

Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

Johny Malisan*¹, Wiwit Tresnawati²

Puslitbang Transportasi Laut, Sungai, Danau dan Penyeberangan, Badan Litbang Perhubungan^{1,2}

Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110, Indonesia

E-mail: johny_malisan@dephub.go.id*

Diterima: 2 Juni 2019, disetujui: 21 Agustus 2019, diterbitkan *online*: 12 Desember 2019

Abstrak

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap kapal dan barang di pelabuhan, pemerintah mengeluarkan berbagai regulasi agar lebih efisien dan menarik investasi sehingga kegiatan ekonomi Indonesia terus meningkat. Salah satu regulasi yang dikeluarkan adalah kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara elektronik atau dikenal dengan nama *Indonesia National Single Window* (INSW). Inaportnet merupakan salah satu bagian dari implementasi program INSW yang merupakan sistem elektronik dalam pelayanan pengurusan dokumen kepelabuhanan (bongkar muat) dan dokumen kapal. Inaportnet sebagai portal yang dioperasikan dan diintegrasikan ke seluruh pola kegiatan pelayanan terhadap kapal dan barang ternyata masih belum memberikan pelayanan secara cepat, misalnya masih sering terjadi gangguan perencanaan kapal sandar, pemanduan, dan bongkar muat. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode *gap analysis* dengan melihat beberapa aspek seperti teknis operasional, legalitas, dan kelembagaan. Penelitian dilakukan di Pelabuhan Tanjung Perak melalui wawancara dan pengedaran kuesioner untuk mengetahui penilaian responden yang sebagian besar adalah para pengusaha pelayaran. Hasil penelitian menyatakan bahwa meskipun telah banyak yang merasa nyaman dengan sistem inaportnet, tetapi masih ditemukan beberapa hal yang perlu peningkatan atau perbaikan agar meningkatkan kepuasan para pengguna jasa kepelabuhanan antara lain pelayanan labuh, pandu, tunda, dan tambat (PPKB-D), pelayanan Daftar Urutan Bongkar (DUB), rencana kegiatan muat dan penerbitan Kartu *Stack* Ekspor (KSE), pengurusan dokumen Persetujuan Ekspor (PE), dan perizinan karantina.

Kata kunci: Pelayanan terpadu satu pintu, Inaportnet.

Abstract

Inaportnet Implementation in One Door Integrated Services at Tanjung Perak Harbor in Surabaya: In order to improve services for ships and goods in ports, the government issued various regulations to make it more efficient and attract investment so that Indonesia's economic activities continue to increase. One of the regulations issued is One Stop Integrated Services (PTSP) policy electronically known as the Indonesia National Single Window (INSW). Inaportnet is one part of the implementation of INSW program which is an electronic system in the management of port documents (loading and unloading) and ship documents. Inaportnet as a portal that is operated and integrated into all patterns of service activities for ships and goods, apparently still does not provide services quickly, for example there are still frequent interruptions in berth ship planning, scouting, loading and unloading. Therefore, the authors conducted a study using the gap analysis method by looking at several aspects such as operational technicalities, legality, and institutions. The study was conducted at the Port of Tanjung Perak through interviews and questionnaires to determine the assessment of respondents who were mostly shipping entrepreneurs. The results of the study stated that although there were many who felt comfortable with the Inaportnet system, there were still some things that needed to be improved in order to be more satisfying for port service users, including landing, scouting, delaying and mooring services (PPKB-D), list services order of unloading (DUB), planned loading and issuance of export stack cards (KSE), processing of export approval documents (PE), and quarantine license.

Keywords: One Stop Integrated Services, Inaportnet.

1. Pendahuluan

Deklarasi Asean Concord II di Bali tanggal 7 Oktober 2003 [1], menguatkan tekad Pemerintah Indonesia untuk menerapkan sistem pelayanan dokumen ekspor dan impor di pelabuhan melalui satu pintu tanpa tatap muka secara langsung. Pemerintah kemudian membentuk tim yang menangani *Indonesia National Single Window* (INSW) dimana portnet system menjadi salah satu

pilar utama terutama terkait dengan proses *port clearance on ships services* di pelabuhan. Penerapan INSW dimaksudkan untuk mempercepat arus barang di pelabuhan dan aplikasi ini merupakan sistem elektronik untuk menyelesaikan prosedur kegiatan ekspor-impor dan kepabeanaan secara terpadu, cepat, efisien, dan berkelanjutan. Pelaksanaan INSW setidaknya memiliki dua keuntungan yakni, pertama mempercepat proses ekspor-impor dan meningkatkan efektivitas dan kinerja ekspor-impor

manajemen lalu lintas, dan kedua meminimalkan waktu dan biaya ekspor-impor yang tidak perlu datang langsung ke kantor penerbit ijin ekspor dan impor terkait [2] termasuk dalam kaitannya dengan *cargoes clearance*. Saat ini masih tampak adanya ketidakefisienan pelayanan di pelabuhan karena masih terjadi *delay time* hingga 86% [3].

