KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INDONESIA *NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW) INAPORNET TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS

Oleh:

FARITZ RIZKI MUQSITH
NRP. 465221507

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JURUSAN KALK
JAKARTA
2026

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

PENGARUH SISTEM INDONESIA *NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW) INAPORNET TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV

Oleh:

FARITZ RIZKI MUQSITH
NRP. 465221507

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JURUSAN KALK
JAKARTA
2026

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	:	Faritz Rizki Muqsith
NRP	:	465221507
Program Pendidikan	:	Diploma IV
Jurusan	:	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul	:	Pengaruh Sistem Indonesia National Single Window (INSW) Inapornet Terhadap Peningkatan Layanan Operasional Kapal di PT. Omega Persada Emas

Jakarta, 11 Juni 2026
Penulis

Materai
10.000

Faritz Rizki Muqsith
NRP . 465221507

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	Faritz Rizki Muqsith
NRP	:	465221507
Program Pendidikan	:	Diploma IV
Jurusan	:	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul	:	Pengaruh Sistem Indonesia National Single Window (INSW) Inapornet Terhadap Peningkatan Layanan Operasional Kapal di PT. Omega Persada Emas

Jakarta, 11 Juni 2026

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Titis Ari Wibowo, S.Si.T.,M.M.Tr	**Marlin, S.Pd., M.M**
Penata Tk. I (III/d)	Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19820306 200502 1 001	NIP. 19810917 200812 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. April Gunawan Malau, S.Si., M.M.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19720413 199803 1 005

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN

TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Faritz Rizki Muqsith
NRP	:	465221507
Program Pendidikan	:	Diploma IV
Jurusan	:	Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
Judul	:	Pengaruh Sistem Indonesia National Single Window (INSW) Inapornet Terhadap Peningkatan Layanan Operasional Kapal di PT. Omega Persada Emas

Ketua Penguji	Anggota Penguji	Anggota Penguji
Sari Kusumaningrum, S.S., M.Hum.	**Fina Rahmatika, M.M.Tr.**	**Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr**
Penata Tk.I (III/d)		Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19810106 201503 2 001	NIP.19920811 202321 2 051	NIP. 19820306 200502 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan KALK

Dr. April Gunawan Malau, S.Si., M.M.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19720413 199803 1 005

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan pertolongan- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang ditentukan. Yang dimana Skripsi ini merupakan suatu tugas dan kewajiban untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Penyusunan skripsi ini didasari oleh pengalaman penulis selama melaksanakan Praktek Darat kantor PT Omega Persada Emas. Serta pengetahuan yang diberikan oleh pembimbing dan Pegawai PT Omega Persada Emas. Adapun judul skripsi yang penulis ambil adalah :

PENGARUH SISTEM INDONESIA *NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW) INAPORNET TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS

Dalam menyelesaikan skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M. Mar. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta;
2. Bapak Dr. April G Malau, S.Si.T., M.M. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan;
3. Ibu Roma Dormawatty, M.M. selaku Sekretaris Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan;
4. Bapak Titis Ari Wibowo, S.Si.T., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan masukan;
5. Bapak Marlin,S.Pd., M.M Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan nasihat dan masukan;
6. Seluruh Civitas Akademik, staff dan dosen pengajar jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhann;
7. Kepada Kedua Orang Tua tercinta yang telah membesarkan, mendidik, dan memberi dukungan kepada penulis baik berupa etika, materi dan doa;
8. Kepada Selaku Direktur PT Omega Persada Emas Bapak Muhammad Agama Nawansyahputra berserta karyawan Perusahaan yang telah memberikan kesempatan

pada peneliti untuk melakukan penelitian selama praktek darat;

9. Teman-teman Angkatan 65 Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini;

Penulis menyadari masih banyak kesalahan baik isi maupun tata bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga dengan selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan juga pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, 15 Juni 2026
Penulis

FARITZ RIZKI MUQSITH

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **ii**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**

TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

ABSTRAK ..... **xii**

ABSTRACT ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. LATAR BELAKANG 1

B. IDENTIFIKASI MASALAH 6

C. BATASAN MASALAH 7

D. RUMUSAN MASALAH 7

E. TUJUAN DAN MANFAAT 7

F. SISTEMATIKA PENULISAN 9

BAB II LANDASAN TEORI **11**

A. TINJAUAN PUSTAKA 11

B. PENELITIAN TERDAHULU 30

C. KERANGKA PEMIKIRAN 33

D. HIPOTESIS 34

BAB III METODE PENELITIAN **35**

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN 35

B. METODE PENDEKATAN 36
C. SUBJEK DATA 36
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 37
E. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING 41
F. TEKNIK ANALISIS DATA 42
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN 46
A. DESKRIPSI DATA 46
B. ANALISIS DATA 49
C. HASIL ANALISIS DATA 69
D. PEMECAHAN MASALAH 72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 73
A. KESIMPULAN 73
B. SARAN 74
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN 79

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 *Screenshot* Data Kapal pada Sistem Tidak Terintegrasi.....5
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Omega Persada Emas.....47
Gambar 4.2 R Tabel.....62

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 *Incomplete Document* 3
Tabel 1.2 Gangguan Sistem INSW Inaportnet periode Agustus 2024 sampai Juli 2025 4
Tabel 3.1 Skala Likert 39
Tabel 3.2 Instrumen Indikator Sistem INSW Inaportnet (X) 39
Tabel 3.3 Instrumen Indikator Peningkatan Layanan Operasional 40
Tabel 3.4 Hubungan Interval Koefisien Korelasi 44
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia 50
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Masa Bekerja 50
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jabatan 51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Pengaruh Sistem INSW Inaportnet (X) 52
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Peningkatan Operasional Kapal (Y) 57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas 62
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas Pengaruh Sistem INSW Inaportnet (X) 64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Peningkatan Layanan Operasional Kapal (Y) 64
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi 65
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi 66
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear 67
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis 68

