



**RANCANGAN PEMBUATAN *WEBSITE PORT PORTAL REPORT* UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PELABUHAN INDONESIA**

***DESIGN OF PORT PORTAL REPORT WEBSITE TO IMPROVE SERVICES AT  
INDONESIAN PORTS***

**Al Hanief Sadam Onassies, Rochmat Zuhri Agung Nugroho dan Aris Dwi Purnomo**  
Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta,  
Jl Rawamangun Muka RT11/RW14, Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Indonesia  
email: [AlHaniefSadamOnassies\\_1511519010@mhs.unj.ac.id](mailto:AlHaniefSadamOnassies_1511519010@mhs.unj.ac.id),  
[RochmatZuhriAgungNugroho\\_1511519021@mhs.unj.ac.id](mailto:RochmatZuhriAgungNugroho_1511519021@mhs.unj.ac.id), [ArisDwiPurnomo\\_1511519027@mhs.unj.ac.id](mailto:ArisDwiPurnomo_1511519027@mhs.unj.ac.id)\*

**Received:**  
16 Des 2022

**Accepted:**  
06 Jan 2023

**Published:**  
01 Juni 2023

**Abstrak**

Pada sektor pelabuhan, kegiatan bongkar muat sudah berkembang dengan pesat. Ini dikarenakan Indonesia adalah negara kepulauan sehingga pengiriman melalui transportasi laut mengalami kemajuan yang pesat. Kemajuan yang pesat meninggalkan beberapa permasalahan yang muncul pada kegiatan bongkar muat ataupun pengiriman melalui laut. Pengguna jasa memiliki banyak keluhan, akan tetapi tidak dapat tersampaikan kepada para penyedia jasa. Sebuah *website* berbasis *online* bernama "*Port Portal Report*" sebagai solusi dari keluhan pengguna jasa yang tidak tersampaikan. Tujuan dari *website* ini adalah mempermudah segala penyampaian dan menghadirkan solusi dari berbagai permasalahan ataupun keluhan dari para pengguna jasa, yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan digitalisasi sehingga memudahkan menyuarakan opini serta keluhan, yang tidak mengharuskan para pengguna jasa datang langsung ke tempat penyedia jasa, hanya cukup mengakses *Port Portal Report*.

**Kata Kunci:** Pelabuhan, Website, Pelayanan

**Abstract**

*In the port sector, loading and unloading activities have developed rapidly. Rapid progress leaves several problems that arise in loading and unloading activities or shipping by sea. Service users have many complaints, but they cannot be conveyed to service providers. An online-based website called "Port Portal Report" as a solution to unresolved complaints from service users. The purpose of this website is to facilitate all submissions and present solutions to various problems or complaints from service, which take advantage of advances in technology and digitization to make it easier to voice opinions and complaints, which do not require service users to come directly to the service provider's location, only accessing Port Portal Reports*

**Keywords:** Port, Website, Service

**How to cite:** Onassies, A., Nugroho, R., & Purnomo, A. (2023). Perancangan dan Pembuatan Website *Port Portal Report* untuk meningkatkan Pelayanan Pada Pelabuhan Indonesia. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*, 6(1), 27-35.