Pelabuhan merupakan *interface* pertama dari industri impor ekspor dan berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Para agen pelayaran atau perusahaan pelayaran dapat mengoptimalkan proses logistik serta memanfaatkan pertukaran informasi tentang trafik dan ketersediaan truk dan operator maupun pengangkutannya secara *real time* dan pertukaran informasi ini disebut "*Port Community System (PCS)*". PCS membantu otoritas pelabuhan untuk memberikan solusi logistik kepada pelaku usaha, mendorong mereka untuk berbagi informasi yang dapat menyebabkan biaya logistik lebih rendah, mempercepat proses *delivery/pickup* dalam rantai impor/ ekspor, dan menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi [4]. Teknologi *port community system* kemudian berkembang menjadi *port-net* untuk memudahkan komunikasi secara elektronik sehingga dapat diperoleh pelayanan yang pasti, cepat dan tepat waktu. *Port-net* dikembangkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dan diberi nama Inaportnet. Sistem Inaportnet merupakan salah satu bagian dari implementasi program INSW yang merupakan sistem elektronik dalam pelayanan pengurusan dokumen kepelabuhanan. Inaportnet merupakan suatu wadah (portal) yang dioperasikan dan diintegrasikan ke seluruh pola kegiatan berbasis *digital e-document*. Hal ini juga mencakup pelayanan dan perizinan dari seluruh instansi yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan. Selain itu, pelayanan pelabuhan yang optimal perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga hal penting yang perlu diusahakan adalah menghindari waktu tunggu kapal (*waiting time*) yang lama serta utilitas sistem antrian yang rendah [5]. Pelayanan yang optimal di pelabuhan akan berdampak pada kelancaran arus lalu lintas dan angkutan laut yang perlu dilakukan secara berkesinambungan, dan terus ditingkatkan agar lebih luas jangkauan dan pelayanannya kepada masyarakat sekaligus mewujudkan sistem transportasi nasional yang handal dan terpadu [6]. Disamping itu, pelayanan bongkar muat juga merupakan faktor teknis terhadap upaya penyelesaian *dwelling time* di pelabuhan [7].

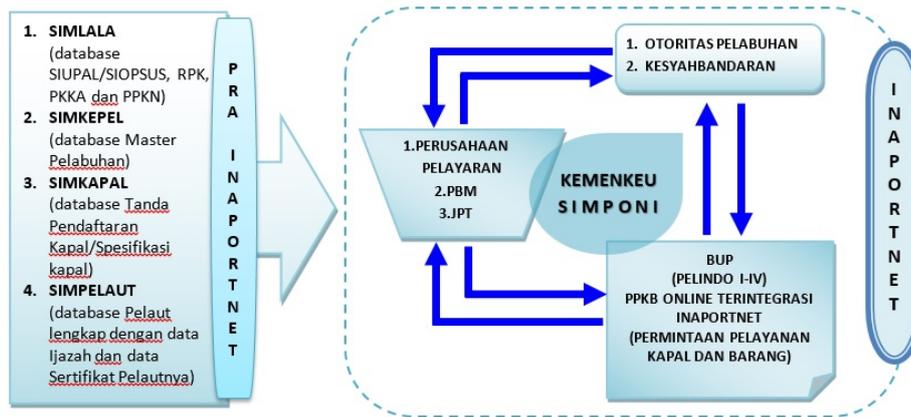
Konsep *National Single Window* mengacu pada implementasi sistem nasional yang akan bertindak sebagai kontak tunggal (*single point of contact*) untuk pengiriman dan pertukaran elektronik terutamainformasi terkait dengan pengiriman barang dengan berbagai moda transportasi [8]. Oleh karena itu *single window* perlu menerapkan sistem dan

aplikasi telematika. Dengan sistem telematika ini maka pembangunan portal inaportnet dimaksudkan untuk melakukan percepatan atas penyelesaian proses dan peningkatan efektifitas dan kinerja penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang terutama dalam mendorong proses percepatan *port clearance* [9]. Pertanyaannya adalah mengapa Inaportnet? Hal ini penting karena performansi logistik Indonesia saat ini menjadi perhatian serius pemerintah dan swasta. Hal ini sering diukur dari beberapa tolok ukur secara statistik seperti *dwelling time*, kontribusi biaya logistik atas GDP dan *Logistik Performance Index* [10]. Salah satu upaya yang dianggap mampu secara cepat dan murah untuk meningkatkan performansi logistik Indonesia yaitu menyediakan teknologi informasi untuk pertukaran data dan informasi yang integrasi. Dengan demikian diharapkan logistik nasional dapat diperbaiki mengingat kondisinya saat ini menurunkan daya saing usaha Indonesia dan memicu ekonomi biaya tinggi, serta menurunkan daya saing komoditi Indonesia didalam pasar internasional [11].

Penelitian sejenis sebelumnya telah menemukan bahwa penerapan inaportnet di pelabuhan Makassar yang masih mengalami kendala dalam hal kemampuan SDM, dan belum tersusunya *service level agreement* serta tingginya biaya operasional [12]. Inaportnet berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan dalam hal *waiting time for pilot* dan *waiting time for berth* [10]. Penelitian-penelitian terdahulu dilakukan secara parsial yang melihat pentingnya penerapan inaport net dalam meningkatkan pelayanan namun masih ada kendala tertentu yang perlu diperhatikan. Untuk kali ini penulis melihat sisi lain dari penerapan inaportnet yakni keterpaduan dengan pelayanan yang dikoordinasikan oleh Kemeterian Keuangan. Akan tetapi keterpaduan tersebut perlu dibarengi dengan perbaikan beberpa kelaamanan pada sistem inaportnet terutama dari aspek teknis operasional, legalitas, dan kelembagaan.

