

**PENERAPAN *INAPORTNET* DALAM PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DI PELABUHAN KUPP KELAS III
POMALAA**



SANJAR NANGGRO RIAN LAY

NIT : 20.43.076

PROGRAM STUDI

KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN

KEPELABUHANAN

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2024**

**PENERAPAN *INAPORTNET* DALAM PELAYANAN SATU PINTU
TERPADU DI PELABUHAN KUPP KELAS III POMALAA**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan

Diploma IV Pelayaran

Program Studi

**KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT
DAN KEPELABUHANAN**

Disusun dan Diajukan Oleh

SANJAR NANGGRO RIAN LAY

NIT : 20.43.076

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENERAPAN INAPORTNET DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERPADU DI PELABUHAN KUPP KELAS III POMALAA

Disusun dan Diajukan Oleh

SANJAR NANGGRO RIAN LAY

NIT. 20.43.076

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal, 06 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Annisa Rahmah, S.Si.T., M.M.Tr.
NIP. 19840529 201012 2 002



Dr. Abdul Rahman, S.pd., M.Si.
NIDN : 0901058201

Mengetahui :

An. DIREKTUR PIP MAKASSAR

Pembantu Direktur I

Ketua Program Studi KALK



Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar.
NIP. 19750329 199903 1 002



Jumriani, S.E., M.Adm.SDA.
NIP.19731201 199803 2 008

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan, dengan judul “Penerapan *Inaportnet* Dalam Pelayanan Satu Pintu Terpadu Di Pelabuhan Kupp Kelas III Pomalaa”

Penulisan skripsi akhir ini merupakan salah satu persyaratan bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan pada Program Diploma IV Pelayaran di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua Orang Tua yang tercinta Bapak Badman dan Ibu Risnawati yang senantiasa memberikan doa, semangat, kasih sayang dan cinta selama penulis menyelesaikan Pendidikan.

Dalam penulisan Skripsi akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

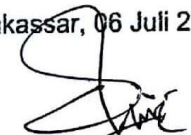
1. Bapak Capt. Rudy Susanto, M.Pd., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
3. Ibu Jumriani, SE., M.Adm.SDA., selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Ibu Annisa Rahmah, S.Si.T., M.M.Tr., selaku pembimbing I atas segala bimbingan dan segala tuntunan selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Abdul Rahman, S.Pd., M.Si., selaku pembimbing II atas segala bimbingan dan segala tuntunan selama penulisan skripsi ini.
6. Pimpinan dan segenap staf pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pomalaa yang telah bersedia menerima penulis untuk belajar

dan melaksanakan penelitian serta mengumpulkan data dalam kaitannya dengan penulisan tugas akhir.

7. Para Dosen dan Staf Pengajar Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan petunjuk dan bimbingan.
8. Ayahanda Badman dan Ibunda Risnawati yang selalu mendukung dalam semangat, motivasi, materi dan mendoakan sepanjang waktu.
9. Seluruh rekan Taruna - Taruni Angkatan XLI khususnya program studi KALK yang senantiasa membantu dan memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Dan semuanya yang tak mungkin disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang harus diperbaiki tidak hanya dari segi isi tetapi juga dari segi gaya dan penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang berguna untuk membuat penyesesuaian pada tesis ini yang akan bermanfaat bagi pembaca umum dan penulis.

Makassar, 06 Juli 2024



Sanjar Nanggro Rian Lay
NIT : 20.43.076

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Sanjar Nanggro Rian Lay
Nomor Induk Taruna : 20.43.076
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

"Penerapan *Inaportnet* Dalam Pelayanan Satu Pintu Terpadu di Pelabuhan KUPP Kelas III Pomalaa"

Karya ini merupakan ciptaan asli. Semua gagasan yang dikemukakan dalam skripsi ini, yang saya rujuk dalam bentuk kutipan merupakan gagasan hasil kompilasi saya sendiri. Jika ada bukti yang menunjukkan sebaliknya, saya siap menerima konsekuensi yang ditetapkan Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

S

Makassar, 06 Juli 2024



Sanjar Nanggro Rian Lay
NIT : 20.43.076

ABSTRAK

SANJAR NANGGRO RIAN LAY. “Penerapan Inaportnet dalam Pelayanan Satu Pintu Terpadu di Pelabuhan KUPP Kelas III Pomalaa” (Dibimbing oleh Annisa Rahmah dan Abdul Rahman).

Sistem *Inaportnet* di pelabuhan membuat semua pengurusan dokumen menjadi mudah, namun pengoperasian sistem tersebut masih terkendala aspek SDM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *Inaportnet* dalam pelayanan satu pintu terpadu sistem di pelabuhan Kupp kelas III Pomalaa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan data yang dialami oleh subjek penelitian. Sumber data diperoleh melalui kegiatan wawancara langsung kepada staf pelabuhan. Data juga diperoleh dari observasi langsung di kantor.

Hasil penelitian menunjukkan faktor yang mendukung berjalannya sistem Inapornet seperti meminimalisir terjadinya kesalahan dokumen yang disampaikan pelanggan pada saat pengambilan data dokumen karena setiap langkah telah tercatat di sistem *database*. Yang mempengaruhi beroperasinya sistem *Inaportnet* untuk pelayanan di Pelabuhan Kupp Kelas III Pomalaa khususnya submenu pelayanan pada sistem *Inaportnet* adalah jelas tentang dokumen-dokumen yang diperlukan, aturan-aturan, proses transparan dan siapapun dapat melihat waktunya.

Kata kunci: Sistem *Inaportnet*, Perusahaan Pelayanan, Pelayanan Satu Pintu

ABSTRACT

SANJAR NANGGRO RIAN LAY. *"Implementation of Inaportnet in Integrated One Stop Services at KUPP Class III Pomalaa Port"* (Supervised by Annisa Rahmah and Abdul Rahman).

The Inaportnet system at the port makes all document processing easy, but the operation of the system is still hampered by HR aspects. This research aims to find out how the Inaportnet system is implemented in an integrated one-stop service system at the Kupp class III Pomalaa port.

The type of research used is descriptive qualitative research which is used to investigate and find data experienced by research subjects. Data sources were obtained through direct interviews with port staff. Data was also obtained from direct observation in the office.

The research results show factors that support the operation of the Inaportnet system, such as minimizing the occurrence of document errors submitted by customers when retrieving document data because every step has been recorded in the database system. What influences the operation of the Inaportnet system for services at Kupp Class III Pomalaa Port, especially the service submenu in the Inaportnet system, is that it is clear about the required documents, rules, transparent processes and anyone can see the time.