DOI: <http://dx.doi.org/10.31602/jieom.v6i1.9848>

## PENDAHULUAN

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan layanan jasa (Sahara & Annas, 2021). Pelabuhan memberi pelayanan untuk kapal-kapal dalam kegiatannya, seperti menurunkan ataupun menaikkan muatannya baik komoditas ataupun manusia, serta juga memberikan sarana yang lain yang dibutuhkan oleh kapal, misalnya air bersih, bahan bakar, serta lain sebagainya (Arianto, 2018). Namun usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di pelabuhan masih harus dilakukan perbaikan secara terus menerus dengan evaluasi-evaluasi yang sudah terlealisasi, mengingat dari data menunjukkan bahwa tingkat pelayanan jasa pelabuhan terhadap kapal maupun barang masih rendah bila dibandingkan dengan pelabuhan - pelabuhan negara lain (Sahara, Hadi & Putra, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi saat zaman modern ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, dunia pemerintahan, pendidikan, industri, maupun bisnis (Trimarsiah & Arafat, 2017). Oleh karena itu yang membuat perkembangan teknologi informasi dan data berkembang dengan pesat. Salah satu gambaran manfaat perkembangan teknologi informasi adalah sebuah situs *website* yang dapat memberikan informasi dan data kepada masyarakat yang membutuhkan situs tersebut. Perusahaan harus dapat memanfaatkan situs *website* sebagai sarana informasi atau menjadikan wadah masyarakat untuk melakukan aspirasi atau pelaporan terhadap jasa atau pelayanan yang diberikan.

*Port Portal Report* menjadi salah satu *website* yang dibuat sebagai wadah pengguna jasa atau pengunjung pelabuhan untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan oleh Pelindo atau *stakeholder* terhadap *costumer*. Pelindo sebagai pemilik lahan menerima saran atau kritik untuk sebagai bahan evaluasi terhadap pengembangan dalam menciptakan area dan pelayanan pelabuhan yang terbaik.

## METODE PENELITIAN

Perancangan dimulai dengan melakukan identifikasi masalah dan mencari studi kasus. Identifikasi masalah meliputi hasil pengamatan dari permasalahan yang ada di lingkungan pelabuhan dan juga dari hasil studi terkait topik-topik yang sudah ada sebelumnya.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik analisa data kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode menemukan hasil temuan dari memahami makna dari sebuah penelitian serta dapat memecahkan permasalahan yang terjadi atau memahami suatu fenomena dengan konsep studi kasus. Dengan bertujuan untuk membuat deksripsi secara sistematis dan aktual tentang fakta-fakta dari subjek ataupun objek penelitian. Data yang di dapat peneliti berasal dari beberapa sumber yang relevan dengan kriteria serta topik pembahasan dalam studi ini di antaranya studi literatur, buku-buku, artikel, dan Karya Ilmiah.

Konsep baru pengenalan *website Port Portal Report* untuk memberikan wadah pengaduan atau pelaporan untuk para pengguna jasa di pelabuhan serta untuk dapat memperbaiki serta menaikkan kualitas pelayanan yang efesiensi dan efektif dari keluhan,

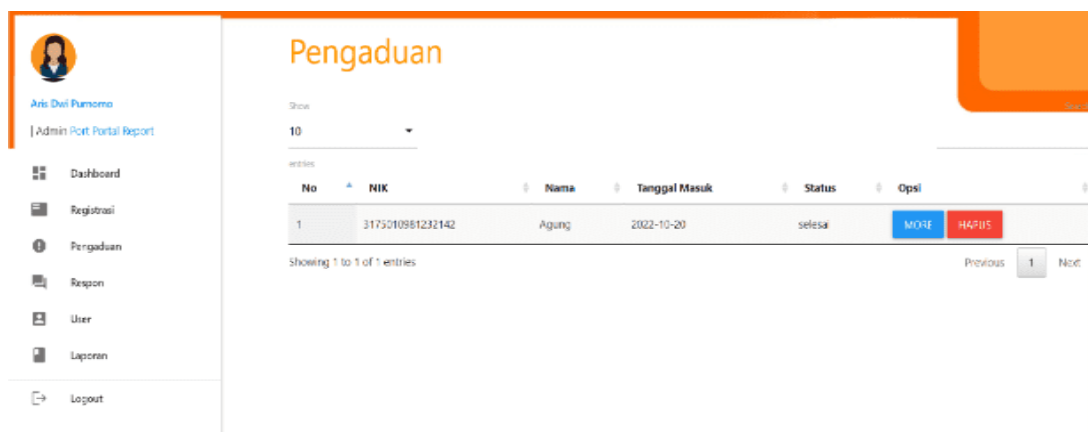
saran, dan kritik dari pengguna jasa. Adapun berikut merupakan *flowchart* dalam sebuah perancangan *website Port Portal Report*

