

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI
PELABUHAN SOEKARNO-HATTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

DIAN JENNI MAUDY

D031 18 1329



PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

GOWA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI
PELABUHAN SOEKARNO-HATTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

DIAN JENNI MAUDY

D031 18 1329

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 03 Februari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. Ir. Misliah Idrus, MS.Tr

NIP : 19620423 198802 2 001


Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT

NIP : 19720818 199903 2 002

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT

NIP : 19730206 200012 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;
Nama : DIAN JENNI MAUDY
NIM : D031 18 1329
Program Studi : TEKNIK PERKAPALAN
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI PELABUHAN
SOEKARNO-HATTA MAKASSAR}

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 03 Februari 2023

Yang Menyatakan



SEPUJUH RIBU RUPIAH
10000
REPUBLIK INDONESIA
METERAI
TEMPEL
B9DF7AKX314948133

DIAN JENNI MAUDY

ABSTRAK

DIAN JENNI MAUDY. Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. (dibimbing oleh Dr. Ir. Hj. Mislih Ms.Tr dan Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT.)

Salah satu Pelabuhan di Indonesia adalah pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Terhitung mulai 1 Juni 2016 kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar menerapkan sistem tunggal pengurusan dokumen pelayaran melalui Indonesia Port Integration System (*Inaportnet*). Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi efektifitas penerapan sistem inaportnet yang diterapkan pada pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar dan Mengukur Kinerja pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

Dalam penelitian ini dilakukan survei lapangan dengan mewawancarai beberapa responden dari pihak administrator otoritas pelabuhan dan agen pelayaran. Data analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, yaitu untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan responden.

Dari hasil penelitian, didapatkan real time untuk kapal yang telah melakukan proses *Clearance in* dan *Clearance Out* di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar, yaitu 30 menit dan 1 jam. Sedangkan *real time* untuk kapal yang belum pernah melakukan proses *Clearance In* dan *Clearance Out* di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar, dibutuhkan waktu 2 jam dan 3 jam. Dimana standar waktu yang dibutuhkan untuk proses Clearance In dan Clearance Out secara manual di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar adalah 12 jam dan 6 jam, sehingga kinerja pada pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar dalam hal efisiensi waktu dapat dikatakan baik. Hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh pengguna administrator otoritas pelabuhan yaitu sangat baik dengan persentase 99% atau <100% dan agen pelayaran yaitu sangat baik dengan persentase 98% atau <100%, sehingga masih diperlukan adanya perhatian dan perbaikan sistem Inaportnet.

Terdapat 4 atribut dimensi kinerja oleh pengguna administrator otoritas pelabuhan, yaitu Perubahan data 97% , verifikasi dokumen 97%, Layanan Terintegrasi 96%, dan Monitoring Dokumen 94%. Kemudian 3 atribut dimensi kinerja oleh pengguna agen pelayaran, yaitu Tata Letak Tampilan 97% dan Pelayanan Online 98%. Dari hasil analisis tingkat kesesuaian antara kinerja yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh pengguna administrator otoritas pelabuhan dan agen pelayaran masuk dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: *Inaportnet, pelayanan, pelabuhan*

ABSTRACT

DIAN JENNI MAUDY. *Evaluation of the Implementation of the Inaportnet System at the Soekarno-Hatta Port in Makassar* (supervised by Dr. Ir. Hj. Mislihah Ms.Tr and Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT.)

One of the ports in Indonesia is the Soekarno-Hatta port in Makassar. Starting from June 1, 2016, the Makassar Main Port Authority office implements a single system of handling shipping documents through the Indonesia Port Integration System (Inaportnet). This study aims to identify the effectiveness of the implementation of the inaportnet system applied to the Soekarno-Hatta Makassar port and measure the performance of the Inaportnet system implementation at the Soekarno-Hatta Makassar port.

In this study, a field survey was conducted by interviewing several respondents from port authority administrators and shipping agents. The analysis data uses the Importance Performance Analysis method, which is a method used to obtain a degree of conformity between service performance and respondents' expectations.

From the results of the study, real time was obtained for ships that have carried out the Clearance in and Clearance Out process at the Soekarno-Hatta Port in Makassar, which is 30 minutes and 1 hour. While the real time for ships that have never carried out the Clearance In and Clearance Out process at the port of Soekarno-Hatta Makassar, it takes 2 hours and 3 hours. Where the standard time required for the Clearance In and Clearance Out process manually at the Soekarno-Hatta Makassar port is 12 hours and 6 hours, so that the performance on the implementation of the Inaportnet system at the Soekarno-Hatta Makassar port in terms of time efficiency can be said to be good. The results of the study using the Importance Performance Analysis method obtained a conformity level (Tki) value between the performance received and what is expected by port authority administrator users, namely very good with a percentage of 99% or <100% and shipping agents, namely very good with a percentage of 98% or <100%, so that attention and improvement of the Inaportnet system are still needed.

There are 4 performance dimension attributes by port authority administrator users, namely 97% data change, 97% document verification, 96% Integrated Service, and 94% Document Monitoring. Then 3 performance dimension attributes by shipping agent users, namely Display Layout 97% and Online Service 98%. From the results of the analysis, the degree of conformity between the performance received and what is expected by the user administrator of the port authority and the shipping agent falls into the category of excellent.

Keywords: *Inaportnet, Service, port*

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5 Sistematika Penelitian | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1 Pelabuhan | 6 |
| 2.2 Fungsi Pelabuhan | 6 |
| 2.3 Peranan Pelabuhan..... | 8 |
| 2.4 Prosedur Clearance Pada Pelabuhan..... | 9 |
| 2.4.1 Prosedur <i>Clearance In</i> (Pelayanan Kapal Masuk) | 9 |
| 2.4.1.1 Prosedur..... | 10 |
| 2.4.2 Prosedur <i>Clearance Out</i> (Pelayanan Kapal Keluar) | 14 |
| 2.4.2.1 Prosedur..... | 15 |
| 2.5 Sistem Inaportnet | 22 |
| 2.5.1 Pengertian Inaportnet (Indonesia Port Integration System | 22 |
| 2.5.2 Tujuan dan Manfaat inaportnet | 28 |
| 2.5.3 Instansi yang Terkait dengan Sistem Inaportnet | 29 |
| 2.5.3.1 Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC)..... | 29 |
| 2.5.3.2 Administrator Pelabuhan..... | 30 |
| 2.5.3.3 Syahbandar | 31 |
| 2.5.3.4 Kantor Imigrasi | 31 |
| 2.5.3.5 kantor Pelabuhan Indonesia (Pelindo) | 32 |
| 2.5.4 Pertukaran Dokumen Dalam Sistem Portnet..... | 32 |
| 2.5.4.1 Mekanisme Pelayanan Kapal Oleh Administrator Otoritas Pelabuhan Menggunakan Sistem Inaportnet..... | 33 |
| 2.5.4.2 Mekanisme Pelayanan Kapal Oleh Agen Pelayaran Menggunakan Sistem Inaportnet | 35 |
| 2.6 Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar | 36 |
| 2.7 Agen Pelayaran Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar | 36 |
| 2.8 Parameter Kinerja Pelayanan Inaportnet..... | 37 |
| 2.9 Uji Validitas Dan Reliabilitas | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 2.9.1 Uji Validitas | 38 |
| 2.9.2 Uji Reliabilitas | 38 |
| 2.10 Metode Importance Performance Analysis | 40 |
| 2.10.1 Perhitungan Importance Performance Analysis | 40 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN..... | 45 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 45 |
| 3.2 Jenis Data Penelitian | 45 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 46 |
| 3.4 Metode Analisis Data | 46 |
| 3.5 Penentuan Sampling..... | 46 |
| 3.6 Tahapaan Penelitian | 47 |
| 3.7 Kerangka Pikir Penelitian | 48 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 49 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 49 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Objek Penelitian | 49 |
| 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 49 |
| 4.2.1 Uji Validitas Administrator Otoritas Pelabuhan | 49 |
| 4.2.2 Uji Validitas Agen Pelayaran..... | 51 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas | 54 |
| 4.3 Analisis Kinerja Penerapan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar Oleh Administrator Otoritas Pelabuhan..... | 55 |
| 4.3.1 Indikator Kinerja | 55 |
| 4.3.2 Analisis Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi | 56 |
| 4.3.3 Kinerja Administrator Otoritas Pelabuhan..... | 57 |
| 4.4 Analisis Kinerja Penerapan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar Oleh Agen Pelayaran | 73 |
| 4.4.1 Indikator kinerja | 73 |
| 4.4.2 Analisis Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi | 75 |
| 4.4.3 Kinerja Agen Pelayaran | 76 |
| BAB 5. PENUTUP..... | 94 |
| 5.1 Kesimpulan | 94 |
| 5.2 Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Bagan layanan manual pemberitahuan kedatangan kapal..... | 12 |
| Gambar 2 Bagan layanan online pemberitahuan kedatangan kapal..... | 13 |
| Gambar 3 Skema SOP layanan online pemberitahuan kedatangan kapal..... | 13 |
| Gambar 4 Bagan Layanan Manual Pemberitahuan Keberangkatan Kapal | 17 |
| Gambar 5 Skema SOP layanan online pemberitahuan kedatangan kapal..... | 18 |
| Gambar 6 Bagan layanan online pemberitahuan keberangkatan kapal | 19 |
| Gambar 7 Skema SOP layanan online pemberitahuan keberangkatan kapal | 19 |
| Gambar 8 Menu login | 26 |
| Gambar 9 Halaman ppertamasistem Inaportnet..... | 27 |
| Gambar 10 Menu login SIMPADU | 34 |
| Gambar 11 Menu login Inaportnet..... | 35 |
| Gambar 12 Ilustrasi diagram kartesius..... | 43 |
| Gambar 13 Lokasi Penelitian pada ruas jalan Madura, Kecamatan Wajo..... | 45 |
| Gambar 14 Kerangka pikir penelitian | 48 |
| Gambar 15 Diagram kartesius kinerja administrator otoritas pelabuhan..... | 69 |
| Gambar 16 Diagram kartesius kinerja agen pelayaran | 89 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Real time untuk kapal yang telah melakukan proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar | 20 |
| Tabel 2 Real time untuk kapal yang belum pernah melakukan proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar | 20 |
| Tabel 3 Real time untuk kapal yang melakukan proses <i>clearance in</i> dan <i>clearance out</i> secara manual di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar | 20 |
| Tabel 4 Skala tingkat ekspektasi | 41 |
| Tabel 5 Skala tingkat persepsi..... | 41 |
| Tabel 6 Kriteria penilaian tingkat kesesuaian | 42 |
| Tabel 7 Tahapan penelitian | 47 |
| Tabel 8 Hasil uji validitas kinerja | 50 |
| Tabel 9 Hasil uji validitas kepentingan | 51 |
| Tabel 10 Hasil uji validitas kepentingan | 52 |
| Tabel 11 Hasil uji validitas kepentingan..... | 53 |
| Tabel 12 Hasil uji reliabilitas (administrator otoritas pelabuhan)..... | 54 |
| Tabel 13 Hasil uji reliabilitas (agen pelayaran) | 54 |
| Tabel 14 Tingkat kesesuaian dimensi keamanan dan kecepatan sistem | 58 |
| Tabel 15 Tingkat kesesuaian dimensi kemudahan akses | 61 |
| Tabel 16 Tingkat kesesuaian dimensi kepuasan dan pemahaman pengguna..... | 64 |
| Tabel 17 Tingkat kesesuaian kinerja administrator otoritas pelabuhan | 65 |
| Tabel 18 Nilai rata-rata tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi..... | 67 |
| Tabel 19 Ordinat setiap indicator pada diagram kartesius | 69 |
| Tabel 20 Tingkat kesesuaian dimensi keamanan dan kecepatan sistem | 78 |
| Tabel 21 Tingkat kesesuaian dimensi kemudahan akses | 80 |
| Tabel 22 Tingkat kesesuaian dimensi kepuasan dan pemahaman pengguna..... | 83 |
| Tabel 23 Tingkat kesesuaian kinerja agen pelayaran..... | 84 |
| Tabel 24 Nilai rata-rata tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi..... | 86 |
| Tabel 25 Ordinat setiap indicator pada diagram kartesius | 89 |