Keywords: *Inaportnet System, Shipping Company, One Stop Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKARTA	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Implementasi	5
1. Definisi Implementasi	5
2. Tujuan Implementasi	6
B. <i>Inaportnet</i>	7
1. Definisi <i>Inaportnet</i>	7
2. Manfaat <i>Inaportnet</i>	8
3. Tujuan Pembangunan sistem <i>Inaportnet</i>	9
4. Pelayanan <i>Inaportnet</i>	11
5. Karakteristik <i>Inaportnet</i>	13
6. Proses Kedatangan Melalui Sistem <i>Inaportnet</i>	15
7. Proses Keberangkatan Melalui Sistem <i>Inaportnet</i>	16
8. Instansi Pelayanan Kapal	19

9. Dokumen <i>Clearance in</i> dan <i>out</i> sistem Inportnet	20
10. Kendala Pada Sistem <i>Inaportnet</i>	21
C. Pelayanan Terpadu Satu Pintu	24
1. Definisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu	24
2. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	25
3. Prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu	26
D. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Definisi Konsep	29
C. Unit Analisis	31
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
B. Hasil Penelitian	39
C. Pembahasan	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. SIMPULAN	56
B. SARAN	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60
RIWAYAT HIDUP PENULIS	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Halaman <i>Login</i>	14
2.2	Dokumen LK3	18
2.3	Proses Kedatangan Kapal	18
2.4	Surat Persetujuan Berlayar	21
2.5	Kerangka Pikir	28
4.1	Kantor Kupp Kelas III Pomalaa	35
4.2	Struktur Organisasi KUPP Kelas III Pomalaa	35
4.3	Daftar Dokumen	47
4.4	<i>Shipping Instruction</i>	47
4.5	<i>Bill Of Lading</i>	50
4.6	<i>Manifest</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1	Resume Wawancara Staf	60
2	Dokumentasi SPOG kapal yang di tolak	62
3	Dokumentasi <i>Packing List</i>	64
4	Dokumentasi <i>Invoice</i>	65
5	Dokumentasi <i>Flow Moisture Test Of Cargo</i>	66
6	Dokumentasi praktek bersama staf KUPP kelas III Pomalaa	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang terdiri dari 2.439 pelabuhan tepatnya pada tahun 2020. Salah satunya pelabuhan di Pomalaa, pelabuhan yang berada di Sulawesi Tenggara seluas 906,31 meter dan merupakan salah satu pelabuhan yang menangani sumber daya alam yang besar, antara lain: nikel, batubara dan pasir halus dari tambang. Kondisi ini membuat pelabuhan pomalaa sebagai tempat yang sangat dominan dan tidak hanya berperan sebagai terminal tetapi sebagai arus barang, penumpang, mendukung dan mempercepat pertumbuhan ekonomi di daerah pomalaa. Kondisi Indonesia secara geografis yang sangat luas membutuhkan pelayanan khusus di bidang pelayaran dan pemerintah berusaha menetapkan berbagai pelayanan untuk memaksimalkan dalam bidang pelayaran.

Pelabuhan Pomalaa memiliki panjang 433,71 meter dari pinggiran pantai. Kapal-kapal yang masuk langsung diarahkan untuk berlabuh karena luas pelabuhan yang sangat panjang. Pelabuhan pomalaa memiliki fasilitas untuk mengkoordinasi kebutuhan naik turun penumpang, bongkar muat dan juga perlu terminal untuk penyimpanan barang area pelabuhan. Pelabuhan Pomalaa berfokus pada pelayanan jasa penumpang kapal, bongkar muat barang dan semen. Perkembangan yang drastis membuat transportasi yang semakin maju, saat ini menuntut semua transportasi laut menjadi semakin lebih baik.

Oleh karenanya ada banyak pihak yang berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik demi kelancaran operasional kapal di dermaga pelabuhan. Pelabuhan mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pelayanan

kapal dan naik turunnya arus pelabuhan dengan menyediakan fasilitas untuk memperlancar aktivitas di pelabuhan.

Pelabuhan setiap tahun selalu mengalami perubahan dan perbaikan, penambahan fasilitas pelabuhan untuk meningkatkan kinerja pelayanan agen perusahaan. Pelayanan yang di layananin di pelabuhan seperti naik dan turun penumpang. Pelabuhan menjadi tempat terjadinya kegiatan antarmoda seperti transportasi dari laut ke darat ataupun sebaliknya. Pelabuhan terus berkembang mengikuti perkembangan yang ada seperti penyediaan jasa pelayanan dan sarana prasarana.

Salah satu kegiatan yang penting di pelabuhan yaitu mengukur kinerja yang ada dipelabuhan, tidak terbatas pada kegiatan pelayanan pada kapal dan pelayanan antar jemput penumpang. Oleh karena itu, kinerja suatu pelabuhan sangat bergantung pada lancar atau tidaknya pelabuhan tersebut beroperasi. Sadar akan pentingnya pelabuhan, Syahbandar Pomalaa terus menata dan mengembangkan pelabuhan dengan teknologi yang terus berkembang. Perkembangan pesat teknologi telah mendorong banyak sektor berbeda, termasuk industri dan ekonomi. Mengingat pentingnya pelabuhan, syahbandar Pomalaa telah mengerahkan jaringan pelabuhan untuk menyederhanakan dan mempercepat layanan maritim, dan terus beradaptasi dengan perkembangan ekonomi yang terus meningkat.

Dengan menggunakan sistem *Inaportnet* pelabuhan mengalami perubahan. Sistem ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ini terlindungi dari akses yang tidak sah atau serangan peretasan yang dapat mengancam keamanan data. Melalui pemeriksaan secara berkala, kelemahan atau masalah dalam *Inaportnet* dapat diidentifikasi dan diperbaiki sebelum menyebabkan kegagalan sistem yang lebih besar. Hal ini sangat penting untuk diketahui guna memperlancar pelayanan sistem di pelabuhan.

Adanya pelayanan satu pintu terpadu membantu banyak hal dalam menggunakan sistem *Inaportnet*. Pelayanan satu pintu terpadu menggunakan konsep layanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan dari berbagai instansi atau departemen pemerintah ke dalam satu lokasi atau platform tunggal. Tujuannya untuk memudahkan dan menghubungkan proses bagi masyarakat atau pengguna layanan dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan efisien terhadap berbagai layanan yang dibutuhkan. Hal ini sangat membantu dalam pelayanan sistem *Inaportnet* di pelabuhan.

Dari penjelasan yang telah dijelaskan, maka penilitan ini untuk mengetahui PENERAPAN *INAPORTNET* DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PELABUHAN KELAS III POMALAA.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil dari penjelasan latar belakang maka penulis akan merumuskan permasalahan yang dibahas pada proposal penelitian ini ialah:

Bagaimana penerapan *Inaportnet* dalam pelayanan terpadu satu pintu di pelabuhan KUPP kelas III Pomalaa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui penerapan *Inaportnet* dalam pelayanan terpadu satu pintu di pelabuhan KUPP kelas III Pomalaa.

D. Manfaat Penelitian

Setiap aktivitas memiliki manfaat, seingga berdasarkan dari tujuan penelitian yang telah di kemukakan maka manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai penerapan sistem *Inaportnet* pada pelabuhan KUPP kelas III Pomalaa.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan untuk meningkatkan kelancaran pelayanan dokumen pada sistem *Inaportnet* terkhususnya untuk jasa agen perusahaan pelayaran.
- b. Memberikan pengetahuan kepada staf pelabuhan untuk memahami sistem *Inaportnet* demi meningkatkan kelancaran sistem.
- c. Memberikan ilmu pengetahuan kepada masyarakat umum, pelaut, dan dunia pendidikan.
- d. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan bisa dikembangkan menjadi lebih sempurna.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi

1. Definisi Implementasi

Implementasi adalah pemahaman yang akan terjadi setelah menetapkan suatu program yang menjadi fokus perhatian pemerintah yang merancang implmentasi kebijakan. Dikatakan juga bahwa Implementasi merupakan kejadian yang terjadi setelah dibuat dan disahkan pedoman kebijakan negara.