1. Menentukan judul *website*
2. Menentukan konsep *website*
3. Rancangan dan pembuatan *interface website*
4. Rancangan dan pembuatan *interface menu website*
5. Rancangan dan pembuatan *interface admin website*
6. Rancangan dan pembuatan *interface petugas website*
7. Rancangan dan pembuatan *interface pengguna jasa*

### Konsep Sistem Website Port Portal Report

Sistem *website Port Portal Report* akan menggunakan simulasi berbentuk *website* pengaduan atau pelaporan dari pengguna jasa yang dapat disesuaikan dengan kebutuhannya. *Website digital* dipilih karena mudahnya dalam pengaksesan yang di mana tingginya minat masyarakat Indonesia dari kalangan anak – anak muda hingga orang tua karena sebagian besar merupakan pengguna *Internet*, juga *Website* ini mudah dan cepat dalam penggunaannya.

*Website* yang kami diinovasikan berbasis menggunakan jaringan internet atau online, dimana para pengguna jasa pelabuhan dapat mengirimkan keluhan, opini, saran, dan kritik kepada pihak pelabuhan ataupun *stakeholder*. Inovasi ini kami buat melalui via *website* karena berdasarkan hasil observasi dilapangan yang ada masih banyak hal – hal kekurangan dari pihak pelabuhan ataupun *stakeholder* yang tidak diperbaiki karena kurangnya data apa yang dikeluhkan, saran, atau kritik dari pengguna jasa pelabuhan. Dengan adanya *Port Portal Report* diharapkan dapat mempermudah dari sisi penyampaianya, dimana tidak harus langsung menemui pihak yang bersangkutan secara langsung. (Quranniati, 2015)



Gambar 1. *Prototype interface menu pengaduan sebagai admin website*

### Kualitas Pelayanan Pelanggan

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan pelayan untuk merespon konsumen yang ada berkaitan dengan produk atau jasa yang diinginkan, pelayanan dinyatakan berkuwalitas baik jika konsumen merasakan apa yang telah diharapkan dari pelayanan yang diberikan. Disamping itu, kualitas pelayanan memiliki beberapa hal yang dapat mempengaruhi konsumen yaitu dari kualitas teknis dan kualitas fungsional (Fadhillah & Haryanti, 2021).

Dalam Kualitas pelayanan jasa dapat diukur dari beberapa elemen antara lain yaitu:

1. Realibility (kehandalan)
2. Responsiveness (daya tanggap)
3. Assurance (jaminan)
4. Empahty (empati)
5. Tangibles (bukti fisik)

### Website

Website sebuah media informasi yang ada pada internet. Website tidak hanya dapat dipergunakan untuk sarana informasi, namun dapat juga membuat sebuah akun penjualan barang (Azmi, 2018). Website adalah kumpulan dari sebuah halaman situs, yang biasanya menjadi satu dalam domain atau subdomain, yang tempatnya berada didalam World Wide Web (WWW) pada internet (Wicaksana, 2016) . Pada lembar website yaitu dokumen yang ditulis dalam sebuah format HTML (*Hyper Text Markup Language*). Ada beberapa hal yang berhubungan dengan pembuatan website yaitu: (Wibisono & Susanto, 2015)