Inaportnet sesungguhnya merupakan sistem yang dibuat secara online untuk melayani kedatangan dan keberangkatan kapal (*clearance in and clearance out*) serta bongkar muat barang. Pihak yang terlibat dalam Inaportnet antara lain Otoritas Pelabuhan, Kesyahbandaran, Badan Usaha Pelabuhan, Perusahaan Pelayaran/Agen, Perusahaan Bongkar muat, dan Jasa Pengurusan Transportasi. Dalam inaportnet, jenis layanan lainnya terkait dengan kapal dan barang yang terintegrasi sebagaimana dalam gambar 1.

Eksistensi Inaportnet sangat penting dalam mengurangi waktu tunggu kapal masuk ke pelabuhan. Tingginya biaya biaya logistik tidak hanya karena *dwelling time*, tetapi juga lamanya waktu tunggu diluar DLKR pelabuhan. *Dwelling time* sangat



Sumber: [18]

Gambar 1. Inaportnet sebagai suatu sistem aplikasi yang menyederhanakan sistem pelayanan

mempengaruhi perekonomian karena menambah ketidakpastian pada proses ekspor sehingga sulit bagi industri lokal untuk menjual barangnya ke luar negeri [13]. Sistem layanan tunggal dan informasi kepelabuhan berbasis internet (Inaportnet) ini oleh sebagian pelaku usaha hingga kini belum juga berjalan maksimal terutama dalam kaitan dengan keterpaduan pelayanan dengan *National Single Window*. Sistem inaportnet tidak selamanya juga berjalan lancar karena ada faktor internal seperti *maintenance system* atau suatu perbaikan sistem pada jam-jam tertentu yang dapat menghambat proses *port clearance* [14]. Jika semua portal yang ada terintegrasi/terpadu dalam melayani arus barang dan dokumen, diharapkan tidak lagi menimbulkan permasalahan seperti *dwelling time* dan pungutan liar, karena semua informasi dan perizinan dilakukan dalam jaringan, tidak ada tatap muka, efisien, dan dapat diprediksi. Oleh karena itu, untuk merespon kendala tersebut, penulis melakukan analisis dan evaluasi terhadap sistem pelayanan Inaportnet yang terpadu dalam INSW untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan kapal dan barang di pelabuhan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan terhadap kapal dan barang di pelabuhan serta mendukung upaya peningkatan kinerja dan produktivitas pelabuhan.

2. Metodologi

2.1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan selama lima hari kerja pada Agustus 2017, di lingkungan pelabuhan Tanjung Perak dengan melakukan wawancara dan pengisian kuesioner oleh para pengguna jasa pelabuhan yang datang ke kantor pelabuhan dan otoritas pelabuhan. Dengan demikian sampling dilakukan terhadap Otoritas Pelabuhan, Operator Pelabuhan Indonesia, Operator Terminal Khusus, dan Agen Pelayaran. Metode sampling yang dipilih adalah *stratified random sampling*. Keuntungan metode ini adalah dengan *stratified* akan meningkatkan presisi

sampling terhadap populasi dan pelaksanaannya relatif tidak mahal dari aspek pelaksanaan observasi lapangan. Tahap randomisasi metode ini, dilakukan dengan *simple random sampling* atau *systematic random sampling* [15][16].

2.2. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini tergolong penelitian kebijakan yakni mempelajari secara mendalam implementasi sistem pelayanan kapal dan barang ekspor/impur. Instrumen analisis yang digunakan adalah opini responden terhadap 4 aspek penilaian yakni teknis operasional, legalitas, kelembagaan, dan finansial yang variabel penilaiannya dapat dilihat pada analisis pembahasan lebih lanjut.