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Struktur Organisasi dan Kantor PT. Omega Persada Emas 79
Lampiran 2. Indikator Pertanyaan Kuisioner 80
Lampiran 3. Indikator Pertanyaan Kuisioner 81
Lampiran 4. Data Tabulasi Kuisoner Penelitian Variabel X 82
Lampiran 5. Data Tabulasi Kuisoner Penelitian Variabel Y 83
Lampiran 6. Uji Reabilitas Pengaruh Sistem INSW Inaportnet 84
Lampiran 7. Uji Reabilitas Peningkatan Layanan Operasional Kapal 84
Lampiran 8. Hasil Uji Korelasi Variabel X 85
Lampiran 9. Hasil Uji Korelasi Variabel Y 86
Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Korelasi 87
Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi 87
Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Linear 87
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis 87
Lampiran 14. SIUPKK (Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal) PT Omega Persada Emas 88
Lampiran 15. PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) PT Omega Persada Emas 89
Lampiran 16. Bukti Eror atau Data Tidak Terintegrasi Sistem INSW 90
Lampiran 17. Dokumentasi Saat Pemeriksaan Kapal dan Koordinasi dengan Pihak Syahbandar 91
Lampiran 18. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Utama……..92
Lampiran 19. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Utama……..93
Lampiran 20. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Pendamping…….94
Lampiran 21. Lembar Turnitin……95

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan sistem digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan operasional kapal di pelabuhan. Meskipun Sistem Indonesia National Single Window (INSW) yang terintegrasi dengan Inaportnet telah diterapkan, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem, data yang tidak terintegrasi, serta kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem INSW Inaportnet terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 61 responden yang merupakan karyawan PT. Omega Persada Emas. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sistem INSW Inaportnet memiliki nilai rata-rata sebesar 3,271 dan variabel peningkatan layanan operasional kapal memiliki nilai rata-rata sebesar 3,166 yang keduanya berada dalam kategori tinggi. Hasil analisis korelasi menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,776 yang berarti terdapat hubungan kuat dan positif antara Sistem INSW Inaportnet dengan peningkatan layanan operasional kapal. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,834 yang berarti sebesar 83,4% peningkatan layanan operasional kapal dipengaruhi oleh Sistem INSW Inaportnet, sedangkan 16,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 7,207 + 0,821X. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,196 lebih besar dari t tabel sebesar 0,252 dengan nilai signifikansi < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem INSW Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas.

Kata Kunci: *INSW Inaportnet, layanan operasional kapal, keagenan kapal, sistem informasi kepelabuhanan, pelayanan kapal.*

ABSTRACT

This study was motivated by the importance of implementing digital systems to improve the efficiency of ship operational services at ports. Although the Indonesia National Single Window (INSW) system integrated with Inaportnet has been implemented, several challenges are still encountered, including system disruptions, unintegrated data, and limited user understanding of the system. Therefore, this research aims to determine and analyze the influence of the INSW Inaportnet system on the improvement of ship operational services at PT. Omega Persada Emas. This study employed a quantitative research method with a descriptive approach and simple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 61 employees of PT. Omega Persada Emas. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis, simple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test).

The results indicate that the INSW Inaportnet System variable obtained an average score of 3.271, while the Ship Operational Service Improvement variable obtained an average score of 3.166, both of which fall into the high category. The correlation analysis revealed a correlation coefficient value of 0.776, indicating a strong and positive relationship between the INSW Inaportnet System and the improvement of ship operational services. The coefficient of determination (R Square) was 0.834, indicating that 83.4% of the improvement in ship operational services is influenced by the INSW Inaportnet System, while the remaining 16.6% is influenced by other factors outside the scope of this study. The resulting regression equation is Y = 7.207 + 0.821X. Furthermore, the hypothesis testing results showed that the calculated t-value of 17.196 was greater than the t-table value of 0.252, with a significance value of less than 0.05. Therefore, it can be concluded that the INSW Inaportnet System has a positive and significant influence on the improvement of ship operational services at PT. Omega Persada Emas.

Keywords: *INSW Inaportnet, ship operational services, shipping agency, port information systems, ship services.*

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sektor maritim memiliki peran penting dalam mendukung perdagangan dan pertumbuhan ekonomi nasional, mengingat lebih dari 80% aktivitas perdagangan dunia dilakukan melalui jalur laut. Pelabuhan sebagai simpul utama transportasi laut tidak hanya berfungsi sebagai tempat sandar kapal, tetapi juga sebagai pusat pelayanan logistik, administrasi, dan koordinasi antarinstansi. Oleh karena itu, kualitas layanan operasional kapal menjadi faktor kunci dalam menentukan efisiensi sistem kepelabuhanan dan daya saing industri maritim. Peningkatan kualitas layanan operasional kapal merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sistem kepelabuhanan dalam mendukung efisiensi logistik nasional. Layanan operasional kapal yang efektif tercermin dari kecepatan proses *clearance in* dan *clearance out*, ketepatan waktu sandar dan keberangkatan kapal, efisiensi biaya operasional, serta tingkat kepuasan pengguna jasa. Dalam praktiknya, kinerja layanan operasional kapal sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi dan koordinasi antarinstansi yang terlibat di pelabuhan.