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

| Lambang/Singkatan | Arti dan Keterangan |
|-------------------|--|
| r_{xy} | Koefisien korelasi |
| n | Banyaknya sampel |
| ΣXY | Jumlah perkalian variabel x dan y |
| ΣX | Jumlah nilai variabel x |
| ΣY | Jumlah nilai variabel y |
| ΣX^2 | Jumlah pangkat dari nilai variabel x |
| ΣY^2 | Jumlah pangkat dari nilai variabel y |
| r | koefisien reliabilitas yang dicari |
| k | jumlah butir pernyataan |
| σ_i^2 | varian butir-butir pernyataan |
| σ^2 | varian skor pernyataan |
| X_i | Persepsi |
| Y_i | Ekspektasi |
| T_{ki} | Tingkat Kesesuaian Masing – Masing Variabel |
| \bar{X} | Skor rata-rata tingkat kinerja |
| \bar{Y} | Skor rata-rata tingkat kepentingan |
| N | jumlah responden |
| K | jumlah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner administrator otoritas pelabuhan | 100 |
| Lampiran 2 | Kuesioner agen pelayaran..... | 101 |
| Lampiran 3 | Kuesioner Meylia, A. (2020)..... | 102 |
| Lampiran 4 | Kuesioner Firnanda, R.,& Hati, S. W. (2021) | 103 |
| Lampiran 5 | Pengambilan data administrator otoritas pelabuhan | 104 |
| Lampiran 6 | Pengambilan data agen pelayaran | 105 |
| Lampiran 7 | Rekap hasil kuesioner administrator otoritas pelabuhan | 107 |
| Lampiran 8 | Rekap hasil kuesioner agen pelayaran..... | 109 |
| Lampiran 9 | Hasil uji validitas kuesioner administrator otoritas pelabuhan | 113 |
| Lampiran 10 | Hasil uji validitas kuesioner agen pelayaran | 123 |
| Lampiran 11 | Hasil uji reliabilitas kuesioner administrator otoritas pelabuhan..... | 135 |
| Lampiran 12 | Hasil uji reliabilitas kuesioner agen pelayaran..... | 136 |
| Lampiran 13 | Surat keterangan telah melakukan penelitian..... | 137 |

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan judul :

“EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI PELABUHAN
SOEKARNO-HATTA MAKASSAR”

Pengerjaan tugas akhir ini merupakan persyaratan bagi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini adalah suatu kebanggaan tersendiri, karena tantangan dan hambatan yang menghadang selama mengerjakan tugas akhir ini dapat terlewati dengan usaha dan upaya yang sungguh-sungguh.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis tidak mungkin melakukan sendiri tanpa adanya bantuan dari orang-orang sekitar. Melalui lembar ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kepada Mama tercinta atas segala dukungan, kesabaran, pengorbanan, cinta, semangat, materi dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik, serta Almarhum Papa, yang selalu ada setiap saat dari kecil hingga dewasa, yang masih sempat memberikan kasih sayang dan dukungan doa selalu dalam perkuliahan.
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Misliah, MS.Tr. Selaku pembimbing I dan Ibu Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT. Selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Abdul Haris Djalante, ST., MT. dan Bapak Dr. Ir. Ganding Sitepu, Dipl.-Ing. Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT Selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
5. Seluruh Staf Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala persuratan di kampus.
6. Seluruh Dosen Jurusan Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.
7. Kepada orang istimewa saya yang menemani pada saat pengambilan data di Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar, terima kasih atas kesabaran dan waktunya.
8. Kepada teman-teman angkatan saya, terima kasih telah memberi pengalaman hidup suka dan duka selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Perkapalan.

9. Kepada teman-teman seperjuangan, merasa bersyukur kita pernah bersama di Laboratorium Transportasi Kapal.
10. Kepada diri sendiri, terima kasih telah berjuang dan terus bergerak maju selama proses perkuliahan ini, meskipun banyak tantangan yang dihadapi.
11. Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan berharap kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya penulis berharap, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi semua pihak yang berkenan untuk membaca dan mempelajarinya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi industri memasuki tahap keempat, atau dikenal dengan istilah revolusi industri 4.0. Revolusi ini sangat berperan penting dalam membantu perusahaan dalam melakukan transformasi digital menuju manajemen yang berbasis teknologi. Sejalan dengan hal tersebut khususnya dalam bidang transportasi laut berupa perkembangan layanan berbasis online sebagai upaya dalam menunjang dan meningkatkan layanan operasional di pelabuhan.

Pelabuhan merupakan suatu simpul sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda angkutan, maka pelabuhan harus dihubungkan dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, diantaranya tempat yang aman untuk berlabuhnya kapal, pelayanan kapal selama berlabuh dan ketika akan melanjutkan pelayaran, jasa terminal untuk muatan dalam proses bongkar muat barang. Oleh karena itu, dalam suatu pelabuhan harus memiliki sistem yang memiliki kemampuan dalam menunjang operasional pelayanan kapal khususnya proses bongkar muat pelabuhan sehingga waktu yang digunakan dapat terpakai secara efektif dan efisien.

Salah satu Pelabuhan di Indonesia adalah pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar merupakan salah satu pelabuhan terbesar di kawasan Timur Indonesia (KTI) yang dikelola oleh PT. Pelindo Multi Terminal terhitung mulai 1 April 2022. PT. Pelindo Multi Terminal atau SPMT adalah anak perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia yang mengelola entitas bisnis kepelabuhanan di bidang operasi terminal multipurpose di Indonesia, seperti curah cair, curah kering, kargo umum dan lain sebagainya.

Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar termasuk salah satu pelabuhan utama di Indonesia, dimana pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar berlokasi di Jl. Soekarno, No. 1 di Kota Makassar, provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Posisi titik koordinat Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar berada di tengah bentangan Nusantara pada posisi 050 08' 8'' BT dan 1190 24' 02'' LS. Alur pelayaran sepanjang 25 mil (Buoy

terluar) dengan lebar 200m dengan panjang 2 mil, kedalaman rata-rata -10 s/d -14 m.

Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar berfungsi sebagai salah satu mata rantai yang ada dalam jaringan distribusi barang untuk menunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia Timur dengan memfasilitasi perdagangan antar pulau hingga kegiatan ekspor impor. Peningkatan produktifitas pelabuhan perlu diimbangi dengan upaya peningkatan pelayanan, salah satu diantaranya adalah pelayanan dokumen untuk kapal dan barang. Peran pelabuhan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi serta mobilitas sosial dan komersial di kawasan ini sangat penting, sehingga pelabuhan merupakan faktor penting bagi pemerintah dalam mengelola perekonomian negara.

Mewujudkan sistem informasi manajemen di pelabuhan yang efektif mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada Pelabuhan yang diusahakan secara komersial yaitu pasal 1 disebutkan “Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah, bahwa fungsi pelabuhan tersebut memerlukan suatu sistem informasi manajemen dengan penerapan teknologi dalam sektor transportasi laut”.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 192 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. “Inaportnet adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di Pelabuhan”. Sesuai dengan Instruksi Menteri Perhubungan Nomor IM 13 Tahun 2016 tentang Penerapan Inaportnet untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan Utama Makassar, Belawan, Tanjung Perak, dan Tanjung Priok, maka sistem Inaportnet diterapkan secara penuh sejak tanggal 1 juni 2016 di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

Kapal yang beroperasi di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar semakin bertambah setiap tahunnya, sehingga dapat mempengaruhi waktu tunggu kapal yang dapat menyebabkan keterlambatan kapal. Dalam hal keterlambatan, pemilik kapal (owner) juga berkewajiban untuk membayar denda (penalti) untuk pengurusan dokumen administrasi kapal di pelabuhan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem terintegrasi yang dapat mengelola pelayanan kapal secara tepat dan efektif dengan partisipasi berbagai instansi yang terlibat dalam proses tersebut.

Salah satu solusi yang ditempuh untuk meningkatkan efisiensi pelayanan jasa kapal dan mengatasi masalah keterlambatan kapal adalah mengubah metode penyelesaian dokumen kapal dari cara manual menjadi sistem online. Inaportnet merupakan pelayanan kapal dan barang, serta kegiatan bongkar muat yang dibuat secara online yang dikeluarkan oleh pemerintah dan Pelindo regional IV untuk mempercepat proses pelayanan dari instansi terkait di pelabuhan, memudahkan pengurusan perijinan sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa pelabuhan. Inaportnet disediakan dalam satu wadah (portal) yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa pelabuhan. Dengan demikian memungkinkan pengiriman dokumen melalui lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem Inaportnet.

Eksistensi inaportnet sangat penting dalam mengurangi waktu tunggu kapal masuk ke pelabuhan. Tingginya biaya biaya logistic tidak hanya karena *dwelling time*, tetapi juga lamanya waktu tunggu diluar DLKR pelabuhan. *Dwelling time* sangat mempengaruhi perekonomian karena menambah ketidakpastian pada proses ekspor sehingga sulit bagi industri lokal untuk menjual barangnya keluar negeri. Sistem layanan tunggal dan informasi kepelabuhanan berbasis internet (*Inaportnet*) ini oleh sebagian pelaku usaha hingga kini belum juga berjalan maksimal terutama dalam kaitan 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* (Johny, 2019).

Sehubungan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini akan mengevaluasi penerapan sistem Inaportnet di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini nantinya dapat membantu dan menjadi masukan bagi pengguna jasa sistem Inaportnet terkhusus pada pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian yang disusun pada skripsi ini lebih terarah, maka perlu dirumuskan objek permasalahan yang terdapat pada Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar, yaitu:

Bagaimana Kinerja pada pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, maka perlu dibuat batasan-batasan yang diperlukan dalam pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya untuk pelayanan kapal dengan sistem Inaportnet di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar
2. Penelitian dilakukan pada Administrator Otoritas Pelabuhan dan Agen Pelayaran Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

Mengukur Kinerja pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi tingkat keberhasilan sistem Inaportnet pada pelayanan kapal

2. Bagi pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam pembahasan skripsi ini, rencana sistematika penulisan terdiri dari beberapa bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dari berbagai literatur yang menunjang pembahasan dan digunakan sebagai dasar pemikiran dari penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode pengumpulan data dan kerangka pikir

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelabuhan

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2021, pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.