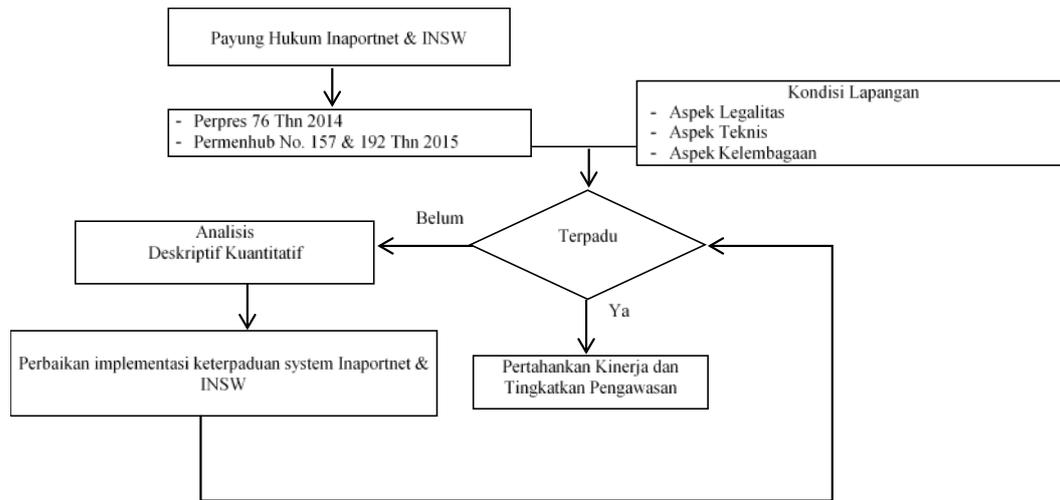
2.3. Analisis Data

Analisis data difokuskan pada penilaian responden terhadap kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan dapat diterima oleh para responden. Responden memberikan penilaian terhadap variabel yang ditetapkan berdasarkan aspek tersebut di atas sebagaimana terlihat pada bab tentang hasil dan pembahasan. Penilaian responden dilakukan dengan skala likert yaitu: (5) = sangat memuaskan, (4) = memuaskan, (3) = biasa saja, (2) = tidak memuaskan, (1) = sangat tidak memuaskan.

Jawaban opini responden berdasarkan skala likert terhadap masing-masing variabel dalam setiap aspek kemudian dirata-rata untuk memperoleh hasil penilaian yang dirangkum menjadi "Diagram Radar" sebagaimana ditampilkan lebih lanjut pada bab hasil dan pembahasan.

2.4. Alur Pikir

Proses penyelesaian masalah diawali dengan inventarisasi legalitas yang berlaku saat ini seperti Undang Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Instruksi Menteri Perhubungan Nomor



Gambar 2. Alur Pikir Penyelesaian masalah

1/2013, dan peraturan terkait. Selanjutnya dievaluasi substansi yang akan digunakan dalam evaluasi penerapan aturan keselamatan pelayaran. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Inaportnet Pelabuhan Tg. Perak

Pelaksanaan inaportnet di pelabuhan Tanjung Perak dinilai telah dapat meningkatkan pelayanan kapal dengan baik. Bahkan, dengan adanya sistem online ini dapat menghindari kontak fisik antara para petugas, baik dari pengguna jasa maupun penyedia jasa. Kegiatan *go live* Inaportnet di Tanjung Perak menurut Dirjen Hubla merupakan tindak lanjut dari penandatanganan pakta integritas penerapan sistem Inaportnet. Inaportnet akan berfungsi baik jika aplikasi tersebut Bersama sistem pendukungnya terintegrasi baik, maka itu seluruh sistem harus dibangun dan dikembangkan secara sinergis, melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Kesiapan ini telah dilakukan oleh manajemen Pelabuhan Tanjung Perak dengan menyiapkan seluruh sarana dan prasarana yang dimiliki.

Informasi yang dibutuhkan terkait dengan pengelolaan lalu lintas angkutan laut dan pelabuhan, untuk aplikasi Inaportnet yang saat ini sedang dikembangkan oleh Kemenhub. Untuk melakukan pengolahan data dan informasi dipergunakan bantuan fasilitas teknologi informasi. Proses tersebut dimulai dari pengolahan data yang dimiliki oleh pihak Otoritas Pelabuhan dan Pelindo. Adapun informasi yang dilakukan pengolahan data terkait dengan proses bisnis Otoritas Pelabuhan/Kantor Kesyahbandaran dan P.T. Pelindo, Perusahaan Pelayaran/Keagenan Kapal antara lain adalah sebagai berikut: i) Syahbandar yang bertanggung jawab terhadap pemberangkatan kapal dan kelaiklautan pelayaran; ii) Distrik Navigasi yang bertanggung jawab terhadap navigasi pelayaran serta keselamatan pelayaran; iii) Pelindo yang bertanggung jawab terhadap kegiatan bongkar muat di pelabuhan; iv)

Perusahaan Pelayaran/ Keagenan Kapal bertanggung jawab dalam: menjamin kelancaran Operasional kapal di Pelabuhan, menyelesaikan kewajiban finansial (*disbursement*), menyampaikan laporan realisasi kunjungan kapal-kapal di pelabuhan Indonesia.

3.2. Analisis Aspek Teknis Operasional

Inaportnet merupakan portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah. Inaportnet terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan, dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia. Pengguna portal Inaportnet adalah instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti shipping line/agent, freight forwarder, CFS (*Container Freight Station*), *Custom Brokerage*/ PPJK, Importir dan Exportir, *Depo Container*, *Warehouse* dan *Inland Transportation*.