Sebelum diterapkannya sistem digital terintegrasi, pelayanan operasional kapal di pelabuhan Indonesia masih didominasi oleh prosedur manual dan kurang efisien. Kondisi ini menyebabkan terjadinya duplikasi dokumen, keterlambatan proses perizinan, rendahnya transparansi layanan, serta meningkatnya waktu tunggu kapal. Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh pelabuhan dan perusahaan keagenan kapal, tetapi juga oleh pemilik kapal dan pengguna jasa yang harus menanggung biaya operasional yang lebih tinggi. Bagi perusahaan keagenan kapal, prosedur manual menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang cepat dan berkualitas kepada pengguna jasa. Proses administrasi yang panjang dan berlapis menyulitkan agen kapal dalam melakukan

koordinasi dengan instansi terkait, sehingga mengurangi fleksibilitas dan responsivitas layanan operasional kapal. Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan dan kapal cenderung menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan reputasi perusahaan keagenan itu sendiri.

Penulis menilai bahwa lamanya proses pelayanan operasional kapal dan rendahnya transparansi layanan kepelabuhanan merupakan permasalahan struktural yang bersumber dari kompleksitas prosedur administrasi, tumpang tindih kewenangan antarinstansi, serta ketergantungan pada sistem pelayanan manual. Kondisi tersebut menyebabkan proses *clearance in* dan *clearance out* kapal tidak efisien, sulit dipantau, dan berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna jasa pelabuhan dan kapal. Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, pemerintah menegaskan perlunya reformasi birokrasi dan transformasi digital dalam pelayanan kepelabuhanan. Pemerintah memandang bahwa pelayanan kapal yang cepat, transparan, dan akuntabel hanya dapat dicapai melalui penyederhanaan prosedur serta integrasi sistem pelayanan antarinstansi. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan kepelabuhanan diposisikan sebagai instrumen utama untuk memperbaiki kualitas layanan kepada pengguna jasa kapal, sebagaimana dianjurkan oleh International Maritime Organization (IMO).

Pemerintah Indonesia menerapkan bahwa keterbukaan informasi dan transparansi proses pelayanan merupakan bagian dari upaya pencegahan ketidakefisienan dan peningkatan akuntabilitas publik. Dengan sistem pelayanan berbasis digital, pemerintah berharap seluruh tahapan pelayanan kapal dapat dipantau secara jelas, terdokumentasi dengan baik, dan dapat diakses oleh pengguna jasa secara real time, sehingga mengurangi ketidakpastian dan potensi penyimpangan dalam pelayanan. Sebagai respons terhadap respons tersebut, Pemerintah Indonesia mengembangkan Sistem Indonesia National Single Window (INSW) yang terintegrasi dengan Inaportnet sebagai platform digital nasional untuk pelayanan kepelabuhanan. Sistem INSW Inaportnet memungkinkan pertukaran data dan dokumen secara elektronik dan *real time* antarinstansi terkait, sehingga proses pelayanan kapal dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi. Dalam pandangan manajemen maritim, penerapan sistem digital terintegrasi ini merupakan bentuk transformasi layanan kepelabuhanan menuju konsep *smart port* dan *digital maritime ecosystem*.

Dalam dunia keagenan kapal, penerapan INSW Inaportnet memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan operasional kapal. Sistem ini memungkinkan perusahaan keagenan kapal untuk mengelola proses *clearance in* dan *out* kapal secara lebih efisien, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, serta meningkatkan ketepatan waktu operasional kapal. Dengan demikian, efektivitas penerapan INSW Inaportnet dapat diukur melalui indikator peningkatan kecepatan pelayanan, efisiensi biaya operasional, ketepatan jadwal kapal, serta kepuasan pengguna jasa. Namun, efektivitas penerapan sistem INSW Inaportnet tidak selalu berjalan optimal di setiap perusahaan keagenan kapal. Faktor kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, serta tingkat pemahaman dan kepatuhan terhadap prosedur sistem menjadi variabel penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem digital tersebut. Perbedaan tingkat pemanfaatan sistem ini berpotensi menimbulkan ragam kinerja layanan operasional kapal di perusahaan keagenan. Kendala pada penerapan sistem INSW dengan data sebagai berikut :

Tabel 1.1 *Incomplete Document*

No	Tanggal	Nama Kapal	Kendala
1	16/08/2024	SPOB DELTA VICTORY 08	Data Tidak Terintegrasi Oleh Sistem
2	20/08/2024	TB ALFIAN 8/BG NADIA 7	Kurang Pemahaman Pengguna Terhadap Sistem INSW
3	28/08/2024	SPOB MAYON FRISKA	Kurang Pemahaman Pengguna Terhadap Sistem INSW
4	31/01/2025	SPOB MAYON FRISKA	Data Tidak Terintegrasi Oleh Sistem
5	19/04/2025	KM SURYA PESONA	Terjadinya Gangguan Pada Penggunaan Sistem INSW Sehingga Data Tidak Terbaca
6	24/04/2025	TB SJA 103	Data Tidak Terintegrasi Oleh Sistem

Sumber : Oleh data pribadi temuan update saat melakukan praktek darat periode 2024 – 2025

PT. Omega Persada Emas, sebagai perusahaan keagenan kapal, memperkirakan efektivitas penerapan sistem INSW Inaportnet memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan layanan operasional kapal. Peningkatan tersebut