Menurut Mazmanian, D, H., dan Paul, A, (1986) Ada beberapa proses yang ditetapkan yaitu:

- a. Proses pengesahan aturan hukum.
- b. Implementasi keputusan di tetapkan oleh lembaga lembaga pelaksana.
- c. Adanya sebuah kelompok untuk membuat keputusan.
- d. Hasil dari keputusan baik sengaja atau tidak disengaja.
- e. Hasil dari keputusan sesuai dengan harapan lembaga dari pelaksana.
- f. Proses penyempurnaan kebijakan, menurut peraturan undang undang.

Menurut Budiharto (2014), ada beberapa faktor yang menentukan berhasil tidaknya suatu proses implementasi, yaitu:

- a. Kualitas dari kebijakan tersebut.
- b. Kontribusi politik penuh (terutama adalah anggaran).
- c. Akurasi alat yang digunakan untuk memperoleh tujuan kebijakan (layanan, hibah, subsidi).
- d. Kapasitas pelaksanaan (struktur organisasi, dukungan sumber daya manusia, koordinasi, pengawasan).

- e. Karakteristik atau dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, berpendidikan atau tidak).
- f. Kondisi lingkungan geografis, sosial, ekonomi dan politik dimana pelaksanaannya dilakukan.

2. Tujuan Implementasi

Menurut (Sudarsono, 2021) implementasi adalah suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan dan mempunyai tujuan seperti:

- a. Peningkatan efisiensi: salah satu tujuan utama adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan dengan mengurangi birokrasi, waktu, dan biaya yang terlibat dalam proses administratif.
- b. Keterpaduan layanan: menafsirkan bahwa berbagai layanan dari berbagai departemen atau lembaga tersedia secara terpadu dalam satu platform atau tempat, sehingga memudahkan akses bagi pengguna.
- c. Peningkatan kepuasan pelanggan: fokus pada pelayanan yang lebih baik kepada pengguna akhir (masyarakat atau pelanggan) dengan memastikan akses yang mudah, cepat, dan ramah pengguna.
- d. Transparansi dan akuntabilitas: meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memiliki sistem yang memungkinkan proses pelacakan dan pelayanan pengelolaan informasi dengan lebih baik.
- e. Peningkatan kolaborasi dan koordinasi: memfasilitasi kolaborasi antara berbagai instansi atau departemen yang terlibat dalam pelayanan, sehingga memudahkan koordinasi dan pertukaran informasi yang diperlukan.

- f. Proses penyederhanaan: mengurangi kerumitan proses administrasi dan kelancaran proses pelayanan bagi pengguna agar lebih mudah dipahami dan diakses.
- g. Penggunaan teknologi yang efektif: penerapan informasi teknologi secara efektif untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan aksesibilitas layanan.
- h. Penghematan sumber daya: mengurangi pemborosan sumber daya baik dari segi waktu, tenaga kerja, maupun anggaran dengan mempercepat dan mendorong proses.
- i. Mendorong inovasi: mendorong inovasi dalam penyediaan layanan melalui sistem yang terintegrasi, yang dapat membuka peluang untuk pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan.
- j. Peningkatan daya saing daerah: membangun citra yang positif bagi suatu daerah atau negara dengan memiliki sistem pelayanan yang efisien dan efektif, yang dapat meningkatkan daya tarik bagi investasi dan pertumbuhan ekonomi.

B. *Inaportnet*

1. Definisi *Inaportnet*

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 tentang penerapan *Inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan (2015), *Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis Internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi atau pemangku kepentingan yang terkait pada pelabuhan.

Suatu sistem yang dibuat untuk pengguna jasa (perusahaan pelayaran dan perusahaan bongkar muat) untuk meminta pelayanan atau yang biasa terdengar di dunia pelayaran, izin masuk atau otorisasi untuk melaksanakan kegiatan kedatangan dan

keberangkatan kapal atau terlibat dalam kegiatan bongkar muat yang direncanakan.

Barang-barang kargo kapal tidak perlu dikirim ke instansi pemerintah untuk pengurusan perizinan, sebaliknya minimalkan kontak langsung antara pengguna jasa dengan pejabat pemerintah yang berwenang.

2. Manfaat *Inaportnet*

Menurut (Nugraha & Alwin, 2022) ada beberapa manfaat *Inaportnet* yang sangat penting yaitu:

a. Kemampuan *tracing* dan *tracking*

Tracing adalah proses mengikuti atau melacak jejak pergerakan kapal dari titik awal (misalnya saat kapal berangkat dari suatu pelabuhan) hingga ke titik tujuan (saat kapal berlabuh di pelabuhan tujuan). *Tracking* adalah proses menyimpan dan merekam data pergerakan kapal untuk dianalisis atau digunakan di masa mendatang.

b. Percepatan proses secara keseluruhan

Mempercepat proses pengurusan dalam waktu yang cepat dan tidak mengeluarkan biaya lebih.

c. Layanan berbasis *online*, dan hemat biaya/waktu

Layanan berbasis *online* dalam sistem pelayanan di lingkungan maritim dapat memberikan banyak keuntungan dalam hal efisiensi, penghematan biaya, dan pengurangan waktu yang diperlukan untuk berbagai proses administrasi dan operasional kapal di pelabuhan.

d. *Single submission*

Pendekatan atau sistem di mana proses administrasi, perijinan, dan pengurusan berbagai izin usaha atau kegiatan dilakukan melalui satu portal atau platform terpadu. Sistem ini memungkinkan pengguna seperti pengusaha atau pemohon izin

untuk mengajukan semua permohonan, mengurus dokumen, dan mendapatkan izin dari berbagai instansi atau lembaga terkait melalui satu pintu masuk atau platform tunggal.

e. Minimalisasi kesalahan dalam memasukan data

Memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang memiliki akses untuk memasukkan atau mengubah data, serta memerlukan proses verifikasi yang kuat untuk menghindari kesalahan atau penyalahgunaan.

f. Menerima integrasi data secara elektronik

Merupakan proses atau kemampuan dalam menerima dan menggabungkan data dari berbagai sumber secara otomatis atau elektronik ke dalam satu sistem atau platform terpadu.

g. Meningkatkan daya saing pelaku industri

h. Dapat melakukan monitoring atas proses

Dalam memastikan bahwa operasi berjalan dengan efisien sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi.

3. Tujuan Pembangunan sistem *Inaportnet*

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 tentang penerapan *Inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan (2015) dilakukan sesuai tugas, fungsi, tujuan, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan. Sistem terpadu yang dibangun untuk mendigitalisasi dan mempermudah berbagai proses administrasi dan operasional di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia. Adapun tujuan dari pembangunan *Inaportnet* mencakup beberapa hal sebagai berikut:

a. Meningkatkan efisiensi administrasi: salah satu tujuan utama *Inaportnet* adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam proses

administrasi di pelabuhan. Melalui sistem ini, proses-proses seperti pendaftaran kapal, pemrosesan dokumen, izin berlayar, dan berbagai prosedur administrasi lainnya dapat dilakukan secara elektronik, mengurangi keterlambatan dan birokrasi yang terkait dengan proses manual.