1. Domain

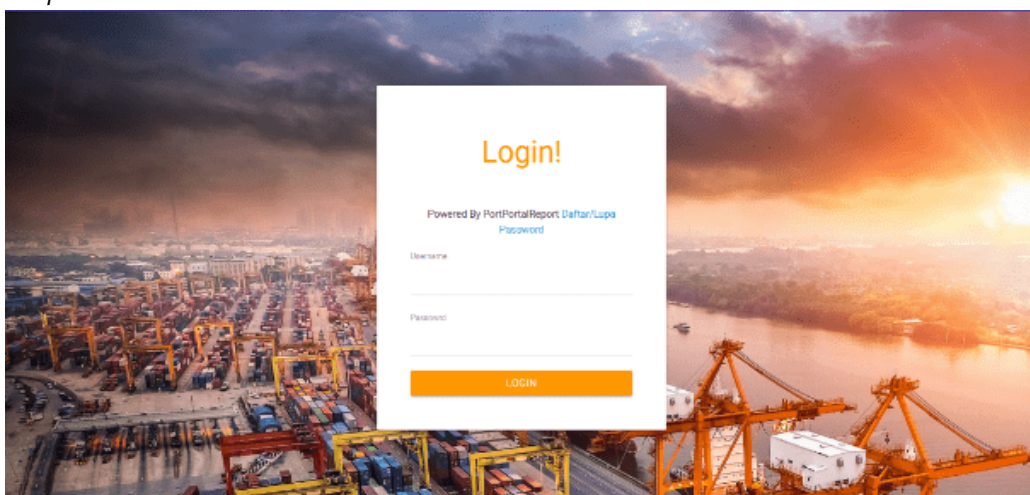
Domain; disini digunakan untuk memberikan kemudahan penggunaanya untuk mengakses dan mengingat server yang dilihatnya dengan kata lain domain merupakan nama yang diberikan untuk mengidentifikasi IP address server.

2. Hosting

Hosting; dapat disebut sebagai penyewaan tempat penyimpanan data-data yang diperlukan oleh website hingga dapat di akses di internet. Data ini dapat berupa file, gambar, program, script, maupun database. Bergantung pada keinginan pelanggan untuk menggunakannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini diuraikan Website Port Portal Report dengan menggunakan prototipe yang akan dibuat berdasarkan pengembangan interface yang sangat mudah di pahami oleh pengguna jasa. Prototype Website Port Portal Report dapat diimplementasikan dengan cara melihatnya membuka halaman Website Port Portal Report pada link yang akan disediakan, dan akan muncul interface menu home, kemudian memasukkan nama pengguna, jika belum silahkan mendaftarkan, kemudian muncul menu. Menu pada laman dashboard pada website Port Portal Report terdiri dari:



Gambar 2. Interface home website port portal report

1. *Interface Home Website Port Portal Report*

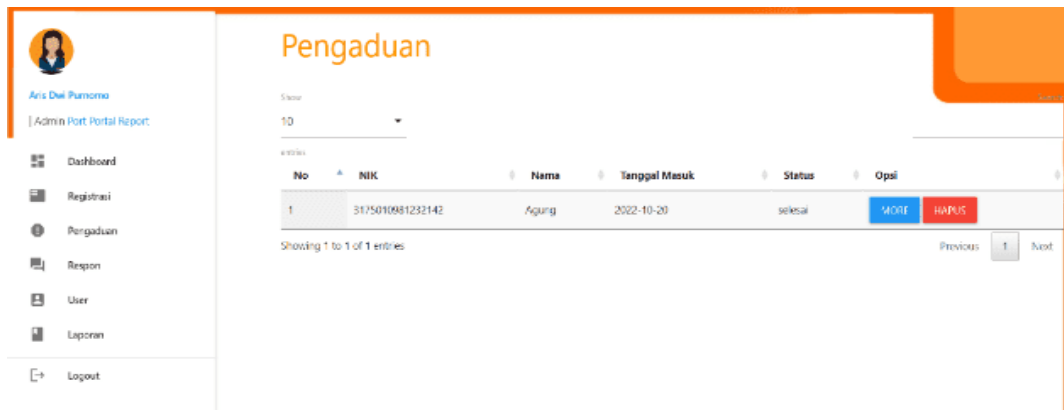
Pada *interface* bagian *home Port Portal Report* disini akan menampilkan *home login* dengan memasukkan *username* dan *password* yang sudah ada untuk memasuki laman selanjutnya, jika belum mempunyai akun dapat mendaftarkan melalui panduan daftar akun agar dapat bisa menggunakan *website* tersebut.