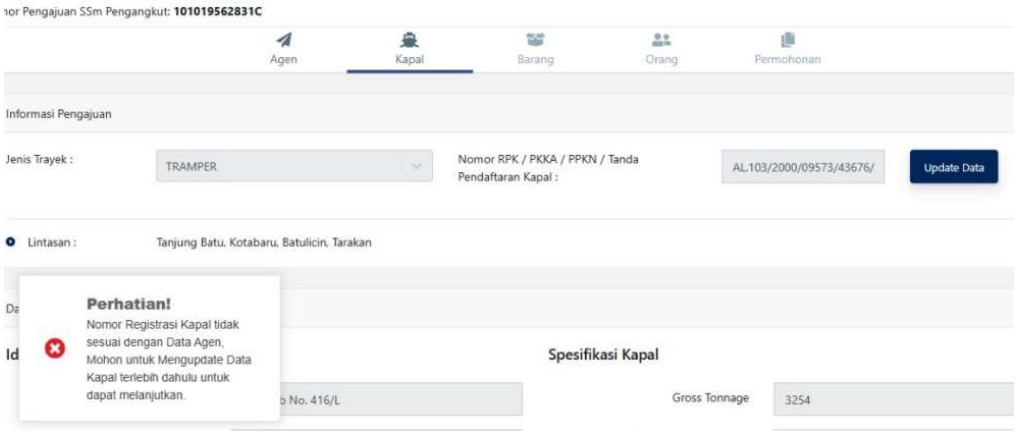
dapat diukur secara kuantitatif melalui indikator kinerja layanan operasional, seperti penurunan waktu proses *clearance* kapal, peningkatan ketepatan jadwal kapal, efisiensi biaya operasional, serta peningkatan kepuasan pengguna jasa. Hubungan antara efektivitas sistem INSW Inaportnet dan kinerja layanan operasional kapal ini dapat diuji secara observasi melalui pendekatan penelitian kuantitatif. Meskipun sistem INSW Inaportnet telah diimplementasikan, tingkat efektivitas pemanfaatannya di masing-masing perusahaan keagenan kapal dapat berbeda-beda, dipengaruhi oleh faktor kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, serta tingkat kepatuhan terhadap prosedur sistem. Perbedaan tingkat pemanfaatan tersebut berpotensi menghasilkan ragam kinerja layanan operasional kapal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian kuantitatif yang mampu mengukur secara objektif pengaruh sistem INSW Inaportnet terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas.

Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen perusahaan dalam mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi selama penggunaan sistem, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan. Dengan demikian, optimalisasi pemanfaatan sistem INSW Inaportnet diharapkan mampu meningkatkan kinerja operasional perusahaan, memperkuat daya saing, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien kepada pengguna jasa keagenan kapal. Selain memberikan manfaat bagi perusahaan, efektivitas penerapan sistem INSW Inaportnet juga berpengaruh terhadap peningkatan koordinasi antara berbagai instansi yang terlibat dalam proses pelayanan kapal, seperti otoritas pelabuhan, bea dan cukai, karantina, serta pihak-pihak terkait lainnya. Integrasi data dan proses secara elektronik memungkinkan pertukaran informasi berlangsung lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi maupun keterlambatan dalam proses pelayanan. Kondisi ini pada akhirnya akan mendukung kelancaran arus kapal dan barang di pelabuhan serta meningkatkan kepercayaan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen transportasi laut dan sistem informasi kepelabuhanan, sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan implementasi sistem digital dalam pelayanan kapal.

Tabel 1.2 Gangguan Sistem INSW Inaportnet periode Agustus 2024 sampai Juli 2025

No	Bulan	Jumlah Kapal PT. Omega Persada Emas	
		Jumlah Kapaal Keagenan Menggunakan Layanan INSW Inaportnet	**Jumlah Mengalami Gangguan Eror**
1	Agustus	15 Kapal	3 Kali
2	September	12 Kapal	7 Kali
3	Oktober	14 Kapal	2 Kapal Data Tidak Terintegrasi Oleh Sistem
4	November	5 Kapal	Tidak Terjadi Gangguan
5	Desember	6 Kapal	Tidak Terjadi Gangguan
6	Januari	8 Kapal	2 Kali
7	Februari	18 Kapal	5 Kali
8	Maret	22 Kapal	6 Kali
9	April	19 Kapal	3 Kapal Tidak Terintegrasi Oleh Sistem
10	Mei	15 Kapal	2 Kali
11	Juni	13 Kapal	4 Kali
12	Juli	18 Kapal	Tidak Terjadi Gangguan
JUMLAH TOTAL		165 Kapal	34 Kali

Sumber : Data Berdasarkan Monitoring INSW Inaportnet Perusahaan PT. Omega Persada Emas selama berpraktek periode 2024/2025



Gambar 1.1 *Screenshot* Data Kapal pada Sistem Tidak Terintegrasi
(Sumber : Data Pribadi)

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian kuantitatif yang mampu mengukur secara kuantitatif pengaruh sistem Indonesia National Single Window (INSW) Inaportnet terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas. Penelitian ini difokuskan pada analisis hubungan antara efektivitas sistem INSW Inaportnet sebagai variabel independen dan kinerja layanan operasional kapal sebagai variabel dependen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang objektif serta menjadi dasar bagi pengambilan keputusan manajerial dan perumusan kebijakan peningkatan layanan kepelabuhanan berbasis digital.

Dengan mempertimbangkan aspek akademik, empiris, dan praktis yang relevan dengan perkembangan dunia maritim dan sistem kepelabuhanan nasional. Secara ilmiah, penelitian ini meningkatkan keilmuan di bidang manajemen maritim dan sistem pelayanan kepelabuhanan, sementara secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas layanan operasional kepelabuhanan di Indonesia. Maka penulis mengambil judul penelitian tentang:

"PENGARUH SISTEM INDONESIA *NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW) INAPORNET TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS"

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai penerapan sistem Indonesia National Single Window (INSW) yang terintegrasi dengan Inaportnet dalam pelayanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas, maka dapa diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Belum optimalnya layanan operasional *clearance in* dan *out* kapal dalam sistem INSW Inaportnet.
2. Belum dilakukannya pemanfaatan sistem INSW Inaportnet oleh pengguna internal perusahaan.
3. Kurangnya pemahaman pengguna jasa dalam pengoperasian layanan sistem INSW Inaportnet yang ada.
4. Belum maksimalnya transparansi proses pelayanan kapal melalui sistem INSW Inaportnet
5. Belum efektifitasnya penerapan sistem INSW Inaportnet terhadap peningkatan

layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas.