- b. Peningkatan kinerja pelabuhan: *Inaportnet* bertujuan untuk meningkatkan kinerja keseluruhan pelabuhan dengan memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara berbagai pihak terkait di pelabuhan, seperti otoritas pelabuhan, agen kapal, penyedia jasa, dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam layanan kapal dan logistik.
- c. Transparansi dan keterbukaan informasi: sistem ini dirancang untuk meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi terkait proses di pelabuhan. Hal ini memungkinkan pengguna sistem, seperti kapten kapal atau agen kapal, untuk melihat status, peraturan, dan informasi terkait operasi kapal dengan lebih mudah dan akurat.
- d. Kemudahan dalam pelayanan kapal: *Inaportnet* bertujuan untuk menyediakan layanan yang lebih mudah, cepat, dan terpadu bagi kapal-kapal yang berlabuh atau berlayar di pelabuhan-pelabuhan Indonesia. Ini termasuk proses permohonan izin, pemberian informasi, dan pengiriman dokumen secara elektronik.
- e. Pengurangan biaya dan waktu: dengan meminimalkan proses manual dan menyederhanakan administrasi, *Inaportnet* diharapkan dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk proses administrasi di pelabuhan. Ini memberikan keuntungan ekonomi bagi pelaku usaha di sektor maritime.
- f. Kesesuaian dengan standar internasional: sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan global, pembangunan *Inaportnet* juga bertujuan untuk menyesuaikan diri dengan standar internasional terkait sistem administrasi dan operasional

di pelabuhan, sehingga dapat memfasilitasi integrasi dan kerja sama dengan pelabuhan internasional lainnya.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini *Inaportnet* diharapkan dapat menjadi sebuah *platform* yang mempermudah dan meningkatkan efisiensi berbagai proses di pelabuhan Indonesia, mendukung pertumbuhan sektor maritim, serta memperkuat peran Indonesia dalam tata kelola maritim global.

4. Pelayanan *Inaportnet*

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Laut Republik Indonesia Nomor PM 8 tentang tata cara pelayanan kapal melalui *inaportnet* (2022), *Inaportnet* di kembangkan secara bertahap baik dari jangkauan maupun jenis layanannya. Pada tahun 2013 layanan di mulai dari pelabuhan Tanjung Priok dengan layanan meliputi layanan izin kapal, layanan pengeluaran dan penerima container, layanan manifest domestik dan pembayaran secara elektronik. Di sistem *Inaportnet* ada beberapa pelayanan lainnya yaitu:

- a. AP adalah Agen Pelayaran.
- b. PMKU adalah Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha.
- c. PBM adalah Perusahaan Bongkar Muat.
- d. SPM adalah Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (*Clearance in*) surat ini ditunjukkan kepada syahbandar jika sudah terpenuhi syarat yang telah disetujui. Dokumen lengkap secara administrasi maka diizinkan untuk memasuki wilayah Pelabuhan.
- e. PKK adalah Pemberitahuan Kedatangan Kapal laporan ini digunakan saat kedatangan kapal oleh agen atau perusahaan pelayaran kepada Pelabuhan.
- f. PPKB adalah Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang istilah permintaan untuk melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan yang dilakukan oleh agen perusahaan di Pelabuhan.

- g. RPK-RO adalah Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi dokumen ini menunjukkan lokasi tambat kapal yang di buat untuk badan usaha pelabuhan.
- h. PPK adalah Penetapan Penyandaran Kapal dokumen diterbitkan oleh syahbandar atau otoritas pelabuhan untuk kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan.
- i. LKK adalah Laporan Keberangkatan Kapal, laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada Penyelenggara Pelabuhan.
- j. RKBM adalah Rencana Kegiatan Bongkar Muat dokumen laporan yang di buat oleh perusahaan pelayaran fungsinya untuk kegiatan bongkar muat.
- k. SPK adalah Surat Perintah Kerja yang diterbitkan oleh Badan usaha pelabuhan untuk kegiatan labuh, penundaan, pemanduan kapal yang berisi surat perintah.
- l. LK3 adalah Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal, dokumen kapal yang di buat oleh perusahaan pelayaran fungsinya untuk kegiatan kapal pada saat datang dan berangkat berisi nama asal pelabuhan, tujuan pelabuhan dan data muatan.
- m. SPOG adalah Surat Persetujuan Olah Gerak, surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.
- n. SPB adalah Surat Persetujuan Berlayar (*Clearance Out/Port Clearance*) surat ini bertujuan untuk perizinan saat proses pergi meninggalkan pelabuhan surat ini di terbitkan oleh syahbandar.
- o. LAB adalah Laporan Angkutan Barang surat yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran kepada pelabuhan yang isinya daftar bongkar muat di pelabuhan.

- p. JPT Jasa Pengurusan Transportasi (*Freight Forwarding*), adalah kegiatan usahanya ditujukan untuk semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui angkutan darat, kereta api, laut atau udara.
- q. Warta Kapal adalah suatu bentuk pelaporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan/atau sub agen kepada penyelenggara pelabuhan dan Syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan (PKK dan SPM) dan/atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).
- r. SI (*Shipping Instruction*) adalah perintah/instruksi, pengapalan atau pengiriman ditujukan kepada perusahaan pelayaran di buat dari eksportir/pengirim barang.
- s. *Hub Payment* adalah Pusat Distribusi dan monitoring tagihan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi online Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBP ke Kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNBP *Online*).

5. Karakteristik *Inaportnet*

Menurut (Agus Setiono & Melinda, 2022) Ada beberapa karakteristik dalam penggunaan sistem inapornet antara lain :

- a. Sistem *Inaportnet* yaitu sistem yang dapat di gunakan oleh siapapun dengan cepat dan di manapun.
- b. Sistem *Inaportnet* ini bisa digunakan dengan mudah untuk semua orang.
- c. Sistem *Inaportnet* di berikan akses agar mudah dalam pengoperasiannya tanpa hambatan oleh pengguna baru.
- d. Sistem *Inaportnet* ialah sistem yang sangat netral tidak memberatkan kepada pihak manapun.

- e. Sistem *Inaportnet* adalah sistem netral, tidak memihak, sistem hanya memberikan akses yang sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.
- f. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang mengotomasi/streamline bisnis proses yang ada (sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku).
- g. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang telah terintegrasi.

Dalam pelaksanaannya, untuk bergabung pada sistem *Inaportnet* setiap pengguna harus mempunyai *user*, *password*, dan code untuk *Login*. *User* dapat menggunakan browser ke aplikasi melalui alamat. <https://Inaportnet.dephub.go.id>,

Gambar 2.1. Halaman Login *Inaportnet*



Sumber : inaportnet.dephub.go.id (2023)

Kemudian muncul halaman *login* sistem *Inaportnet* dibuat berdasarkan portofolio pengguna aplikasi antara lain: Agen Pelayaran (AP), Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Perusahaan

Bongkar Muat Barang (PBM) dan Perusahaan Jasa Angkutan (PJPT). Setelah login, pengguna layanan dapat melihat halaman pertama sistem *Inaportnet* dengan nama pengguna sebagai nama saat pengguna layanan *Login* dan menu pengguna ditampilkan berdasarkan hak istimewa pengguna.

Pada halaman ini pengguna jasa dapat melihat pelayanan yang berkaitan dengan fungsinya terkait. Dalam hal ini sesuai dengan *user* ketika melakukan *Login*. Pada tampilan diatas *user* yang digunakan adalah Agen Pelayaran (AP).