Gambar 3. *Interface menu register sebagai admin website port portal report*

2. *Interface Menu Register Sebagai Admin Website Port Portal Report*

Pada *interface menu register* ini adalah tampilan *menu* sebagai admin *Port Portal Report* dengan memasukkan akun admin yang sudah dibuat, untuk mengetahui data *uptade* dari masyarakat perihal saran atau pengaduan terhadap pelayanan di pelabuhan.



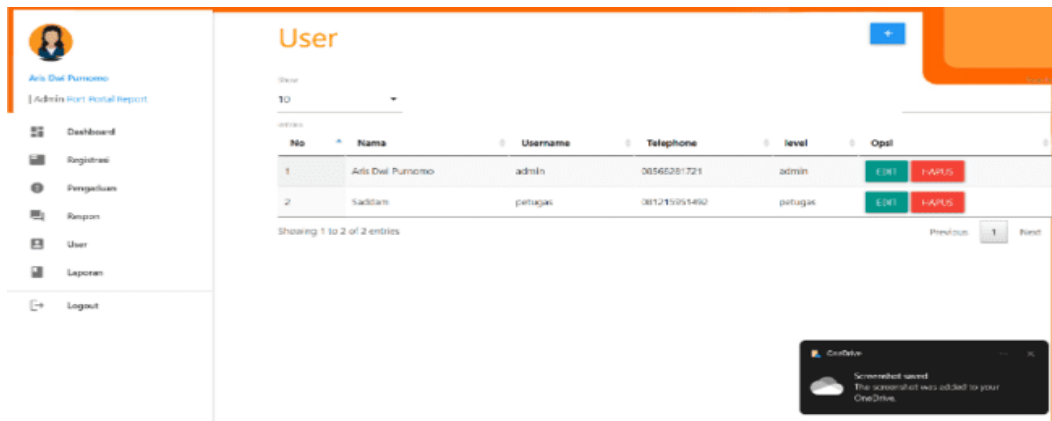
Gambar 4. *Interface menu pengaduan sebagai admin website port portal report*

3. *Interface Menu Pengaduan Sebagai Admin Website Port Portal Report*

Pada bagian *interface menu pengaduan* ini adalah tampilan dari *dasboard admin port portal report* untuk mengetahui data baru yang masuk dengan tampilan data profil pengguna yang berisi dari NIK, nama, *username*, nomor telepon

4. *Interface Menu Respon Sebagai Admin Website Port Portal Report*

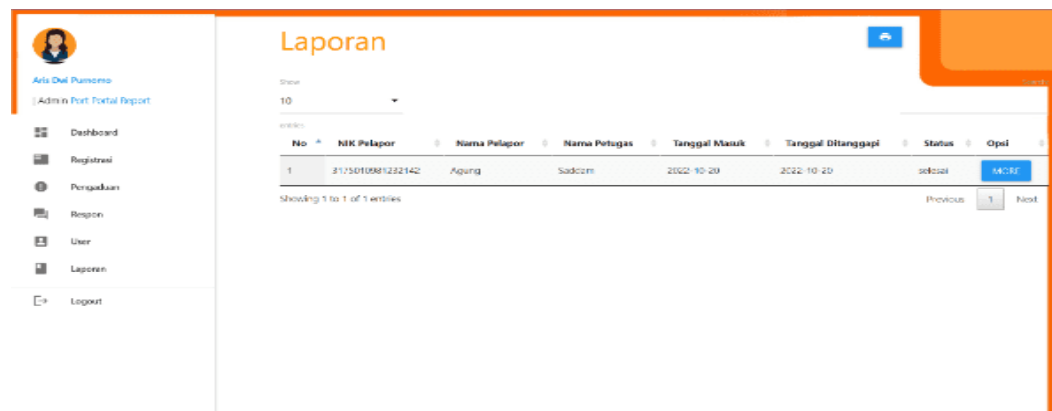
Pada bagian *interface menu respons* ini adalah tampilan *dashboard* sebagai admin *Port Portal Report* untuk merespons dari masukan atau saran dari masyarakat, dari *intarface* ini jika sudah di tanggapi terhadap masukan atau saran dari masyarakat akan terupdate datanya, data tersebut yang berisi terkait, NIK masyarakat sebagai pengguna, nama pengguna, nama petugas admin yang merespon, tanggal ditanggapi, status respon.