C. BATASAN MASALAH

Agar penelitian atau analisis ini lebih terarah dan tidak meluas dari tujuan utama, maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya layanan operasional *clearance in* dan *out* kapal dalam sistem INSW Inaportnet dalam peningkatan layanan yang sudah diterapkan.
2. Kurangnya pemahaman pengguna jasa dalam pengoperasian layanan sistem INSW Inaportnet yang ada.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh belum optimalnya layanan operasional kapal dalam sistem INSW Inapornet terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi kurangnya pemahaman pengguna jasa dalam pengoperasian layanan sistem INSW Inaportnet terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas?

E. TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan Penelitian

Dalam uraian latar belakang yang penulis uraikan di atas serta berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis memiliki tujuan untuk melakukan penelitian dengan tujuan sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem Indonesia National Single Window (INSW) INAPORTNET terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas.
b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi kurangnya pemahaman pengguna jasa dalam pengoperasian layanan sistem (INSW) INAPORTNET terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas.

2. **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memiliki harapan bahwa skripsi yang penulis susun mampu memberikan manfaat baik itu bagi dunia akademik, bagi perusahaan, serta bagi masyarakat maupun bagi penulis sendiri. Harapan penulis penyusunan skripsi ini juga mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Menambah sumber pengetahuan dan wawasan baru mengenai sistem informasi yang digunakan dalam pengurusan perizinan serta dokumen kapal di pelabuhan yang sudah menerapkan sistem *inaportnet* serta *Indonesia National Single Window (INSW),* sumber informasi dalam bidang pendidikan, serta dapat dijadikan sebagai literatur dalam proses pembelajaran dan pengembangan, terlebih ilmu pengetahuan dan teknologi yang kian berkembang, penulis berharap hasil penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama di bidang pelayaran khususnya di bidang teknologi informasi.

b. Manfaat Praktis

Memberikan masukan tentang upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dalam proses *clearance in* dan *out* dokumen kapal yang menggunakan sistem informasi Indonesia National Single Window (INSW) yang sudah terintegrasi dengan sistem Inaportnet bagi masyarakat umum, khususnya bagi civitas akademika STIP Jakarta. Dengan memperoleh gambaran tentang proses *clearance in* dan *out* dokumen kapal yang dilakukan, sebagai bahan pertimbangan serta pembelajaran untuk memaksimalkan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas proses *clearance* dokumen, memberikan gambaran dan contoh dari proses clearance dokumen kapal menggunakan sistem informasi yang ada, dan memberikan contoh pengalaman beserta permasalahan yang penulis temukan sehingga pembaca dapat mengembangkan pola pikir lebih lanjut untuk meningkatkan wawasan dan kualitas pendidikan yang lebih baik. Juga dapat bermanfaat sebagai referensi bagi perusahaan PT. Omega Persada Emas dalam melaksanakan pekerjaan guna memperlancar kegiatan proses *clerance* dokumen kapal

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam memudahkan pemahaman alur penyajian skripsi ini, maka penulis membaginya kedalam 5 (lima) bab, Dimana Bab I dengan yang lain saling berhubungan dan dalam pembahasanya merupakan satu kesatuan atau suatu rangkaian yang tidak terpisahkan, Adapun sistematika penulisaanya telah ditetapkan dalam buku penulisan skripsi yang di anjurkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, penulis memberikan penjelasan tentang latar belakang masalah yang terjadi di PT Omega Persada Emas. Ini adalah alasan mengapa penulis memilih bab ini, mengidentifikasi masalah, mengidentifikasi keterbatasannya, membuat rumusan masalah, membuat tujuan dan manfaatnya. Bab ini juga diakhiri dengan penulisan yang sistematis.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan seputar landasan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian. Pada bab ini diuraikan pengertian dan fungsi Sistem Indonesia National Single Window (INSW), konsep dan peranan sistem INAPORNET, serta teori-teori yang berkaitan dengan layanan operasional kapal. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran penelitian, dan hipotesis penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini mencakup jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh sistem INSW INAPORNET terhadap layanan operasional kapal.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penelitian. Bab ini diawali dengan gambaran umum PT. Omega Persada Emas, kemudian dilanjutkan dengan deskripsi data penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu. Pembahasan ini bertujuan untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh sistem INSW INAPORNET terhadap peningkatan layanan operasional kapal.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, sedangkan saran diberikan sebagai rekomendasi bagi PT. Omega Persada Emas, instansi terkait, serta peneliti selanjutnya guna meningkatkan efektivitas penerapan sistem INSW INAPORNET dalam layanan operasional kapal.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Efektivitas Sistem Indonesia National Single Window (INSW)

Sistem Indonesia Single Window (INSW) adalah sistem terintegrasi nasional berbasis internet yang mengelola informasi terkait dokumen kedatangan (*clearance in*) dan keberangkatan kapal (*clearance out*) (A. N. Sari, 2025). Sistem Indonesia National Single Window (INSW) efektif dalam membantu proses penanganan barang dan memberi pengaruh yang signifikan sesuai dengan tujuannya dalam membentuk sistem INSW, yaitu meningkatkan kecepatan pelayanan dan efektivitas pengawasan, serta kinerja seluruh kegiatan yang terkait dengan lalu lintas dan meminimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh pengeluaran barang (A. N. Sari, 2025).