Menurut Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Pelabuhan merupakan suatu simpul sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda angkutan, maka pelabuhan harus disambung dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, antara lain tempat yang aman untuk berlabuh kapal, pelayanan kapal yang diberikan selama berlabuh, jasa terminal untuk muatan dalam proses peralihan muatan dari laut ke darat. (Idrus,M. dkk,2020)

2.2 Fungsi Pelabuhan

Fungsi Pelabuhan Menurut Dharmanto Ambarita dan Freddy J. Rumambi, (2017). Fungsi pelabuhan dibagi menjadi empat, yaitu :

- a) Gateway

Berawal dari kata pelabuhan atau *port* yang berasal dari kata Latin *porta* telah bermakna sebagai pintu gerbang atau *Gateway*. Pelabuhan berfungsi sebagai pintu yang dilalui orang dan barang ke dalam maupun ke luar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karena pelabuhan adalah jalan atau area resmi bagi lalu lintas barang perdagangan. Masuk dan keluarnya barang harus memenuhi prosedur kepabeanan dan kekarantinaan, di luar jalan resmi tersebut tidak dibenarkan.

b) Link

Keberadaan pelabuhan pada hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan anatar moda transportasi darat (*inland transport*) dan moda transportasi laut (*maritime transport*) menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Pelabuhan versi UNCTAD berfungsi sebagai mata rantai (*link*) yang menjadi penghubung rangkaian transportasi atau A port is, therefore, an essential link in the international maritime transport chain dan menyatakan bahwa “the primary function of a sea port is to transfer cargo between maritime and inland transport quickly and efficiently”. Pada fungsinya sebagai link ini terdapat setidaknya tiga unsur penting yakni:

- 1) Menyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk;
- 2) Operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum delay; dan
- 3) Efisien dalam arti biaya.

c) Interface

Barang muatan yang diangkut via maritime transport setidaknya melintasi area pelabuhan dua kali, yakni satu kali di pelabuhan muat dan satu kali di pelabuhan bongkar. Di pelabuhan muat dan demikian juga di pelabuhan bongkar dipindahkan dari/ke sarana angkut dengan menggunakan berbagai fasilitas dan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk/ kereta api atau truk/kereta api dengan kapal. Pada kegiatan tersebut fungsi pelabuhan adalah antar muka (*interface*). Di setiap operasi pemindahan barang yang terdiri dari operasi kapal, operasi transfer dermaga, operasi

gudang/lapangan, dan operasi serah- terima barang alat-alat angkat & angkut (*lifting & transfer equipment*) mutlak perlu. Pada pelayanan barang muatan curah fungsi interface secara fisik nyata sekali. Peralatan loader/unloader menghubungkan kapal dengan kereta api/truk di darat. Kehandalan (*reliability*) alat alat dan metode 10 kerja yang sistemik merupakan unsur penentu tingkat kecepatan, kelancaran, dan efisiensi aktivitas kepelabuhanan.

d) Industrial

Entity Pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan menyuburkan bidang usaha lain sehingga area pelabuhan menjadi zona industri terkait dengan kepelabuhanan atau a port could be regarded as a collection of businesses (*ie. Pilotage, towage, stevedoring, storage, bonded warehouse, container, bulk, tanker, cruises, bunkering, water supply*) serving the international trade.

2.3 Peranan Pelabuhan

Peran Pelabuhan merupakan kegiatan ekonomi dasar yang cukup penting sehingga banyak kota di dunia dimana kegiatan ekonomi berpusat sekitar pelabuhan seperti Jakarta, Surabaya, dan Makassar. Pelabuhan dapat mempengaruhi ekonomi dan sebaliknya pembangunan ekonomi dapat mempengaruhi kegiatan pelabuhan. Antara lain faktor utama yang mempengaruhi pertumbuhan pelabuhan adalah peningkatan jumlah penduduk dunia, dan sumber – sumber bahan baku. (Mappangara, A. S. dkk, 2020)

Adapun dalam bidang perdagangan, keberadaan pelabuhan yang memadai fasilitasnya akan memberikan kesempatan yang lebih luas dalam menentukan hubungan perdagangan baik secara regional maupun internasional, dalam arti posisi suatu negara akan menjadi lebih baik dalam menerima barang dari suatu negara asal yang memberikan persyaratan yang paling menguntungkan, dan ekspor barang-barang produksi domestik langsung kepada pasar yang paling diinginkan di negara-negara lain yang membutuhkan.

Sementara dalam bidang industri, peran pelabuhan dalam kegiatan industri

dapat dilihat dari beradanya industri di dalam ataupun di sekitar pelabuhan. Untuk peran pelabuhan dalam bidang industri, terdapat kelompok industri utama, yaitu: industri yang berkaitan langsung dengan transportasi ataupun operasional pelabuhan, seperti industri pembangunan dan pemeliharaan kapal, dan buruh dalam jumlah relatif besar. Keberadaan industri dan pelabuhan saling menguntungkan karena industri yang berorientasi ekspor ataupun industri yang bergantung pada bahan baku atau semi finished product, semi finished product yang diimpor dari luar pulau, maka pilihan lokasi dekat pelabuhan adalah meringankan biaya transportasi dan industri yang sama sekali tidak berhubungan dengan angkutan laut.

2.4 Prosedur Clearance pada Pelabuhan

Port Clearance atau Persetujuan Berlayar merupakan syarat untuk kapal dapat memasuki atau keluar dari pelabuhan tambat (*Clearance In/ Clearance Out*). Di Indonesia ketentuan yang mengatur arus keluar masuk kapal di pelabuhan ada dalam UU 17 tahun 2008. Permenhub KM 21 tahun 2007, Permenhub PM 93 tahun 2013 yang telah diubah dengan Permenhub 74 tahun 2016. Permenhub PM 82 tahun 2014.

2.4.1 Prosedur Clearance In (Pelayanan Kapal Masuk)

Clearance In kapal merupakan kegiatan masuknya kapal ke dalam pelabuhan tambat untuk melakukan kegiatan bongkar muat nya, namun muatan kapal dapat berupa barang atau orang. Berdasarkan ketentuan dalam Permenhub KM 21 tahun 2007, prosedur masuknya kapal ke dalam pelabuhan dibagi menjadi 2 jenis, yang pertama adalah untuk pelabuhan yang hanya melayani perdagangan domestik, dan pelabuhan yang juga melayani perdagangan internasional.

Pelaksanaan *Clearance In* kapal dilaksanakan oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, perusahaan 18 pelayaran Indonesia, agen kapal (agen umum/ sub agen) dan nahkoda kapal. Masing – masing pelaksana memiliki peran tersendiri, dimana alur *Clearance In* kapal dimulai dari pemberitahuan rencana kedatangan kapal oleh nahkoda minimal satu hari sebelum kapal tiba di pelabuhan kepada Otoritas Pelabuhan, Sesi lalu lintas dan angkutan laut, dan kepada agen

kapal. Setelah laporan diterima, agen kapal berkewajiban untuk mempersiapkan dokumen – dokumen kapal untuk selanjutnya diperiksa oleh Syahbandar. Dokumen yang harus dipersiapkan tersebut adalah salinan dokumen muatan kapal, Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK), Laporan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal (LK3), salinan Ship Particular, salinan Rencana Pola Trayek (RPT). Seluruh dokumen dimasukkan sebagai lampiran Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB). Setelah syahbandar menerima pengajuan PPKB dari agen, syahbandar akan memeriksa dokumen – dokumen kapal dan merencanakan pelayanan serta menyiapkan fasilitas pelayanan jasa kepelabuhanan. Setelah proses pemeriksaan selesai, Syahbandar akan melakukan koordinasi dengan agen kapal pada forum pelayanan kapal, barang dan penumpang dan bersamaan dengan itu mengeluarkan *Clearance In* untuk menetapkan pelayanan kapal.

Seiringan dengan proses penerbitan *Clearance In* agen kapal menunjuk Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan menyiapkan surat pemberitahuan kegiatan bongkar muat yang akan diajukan dan diperiksa kesesuaiannya oleh Otoritas Pelabuhan. Penilaian terhadap kesesuaian dilihat dari pengoptimalan nilai penggunaan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM).

2.4.1.1 Prosedur

1. Mekanisme pelayanan

Perusahaan angkutan laut / keagenan kapal yang ditunjuk oleh pemilik/operator kapal menyampaikan PKK kepada kantor KSOP selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba dan khusus untuk kapal-kapal open sea selambat-lambatnya 2 jam sebelum kapal tiba untuk dilakukan pemeriksaan dan review dokumen yang dipersyaratkan serta mempersiapkan PKK.

2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan PKK, baik untuk kapal dalam negeri maupun luar negeri dengan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Copy SIUPAL/SIUPKK/SIOPSUS.
- 2) Rencana Pengoperasian Kapal (RPK) untuk kapal dalam negeri.

- 3) Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) / pemberitahuan penggunaan kapal asing (PPKA) untuk kapal luar negeri.
 - 4) Surat penunjukan keagenan / letter appointment untuk kapal dalam negeri dan kapal luar negeri.
 - 5) Daftar muatan / manifest kapal (kegiatan bongkar) dan atau shipping instruction (kegiatan muat).
 - 6) Dokumen lainnya dari instansi terkait, khusus untuk komoditas tertentu yang diatur atau diawasi pemasukan / pengeluarannya dari pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.
3. Metode pemeriksaan
Pemeriksaan dan review dokumen yang di persyaratkan
 4. Biaya
Tidak dipungut biaya
 5. Waktu layanan
Proses pemeriksaan dan review dokumen yang dipersyaratkan sampai PKK ditandatangani adalah 30 menit.

Adapun dimensi kinerja yang terkait dengan Prosedur *Clearance In* :

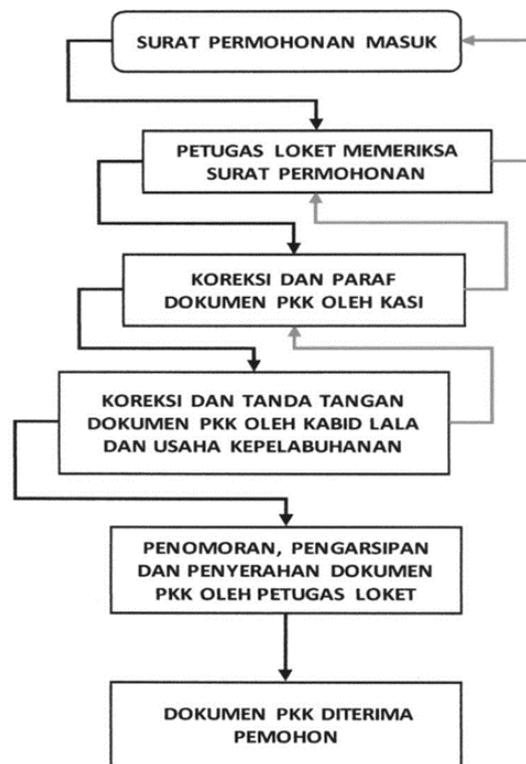
1. Kecepatan sistem Inaportnet
Kecepatan sistem Inaportnet pada saat mengunggah dokumen pelengkap untuk kebutuhan kapal masuk di pelabuhan.
2. Jangka Waktu Penyelesaian
Jangka waktu penyelesaian verifikasi dokumen kapal masuk di pelabuhan.
3. Persyaratan Pelayanan
Persyaratan pelayanan kapal masuk sesuai dengan prosedur yang berlaku
4. Alur pelayanan dokumen
Alur pelayanan yang dibutuhkan saat mengunggah dokumen pelengkap pelayanan kapal masuk terstruktur dengan baik.
5. Tariff / biaya pelayanan

Tariff / biaya pelayanan yang dibayarkan untuk kebutuhan pelayanan kapal masuk sesuai dengan tariff yang telah ditentukan.