Gambar 5. Interface menu user sebagai admin website port portal report

5. Interface Menu User Sebagai Admin Website Port Portal Report

Pada bagian interface menu user adalah tampilan dashboard sebagai admin Port Portal Report untuk mengetahui data yang masuk dari pengguna sebagai pelapor



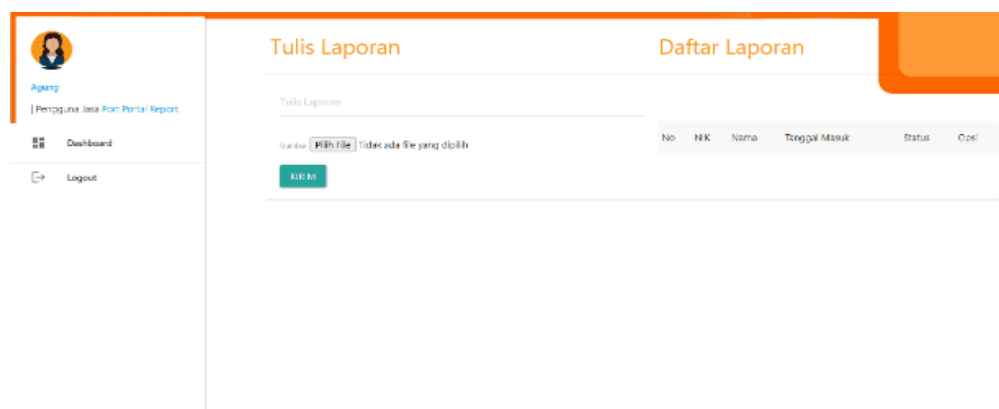
Gambar 6. Interface menu laporan sebagai admin website port portal report

6. Interface Menu Laporan Sebagai Admin Website Port Portal Report

Pada bagian interface menu laporan adalah sama seperti interface menu user sebagai admin webs.

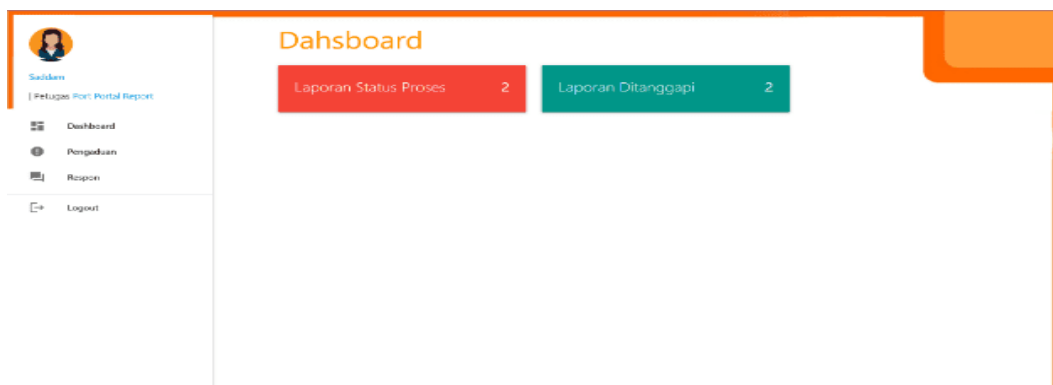
7. Interface Menu Print Laporan Sebagai Admin Website Port Portal Report

Pada bagian interface menu print ini adalah dashboard untuk report-an yang sudah di tanggapinya oleh admin namun hasilnya tersebut akan dapat di print sebagai data hard copy untuk team port portal report