Teknologi informasi saat ini banyak digunakan dalam berbagai macam kegiatan dengan tujuan untuk mempercepat proses kerja dan meningkatkan efektivitas pekerjaan secara signifikan. Begitu pun dengan proses *clearance in* dan *out* kapal merupakan bagian penting dalam kelancaran kegiatan operasional pelabuhan penggunaan Indonesia National Single Window (INSW) dan Inaportnet dalam mendukung proses *clearance in* dan *out* (Ashari et al., 2025).

Indonesia National Single Window (INSW) adalah sistem berbasis internet yang terintegrasi secara nasional dan berkaitan dengan proses pengurusan dokumen kepabeanan dan dokumen lain terkait ekspor-impor. Selain itu, sistem ini juga menjamin keamanan data informan dan dapat memadukan alur serta proses perizinan kepelabuhan/kebandarudaraan dengan sistem lain yang terkait dengan proses pengurusan dokumen. Sistem ini sering digunakan oleh agen maupun pengguna jasa lainnya dalam pengurusan dokumen kapal karena dapat

mempermudah kegiatannya (Aji et al., 2024). Dalam hal pelabuhan, jika kualitas sistem seperti kecepatan akses, stabilitas, reliabilitas, dan keamanan rendah, maka pengguna jasa merupakan indikator penting terhadap kepercayaan pengguna jasa. Ketika perusahaan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna jasa melalui layanan yang andal dan efisien, tingkat kepuasan meningkat. Kepuasan ini, pada akhirnya memperkuat kepercayaan mereka terhadap perusahaan, yang tidak hanya berdampak pada loyalitas pelanggan, tetapi juga meningkatkan reputasi perusahaan di mata calon pengguna jasa baru (Syahna & Marwan, 2026).

Peraturan mengenai INSW (Indonesia National Single Window) diatur dalam berbagai regulasi, salah satunya adalah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 214/PMK.012/2022 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Indonesia National Single Window Dan Penyelenggaraan Sistem Indonesia National Single Window (2022). Peraturan ini bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi, meningkatkan daya saing ekonomi, serta menyelaraskan proses bisnis antarkementerian dan lembaga. Sebelumnya, dasar hukum INSW juga diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Indonesia National Single Window (2018), yang memperkenalkan kerangka kerja pengelolaan INSW serta pembentukan Lembaga National Single Window (LNSW) untuk mengoordinasikan kebijakan dan mengintegrasikan proses bisnis ekspor, impor, dan distribusi logistik dalam negeri. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk mendukung pelaksanaan pengendalian dan pemantauan perdagangan internasional secara digital, dengan mewajibkan LNSW untuk mengembangkan sistem INSW lebih lanjut. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi INSW dapat meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan bahkan memangkas waktu administrasi hingga 40%, yang berdampak positif terhadap produktivitas keagenan pelayaran.

Penulis menyimpulkan bahwa INSW (Indonesia National Single Window) merupakan sistem nasional berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia untuk mengintegrasikan proses pelayanan ekspor, impor, dan kepelabuhanan dalam satu pintu layanan elektronik. INSW menghubungkan berbagai kementerian dan lembaga terkait, seperti Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Karantina, Kementerian Perdagangan, Syahbandar, serta otoritas

pelabuhan, sehingga proses administrasi dapat dilakukan secara terpadu dan terkoordinasi. Sistem Pintu Satu Indonesia (INSW) adalah sistem terintegrasi nasional berbasis internet yang mengelola dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal.

Penerapan INSW bertujuan untuk mengatasi permasalahan birokrasi yang kompleks, tumpang tindihnya kewenangan, serta lamanya proses perizinan yang berdampak pada rendahnya efisiensi layanan kepelabuhanan dan logistik nasional. Menurut Winarni & Wintia (2023), INSW adalah sistem yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses ekspor dan impor. Sistem ini terdiri dari dua komponen utama, yaitu Sistem Kepelabuhan (*Port System*) dan Sistem Perdagangan (*Trade System*). Dalam penelitian Ashari et al (2025), INSW menawarkan keuntungan yang signifikan dalam hal akses ke informasi yang berkaitan dengan proses *clearance*. Sistem Indonesia National Single Window (INSW) adalah salah satu dampak positif dari kemudahan mendapatkan informasi melalui INSW; itu membantu administrasi ekspor dan impor. Dengan layanan ini, diharapkan perusahaan pelayaran (agen) dapat melakukan tugasnya dengan lebih efisien dan efektif. Ini terutama berlaku untuk pengurusan izin masuk kapal asing melalui Sistem Pintu Satu Nasional Indonesia (INSW), yang memungkinkan kapal masuk ke pelabuhan sesuai dengan pemberitahuan kedatangan (Pelawi et al., 2025).

2. Dimensi Indonesia National Single Window

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan kemampuan sistem dalam menyediakan akses yang mudah, cepat, stabil, dan bebas dari gangguan teknis. Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan penerimaan pengguna serta mempercepat proses pelayanan. Dalam konteks INSW, kualitas sistem ditunjukkan melalui kecepatan akses, kestabilan jaringan, dan integrasi antarinstansi yang memungkinkan pertukaran data secara real-time.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi berkaitan dengan keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang berkualitas akan mempermudah proses pengambilan keputusan dan mempercepat proses *clearance* dokumen. Pada INSW, kualitas informasi

terlihat dari kesesuaian data dokumen ekspor-impor dan pelayanan kapal yang dapat digunakan oleh seluruh instansi tanpa perlu input ulang.

c. Kemudahan Penggunaan *(Ease of Use)*

Kemudahan penggunaan adalah tingkat kemudahan sistem untuk dipahami dan dioperasikan oleh pengguna. Sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan efektivitas kerja dan mengurangi kesalahan input data. INSW dirancang dengan konsep *single submission* sehingga pengguna cukup melakukan satu kali input data untuk seluruh proses perizinan.

d. Integrasi Sistem

Integrasi sistem adalah kemampuan sistem dalam menghubungkan berbagai instansi dalam satu platform sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terkoordinasi INSW mengintegrasikan Bea Cukai, Karantina, Imigrasi, dan instansi pelabuhan dalam satu sistem elektronik

e. Keandalan Sistem

Keandalan sistem menunjukkan kemampuan sistem dalam beroperasi secara konsisten tanpa mengalami gangguan. Sistem yang andal akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan memperlancar proses pelayanan. Keandalan INSW sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses *clearance* kapal dan barang.