6. Prosedur Layanan Sistem Inaportnet

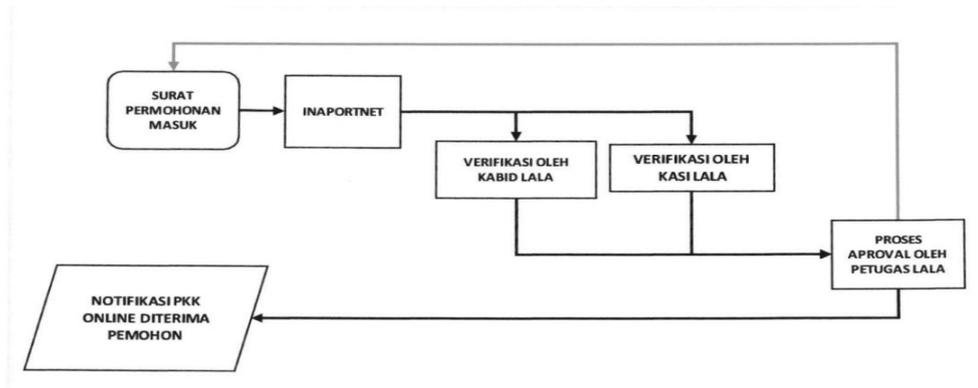
Prosedur pelayanan kapal masuk dengan melengkapi dokumen seperti (PKK, LK3, RPT, dan PPKB)

Untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan adalah 12 jam diukur dari dokumen PSAD diterima sistem Inaportnet sampai dengan kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata 1 minggu jika dilakukan dengan proses manual.



Gambar 1 Bagan layanan manual pemberitahuan kedatangan kapal

Sumber: Standard Operation Procedur Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar



Gambar 2 Bagan layanan online pemberitahuan kedatangan kapal

Sumber : Standard Operation Procedur Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

| NO. | URAIAN JENIS KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
|------------------------------------|---|---|---|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|--|----------|--------------------------------|------------|
| | | OPERATOR SIMPADU / BIDANG LALA, OPS & USAHA KEPELABUHAN | OPERATOR SPS/ BIDANG KESELAMATAN BERLAYAR | OPERATOR ISPORT/ PELINDO IV | PERUSAHAAN BONGGAR MUAT | PEMOHOR/ AGEN PELAYARAN | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | |
| A. KAPAL MASUK (INAPORTNET) | | | | | | | | | | |
| 1 | Mengajukan permohonan Keagunan | | | | | | Permohonan Keagunan | - | Sistem Inaportnet | |
| 2 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Keagunan | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | Sistem Inaportnet | |
| 3 | Mengajukan permohonan Warta Kedatangan Kapal | | | | | | Sistem Inaportnet | - | Sistem Inaportnet | |
| 4 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan PKK | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | PKK | |
| 5 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan SPM | | | | | | Sistem SPS | 5 Menit | SPM | |
| 6 | Mengajukan permohonan RKDM | | | | | | Dokumen RKDM | - | Sistem Inaportnet | |
| 7 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan RKEM | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | RKEM | |
| 8 | Mengajukan permohonan PPKB Kedatangan | | | | | | RKEM | - | Permohonan PPKBM | |
| 9 | a. Memeriksa permohonan PPKB Kedatangan b. Memeriksa dan menetapkan permohonan RPKRO | | | | | | a. Permohonan PPKBM b. Sistem Isport | 5 Menit | a. PPKB Kedatangan b. RPKRO | |
| 11 | Mengajukan permohonan PPK | | | | | | RPKRO | - | RPKRO | |
| 12 | a. Memeriksa & memverifikasi permohonan PPK b. Memeriksa permohonan SPK Pandu Tunda | | | | | | a. Sistem Inaportnet b. Sistem Isport | 10 Menit | a. PPK b. SPK Pandu Tunda | |
| 14 | Mengajukan permohonan SPOG | | | | | | SPOG | - | SPOG | |
| 15 | Memeriksa & memverifikasi permohonan SPOG | | | | | | Sistem SPS | 5 Menit | SPOG | |
| 16 | Menerima SPOG | | | | | | SPOG | - | SPOG | |

Gambar 3 Skema SOP layanan online pemberitahuan kedatangan kapal

Sumber : Standard Operation Procedur Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

2.4.2 Prosedur Clearance Out (Pelayanan Kapal Keluar)

Clearance Out adalah kegiatan berlayarnya sebuah kapal *Port Clearance* atau Surat Persetujuan Berlayar. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki surat persetujuan berlayar yang diterbitkan oleh Syahbandar atau Syahbandar di pelabuhan perikanan kecuali kapal perang dan/atau kapal negara/kapal pemerintah sepanjang tidak dipergunakan untuk kegiatan niaga. Penerbitan surat persetujuan berlayar dilakukan oleh Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama, Kepala Kantor Pelabuhan, Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan. Syahbandar di pelabuhan perikanan adalah pejabat/petugas yang berwenang menangani kesyahbandaran di pelabuhan perikanan.

Surat persetujuan berlayar yang diterbitkan Syahbandar hanya berlaku selama 1x24 jam dan untuk sekali pelayaran. Permohonan surat persetujuan berlayar diajukan oleh pemilik atau operator kapal secara tertulis kepada Syahbandar. Permohonan tersebut dilengkapi dengan surat pernyataan nahkoda (*Master Sailing Declaration*) dan bukti-bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan kapal tersebut berlayar. Bukti pemenuhan kewajiban lainnya di antaranya, Bukti Pembayaran Jasa Kepelabuhanan, Bukti Pembayaran Jasa Kenavigasian, Bukti Pembayaran Penerimaan Uang Perkapalan, Persetujuan (*Clearance*) Bea dan Cukai, Persetujuan (*Clearance*) Imigrasi, Persetujuan (*Clearance*) Karantina Kesehatan dan / atau Persetujuan (*Clearance*) Karantina hewan dan tumbuhan. Kapal perikanan wajib dilengkapi dengan surat laik operasi dari pengawas perikanan.

Syahbandar memerlukan data yang diperoleh dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Biro Klasifikasi Indonesia (BKI) yang merupakan badan khusus untuk melakukan pengawasan terhadap angkutan laut (kapal) dalam konstruksi dan kelengkapan kapal agar syahbandar dapat mengeluarkan surat-surat atau dokumen dokumen yang akan digunakan angkutan laut untuk melakukan pelayaran. Berkas permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) diserahkan

kepada Syahbandar setelah semua kegiatan di atas kapal selesai dan kapal siap untuk berlayar yang dinyatakan dalam surat pernyataan kesiapan kapal berangkat dari Nakhoda (*Master Sailing Declaration*). Setelah permohonan diajukan, Syahbandar melakukan pemeriksaan kelengkapan dan validitas dari surat dan dokumen kapal. Apabila ada laporan mengenai kapal yang tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan dan keamanan kapal, Syahbandar berwenang melakukan pemeriksaan pada kapal.

Jika terdapat hal-hal yang bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal, surat ijin berlayar tidak dapat diberikan, dan kepada nahkoda atau perusahaan pelayaran diperintahkan untuk melengkapi kekurangan, menurunkan muatan atau penumpang apabila jumlah penumpang kapal berlebih, atau menyelesaikan dokumen apabila sudah tidak berlaku lagi.

2.4.2.1 Prosedur

1. Mekanisme pelayanan

- Jasa pelayanan manual keberangkatan kapal
Perusahaan angkutan laut / agen menyampaikan permohonan keberangkatan kapal kepada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dengan verifikasi.
- Jasa pelayanan online keberangkatan kapal
Perusahaan angkutan laut / agen menyampaikan permohonan keberangkatan kapal kepada kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan melalui aplikasi inaportnet dengan verifikasi.

2. Persyaratan pelayanan

Ada persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan keberangkatan kapal sebagai berikut:

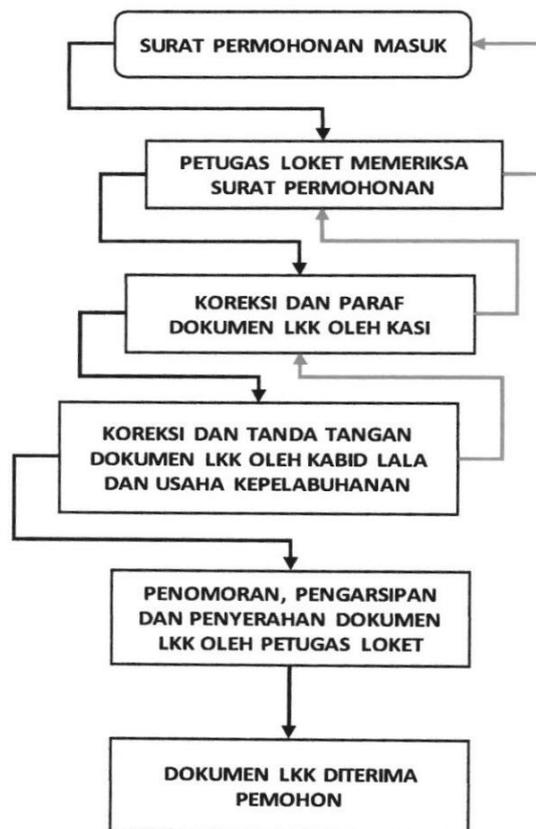
- Persyaratan manual:
 - 1) Surat penunjukan keagenan / letter appointment untuk kapal dalam negeri dan kapal luar negeri.
 - 2) Manifest kapal (bila ada kegiatan muat).
 - 3) Bukti lunas pembayaran jasa PUJK dan JAL.
- Persyaratan online:

- 1) Surat penunjukan keagenan / letter appointment untuk kapal dalam negeri dan kapal luar negeri.
 - 2) Rencana pengoperasian kapal (RPK), untuk kapal dalam negeri.
 - 3) Pemberitahuan keagenan kapal asing (PKKA), untuk kapal luar negeri.
 - 4) Pemberitahuan pengoperasian kapal nasional (PPKN), untuk kapal dalam negeri yang beroperasi di luar negeri.
 - 5) Manifest muat (bila ada kegiatan muat).
3. Metode pemeriksaan
Review dokumen.
 4. Biaya
Tidak dipungut biaya
 5. Waktu layanan
Pelaksanaan verifikasi laporan keberangkatan kapal sampai dengan terbitnya laporan keberangkatan kapal (LK3) adalah 30 menit.

Adapun dimensi kinerja yang terkait dengan Prosedur Clearance Out :

1. Kecepatan Sistem Inaportnet
Kecepatan sistem Inaportnet pada saat mengunggah dokumen pelengkap untuk kebutuhan pelayanan kapal keluar sampai dengan terbitnya laporan keberangkatan kapal (LK3) di pelabuhan.
2. Kemudahan akses sistem Inaportnet
Kemudahan agen pelayaran dalam mengakses sistem Inaportnet dalam menyampaikan permohonan keberangkatan kapal kepada kantor Otoritas Pelabuhan.
3. Persyaratan Pelayanan Sistem Inaportnet
Persyaratan pelayanan kapal masuk sesuai dengan prosedur yang berlaku (letter appointment, RPK, PKKA, PPKN)
4. Tariff / biaya pelayanan
Tariff / biaya pelayanan yang dibayarkan untuk kebutuhan pelayanan kapal keluar sesuai dengan tariff yang telah ditentukan.

Untuk pelayanan kapal keluar, secara sistem, dalam 30 menit sampai 1 jam semua unit kerja bisa merespon. Paling tidak dalam 1 jam permohonan layanan bisa disapprove, dari sebelumnya rata-rata 6 jam jika dilakukan proses manual.