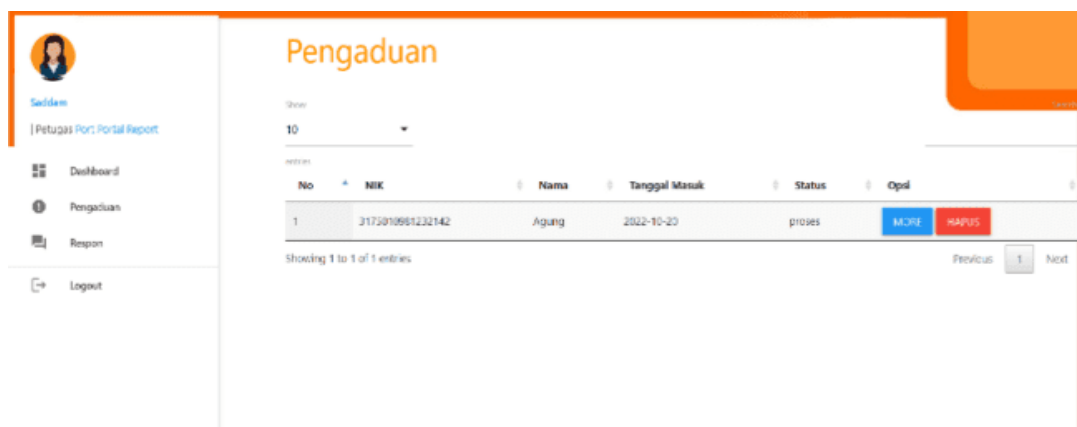
Gambar 7. Interface menu dashboard sebagai pengguna jasa website port portal report

8. *Interface Menu Dashboard Sebagai Pengguna Jasa Website Port Portal Report*  
Pada bagian *interface menu dashboard* ini tampilan untuk pengguna jasa *website* untuk menuliskan atau memberikan sebuah bukti foto atau video terkait hal yang ingin dilaporkan untuk memperbaiki fasilitas atau layanan pada di pelabuhan indonesia.
9. *Interface Menu Dashboard dan Setelah Membuat Laporan sebagai Pengguna Jasa Website Port Portal Report*  
Pada bagian *interface menu dashboard* ini adalah tampilan ketika setelah membuat laporan sebagai pengguna jasa *port portal report* ini sudah di kirim, tinggal menunggu hasil dari respon admin. Tampilan ini berisi dari NIK, nama pengguna jasa, tanggal masuk ketika pengguna mereport, dan status ketika sudah mengirimkan laporan.



Gambar 8. *Interface dashboard sebagai petugas website port portal report*

10. *Interface Dashboard sebagai Petugas Website Port Portal Report*  
Pada bagian *interface dashboard* adalah tampilan petugas *website* untuk memproses hasil yang dikirim dari pengguna jasa, ada 2 opsi tampilan yaitu laporan status proses dan laporan yang sudah di tanggapi



Gambar 9. *Interface pengaduan sebagai petugas website port portal report*

11. *Interface Pengaduan Sebagai Petugas Website Port Portal Report*  
Pada bagian *interface pengaduan* untuk petugas *admin website* untuk menerima laporan dari pengguna untuk akan di proses.
12. *Interface Respon Sebagai Petugas Website Port Portal Report*  
Pada bagian *interface menu respons* ini adalah tampilan *dashboard* sebagai admin *Port Portal Report* untuk merespons dari masukan atau saran dari masyarakat, dari *interface* ini jika sudah di tanggapi terhadap masukan atau saran dari masyarakat akan

terupdate datanya, data tersebut yang berisi terkait, NIK masyarakat sebagai pengguna, nama pengguna, nama petugas admin yang merespon, tanggal ditanggapi, status respon.



Gambar 10. *Interface detail* laporan sudah ditanggapi sebagai pengguna *website port portal report*

### 13. *Interface Detail* Laporan Sudah Ditanggapi Sebagai Pengguna Jasa *Website Port Portal Report*

Pada bagian *interface detail* laporan adalah tampilan laporan yang sudah ditanggapi oleh petugas admin dengan tampilan pada sebagai pengguna jasa *website*, tanggapan tersebut sudah direspon hanya menunggu laporan tersebut di relisasikan agar menjadi lebih baik dari segi pelayanan atau fasilitas di pelabuhan indonesia.