3.3. Analisis Aspek Legalitas

Penyelenggaraan Inaportnet dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dan mulai berlaku pada 13 Januari 2016 atau tiga bulan sejak diundangkan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa Inaportnet merupakan bentuk pelayanan kapal dan barang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat dan pembatalan pelayaran. Penerapan Inaportnet pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan meliputi; Kantor Otoritas Utama, Kantor Kesyahbandaran Utama, Kantor Kesyahbandaran dan

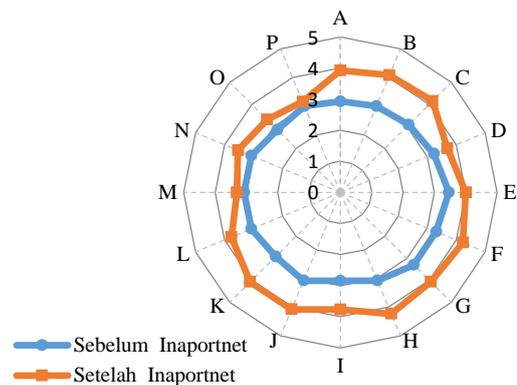
Otoritas Pelabuhan, Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/ Kantor Pelabuhan, Kantor Pabean, Kantor Kesehatan Pelabuhan, Balai Karantina Pertanian, Kantor Karantina Ikan dan Pengawasan Mutu Ikan, Kantor Imigrasi, Badan Usaha Pelabuhan, Perusahaan Angkutan Laut Nasional di Pelabuhan dan Perusahaan Bongkar Muat di Pelabuhan.

3.4. Analisis Aspek Kelembagaan

Indonesia saat ini sudah memiliki Portal INSW yang menangani kelancaran pergerakan dokumen ekspor impor. INSW sudah diterapkan di 16 pelabuhan laut. Akan tetapi sepenuhnya terjalin keseimbangan eksistensi dalam INSW karena belum seluruhnya di pelabuhan tersedia jaringan aplikasi Inaportnet. Pelayanan kapal dan barang secara online menggunakan alamat <http://inaportnet.dephub.go.id>. Inaportnet dan terintegrasi dalam INSW dan sistem yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Ditjen Bea dan Cukai, Ditjen Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, Ditjen Imigrasi, Badan Karantina Pertanian, Badan Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan, Badan usaha Pelabuhan dan pemangku kepentingan terkait lainnya di pelabuhan.

3.5. Teknis Operasional Pelayanan Inaportnet

Pemerintah terus menerus melakukan perbaikan peningkatan pelayanan secara menyeluruh, komprehensif dan terintegrasi dalam proses ekspor/impor misalnya pelayanan impor hanya didasarkan pada 1 (satu) dokumen impor (PIB) dan disampaikan secara elektronik (*on-line*) dan dengan proses *single submission*, pemeriksaan fisik barang impor dilakukan segera dan importir tidak menunda pelaksanaannya, pemeriksaan fisik yang selektif berdasarkan manajemen risiko untuk barang ekspor yang terkena bea keluar, pengelolaan pembayaran dan/atau penyeteroran penerimaan negara secara elektronik, proses pemantauan (tracking) dokumen PIB/PEB tidak memerlukan User ID. Acuan Standar Pelayanan (*Service Level Standard*/ SLS) menggunakan Inaportnet untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan. SLS diukur berdasarkan satuan waktu, dst. Sistem Inaportnet ini sesungguhnya memberi manfaat dalam menjamin transparansi pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, keadilan pelayanan (*first come first served*), mempercepat penyelesaian pelayanan kapal dan barang, meminimalisasi biaya yang diperlukan dalam penanganan pelayanan kapal dan barang, meningkatkan validitas dan akurasi data terkait dengan kegiatan pelayanan kapal dan barang, dan meningkatkan daya saing nasional serta mendorong masuknya investasi. Berdasarkan gambar di atas, tampak bahwa semua kapal niaga pada Pelabuhan Tanjung Perak dapat dilayani oleh sistem Inaportnet. Meskipun demikian, terdapat beberapa kualitas



Sumber: Hasil Olahan 2017

Gambar 3. Opini terhadap teknis operasional

Keterangan:

- A Nomor Urut Kedatangan Kapal (UKK)
- B Rencana Penggunaan Tambatan (Berthing Window)
- C Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB)
- D Pelayanan labuh, pandu, tunda, dan tambat (PPKB-D)
- E Permintaan Pelayanan Kapal Pindah (Dokumen PSAD/PPKB)
- F PSAD perpanjangan masa tambat
- G Penetapan waktu pelayanan selesai masa tambat
- H Permintaan pelayanan kapal keluar (Dokumen PSAD/PKB)
- I PSAD pembatalan
- J *Booking strack* peti kemas
- K Dokumen *bay plan*
- L Rencana Kegiatan Bongkar
- M Daftar Urutan Bongkar (DUB)
- N *Booking stack* peti kemas
- O Permintaan kegiatan *receiving*
- P Rencana Kegiatan Muat dan penerbitan Kartu *Stack* Ekspor (KSE)

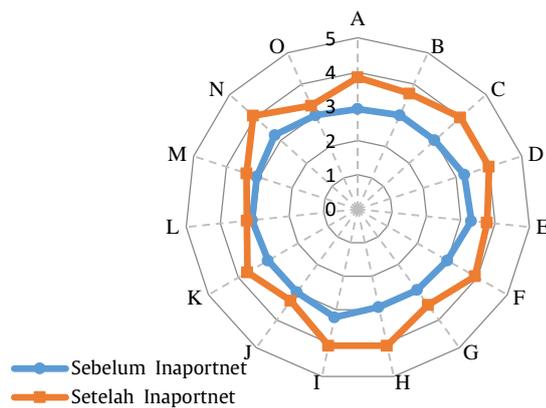
pelayanan yang masih perlu perbaikan. Hal ini ditunjukkan oleh perbedaan yang tidak terlalu besar antara sebelum dan setelah penerapan sistem *online* Inaportnet misalnya: (i) Pelayanan labuh, pandu, tunda, dan tambat (PPKB-D), (ii) • Daftar Urutan Bongkar (DUB), (iii) Permintaan kegiatan *receiving*, (iv) Rencana Kegiatan Muat dan penerbitan Kartu *Stack* Ekspor (KSE). Opini terhadap teknis operasional dapat dilihat pada gambar 3.