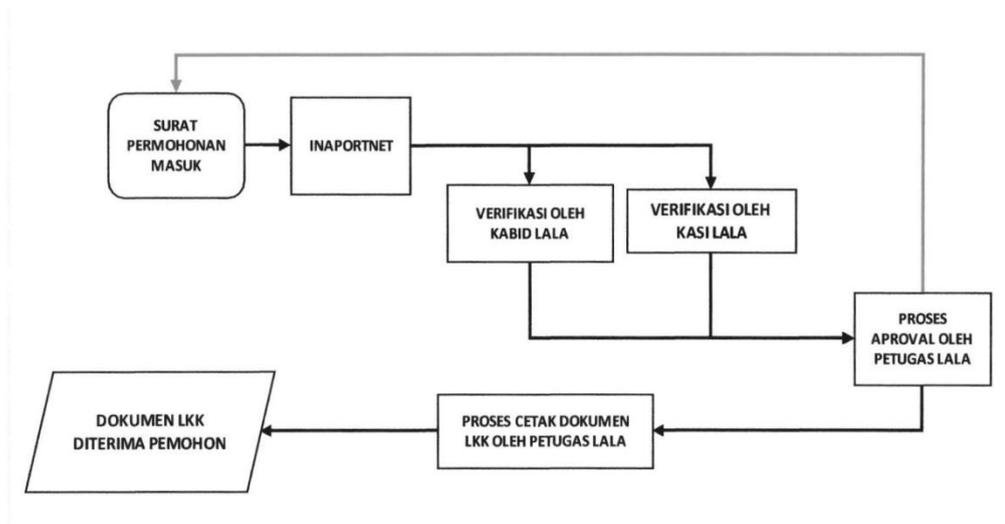
Gambar 4 Bagan layanan manual pemberitahuan keberangkatan kapal

Sumber : Standard Operation Procedur Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

| PELAYANAN KAPAL DAN BARANG | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|----------------|------------|
| NO. | URAIAN JENIS KEGIATAN | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
| | | OPERATOR SIMPADU/ BIDANG LALA, OPS & USAHA KEPELABUHANAN | OPERATOR SPB/ BIDANG KESELAMATAN BERLAYAR | OPERATOR ISPORT/ PELINDO IV | PEMOHON/ AGEN PELAYARAN | PERUSAHAAN BONGKAR MUAT | KELENGKAPAN | WAKTU | |
| D. KAPAL KELUAR (MANUAL) | | | | | | | | | |
| 1 | Mengajukan permohonan Keagenan | | | | | | | Surat Keagenan | |
| 2 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Keagenan | | | | | | | Menit | |
| 3 | Mengajukan permohonan Warta Keberangkatan Kapal | | | | | | | | |
| 4 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan LKK | | | | | | | Menit | |
| 5 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Keplautan | | | | | | | Menit | |
| 6 | Mengajukan permohonan Realisasi Bongkar Muat (Time Sheet) | | | | | | | Menit | |
| 7 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Realisasi Bongkar Muat (Time Sheet) | | | | | | | Menit | |
| 8 | Mengajukan permohonan PPKB Keberangkatan | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 9 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan PPKB Keberangkatan | | | | | | | Menit | |
| 10 | Memeriksa permohonan SPK Pandu Keluar | | | | | | | Menit | |
| 11 | Mengajukan permohonan LK3 | | | | | | | | |
| 12 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan LK3 | | | | | | | Menit | |
| 13 | Mengajukan permohonan SPB | | | | | | | | |
| 14 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan SPB | | | | | | | Menit | |
| 15 | Menerima SPB | | | | | | | | |

Gambar 5 Skema SOP layanan manual pemberitahuan keberangkatan kapal

Sumber : Standard Operation Procedur Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar



Gambar 6 Bagan layanan online pemberitahuan keberangkatan kapal

Sumber : Standard Operation Procedur Kantor Otoritas pelabuhan Utama Makassar

| NO. | URAIAN JENIS KEGIATAN | PELAKSANA | | | | | MUTU BAKU | | | KETERANGAN |
|-------------------------------------|--|--|--|------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|----------|-----------------------|------------|
| | | OPERATOR SIMPADU / BIDANG LALA, OPS & USAHA KEPSELABUHAN | OPERATOR SPB / BIDANG KESELAMATAN BERLAYAR | OPERATOR ISPORT / PELINDO IV | PERUBAHAN BONGKAR MUAT | PEMOHON / AGEN PELAYARAN | KELENGKAPAN | WAKTU | OUTPUT | |
| B. KAPAL KELUAR (INAPORTNET) | | | | | | | | | | |
| 1 | Mengajukan permohonan Keagenan | | | | | | Surat Keagenan | - | Sistem Inaportnet | |
| 2 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Keagenan | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | Keagenan | |
| 3 | Mengajukan permohonan Warta Keberangkatan Kapal | | | | | | Keagenan | - | Keagenan | |
| 4 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan LKK | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | LKK | |
| 5 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Keplautan | | | | | | Sistem SPB | 5 Menit | Keplautan | |
| 6 | Mengajukan permohonan Realisasi Bongkar Muat (Time Sheet) | | | | | | Keplautan | - | Keplautan | |
| 7 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan Realisasi Bongkar Muat (Time Sheet) | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | Time Sheet | |
| 8 | Mengajukan permohonan PPKB Keberangkatan | | | | | | Time Sheet | | Time Sheet | |
| 10 a. | Memeriksa dan memverifikasi permohonan PPKB Keberangkatan | | | | | | Sistem Isport | 10 Menit | a. PPKB Keberangkatan | |
| 10 b. | Memeriksa dan memverifikasi permohonan SPK Pandu Keluar | | | | | | | | b. SPK Pandu Keluar | |
| 11 | Mengajukan permohonan LK3 | | | | | | SPK Pandu Keluar | | SPK Pandu Keluar | |
| 12 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan LK3 | | | | | | Sistem Inaportnet | 5 Menit | LK3 | |
| 13 | Mengajukan permohonan SPB | | | | | | LK3 | | LK3 | |
| 14 | Memeriksa dan memverifikasi permohonan SPB | | | | | | Sistem SPB | 5 Menit | SPB | |
| 15 | Menerima SPB | | | | | | SPB | | SPB | |

Gambar 7 Skema SOP layanan online pemberitahuan keberangkatan kapal

Sumber : Standard Operation Procedur Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Tabel 1 *Real time* untuk kapal yang telah melakukan proses *clearance in* dan *clearance out* di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

| NO | NAMA AGEN | CLEARANCE IN | CLEARANCE OUT |
|-----------|------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | Agen 1 | 30 menit | 1 jam |
| 2 | Agen 2 | 30 menit | 1 jam |
| 3 | Agen 3 | 30 menit | 1 jam |
| 4 | Agen 4 | 30 menit | 1 jam |

Sumber : Hasil Wawancara Agen Pelayaran Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

Berdasarkan Tabel 1 tentang *Real Time* untuk kapal yang telah melakukan Proses *Clearance In* dan *Clearance Out* di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar, dari 4 orang agen yang telah di wawancara, waktu yang diperlukan untuk *Clearance In* yaitu 30 menit, sedangkan untuk *Clearance Out* yaitu 1 jam.

Tabel 2 *Real Time* untuk kapal yang belum pernah melakukan proses *clearance in* dan *clearance out* di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

| NO | NAMA AGEN | CLEARANCE IN | CLEARANCE OUT |
|-----------|------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | Agen 1 | 2 jam | 3 jam |
| 2 | Agen 2 | 2.5 jam | 3 jam |
| 3 | Agen 3 | 2 jam | 2 jam |
| 4 | Agen 4 | 2 jam | 3 jam |

Sumber : Hasil Wawancara Agen Pelayaran Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

Berdasarkan Tabel 2 tentang tentang *Real Time* untuk kapal yang belum pernah melakukan Proses *Clearance In* dan *Clearance Out* di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar, dari 4 orang agen yang telah di wawancara, tiga orang agen menyatakan waktu yang dibutuhkan untuk proses *Clearance In* yaitu 2 jam, dan satu orang agen menyatakan 2.5 jam. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk *Clearance Out*, tiga orang agen menyatakan 3 jam, dan satu orang agen menyatakan 2 jam.

Tabel 3 *Real Time* untuk kapal yang melakukan proses *clearance in* dan *clearance out* secara manual di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

| NO | NAMA AGEN | CLEARANCE IN | CLEARANCE OUT |
|-----------|------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | Agen 1 | 12 jam | 6 jam |
| 2 | Agen 2 | 12 jam | 6 jam |
| 3 | Agen 3 | 12 jam | 6 jam |

| NO | NAMA AGEN | CLEARANCE IN | CLEARANCE OUT |
|----|-----------|--------------|---------------|
| 4 | Agen 4 | 12 jam | 6 jam |

Sumber : Hasil Wawancara Agen Pelayaran Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

Berdasarkan Tabel 3 tentang *Real Time* untuk kapal yang melakukan Proses *Clearance In* dan *Clearance Out* Secara Manual di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar, dari 4 orang agen yang telah di wawancara, waktu yang dibutuhkan untuk proses *Clearance in* secara manual yaitu 12 jam, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk proses *Clearance Out* secara manual sebesar 6 jam.

Tabel diatas merupakan waktu pada saat kapal melakukan proses *Clearance In* dan *Clearance Out* secara manual, pada saat Inaportnet belum diterapkan (manual) di Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar.

Dari hasil wawancara mengenai persepsi agen pelayaran tentang proses *Clearance In* dan *Clearance Out*, maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi *real time* dari awal penginputan dokumen sampai dengan proses *Clearance*, yaitu :

1. Kapal yang sebelumnya pernah di onlinekan oleh agen di pelabuhan asal, tidak perlu menginput data warta kedatangan dari awal, karena data sudah direkam oleh sistem, sehingga proses penginputan data berlangsung lebih cepat, dimana untuk warta kedatangan kapal 30 menit, dan tuntut warta keberangkatan kapal diperlukan waktu 1 jam. Untuk menginput data kapal yang belum pernah di onlinekan, diperlukan waktu kurang lebih 3 jam, hingga terbit surat persetujuan keberangkatan.
2. Jika kapal di pelabuhan asal masih menggunakan cara manual, maka terlebih dahulu agen pelayaran harus meninput data sertifikat kapal, dan data *crew list*. Hal tersebut membutuhkan waktu yang lama, terutama dalam penginputan *crew list*.

Dalam pengurusan dokumen kapal masuk dan kapal keluar menggunakan sistem Inaportnet, waktu yang diperlukan berbeda-beda, tergantung jenis dan kegiatan kapal. Untuk kapal yang tidak berkegiatan, membutuhkan waktu kurang dari 5 jam, dimulai dari kedatangan sampai dengan keberangkatan, disesuaikan dengan proses *approve* dari petugas jaga.

2.5 Sistem Inaportnet

Berdasarkan The Declaration of ASEAN Concord II (Bali Concord II) pada 7 Oktober 2003 dan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2006 & Inpres No.6 Tahun 2007 tentang Fokus Program Ekonomi Tahun 2008-2009 serta Keputusan Menko Perekonomian KEP- 19/M.EKON/04/2008 tentang Pembentukan Tim Persiapan NSW, maka Pemerintah membentuk panitia persiapan National Single Window (NSW) yang diketuai oleh menteri keuangan dan dibantu oleh menteri perhubungan dan menteri perdagangan serta para pejabat.