6. Proses Kedatangan Kapal Melalui Sistem *Inaportnet*

Agar pada sistem *Inaportnet* ini dapat berfungsi, pengguna layanan harus memahami proses penggunaan sistem *Inaportnet*. Standar proses rujukan pelayanan menggunakan *Inaportnet* untuk pelayanan maritim yang terkait dengan Departemen Perhubungan Laut adalah:

- a. Standar saat pelayanan untuk kapal masuk
 - 1) Batas batas waktu untuk memproses dokumen warta kedatangan kapal di setuju akan dikeluarkan PKK (Pemberitahuan kedatangan kapal) adalah selama 30 menit.
 - 2) Batas batas waktu dokumen warta kedatangan kapal disetujui sampai dikeluarnya Surat Persetujuan Masuk (SPM) adalah selama 30 menit.
 - 3) Batas batas waktu dokumen RKBM disetujui sampai dikeluarkannya adalah selama 20 menit.
 - 4) Batas batas waktu penetapan penyandaran kapal (PPK) adalah selama 10 menit.
 - 5) Batas waktu dikeluarkan SPOG adalah selama 10 menit.

b. Persyaratan Administrtasi

- 1) Surat Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat atau Surar Izin Usaha Angkatan Laut.
- 2) KTP.
- 3) NPWP Perusahaan.
- 4) Surat kuasa dari pimpinan perusahaan.
- 5) KTP pimpinan perusahaan.
- 6) Surat Ukur Kapal.
- 7) Dokumen dokumen persyaratan untuk bongkar: *Stowage plan* atau *Manifest*. Dokumen muat: *stowage plan* atau *Shipping Instruction*.

c. Jangka waktu untuk pelayanan

- 1) Pengurusan dokumen pemberitahuan kedatangan kapal: selama 1 Jam.
- 2) Pengurusan dokumen rencana kerja bongkar muat: selama 3 Jam.
- 3) Pengrusuan dokumen penetapan penyandaran Kapal: selama 8 Jam.
- 4) Seluruh proses kedatangan kapal: 12 Jam.

d. Produk Pelayanan

- 1) Izin dokumen Penetapan Penyandaran Kapal (PPK).
- 2) Izin dokumen Rencana Kerja Bongkar Muat (RKBM).
- 3) Izin dokumen Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK).

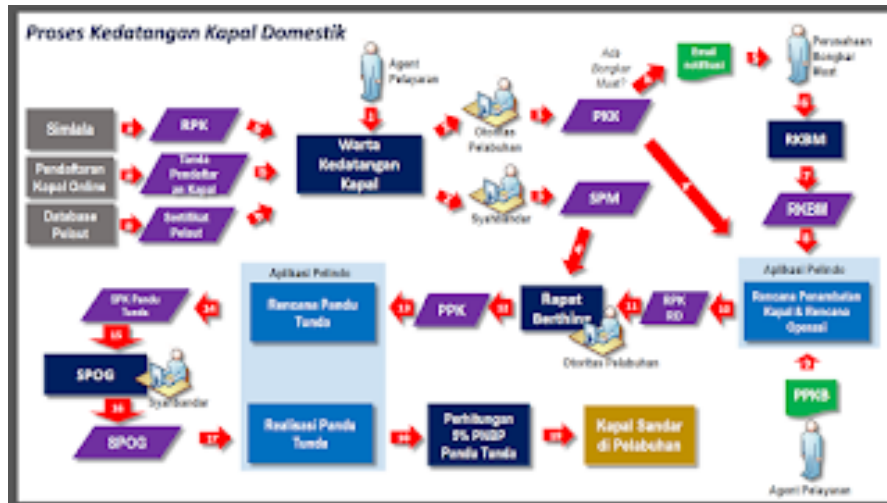
7. Proses Keberangkatan Melalui Sistem *Inaportnet*

a. Standar standar pelayanan pada saat kapal keluar:

- 1) Batas waktu yang ditentukan sampai dikeluarkannya dokumen Laporan Keberangkatan Kapal (LKK) adalah selama 30 menit.

- 2) Batas waktu yang di tentukan setelah pembayaran PNBP jasa labuh sampai disetujui dan dikeluarkannya Laporan dokumen datang dan berangkat kapal adalah 20 menit.
 - 3) Batas waktu dokumen setelah permohonan berlayar disetujui dan SPB terbit adalah 30 menit.
- b. Persyaratan
- 1) SIUPAL dan SIUPBM.
 - 2) KTP Pemohon.
 - 3) NPWP.
 - 4) Surat Kuasa Pemimpin Perusahaan.
 - 5) KTP Pimpinan.
 - 6) Surat Ukur Kapal.
 - 7) Surat Penunjukan Keagenan.
 - 8) *Manifest*.
 - 9) *Stowage Plan*.
 - 10) *Shipping Instructions*.
- c. Jangka waktu pelayanan
- 1) Jangka waktu: 3 Jam.
- d. Biaya/Tarif
- 1) Seusai Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 2016 (terkhusus Jasa Labuh) dan selebihnya ditentukan tidak mempunyai tarif.
- e. Laporan yang dilayani
- 1) Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3).
 - 2) Laporan Kedatangan Kapal (LKK).

Gambar 2.2. Proses Kedatangan Kapal



Sumber : Google Gambar

Gambar 2.3. Dokumen LK3

No. 38333333@gmail.com - Hp. : 0812333333

LAPORAN KEDATANGAN / KERANGKANGAN KAPAL (UK3)

NAMA KAPAL : TB. MB579 / BG. MBS 362
 BENDERA : INDONESIA
 TONASE KOTOR : GT. 206 / GT. 3121
 NAMA NAKHODA : SAINONG WAHAB
 TRAYEK : TRAMPER DALAM NEGERI
 STATUS KAPAL : KEAGENAN
 a. Pemilik/Pencarter : PT. BORNEO TRANS PASIFIC
 b. Agent : PT. KARYA BERSAMA TIGASEMBILAN CABANG POMALAA

No	TIBA	BERANGKAT
1	Dari : BANTAENG	Tujuan : BANTAENG
2	Tanggal : 01 Agustus 2022	Muat : Agustus 2022
3	Bongkar : a. Jenis Barang : Nihil b. Jumlah : Nihil c. Kontainer : Nihil - Kosong/MT 20' : 40' : Boxes 20' : Boxes 40' : Boxes d. Turun : a. Penumpang : Nihil b. Hewan : Nihil	Muat : a. Jenis Barang : Nikel Ore b. Jumlah : 7,544.709 MT c. Kontainer : - Kosong/MT 20' : 40' : Boxes 20' : Boxes 40' : Boxes d. Naik : a. Penumpang : Nihil b. Hewan : Nihil
5	Keterangan :	Keterangan :

Pomalaa, Agustus 2022
 PT. Karya Bersama Tigasembilan Cabang Pomalaa

Rudy Kurniawan
 Kepala Cabang

Diketahui

Sumber : KUPP Kelas III Pomalaa (2022)

8. Instansi Pelayanan Kapal

Adapun Instansi-instansi yang terkait menurut PM 157 tentang penerapan *Inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang di pelabuhan (2015) BAB II Pasal 2 dan Pasal 4 Instansi-instansi Pemerintah dan pemangku kepentingan yang terkait di pelabuhan dimaksud dalam Pasal 3 adalah:

- a. Kantor kesyahbandaran utama yang di pilih oleh menteri, mempunyai otoritas teratas yang melaksanakan tugasnya seperti memantau dan mengawasi sesuai aturan undang undang berlaku dalam keselamatan maritim.
- b. Kantor otoritas pelabuhan utama badan pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas melakukan fungsi seperti pengaturan, hukum dan pengawasan operasi operasi pelabuhan komersial.
- c. Kantor unit penyelenggara pelabuhan.
- d. Kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan otoritas pelabuhan yang bertanggung jawab dalam pengawasan, menindak langsung dan keamanan keselamatan area pelabuhan.
- e. Kantor kesehatan pelabuhan yang memberikan pelayanan pada keselamatan dan kesehatan area pelabuhan.
- f. Kantor imigrasi badan yang ada di bawah Kementerian Kehakiman yang bertugas untuk mengatur keluar masuknya orang dari negara asing tersebut sesuai yang ditetapiakan pada peraturan keimigrasian yang berlaku.
- g. Kantor pabean pengenaan cukai atas barang barang dan muatan yang didatangkan dan diberangkatkan dari tempat yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
- h. Perusahaan angkutan laut nasional di ada pelabuhan badan hukum Indonesia.