3.6. Legalitas dan Kelembagaan

Inaportnet adalah sistem layanan tunggal berbasis internet/web yang mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam sistem pelayanan kapal dan barang oleh seluruh instansi terkait (*stakeholder*) di pelabuhan. Mulai tahun 2016 Kemhub melalui Ditjen Perhubungan Laut secara resmi menerapkan aplikasi inaportnet di pelabuhan Tanjung Perak. Penerapannya dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kapal sehingga dapat berjalan cepat, terpercaya, transparan, terstandarisasi dan dengan biaya yang

minimal. Penerapan Inaportnet ini merupakan tindak lanjut dari penandatanganan pakta integritas penerapan sistem Inaportnet pada 19 Juli 2016 yang lalu. Berdasarkan hal tersebut, seluruh jajaran Ditjen Perhubungan Laut dan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi bekerja sama untuk membangun dan mengembangkan SIMLALA, SIM Kapal, SIM Kepelabuhanan, serta layanan berbasis *online* lainnya yang handal dan terintegrasi dengan aplikasi Inaportnet. Demikian halnya Badan Usaha Pelabuhan terus membangun dan mengembangkan sistem pelayanan kapal dan barang di pelabuhannya dan terintegrasi dengan sistem-sistem yang telah dipasang oleh Kementerian Perhubungan. Sedangkan untuk pengguna jasa kepelabuhanan antara lain perusahaan/ agen pelayaran, PBM dan JP saat ini sudah bisa menggunakan pelayanan kapal dan barangnya melalui Inaportnet. Opini terhadap aspek legalitas dapat dilihat pada gambar 4.

Dengan banyaknya lembaga/instansi yang terlibat maka diperlukan koordinasi yang baik agar pelayanan optimal dapat diberikan kepada para pengguna jasa dan tidak lagi secara tatap muka. Penerapan *single window system* membawa perubahan tata cara penyampaian perijinan dimana



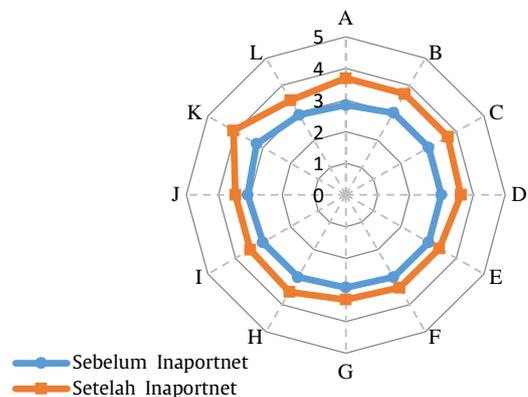
Sumber: Hasil Olahan 2017
Gambar 4. Opini terhadap aspek legalitas

Keterangan:

- A Dokumen Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) atau RKSP
- B Dokumen BC.1.0
- C Dokumen manifest (inward manifest)
- D Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG)
- E Surat Perintah Kerja (SPK)
- F Penerbitan Surat Izin Kesehatan Berlayar (SIKB)
- G Exit Permit
- H Dokumen bay plan
- I Surat Pengawasan Bongkar Muat Barang Berbahaya
- J Dokumen persetujuan ekspor (PE)
- K Informasi posisi *stack* melalui Mobile Data Terminal (MDT)
- L Informasi posisi *stack* dan *Yard Occupation Ratio* (YOR)
- M Informasi pengambilan barang (*truck in*)
- N Surat Pengawasan Bongkar Muat Barang Berbahaya
- O Dokumen persetujuan ekspor (PE)

pada prosedur sebelumnya, penyampaian perijinan secara manual [17]. Namun saat ini penyampaian perijinan dilakukan secara elektronik (*online*) melalui pengiriman e-licensing dari *inhouse system* GA terkait memakai *hard-copy*. Dengan sistem ini pengguna jasa merasa nyaman dalam mengurus semua perijinan yang diperlukan. Akan tetapi kendala dilapangan adalah seringnya terjadi *trouble* yang biasanya terjadi jika banyak permintaan pelayanan, terlalu banyak dokumen yang masuk sehingga mengakibatkan sering terjadi sistem jaringan down. Jika demikian, portal atau aplikasi tidak bisa dibuka, sistem menjadi *error*, dan mengakibatkan pelayanan terhambat, seperti sering dialami oleh pengguna jasa yang akan melakukan pembayaran melalui bank. Beberapa masalah seringkali terjadi seperti proses *loading* pada sistem yang terkadang lambat dan kecepatan sistem dalam mengakses sesekali tidak maksimal. Opini terhadap aspek kelembagaan dapat dilihat pada gambar 5.