National Single Window (NSW) terdiri dari dua pilar cakupan layanan, yakni Trade System (*TradeNet*) dan Port System (*Inaportnet*). TradeNet yaitu sistem yang menangani masalah dokumen dan kepabeanan sementara Inaportnet mengatur perizinan keluar masuk kapal terutama proses *Port Clearance* di Pelabuhan.

2.5.1 Pengertian Inaportnet (Indonesia Port Integration System)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. Pada peraturan tersebut (Pasal 1) menerangkan “Inaportnet adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan”.

Pada peraturan PM 157 Tahun 2015 (Pasal 2) menerangkan kementerian perhubungan menyelenggarakan Inaportnet secara online dan pelaksanaannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Inaportnet sebagaimana dimaksud pada ayat 1, untuk pelayanan kapal dan barang yang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat dan pembatalan pelayanan.

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.

Pada dasarnya Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/Web Service terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan

kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan Pelayaran maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam melakukan permohonan pelayanan atau yang sering kita dengar di dunia pelayaran *clearance in* dan *clearance out* untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait rencana kegiatan bongkar muat untuk muatan di kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah untuk melakukan *clearance*, atau dengan kata lain meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Dalam pelayanan Inaportnet akan banyak menggunakan singkatan atau istilah, sehingga pembaca perlu memahami istilah – istilah tersebut sehingga dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan kekeliruan. Adapun istilah – istilah yang sering digunakan atau yang terdapat pada layanan Inaportnet adalah sebagai berikut :

1. AP : Agen Pelayaran/Perusahaan Pelayaran
2. PBM : Perusahaan Bongkar Muat
3. PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha.
4. PKK : Pemberitahuan Kedatangan Kapal adalah laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dan perusahaan angkutan laut rakyat kepada penyelenggara pelabuhan.
5. SPM : Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (Clearance in) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan wajib lainnya untuk memasuki pelabuhan.
6. RKBM : Rencana Kegiatan Bongkar Muat adalah laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.
7. PPKB : Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang adalah permintaan pelayanan jasa di pelabuhan (Labuh, Pandu, Tunda, Kepil, Tambat dan jasa lainnya) dan jenis barang serta jumlah barang yang akan di bongkar/muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

8. RPK-RO : Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara pelabuhan untuk memperoleh penetapan.
9. PPK : Penetapan Penyandaran Kapal adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh Kantor Otoritas Utama dan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.
10. SPK : Surat Perintah Kerja adalah dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan, dan tambat kapal.
11. SPOG : Surat Persetujuan Olah Gerak adalah 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.
12. LKK : Laporan Keberangkatan Kapal adalah laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan.
13. LK3 : Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal adalah laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan tanggal kapal berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkar dan/atau muat).
14. SPB: Surat Persetujuan Berlayar (*Clearance Out/Port Clearance*) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan.
15. LAB : Laporan Angkutan Barang adalah surat yang berisi daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada penyelenggara pelabuhan.

16. JPT : Jasa Pengurusan Transportasi (*Freight Forwarding*) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan pengukuran, penimbangan, pengurusan, penyelesaian, dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelola pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.
17. 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).
18. Shipping Intruction adalah perintah/instruksi pengapalan/pengiriman yang dibuat oleh eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
19. 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).

Dalam pelaksanaannya, untuk bergabung dalam sistem Inaportnet setiap pengguna portal harus memiliki *user*, *password*, dan *code* pada member login. Pada manual aplikasi ini, user dapat mengakses menggunakan *browser* ke aplikasi dengan alamat <https://inaportnet.dephub.go.id/site/login>, kemudian muncul halaman login seperti dibawah ini untuk setiap pengguna.



Sign In

Masukkan Username and Password Anda

Username

Password

Ingat Saya [Lupa Password ?](#)

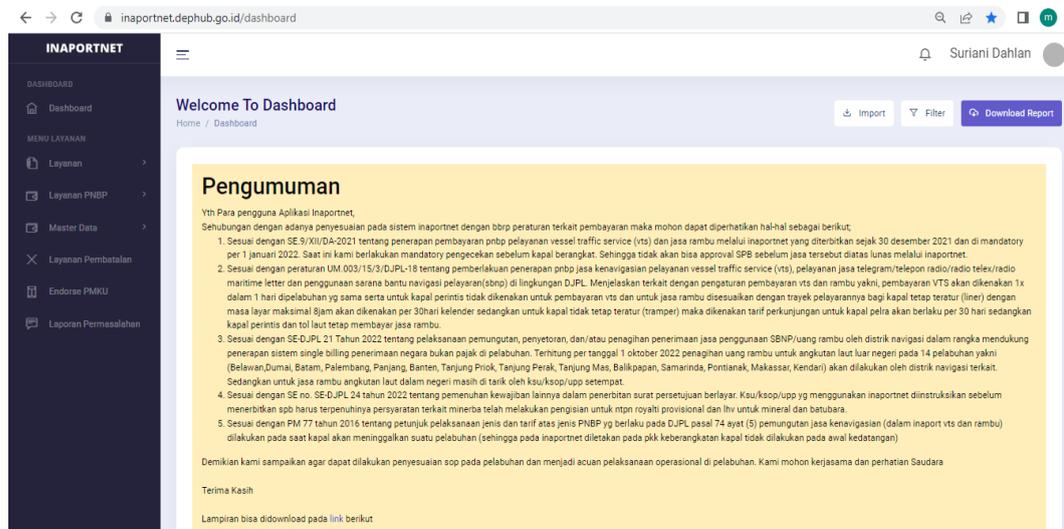
Belum Memiliki Akun? [Daftar](#) [Masuk](#)

© 2022 Kementerian Perhubungan - Ditlala

Gambar 8 Menu Login

sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/site/login>

Berdasarkan Gambar 8 diatas, Sistem Inaportnet ini dibuat berdasarkan kategori dari pengguna aplikasi yang terdiri dari: Agen Pelayaran (AP), Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), dan Perusahaan Jasa Pelayanan Transportasi (PJPT). Setelah login, para pengguna jasa dapat melihat halaman pertama sistem Inaportnet dengan nama user adalah nama ketika pengguna jasa melakukan *login* dan menu user yang ditampilkan sesuai dengan *priviledge user* tersebut.



Gambar 9 Halaman pertama sistem Inaportnet
sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/site/login>

Berdasarkan Gambar 9 diatas, pada halaman ini pengguna jasa dapat melihat pelayanan yang berkaitan dengan fungsinya. Dalam hal ini sesuai dengan pengguna ketika melakukan login. Pada tampilan diatas, pengguna yang digunakan adalah agen pelayaran.

Tidak semua kapal dapat dilayani dengan sistem online Inaportnet atau dengan kata lain pelayanan yang digunakan dengan cara manual. Ada pun kapal – kapal yang tidak dilayani menggunakan sistem Inaportnet sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan Inaportnet di Pelabuhan (Pasal 2, Ayat (2) adalah sebagai berikut :

1. Kapal pelayaran rakyat.
2. Kapal yang berukuran 35 GT kebawah.
3. Kapal yang beroperasi tetap pada daerah pelayaran tertentu dengan waktu pelayaran kurang dari 6 (enam) jam.
4. Kapal perikanan.

Pada peraturan tersebut diatas juga (Pasal 17) menerangkan “Dalam hal terjadi kerusakan/gangguan pada Inaportnet sehingga tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, penggunaan melalui sistem elektronik untuk sementara waktu diganti

dengan cara manual dan Sistem Level Agreement (SLA) tidak berlaku sampai dengan Inaportnet dapat berfungsi kembali”. Untuk bisa menggunakan layanan tersebut, pengguna layanan harus memiliki hak akses langsung ke sistem Inaportnet, untuk dapat mendapatkan pelayanan, pengguna layanan harus mengajukan permohonan akses pengguna melalui system inaportnet.

Inaportnet pada dasarnya sebagai sistem untuk melayani kedatangan/keberangkatan (*clearance in/out*) kapal maupun untuk rencana kegiatan bongkar muatnya, sehingga yang dapat mengakses sistem ini hanya yang memiliki kepentingan di pelabuhan yaitu :

1. Otoritas Pelabuhan
2. Kesyahbandaran
3. Badan Usaha Pelabuhan (BUP Pelindo I - IV)
4. Perusahaan Pelayaran/Agen
5. Perusahaan Bongkar muat (PBM)
6. Jasa Pengurusan Transportasi (JPT)

2.5.2 Tujuan dan Manfaat Inaportnet

Tujuan utama pembangunan portal ini untuk melakukan percepatan atas penyelesaian proses, peningkatan efektifitas dan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalulintas barang, terutama mendorong percepatan proses *Port clearance*. Tujuan kedua terkait dengan upaya meminimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan *Port clearance*, terutama terkait proses pelayanan kapal di Pelabuhan.

Manfaat yang diperoleh oleh user :

1. Kecapatan Layanan

Dari sisi waktu layanan akan tereduksi menjadi lebih kecil bila dibandingkan dengan sebelum adanya Inaportnet. Misalnya untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan sekarang adalah 12 jam diukur dari dokumen PSAD diterima sistem Inaportnet sampai dengan

kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata 1 minggu tanpa melalui Inaportnet.

2. Biaya pengurusan bisa ditekan sampai pada tingkat yang paling minimal karena perusahaan bias menekan jumlah kurir yang diperlukan.
3. Meningkatkan daya saing pelayanan kapal di pelabuhan
4. Meningkatkan informasi publik mengenai kebijakan pelayanan kapal di pelabuhan
5. Mengurangi adanya *under invoice*.
6. Meningkatkan transparansi untuk menghilangkan penyalahgunaan wewenang.
7. Perusahaan dapat memantau pergerakan kapal pegangkut barang dan dokumen pengurusan kapal setelah kapal masuk pelabuhan langsung dari komputernya dimeja kerja.
8. Perusahaan dapat langsung memperoleh informasi mengenai kapal dan dokumen pengurusan yang berkaitan dengan kegiatan kapal tersebut di pelabuhan, misalnya PKKA, SPOG, SIB dapat dipantau langsung dari komputernya di meja kerja.

2.5.3 Instansi yang Terkait dengan Sistem Inaportnet

Pelabuhan merupakan sistem terpadu yang berfungsi melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan. Dalam sistem tersebut terdapat berbagai instansi pemerintah maupun perusahaan swasta yang bekerja saling mendukung untuk melayani kapal serta muatannya. Ada instansi pengelola pelabuhan yang sangat berperan, yaitu administrator pelabuhan dan PT. Pelabuhan Indonesia.

Adapun instansi pemerintah yang terkait dengan sistem Inaportnet, yaitu :

2.5.3.1 Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC)

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai disingkat DJBC atau bea cukai adalah nama dari suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai. Pada masa penjajahan Belanda, bea cukai sering disebut dengan *duane*. Tugas dan fungsi DJBC adalah berkaitan erat dengan pengelolaan keuangan Negara, antara lain memungut bea masuk berikut pajak-pajak atas barang impornya

(PPN Impor, PPh Pasal 22, PPnBM) dan cukai. Sebagaimana diketahui bahwa pemasukan terbesar (sering disebut sis penerimaan) kepada kas Negara adalah dari sektor pajak dan termasuk di dalamnya adalah bea masuk dan cukai yang dikelola DJBC.