- i. Perusahaan bongkar muat yang berada di Pelabuhan Badan usaha melakukan semua kegiatan bongkar muat dan barang ke kapal di pelabuhan.
- j. Badan usaha pelabuhan, badan usaha yang kegiatannya usaha dalam pengoperasian terminal atau bangunan pelabuhan lainnya.

9. Dokumen *Clearance in dan out sistem Inaportnet*

Menurut keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas IV Pangkal Balam SK.105/01/17/KSOP.Pk.Balam-13 tentang sistem dan prosedur pelayanan Kelengkapan dokumen kapal dan barang (2013) dokumen kapal adalah dokumen-dokumen yang harus dimiliki harus berada di atas kapal, dokumen menyatakan kesempurnaan kapal dalam berbagai fungsi. Dokumen harus memenuhi syarat yang harus dilampirkan untuk memperlancar proses pelayanan pada sistem *Inaportnet* secara *online* sebagai data arsip dan salinan, data ini di upload pada form yang telah di sediakan oleh aplikasi *Inaportnet*. Adapun dokumennya ialah:

- a. *Last Port Clearance*.
- b. Pemberitahuan Kedatangan Kapal.
- c. Rencana Pengoperasian Kapal.
- d. Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan.
- e. Pemberitahuan Pelayanan Kapal dan Barang.
- f. Master Sailing Declaration.
- g. *Safe Maining*.
- h. Laporan Keberangkatan Kapal.
- i. *Port Healthy Quarantin*.
- j. Surat Persetujuan Berlayar.

Gambar 2.4. Surat Persetujuan Berlayar

REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR
PORT CLEARANCE

NO. 41. KUPP-III-PML / 567 / VIII / 2022
Berdasarkan UU No. 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1
Under The Shipping Act No. 17, 2008 Article 219 (1)

Nama kapal / Ship Name: TK. MBS 362 Digandeng / TB. MBS - 79
Bendera Kebangsaan / Nationality Flag: INDONESIA
Nomor IMO / IMO Number: [blank]
Tonnase kotor / Gross Tonnage: GT. 3121 / GT. 206
Nakhoda / Master: [blank]
Nama Panggilan / Call Sign: [blank]
Tanggal / Date: 08.08.2022 11:00
Waktu / Time: WS

Sesuai dengan Surat Pernyataan Keberangkatan Kapal yang dibuat oleh Nakhoda Tanggal: [blank]
In accordance with Sailing Declaration issued by Master on dated: [blank]

Bahwa kapal telah memenuhi seluruh ketentuan Pasal 219 (3) UU No. 17 Tahun 2008
That ship has fully comply with the provision of Article 219 (3), Shipping Act 17, 2008

Dengan ini kapal tersebut di atas disetujui untuk
The above mentioned vessel is hereby granted for

Bertolak dari / Departure from: POMALAA Pada tanggal/jam / on date/time: 08.08.2022 13:00 Pelabuhan tujuan / Port of Destination: BANTAENG

Jumlah awak kapal / Number of Ship Crews: [blank] Dengan muatan / With cargoes: SESUAI MANIFEST

Tempat Diterbitkan / Place of issued: POMALAA
Pada tanggal / Date: 08 AGUSTUS 2022
Jam / Time: 13.00 WITA

Perhatian / Attention: NTPN. 81AB57QLU60159UI

1. Surat Persetujuan Berlayar ini berlaku paling lama 24 jam sejak diterbitkan dan kapal harus meninggalkan pelabuhan
This Port Clearance expired 24 hours due to date of issued and ship should leave of port
2. Apabila dalam 24 jam Pemilik, agen atau Nakhoda Kapal tidak melayarkan kapalnya sejak Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan, agar diberlakukan ke Syahbandar untuk pemberian kembali, apabila perlu mengajukan permohonan Surat Persetujuan Berlayar yang baru.
Within 24 hours after issued the port clearance, the owner, agent or master of any vessel which fails to sail, Port Clearance shall be returned to the Harbour Master for the re-issued, and if so required, submit a new port clearance.
3. Surat Persetujuan Berlayar ini tidak berlaku apabila terdapat catatan-catatan atau perubahan-perubahan.
This port clearance expired if any corrections or deletions

TA. 2020

Sumber : KUPP Kelas III Pomalaa (2022)

10. Kendala Pada Sistem *Inaportnet*

Menurut (Chairunnisa, 2023), dalam penggunaan sistem *Inaportnet* ada beberapa hambatan pada pelayanan yaitu:

a. Kurangnya keamanan untuk informasi

Penggunaan sistem *Inaportnet* mempunyai kelebihan dan kekurangan, namun perlu dicarikan solusi agar operasional kapal tidak terganggu saat proses perizinan dan memberikan hasil yang negatif. Adapun cara yang di gunakan ialah mengamankan data informasi aplikasi sistem dan perangkat lunak yang terhubung dengan sistem mengamankan *software/hardware* untuk mengamankan jaringan data informasi.

Ada beberapa aspek yang digunakan untuk mengamankan informasi terkhususnya pada penggunaan teknologi canggih dan teknologi yang berkembang. Penerapan teknologi ini mempunyai data yang kurang jelas. Kemudian adanya ketersediaan, melihat hal untuk mencadangkan daya, mempersiapkan untuk pemulihan bencana dan mencadangkan data. Terakhir ialah keamanan yang dapat dipastikan menjaga semua data data dan mengamankan *password*.

b. Adanya gangguan pada *server*

Adanya gangguan saat melakukan proses pengelolaan pelabuhan dengan menggunakan sistem *Inaportnet* terkadang mendapatkan masalah pada server sehingga mengalami kegagalan. Sehingga menyebabkan keterlambatan pengiriman izin keluar masuk kapal. Terlambatnya pengiriman data mengakibatkan kapal terlambat masuk dan berangkat dari pelabuhan. Pada saat terjadi gangguan server pada *Inaportnet* maka saat proses upload dokumen kapal tidak bisa dilakukan dengan lancar dan terjadi hambatan. Hal ini terjadi menyebabkan keterlambatan menerbitkan dokumen Surat Persetujuan Berlayar dan tertundanya keberangkatan kapal. Kemudian menyebabkan terganggunya kapal-kapal lain sehingga mengalami penumpukan kapal pada pelabuhan. Biaya operasional untuk merawat server sangat tinggi sebanding dengan yang diberikan sistem diperlukan biaya yang sangat tinggi dan memerlukan anggaran tambahan. Langkah-langkah yang dilakukan untuk mencegah permasalahan tersebut ialah pihak agen perusahaan membuat laporan dan melaporkan masalah server kepada Kantor Otoritas Pelabuhan/KSOP. Agar permasalahan dapat terselesaikan dengan cepat dan segera di proses lalu diperbaiki. Proses ini kemungkinan diselesaikan secara manual. Jika sever sistem *Inaportnet* tidak dapat beroperasi maka pihak syahbandar

memberikan keringanan hukum dengan cara menerbitkan nota resmi dan memberikan beberapa informasi kepada agen pelayaran mengenai lampiran lampiran yang diperlukan untuk menyelesaikan otoritas pelabuhan secara manual. Tujuannya untuk proses pengajuan izin dapat diselesaikan dengan manual dan tidak menghambat operasional kapal pada pelabuhan.