Kesalahan teknis seperti ini banyak sekali terjadi yakni saat melakukan penginputan data sehingga pemrosesan lebih lanjut mengalami kendala, dan hal ini, seperti hasil penilaian responden, diharapkan ada peningkatan atau perbaikan pelayanan yang lebih baik lagi terutama dalam kaitan dengan: aspek legalitas dan kelembagaan. Aspek legalitas menyangkut tentang (i) Dokumen persetujuan ekspor (PE) dan (ii) Informasi posisi *stack* dan *Yard Occupation Ratio* (YOR). Sedangkan aspek Kelembagaan adalah terkait dengan: (i) Izin Karantina Hewan, (ii) Izin Karantina Ikan, dan (iii) Izin Karantina Tumbuhan.



Gambar 5. Opini terhadap aspek kelembagaan

Keterangan:

- A Izin dari seluruh GA di pelabuhan:
- B Dokumen BC 1.1
- C Dokumen BC.1.0
- D Izin Karantina Tumbuhan
- E Izin Karantina Hewan
- F Izin Karantina Ikan
- G Izin Exit Permit Imigrasi
- H Izin Bongkar Muat Barang Berbahaya
- I Izin Kantor Kesehatan Pelabuhan
- J Izin Karantina Tumbuhan
- K Surat Izin Berlayar dari Syahbandar
- L Exit Permit dari otoritas pelabuhan

3.7. Pelayanan Satu Pintu

Perkembangan ilmu manajemen telah mendorong manfaat manajemen risiko untuk mengamankan proses manajemen. Berkembangnya penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam manajemen, menyebabkan penerapan manajemen sistem informasi lebih mudah. Percepatan pembuatan keputusan bisa diotomasi dengan memanfaatkan informasi basis pengetahuan (*knowledge base*) yang dihasilkan dari proses identifikasi dan penilaian resiko dalam manajemen sistem informasi. Terbentuknya *knowledge base* membuat proses pengambilan keputusan menjadi lebih cepat dan memenuhi standar kualitas keputusan. Hal ini dapat membantu percepatan layanan dengan kualitas yang standar. Oleh karena itu, penerapan Inaportnet sebagai layanan tunggal elektronik merupakan solusi untuk mewujudkan kesepakatan bersama seluruh instansi pemerintah dan swasta serta terintegrasi/terpadu dengan layanan tradenet dalam satu pintu. Dalam pelaksanaannya INSW mengintegrasikan seluruh layanan ekspor-impor, banyak ditemukan perbedaan-perbedaan tata kelola layanan di antara instansi pemerintah yang terlibat.

Perbedaan ini menimbulkan ketidaksetaraan layanan kualitas dan kecepatan di masing-masing instansi terkait yang terjadi akibat lambatnya proses layanan dan risiko transaksi yang diproses. Dengan demikian, semua eksportir-importir atau semua jenis transaksi akan berlaku standar dan proses pembuatan keputusan yang mestinya setara. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesetaraan kualitas dan kecepatan layanan meskipun ada perbedaan penerapan prosedur layanan dan percepatan pembuatan keputusan. Penerapannya tidak mudah, banyak batasan yang harus diatasi agar manajemen risiko di semua instansi peserta INSW dapat dilaksanakan. Batasan yang sering dijumpai misalnya SDM yang belum memahami penerapan manajemen risiko. Instansi yang terlibat memiliki fokus perhatian berbeda karena tugas dan fungsinya masing-masing. Dengan demikian, pengintegrasian/keterpaduan menjadi penting agar tercapai kesetaraan perlakuan, proses layanan dan kecepatan pembuatan keputusan berdasar data yang akurat. Integrasi akan mudah apabila dilaksanakan untuk kepentingan satu entitas dengan fokus perhatian yang sama. Untuk semua entitas dapat dikembangkan satu *knowledge base* dengan concern yang sama. Dengan hal ini akan dapat diperoleh nilai risiko yang sama untuk dimanfaatkan oleh semua yang terkait.

4. Kesimpulan

Secara umum, Inaportnet di Tanjung Perak telah berjalan baik, terlihat dari kesiapan yang dilakukan

oleh Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak dan PT Pelindo III Cabang Tg. Perak. Kesiapan ini meliputi fasilitas dan SDM / Operator, serta dukungan pengguna jasa. Pelayanan terpadu kapal dan barang secara elektronik telah berjalan dengan baik. Demikian halnya proses kepabeanan, perijinan karantina dan imigrasi telah dilakukan dengan sistem layanan tunggal berbasis elektronik (*portnet*) dibawah koordinasi Kantor Bea Cukai. Akan tetapi masih perlu diupayakan agar terintegrasi dengan inaportnet yang dimiliki oleh Otoritas Pelabuhan dan PT Pelindo III dalam satu kesatuan dengan sistem dalam INSW. Hal ini terjadi karena belum adanya *dashboard* yang dikelola secara bersama oleh kedua instansi. Penilaian responden terhadap penerapan sistem layanan inaportnet sudah baik namun masih ada beberapa hal yang perlu perbaikan antara lain: (i) Aspek teknis operasional meliputi: pelayanan labuh, pandu, tunda, dan tambat (PPKB-D), pelayanan daftar urutan bongkar (DUB), dan rencana kegiatan muat dan penerbitan Kartu *Stack* Ekspor (KSE); (ii) Aspek Legalias dan kelembagaan meliputi: pengurusan dokumen persetujuan ekspor (PE), Informasi posisi *stack* dan *Yard Occupation Ratio* (YOR), serta perijinan dari instansi karantina; dan (iii) Perlunya lebih meningkatkan integrasi inaportnet kedalam sistem layanan tunggal satu pintu (INSW) link dengan sistem portnet sehingga dapat menghilangkan perbedaan data dan menghilangkan hambatan-hambatan yang sering terjadi termasuk larangan dan pembatasan (*lartas*) yang masih ada di beberapa instansi terkait.