Selain itu, tugas dan fungsi DJBC adalah mengawasi kegiatan ekspor dan impor, mengawasi peredaran minuman yang mengandung alkohol atau etil alkohol, dan peredaran rokok atau barang hasil pengolahan tembakau lainnya. Seiring perkembangan zaman, bea cukai bertambah fungsi dan tugasnya sebagai fasilitator perdagangan, yang berwenang melakukan penundaan atau bahkan pembebasan pajak dengan syarat-syarat tertentu. Tugas lain DJBC adalah menjalankan peraturan titipan dari departemen atau instansi pemerintahan yang lain, seperti dari Departemen Perdagangan, Departemen Pertanian, Departemen Kesehatan, dan Departemen Pertahanan.

Segala peraturan titipan ini menjadi kewajiban bagi DJBC untuk melaksanakannya karena DJBC adalah instansi yang mengatur keluar masuknya barang di wilayah Indonesia. Esensi dari peraturan titipan tersebut adalah demi terwujudnya efisiensi dan efektivitas karena tidak mungkin jika setiap instansi yang berwenang melaksanakan sendiri setiap peraturan yang berkaitan dengan hal ekspor dan impor untuk menghindari birokrasi panjang yang harus dilewati oleh setiap pengeksport dan pengimpor dalam beraktivitas.

2.5.3.2 Administrator Pelabuhan

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.67 Tahun 1999, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Administrasi Pelabuhan Bab I, Pasal I :

1. Kantor Administrator Pelabuhan adalah unit organik dibidang keselamatan pelayaran di pelabuhan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Pelabuhan di lingkungan Departemen Perhubungan.
2. Kantor Administrator Pelabuhan Kelas I (Utama) berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Perhubungan.

3. Kantor Administrator Pelabuhan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Menurut pasal 2, Administrator Pelabuhan memiliki tugas menyelenggarakan pemberian pelayanan keselamatan pelayaran di dalam daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut.

Menurut pasal 3, dalam melaksanakan tugas seperti dimaksud dalam pasal 2, Kantor Administrasi Pelabuhan menyelenggarakan fungsi :

1. Penilikan kegiatan lalulintas angkutan laut yang meliputi kapal, penumpang, barang dan hewan serta pemantauan pelaksanaan tarif angkutan laut.
2. Pembinaan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)
3. Penilikan terhadap pemenuhan syarat kelaiklautan kapal dan pengeluaran Surat Izin Berlayar (SIB)

Secara garis besar, administrator pelabuhan memiliki tugas memadukan rencana operasional dalam mempergunakan tambatan dan fasilitas pendukung lainnya. Administrator pelabuhan juga berperan mengendalikan kelancaran arus kapal dan barang dan mengadakan pembinaan tenaga kerja bongkar muat serta mengkoordinir instansi yang ada dalam pelabuhan.

2.5.3.3 Syahbandar

Syahbandar adalah badan yang melaksanakan *port clearance*, yaitu pemeriksaan surat-surat kapal agar kapal dapat keluar masuk pelabuhan. Syahbandar adalah penegak hukum dalam ketertiban bandar dan pengawas keselamatan pelayaran. Kapal-kapal harus memiliki dokumen yang menyatakan bahwa kapal layak laut serta telah memenuhi syarat dan ketentuan keselamatan pelayaran.

2.5.3.4 Kantor Imigrasi

Badan pemerintah yang berada di bawah Departemen Kehakiman yang bertugas :

1. Mengawasi keluar/masuknya orang sesuai ketentuan keimigrasian.
2. Memeriksa penumpang dan awak kapal, dalam hal ini penumpang asing yang hendak masuk/keluar daerah hukum Indonesia.

3. Memeriksa paspor penumpang asing apakah sudah memenuhi ketentuan atau belum.
4. Memeriksa paspor ABK (kru kapal).
5. Memberikan *Imigration clearance*.

2.5.3.5 Kantor Pelabuhan Indonesia (Pelindo)

PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) menyediakan dan mengusahakan fasilitas pelabuhan yang memungkinkan kapal dapat berlabuh dengan aman dan dapat melakukan kegiatan bongkar/muat, serta menetapkan alokasi tempat tambatan dan waktu kapal bertambat. Selain itu Pelindo juga mengawasi pelaksanaan pemakaian tambatan sesuai dengan perencanaan sebelumnya.

2.5.4 Pertukaran Dokumen dalam sistem Portnet

Ada beberapa dokumen yang dipertukarkan di dalam Sistem Port ini, yaitu

- a) Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB)

Dokumen yang diajukan oleh *shipping agent* untuk mendapatkan ijin tambat dan pelayanan dari Pelindo melalui web Pelindo.
- b) Port Single Administration Document (PSAD)

Data PSAD diambil dari data PPKB dengan tambahan respon-respon dari pihak-pihak lain, misalnya Karantina, Pertanian, Kesehatan Pelabuhan, Imigrasi, dan lain-lain. Aplikasi in house Pelindo mengirimkan PPKBD melalui Portnet.
- c) Discharge List

Dokumen daftar komoditi dan container yang dibongkar dari suatu kapal. Dokumen ini dikirim oleh importir ke TPS, kemudian TPS mengirimkannya lagi ke Portnet melalui *web service*.
- d) Ship Specification

Dokumen daftar komoditi dan kontainer yang dimuat dari suatu kapal. Dokumen ini dikirim oleh eksportir ke TPS, kemudian TPS mengirimkannya lagi ke Portnet melalui *web service*.
- e) Ship Specification

Dokumen spesifikasi teknis dari suatu kapal yang dikirimkan oleh Direktorat Perhubungan Laut ke portnet

f) Surat Ijin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL)

Dokumen perijinan yang diberikan oleh Hubla untuk suatu kapal tertentu yang dimiliki oleh *shipping agent*. Dokumen ini juga dikirim oleh Hubla ke Portnet.

g) Surat Ijin Berlayar (SIB)

Dokumen yang diajukan oleh *shipping agent* kepada Administrator Pelabuhan untuk mendapatkan ijin keluar Pelabuhan.

h) Surat Pengawasan Bergerak (SPB)

Dokumen yang diajukan oleh *shipping agent* kepada Adpel untuk memperoleh ijin masuk ke dalam pelabuhan atau pindah deka.

i) Inward Manifest

Dokumen daftar komoditi yang diangkut oleh kapal dari luar mancanegara ke dalam pelabuhan, diajukan oleh *shipping agent*.

j) Outward Manifest

Dokumen daftar komoditi yang diangkut oleh kapal ke luar pelabuhan, diajukan oleh *shipping agent*.

k) Gate in

Dokumen daftar kontainer yang masuk ke TPS (Tempat Penimbunan Sementara) yang ada di Pelabuhan.

l) Gate Out

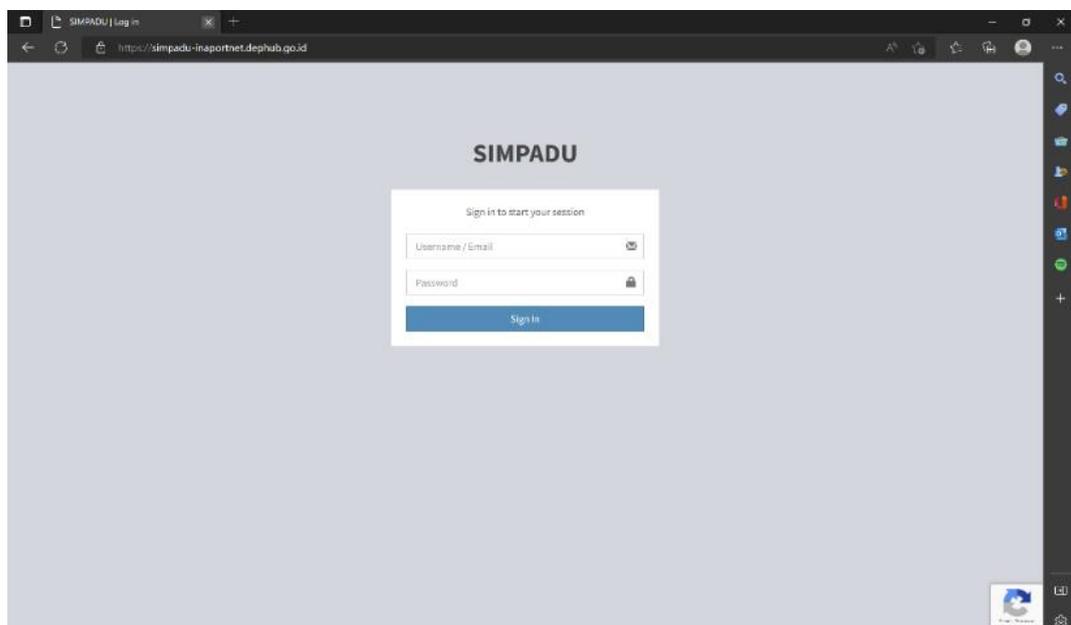
Dokumen daftar kontainer yang keluar dari TPS (Tempat Penimbunan Sementara) ke luar pelabuhan.

2.5.4.1 Mekanisme Pelayanan Kapal Oleh Administrator Otoritas Pelabuhan Menggunakan Sistem Inaportnet

Implementasi di lapangan prosedur operasi standar (*Standard operating procedures*) mekanisme pelayanan kapal dan barang secara online melalui inaportnet sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet

di kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar dengan cara dan tahapan sebagai berikut:

- a. Otoritas Pelabuhan memiliki layanan SIMPADU (Sistem Layanan Terpadu) secara elektronik dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Login <https://simpadu-inaportnet.dephub.go.id/> dengan web browser;
 - 2) Memasuki hak akses yang telah dimiliki (username dan password) seperti yang tertera pada Gambar 10 dibawah ini;



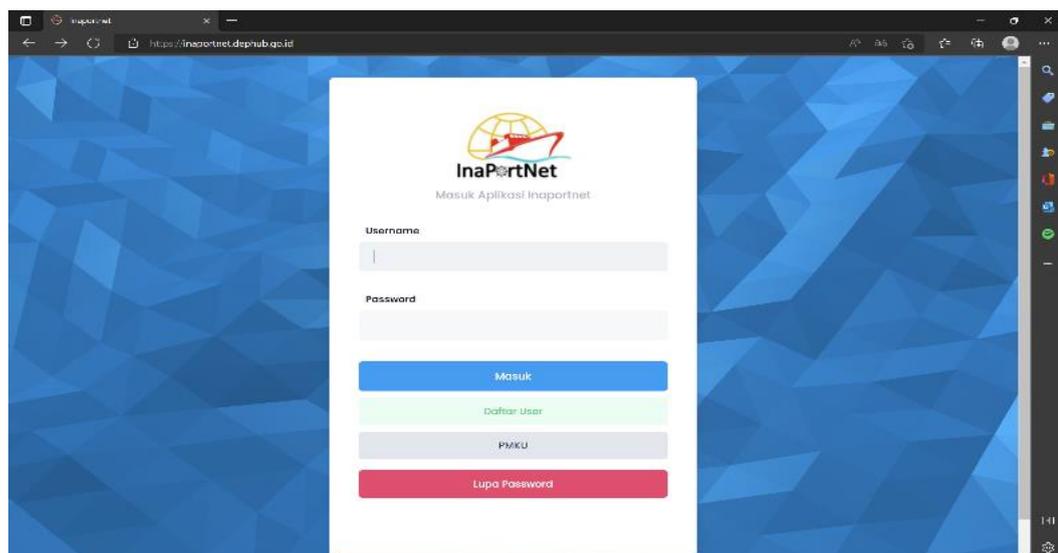
Gambar 10 Menu login SIMPADU
sumber: <https://simpadu-inaportnet.dephub.go.id/>

- b. Otoritas pelabuhan setelah menerima permohonan validasi keagenan, PKK, LK3, PPK, LAB, RKBM, Kapal pindah, masa tambat, PMKU, Pembatalan PKK, Pembatalan PPK, Alih agen, Tambah / rubah PBM, Perubahan muatan, realisasi LK3, PKKA Anchorage, perubahan lokasi masuk, PWMS, Alih muat-STs, Pembatalan RKBM melakukan verifikasi data dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Pilih menu, kemudian pada bagian belum diproses;
 - 2) Melakukan verifikasi status; dan
 - 3) Apabila valid, maka diberikan persetujuan

2.5.4.2 Mekanisme Pelayanan Kapal Oleh Agen Pelayaran Menggunakan Sistem Inaportnet

Mekanisme pelayanan kapal dan barang secara online melalui inaportnet sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet Agen pelayaran dengan cara dan tahapan sebagai berikut:

- a. Perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan sub agen mengajukan permohonan melalui layanan Inaportnet dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Login <https://inaportnet.dephub.go.id/> dengan web browser;
 - 2) Memasuki hak akses yang telah dimiliki (username dan password) seperti Gambar 11 yang ada dibawah ini;



Gambar 11 Menu login Inaportnet
sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/>

- b. Perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan sub agen mengajukan permohonan melalui layanan Inaportnet dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Pilih menu, kemudian menu layanan;

- 2) Melakukan pengajuan permohonan, dengan mengunggah dokumen bukti-bukti pada menu layanan, Layanan PNBPN, Layanan Pembatalan dan endorse PMKU.