- c. Keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas: terbatasnya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di beberapa wilayah atau pelabuhan dapat menjadi hambatan. Ketersediaan akses internet yang lambat atau terbatas juga dapat menghambat penggunaan sistem secara efisien.
- d. Kesulitan dalam penggunaan dan pelatihan: penggunaan sistem yang kompleks atau kurangnya pelatihan bagi pengguna baru dapat menjadi hambatan. Jika pengguna tidak terbiasa dengan antarmuka atau tata cara penggunaan sistem, hal ini dapat menghambat kinerja mereka.
- e. Ketidakselarasan dengan standar atau regulasi: sistem yang tidak sepenuhnya sesuai dengan standar atau regulasi yang berlaku dalam industri maritim atau kebijakan pemerintah terkait administrasi pelabuhan dapat menimbulkan hambatan dalam proses pendaftaran, izin, atau perijinan.
- f. Kurangnya dukungan teknis dan layanan pelanggan: kurangnya dukungan teknis yang responsif atau layanan pelanggan yang kurang memadai dapat membuat pengguna kesulitan dalam menyelesaikan masalah teknis atau mendapatkan bantuan ketika dibutuhkan.
- g. Kesulitan integrasi dengan sistem lain: sistem *Inaportnet* mungkin mengalami kesulitan dalam integrasi dengan sistem lain yang digunakan oleh pihak-pihak terkait di pelabuhan atau pihak eksternal lainnya. Hal ini dapat memperlambat pertukaran informasi antara berbagai system.

- h. Kekhawatiran terkait keamanan data: masalah keamanan data dan privasi dapat menjadi hambatan. Kekhawatiran akan kebocoran data atau penggunaan data pribadi yang tidak sah dapat membuat beberapa pengguna enggan untuk menggunakan sistem.
- i. Kesenjangan digital: beberapa pengguna mungkin tidak memiliki akses yang memadai atau pemahaman teknologi yang cukup untuk menggunakan sistem secara efektif, sehingga menimbulkan kesenjangan digital dalam penggunaan sistem.

C. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1. Definisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut (Suhartoyo, 2019), Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap perizinan dilaksanakan secara terpadu dan terpadu dalam satu tempat. Dengan ide ini, hanya perlu mendatangi suatu lokasi dan menemui *resepsionis*. Hal ini dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan serta menghindari biaya informal yang sering timbul dalam proses pemberian layanan. Pembentukan pelayanan terpadu satu pintu pada hakikatnya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan berizin dan tidak berizin berupa:

- a. Mempercepat waktu penyampaian pelayanan dan mengurangi langkah-langkah pemrosesan pelayanan yang kurang penting.
- b. Koordinasi yang lebih baik juga akan berdampak signifikan terhadap percepatan pelayanan perizinan.
- c. Mengurangi biaya pelayanan perizinan komersial, selain mengurangi langkah-langkah, biaya juga dapat ditekan dengan melakukan transparansi prosedur pelayanan resmi dan biaya.

- d. Mempermudah untuk membuat izin persyaratan kegiatan dengan menyederhanakan semua syarat syarat izin. Membuat sistem layanan yang sederhana agar dapat mempermudah proses layanan. Semua ini dilakukan untuk mengurangi biaya dan waktu.

2. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut (Verawati et al., 2014), sebagai tindak lanjut dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan pembentukan sistem layanan terpadu (*Integrated Services*) dan layanan cepat (*Quick Services*), yang sangat dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang murah dan cepat. Tujuan yang di maksud adalah:

- a. Kemudahan akses: memberikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dari berbagai instansi atau lembaga, sehingga tidak perlu melalui proses yang rumit atau waktu yang lama.
- b. Efisiensi: mengurangi koordinasi dan mempercepat proses pelayanan dengan menyatukan berbagai layanan dalam satu tempat atau platform. Hal ini membantu menghemat waktu dan biaya baik bagi pemerintah maupun masyarakat.
- c. Peningkatan kepuasan pelanggan: dengan menyediakan pelayanan yang lebih cepat dan terintegrasi, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan.
- d. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas: dengan memiliki sistem yang terintegrasi, memudahkan dalam pelacakan dan pemantauan proses pelayanan. Hal ini juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.
- e. Penghematan sumber daya: dengan mengintegrasikan layanan, sistem satu pintu terpadu dapat membantu menghemat sumber

daya, termasuk sumber daya manusia, waktu, dan anggaran, yang pada pasangannya dapat digabungkan untuk keperluan yang lebih penting.

- f. Inovasi dan peningkatan kualitas layanan: dengan terintegrasinya berbagai layanan, sistem ini mendorong inovasi dalam penyediaan layanan dan memungkinkan upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- g. Mendorong pengembangan teknologi informasi: sistem adopsi satu pintu sering kali mendorong penggunaan teknologi informasi yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

3. Prinsip Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip pelayanan harus memenuhi sebagai berikut:

- a. Keterpaduan: menyediakan layanan dari berbagai instansi atau departemen dalam satu tempat atau platform sehingga memungkinkan akses yang mudah bagi pengguna.
- b. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*): menyediakan kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama dalam penyediaan layanan, dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan berkualitas.
- c. Efisiensi: meminimalkan waktu dan biaya dalam proses pelayanan dengan mengurangi kelancaran, kelancaran prosedur, dan menggunakan teknologi secara efektif.
- d. Transparansi: membuka keterbukaan dan ketransparanan dalam proses penyelenggaraan layanan sehingga informasi terkait layanan tersedia dengan jelas bagi pengguna.