Berikut adalah visualisasi halaman *Website Port Portal Report* dan alamat *Website* nya yang masih dalam proses perancangan dan masih membutuhkan beberapa yang perlu di perbaiki dan di *publish* ke *public*. <https://4863-180-245-65-75.ap.ngrok.io/portportalreport>  
Aplikasi yang digunakan pada pembuatan *website port portal report* yaitu : (D. Pranata, 2015)

#### 1. PHP

PHP kepanjangan dari *hypertext preprocessor* yaitu script yang dijalankan di server.

#### 2. *Hyper Text Markup Language (HTML)*

HTML dikenal sebagai bahasa kode berbasis text untuk membuat suatu halaman web, ketika pengguna mengakses *web* maka ia mengakses dokumen seseorang yang ditulis dengan menggunakan format HTML.

#### 3. *Cascading style sheet (CSS)*

CSS yaitu suatu cara untuk membuat format atau *layout* halaman web menjadi lebih menarik dan mudah dikelola. CSS digunakan karena sulitnya mengatur *layout* tampilan dokumen yang dibuat dengan HTML murni.

#### 4. *Aptana Studio*

*Aptana studio* sebuah aplikasi *open source* berbasis EDI untuk membangun sebuah web. *Aptana Studio* mendukung untuk beberapa bahasa pemrograman *web* seperti HTML, Ajax, JavaScript, Python, Ruby, Rails, CSS yang dilengkapi dengan *code-completion*, *outlining*, *JavaScript debugging*, *error and warning notification* dan *integrated documentation*.



## KESIMPULAN

*Website Port Portal Report* sebagai media sarana informasi pengaduan atas keluhan, saran, atau kritik yang dilaporkan oleh pengguna jasa pelabuhan. Sebagai bahan dasar evaluasi pihak pelabuhan atau stakeholder untuk memperbaiki atas yang dilaporkan oleh pengguna jasa di pelabuhan. *Website* ini menjadi pen jembatan antara pihak masyarakat ke pihak pelabuhan atau *stakeholder* untuk mendengarkan apa yang ingin diubah dalam sistem pelayanan kepelabuhanan.

Bagi pihak pengguna *website* ini dapat memberikan saran dan kritik untuk mengembangkan *website Port Portal Report* menjadi lebih baik dan profesional agar lebih mudah dalam penggunaannya kepada masyarakat terutama pengguna jasa Pelabuhan.

## REFERENSI

- Arianto, D. (2018). *Evaluasi Pencapaian Standar Pelayanan di Pelabuhan Balikpapan Evaluation level of service Achievement in Port of Balikpapan*. 16(4), 159-170.
- Azmi, R. F. (2018). ANALISA KINERJA OPERASIONAL PELABUHAN GRESIK. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1).
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125-139.
- SAHARA, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57-68.
- Sahara, S., Hadi, W., & Purnama Putra, Y. (2022). *Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HSCode(Studi Kasus : Impor Ball ValvePT. Global Cargo System)*. 15(01), 48-63.
- Trimarsiah, Y., & Arafat, M. (2017). Analisis Dan Perancangan Website Sebagai Sarana Informasi Pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan Dan Komputer Akmi Baturaja. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 19(01), 1-10.
- Wibisono, G., & Susanto, W. E. (2015). Perancangan Website Sebagai Media Informasi dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo. *Jurnal Evolusi*, 6(2).
- Wicaksana, A. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PELABUHAN INDONESIA III (PERSERO) CABANG BANJARMASIN.
- Pranata, D, H. Hamdani. (2015). Rancang Bangun Website Jurnal Ilmiah Bidang Komputer
- Quranniati. L. (2015). Perancangan dan Pembuatan Website E-Commerce Untuk Sistem Penjualan Pada Toko