Pertama, sistem ini meningkatkan transparansi data dengan menyediakan fitur pemantauan status pengajuan dokumen secara *real-time* yang menjaga keterbukaan data dan mengurangi kemungkinan penyimpangan administratif. Kedua, karena INSW dapat diakses secara *online*, ia memudahkan integrasi dengan sistem internal perusahaan dan memudahkan pengelolaan data dan dokumen yang lebih efisien. Ketiga, sistem berbasis elektronik meningkatkan kelancaran dan keandalan pelayanan di bidang kepabeanan dan logistik dengan mengurangi kesalahan input data, meningkatkan akurasi dan validitas dokumen selama proses *clearance* barang. Meskipun demikian, sistem masih perlu dioptimalkan untuk memastikan akses informasi lancar, dalam hal peningkatan kapasitas server dan pelatihan pengguna untuk memaksimalkan INSW. Penelitian oleh Aji et al (2024) mendukung pernyataan ini, menunjukkan bahwa penggunaan sistem INSW dalam pengurusan dokumen kapal memiliki banyak keuntungan, termasuk efisiensi dan penghematan waktu serta kemudahan dalam proses penerbitan dokumen.

Sistem Pintu Satu Nasional Indonesia (INSW) adalah platform elektronik yang secara digital mengintegrasikan berbagai dokumen dan proses kepelabuhanan. Proses input data kapal seperti manifest, jadwal, dan izin labuh sandar tertunda karena jaringan internet yang lambat atau sering terputus. Digitalisasi tidak akan berjalan secara merata bahkan ketika sistem terpusat sudah canggih. Sebagai sistem berbasis internet, INSW harus memiliki jaringan yang kuat. Namun, terkadang terjadi keterlambatan unggahan dokumen atau bahkan gagalnya sinkronisasi data. Ini menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi di tingkat nasional tidak sejalan dengan kesiapan infrastruktur di daerah. Menurut penelitian, bisnis harus mulai mempertimbangkan untuk membeli sistem koneksi cadangan, juga dikenal sebagai backup internet, agar bisnis tidak terlalu bergantung pada satu jalur utama (A. N. Sari, 2025).

a. Tujuan Dibentuknya INSW

Tujuan utama dibentuknya Indonesia National Single Window adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepabeanan dan kepelabuhanan melalui integrasi sistem dan penyederhanaan prosedur. Secara khusus, tujuan INSW meliputi:

1) Mengintegrasikan seluruh proses perizinan dan pelayanan ekspor-impor serta kepelabuhanan ke dalam satu sistem elektronik terpadu.
2) Mempercepat proses *clearance in* dan *clearance out* kapal melalui penyampaian dan pemrosesan data secara elektronik.
3) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di sektor perdagangan dan kepelabuhanan.
4) Mengurangi waktu tunggu kapal (*waiting time*) dan *dwelling time* di pelabuhan.
5) Mendukung peningkatan daya saing nasional di bidang logistik dan perdagangan internasional.

b. Fungsi Indonesia *National Single Window* (INSW)

INSW berfungsi sebagai platform pertukaran data elektronik (*Electronic Data Interchange*/EDI) yang menghubungkan berbagai instansi pemerintah dan pelaku usaha. Fungsi utama INSW antara lain:

1) Menyediakan sarana pertukaran data dan dokumen perizinan secara elektronik antarinstansi terkait.

2) Memfasilitasi pengajuan, verifikasi, dan persetujuan dokumen kepabeanan dan kepelabuhanan secara terintegrasi.
3) Mendukung sistem kepelabuhanan nasional seperti INAPORNET dalam proses pelayanan operasional kapal.
4) Menyediakan data dan informasi secara *real time* untuk keperluan monitoring dan evaluasi pelayanan.
5) Menjadi basis data nasional dalam pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan di bidang perdagangan dan kepelabuhanan.

Penelitian oleh Y. H. Pratama et al (2022) menunjukkan bahwa implementasi INSW mampu menurunkan waktu penyelesaian dokumen kepabeanan dan meningkatkan koordinasi antarinstansi pemerintah. Selain itu, penggunaan sistem elektronik juga dapat mengurangi biaya administrasi dan meminimalkan kesalahan input data.

Indonesia National Single Window (INSW) merupakan sistem nasional berbasis elektronik yang digunakan untuk mengintegrasikan proses perizinan ekspor, impor, dan kepelabuhanan melalui satu portal layanan. INSW menerapkan konsep *single submission* sehingga pengguna jasa hanya melakukan input data satu kali untuk digunakan oleh seluruh instansi terkait. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mempercepat proses *clearance* dokumen (Ardiansyah, 2025).