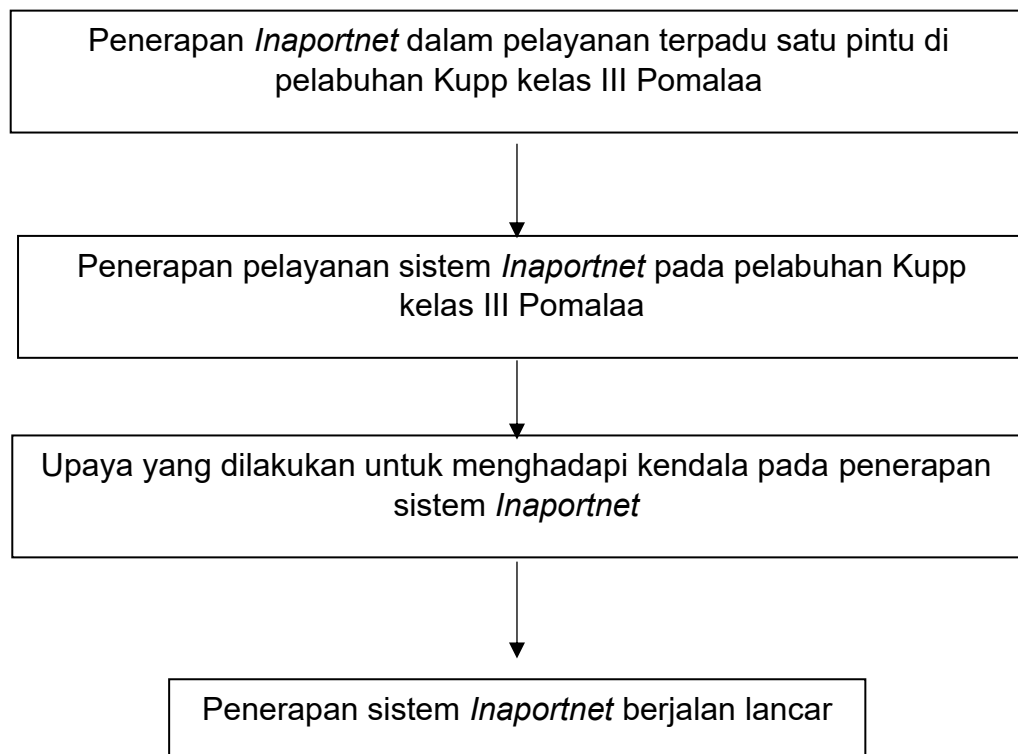
- e. Kolaborasi dan koordinasi: mendorong kerjasama antara berbagai instansi atau departemen yang terlibat dalam penyediaan layanan untuk meningkatkan koordinasi dan efektivitas pelayanan.
- f. Sederhana (*Simplicity*): menyederhanakan proses pelayanan agar mudah dipahami dan diakses oleh pengguna tanpa kerumitan yang berlebihan.
- g. Penggunaan teknologi (*Use of Technology*): memanfaatkan informasi teknologi secara optimal untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan.
- h. Kualitas (*Quality*): menjamin bahwa layanan yang disediakan memiliki standar kualitas yang tinggi, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
- i. Keterjangkauan (*Aksesibilitas*): mencerminkan bahwa layanan tersebut dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.
- j. Kontinuitas (*Continuity*): mencerminkan bahwa sistem pelayanan terus beroperasi secara konsisten dan memberikan layanan yang berkelanjutan.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar terpadu, efisien, dan berkualitas. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan bagi penyelenggaraan layanan satu pintu terpadu agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, pemerintah, dan pihak-pihak terkait lainnya.

D. Kerangka Pikir

Dalam kerangka pikir penelitian penulis mencoba memaparkan apa yang penulis pikirkan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Gambar 2.5. Kerangka Pikir



Analisis sistem *Inaportnet* mempengaruhi pelayanan kapal dilakukan untuk memahami dan meningkatkan dan mendukung proses pelayananan di pelabuhan. Sistem *Inaportnet* yang diketahui berbasis web atau jaringan internet mempunyai tujuan untuk mempercepat proses pelayananan yang ada di pelabuhan dan memberikan informasi kepada pelaku pelabuhan dalam proses pengumpulan dokumen. Sistem ini melibatkan beberapa instansi yang mempunyai kepentingan di daerah pelabuhan.

Dalam analisis ini dilakukan pengkajian terhadap berbagai aspek yaitu: Upaya yang harus dihadapi pada kendala penerapan sistem

Inaportnet sehingga sistem *Inaportnet* ini berdampak dengan baik pada pelabuhan dan penerapannya berhasil berjalan dengan optimal. Hal ini di analisis mencakup data, informasi, serat pengguna sistem, pihak yang menggunakan sistem. Dalam hal ini penting melihat kualitas data yang di ambil dan teknologi yang sangat memadai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan untuk menemukan secara ilmiah, menguji dan mengembangkan sebagai ilmu pengetahuan. Dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data yang didapatkan ialah informasi, wawancara dan observasi yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Adapun data-data yang digunakan berupa kata, gambar, bukan angka. Data-data yang digunakan di dapat melalui catatan lapangan, dokumentasi pribadi, foto dan catatan.

B. Definisi Konsep

Terkait judul Penerapan *Inaportnet* Dalam Pelayanan Satu Pintu Terpadu di Pelabuhan KUPP Kelas III Pomalaa. Pengertian pelayanan sebagai acuan pada penelitian ini yaitu:

1. Menurut aturan Undang-undang Nomor 17 tentang pelayaran (2008). Pelayaran didefinisikan sebagai kegiatan yang melibatkan kapal atau alat transportasi lainnya di perairan Indonesia atau di luar perairan Indonesia yang berada di Republik Indonesia.
2. Secara umum pelabuhan adalah tempat di mana kapal-kapal dapat berlabuh, melakukan proses bongkar muat barang, memberi layanan kepada kapal dan kargo, dan dapat menjadi pusat aktivitas ekonomi yang penting bagi suatu wilayah atau negara.
3. Pelayanan merujuk pada tindakan atau proses memberikan bantuan, dukungan, atau layanan kepada individu, kelompok, atau entitas lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan mereka.

4. *Inaportnet* merupakan salah satu program *Quick Win* Kementerian Perhubungan yang harus didukung bersama penerapannya di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia yang telah ditunjuk dan tertuang dalam Peraturan Menteri perhubungan Nomor PM 157 tentang Penerapan *Inaportnet* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan (2015).

C. Unit Analisis

1. Objek penelitian

Objek pada penelitian adalah pelayanan sistem *Inaportnet* yang di terapkan pada pelabuhan KUPP kelas III Pomalaa dan juga kendala selama pelayanan sistem berlangsung.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan adalah pihak yang menggunakan pelayanan sistem *Inaportnet* yaitu: Staf kantor kesyahbandaran, agen pelayaran yang menggunakan pelayanan sistem *Inaportnet*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dipakai dalam pengumpulan data yaitu menggunakan Observasi. Pada penelitian yang telah dijelaskan penulis ikut turun lapangan dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak pelabuhan yaitu dalam menangani proses kelancaran penetapan *Inaportnet* dalam pelayanan satu pintu.

Saat proses observasi peneliti juga melakukan wawancara bersama staf yang terlibat dalam sistem pelayanan *Inaportnet*. Dalam melakukan teknik wawancara, penulis memberikan pertanyaan langsung kepada staf yang berhubungan dengan masalah yang terjadi selama penerapan *Inaportnet*. Tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui data secara terbuka.

Selama penelitian penulis menggunakan teknik dokumentasi yang merupakan metode pengambilan data dengan cara mencari di buku atau jurnal serta dokumentasi proses keberangkatan, pelayanan yang dijadikan penunjang data pada penelitian ini.

E. Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data ini sangat mempunyai peran penting untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah dalam hal untuk menyimpulkan hasil yang diteliti. Pada saat melakukan analisis data seorang peneliti harus mempunyai sikap yang kritis dan teliti. Hal ini sangat penting agar mendapatkan data dengan akurat dan hasil yang valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan teknik wawancara untuk memastikan data tersebut benar. Hal ini dilakukan agar tidak ada perbedaan data, dan tahap selanjutnya penarikan kesimpulan yang didapat selama penelitian.