2.6 Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar

Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan yang dalam tugas pokoknya melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersil.

2.7 Agen Pelayaran Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar

Agen pelayaran adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam kegiatan atau aktifitas kapal atau perusahaan pelayaran. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan berbagai keperluan yang harus dipenuhi seperti *fresh water, bunker, proses sign on* dan *sign off crew* kapal. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk seorang agen kapal. Secara garis besar di kenal tiga jenis agen kapal yaitu general agen, sub-agen atau agen, dan cabang agen.

Keagenan adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran lain di Indonesia atau asing di luar negeri untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan dengan kapalnya. Jadi perusahaan pelayaran dapat menunjuk agen dalam hal membutuhkan pelayanan kapal, tetapi dapat juga ditunjuk sebagai agen yang dibutuhkan untuk melayani kapal perusahaan lain.

Menurut kamus besar Agen Perusahaan Pelayaran adalah perusahaan lain yang ditunjuk oleh suatu perusahaan pelayaran di tempat lain untuk bertindak atas nama dan untuk kepentingan perusahaan pelayaran yang menunjuknya.

Ruang lingkup kerja agen sangat berkaitan dengan perusahaan pelayaran dan pelabuhan. Menurut peraturan Republik Indonesia No. 28 tahun 2011 tentang angkutan di perairan. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan

pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi agen di pelabuhan tertentu.

2.8 Parameter Kinerja Pelayanan Inaportnet

Parameter inaportnet merupakan elemen sistem yang berguna dalam mengidentifikasi sistem layanan inaportnet dan mengevaluasi kinerja suatu layanan.

Pada penelitian (meylia avista,2020) peneliti mengkategorikan 3 (tiga) indikator penilaian kinerja dan kepentingan yaitu terhadap keamanan dan kecepatan sistem inaportnet, kemudahan akses informasi, kepuasan dan pemahaman agen dalam menggunakan sistem informasi dapat dilihat pada (Lampiran.3).

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet, Pasal 16 ayat 1 Tentang penyelenggara pelabuhan melakukan verifikasi terhadap pemberitahuan kedatangan kapal sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 maka terdapat pada kuesioner (Lampiran.1 dan 2) indikator penilaian kinerja dan kepentingan verifikasi dokumen yang dilakukan oleh administrator otoritas pelabuhan. Pada BAB VIII dibahas mengenai jangka waktu pelayanan dan dokumen hasil pelayanan yang dimana menjadi salah satu indikator penilaian kinerja yang terdapat pada kuesioner (Lampiran.1 dan 2)

Pada penelitian (Firnanda, R,2021) terdapat beberapa variabel indikator kinerja diantaranya kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja karyawan pada kuesioner penelitian tersebut dapat dilihat pada (Lampiran.4) sehingga penulis menjadikan referensi sebagai parameter kinerja pelayanan inaportnet pada penelitian ini.

Berdasarkan studi literatur tersebut dan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara

Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet maka telah penulis kategorikan terdapat 18 indikator penilaian kinerja dan kepentingan bagi pengguna administrator otoritas pelabuhan dan terdapat 20 indikator penilaian kinerja dan kepentingan bagi pengguna agen pelayaran yang terdapat pada (Lampiran.1 dan 2).

2.9 Uji Validitas Dan Reliabilitas

2.9.1 Uji validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 16 orang untuk administrator Otoritas Pelabuhan dan 31 orang untuk Agen pelayaran.

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- n = Banyaknya sampel
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian variabel x dan y
- $\sum X$ = Jumlah nilai variabel x
- $\sum Y$ = Jumlah nilai variabel y
- $\sum X^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel x
- $\sum Y^2$ = Jumlah pangkat dari nilai variabel y

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 26 *for windows* dengan kriteria berikut :

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

2.9.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (*reliability*) menunjuk pada pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu (Nurgiyantoro, 2012: 341). Pengujian reliabilitas dengan *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus *Alfa Cronbach* karena datanya berupa data interval. Rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

R = koefisien reliabilitas yang dicari

k = jumlah butir pernyataan

σ_i^2 = varian butir-butir pernyataan

σ^2 = varian skor pernyataan

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 16 orang Administrator Otoritas Pelabuhan dan 31 orang Agen pelayaran, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SPSS 26 for windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut

tidak reliabel.

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka reliable
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ dari 0,6

2.10 Metode Importance Performance Analysis

Metode *importance performance analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai kerangka kerja untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari kedua harapan terkait dengan atribut yang menonjol (kepentingan) dan penilaian terhadap kinerjanya. Sementara masing-masing menghasilkan informasi berharga secara independen, potensi penuh dan janji dari jenis informasi ini lebih mungkin untuk direalisasikan ketika kedua konsep digabungkan. (Levenburg & Magal, 2004).

Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Kelebihan metode *Importance Performance Analysis* dibandingkan metode yang lain adalah sebagai berikut:

- Prosedur dari metode ini cukup sederhana.
- Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.
- Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

2.10.1. Perhitungan Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu Metode yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan responden. Dengan ketentuan bahwa kepuasan layanan merupakan tingkat

kesesuaian antara kinerja yang telah dilakukan terhadap tingkat harapan pengguna jasa atau konsumen. Penghitungan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (3)$$

Dimana :

X_i = Persepsi

Y_i = Ekspektasi

T_{ki} = Tingkat Kesesuaian Masing – Masing Variabel

Pada kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa, kepentingan pelayanan dan kinerja pelayanan diukur menggunakan skala likert 5 poin yaitu :

Tabel 4 Skala tingkat ekspektasi

| No | Jawaban | Bobot |
|----|----------------|-------|
| 1 | Sangat Penting | 5 |
| 2 | Penting | 4 |
| 3 | Netral/Biasa | 3 |
| 4 | Kurang Penting | 2 |
| 5 | Tidak Penting | 1 |

Sumber : Sugiyono (2007:85)

Sedangkan untuk tingkat kinerja/aspek kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu :

Tabel 5 Skala tingkat persepsi

| No | Jawaban | Bobot |
|----|--------------|-------|
| 1 | Sangat Puas | 5 |
| 2 | Puas | 4 |
| 3 | Netral/Biasa | 3 |
| 4 | Kurang Puas | 2 |
| 5 | Puas | 1 |

Sumber : Sugiyono (2007:85)

Selanjutnya data yang diperoleh dari hasil survei terhadap beberapa responden dengan menggunakan kuesioner maka dapat dianalisa tingkat kesesuaian antar tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi untuk masing-masing dimensi.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Yola dan Duwi, 2013). Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Berikut kriteria tingkat kesesuaian :

Tabel 6 Kriteria penilaian tingkat kesesuaian

| Rentang Penilaian (%) | Kriteria Penilaian |
|------------------------------|---------------------------|
| 81 – 100 | Sangat Baik |
| 66 – 80 | Baik |
| 51 – 65 | Cukup Baik |
| 35 – 50 | Kurang Baik |
| 00 – 34 | Sangat Tidak Baik |

Sumber: Eko Hartanto, 2014

Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian diatas akan dianalisis menggunakan diagram Kartesius. Diagram kartesius dapat digunakan untuk menentukan prioritas dari indikator-indikator pelayanan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada kedua sumbu ini terdapat batas yang berupa rata-rata total dari skor penilaian pelayanan dan skor penilaian harapan pelanggan untuk membentuk empat kuadran prioritas. Kedua rata-rata total tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \quad (4)$$

Dimana,

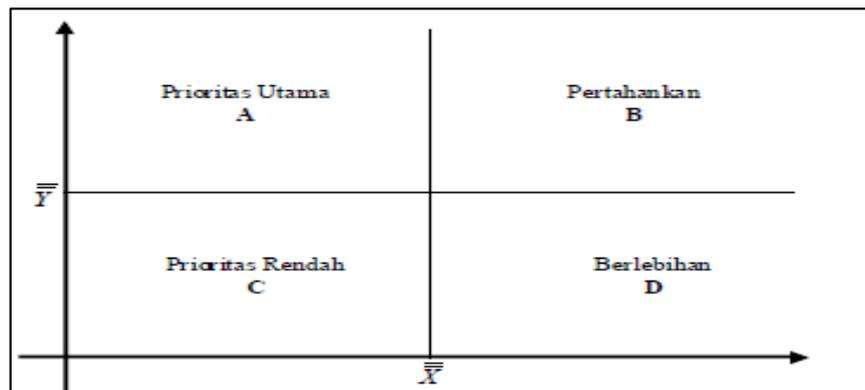
$\bar{\bar{X}}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

K = jumlah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

Tingkat kesesuaian untuk masing-masing faktor kepuasan pelanggan selanjutnya digambarkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 12 Ilustrasi diagram kartesius

Sumber : https://www.researchgate.net/figure/Gambar-1-Diagram-Kartesius-Nasution-2001_fig2_324790622

Dimana,

$\bar{\bar{X}}$ = Kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Pelayanan

Maksud dari masing-masing kuadran pada diagram kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut.

1. Kuadran A

Atribut yang dianggap sangat penting untuk responden, tetapi tingkat kinerja yang cukup rendah. Ini mengirimkan pesan langsung yang menunjukkan bahwa upaya perbaikan harus berkonsentrasi di sini.

2. Kuadran B

Atribut yang dianggap sangat penting untuk responden, dan pada saat yang sama, manajemen tampaknya memiliki tingkat kinerja yang tinggi pada kegiatan ini. Sehingga manajemen harus mempertahankan baiknya kinerja atribut yang berada pada kuadran ini.

3. Kuadran C

Atribut dianggap memiliki kepentingan rendah dan kinerja rendah. Meskipun tingkat kinerja mungkin rendah dalam sel ini, manajemen tidak perlu terlalu khawatir karena atribut dalam sel ini tidak dianggap sangat penting.

4. Kuadran D

Sel ini berisi atribut dengan kepentingan rendah, tetapi relatif tinggi kinerja. Sehingga atribut pada sel ini dimungkinkan untuk ditiadakan dan diganti dengan aspek kepuasan lainnya.