Ucapan Terima Kasih

Penulis J & W mengucapkan terima kasih kepada Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak dan Kapuslitbang Transportasi Laut Sungai danau dan Penyeberangan yang telah memberikan dukungan data dan informasi serta pendanaan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan benar.

Daftar Pustaka

- [1] Ridwan. "Margin Apresiasi Harmonisasi Hukum Indonesia Dalam Perspektif Empat Pilar Asean Economic Community," *Jurnal Penelitian Hukum Supremasi Hukum*, vol. 24 no 2, 2015.
- [2] K. Tri Hapsari, Suharyono and Y. Abdillah, "Implementasi Sistem Indonesia National Single Window (INSW) Sebagai Upaya Pendorong Kelancaran Arus Barang Ekspor dan Impor (Studi Kasus pada KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 1 no 1, 2015.
- [3] B. Sitorus, T. I. H. Sitorus and P. Ricardianto, "Evaluasi Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pelabuhan," *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik (JMTransLog)*, vol. 03 no 03, 2016.
- [4] E. Irannezhad, M. Hickman and C. G. Prato, "Modeling the Efficiency of a Port Community System as an

- Agent-based Process. The 6th International Workshop on Agent-based Mobility, Traffic and Transportation Models," in *Methodologies and Applications (ABMTrans 2017)*, 2017.
- [5] A. Ahmad and M. Mashuri, "Analisis Sistem Antrian Kapal Pengangkut Barang di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya," *Jurnal Sains dan Seni ITS*, vol. 5 no 1, pp. 2337-3520, 2016.
- [6] M. Kadarisman, Yuliantini and S. A. Majid, "Formulasi Kebijakan Sistem Transportasi Laut," *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, vol. 03 no 2, 2016.
- [7] M. Basuki, R. B. Susanto and H. P. Herianto, "Analisis Risiko Kegiatan Bongkar Muat Sebagai Komponen Dwelling Time Di Pelabuhan," in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III*, Surabaya, 2015.
- [8] M. C. Niculescu and M. Minea, "Developing a single window integrated platform for multimodal transport management and logistics," *Transportation Research Procedia*, vol. 14, p. 1453 – 1462, 2016.
- [9] Saifudin, "Analisis Kesiapan Penerapan Inaport Integration System (Inaportnet) pada Pelayanan Kapal di Pelabuhan tanjung Priok," 2009.
- [10] F. Apriliani and Wulyo, "Sistem Indonesian Port Integration (Inaportnet) terhadap waiting time for pilot dan waiting time for berth," *Jurnal Baruna Horizon*, vol. 1 no 2, 2017.
- [11] B. Haryotejo, "Analisis Sektor Logistik Dalam Rangka Kelancaran Arus Barang Dan Peningkatkan Daya Saing Komoditi Ekspor Daerah," *Jurnal Borneo Administrator*, vol. 9 no 3, 2013.
- [12] A. Kurniawan, K. Boror Seminar, B. Hascaryo Iskandar and S. Nasution, "Studi Kelayakan Inaportnet dan Strategi Pengembangan E-business di Pelabuhan Makassar," *Warta Penelitian Perhubungan*, vol. 27 no 5, 2015.
- [13] S. Lutfi Anita and I. Asmadewa, "Analisis Dwelling Time Impor Pada Pelabuhan Tanjung Priok Melalui Penerapan Theory Of Constraints," *Jurnal Perspektif Bea dan Cukai*, vol. 1 no 1, 2017.
- [14] M. Akbar Aswin, "Pelaksanaan Pelayanan Kedatangan Keberangkatan Kapal (Clearance In dan Clearance Out) Secara Online Dengan Sistem Inaportnet Pada Keagenan Di Pt.Bahtera Adhiguna," *Politeknik Negeri Samarinda, Samarinda*, 2018.
- [15] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [16] Ridwan, *Metode dan Tehnik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- [17] Efanty and D. Charisma Febrina, *Kajian Penerapan Sistem National Single Window Terhadap Kegiatan Ekspor Perikanan Indonesia : Studi Kasus Pada Balai Karantina Ikan Tanjung Perak Surabaya*, Surabaya: Universitas Brawijaya, 2011.
- [18] I. Nanda, *Inaportnet – Part 2. Siapa dan Bagaimana Cara Kerjanya, Dunia Maritim*, 2017.