3. Definisi Inaportnet

Menurut Malisan & Tresnawati (2019), Inaportnet sedang mempertimbangkan untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar untuk melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa fungsi pelabuhan saat ini bukan hanya tempat sandar kapal yang membawa ribuan orang atau kendaraan; sistem manajemen pelabuhan harus didukung oleh sistem informasi yang canggih. Inaportnet (*Indonesia Port Integration*) merupakan layanan yang dipergunakan untuk membantu proses permohonan pelayanan kapal sampai dikeluarkannya izin pengoperasian kapal, mulai dari kapal masuk, kapal tambat, kapal tunda, hingga kapal keluar, termasuk pembayaran PNBP. Inaportnet adalah salah satu program Kementrian Perhubungan yang penerapannya di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia yang di tunjuk dan tertuang dalam PM 157 Tahun 2015 tentang penerapan

Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di pelabuhan (Pongsituru et al., 2024)

Inaportnet adalah sistem yang berbasis jaringan internet dan web yang terkait dengan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem ini memungkinkan pengguna jasa (perusahaan pelayaran dan perusahaan bongkar muat) untuk meminta layanan atau, seperti yang biasa kita dengar di dunia pelayaran, melakukan *clearance in/out*. Hal ini sesuai dengan janji Kementerian Perhubungan untuk mengakhiri pungutan liar di sektor perhubungan. Kegiatan dan Pelayanan dan perizinan (*clerance*) yang terintegrasi dengan instansi terkait yang melaksanakan kegiatan di Pelabuhan seperti Syahbandar, Pelabuhan Indonesia (Pelindo), Dirjen Bea dan Cukai, Dirjen Imigrasi, Karantina, serta Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) yang mampu meningkatkan kinerja kegiatan lalu lintas barang dan perdagangan, mempercepat proses *port clerance*, dimana pengguna jasa dapat memasukan data untuk di proses dari mana saja melalui perangkat elektronik baik melalui gawai atau perangkat lain seperti laptop dan komputer (Hidayat, 2023).

Menurut Tandung et al (2022), InaPortnet adalah sistem layanan tunggal elektronik berbasis Internet yang merupakan portal elektronik terbuka dan netral yang memungkinkan pertukaran informasi yang cepat, aman, netral, dan sederhana pada layanan pelabuhan terpadu, peningkatan daya saing, otoritas negara, perusahaan pelabuhan, dan logistik terkait logistik. Perusahaan dalam komunitas logistik Indonesia. Inaportnet adalah sistem online untuk kedatangan atau keberangkatan kapal (tiba atau pergi). Stakeholder Inaportnet adalah pengelola pelabuhan, agen pelabuhan, perusahaan bongkar muat, jasa manajemen pengangkutan. Inaportnet mengintegrasikan jenis layanan lain yang terkait dengan kapal dan kargo. Jadi, sistem Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan Internet/*Web Service* terkait dengan pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan dan agen Pelayaran maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam melakukan permohonan pelayanan atau *Clearance in* / *Clearance out* untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait dengan Rencana Kegiatan Bongkar Muat untuk muatan kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah untuk melakukan *Clearance*, atau dengan kata lain hal tersebut

di harapkan bisa meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang, hal ini sejalan dengan komitmen Kementerian Perhubungan memberantas pungutan liar di sektor Kementrian Perhubungan Laut.

Inaportnet adalah platform berbasis internet yang dimaksudkan untuk mengatasi kendala operasional pelabuhan dan memfasilitasi dan mempercepat proses administrasi pelayaran (Pongsituru et al., 2024). Inaportnet telah terbukti meningkatkan proses penerbitan SPB secara signifikan. Teknologi ini memungkinkan pengolahan administrasi dan dokumen lebih cepat dan efisien, serta mengurangi prosedur birokrasi yang sering menghambat layanan pelabuhan (Humaerah, 2023). Menurut Kurniawan et al (2019), Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral yang dirancang untuk memfasilitasi pertukaran data dan informasi tentang layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral, dan mudah yang terintegrasi dengan lembaga pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan, dan pelaku industri pelayaran. Inaportnet adalah layanan berbasis web/Internet yang bertujuan untuk mempermudah pengguna jasa, terutama agen pelayaran, untuk mengurus kapal secara sistematis dan efisien. Selain itu, adanya Inaportnet membantu pekerjaan di bidang maritim menjadi lebih mudah dan fleksibel. Menurut Ashari et al (2025), inaportnet terbukti meningkatkan proses *clearance* kapal. Dengan mengintegrasikan semua dokumen perizinan kapal secara digital, sistem ini mempercepat pengurusan Pemberitahuan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (PKK) dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Beberapa keuntungan utama dari menggunakan Inaportnet dalam proses *clearance* kapal adalah sebagai berikut:

a. Pengurangan Waktu Administrasi

   Proses elektronik menghemat waktu dan tenaga kerja daripada proses manual yang banyak tahap.

b. Kemudahan Akses dan Monitoring

   Untuk menghindari keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan komunikasi, berbagai pihak terkait, seperti agen pelayaran, syahbandar, dan otoritas pelabuhan, memiliki akses instan ke seluruh data yang berkaitan dengan *clearance* kapal.

c. Transparansi dan Akurasi Data

Karena sistem yang terintegrasi secara otomatis menyimpan semua data, kesalahan input data berkurang.

Dalam penelitian Sara (2023), pada dasarnya, Inaportnet adalah sistem layanan berbasis jaringan internet dan web yang menangani kedatangan dan keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem yang dirancang untuk memudahkan pengguna jasa (Perusahaan pelayaran dan perusahaan bongkar muat) dalam melakukan permohonan pelayanan, seperti yang biasa kita dengar di dunia pelayaran, *clearance in* dan *clearance out* untuk kedatangan dan keberangkatan kapal serta terkait Rencana Kegiatan Bongkar Muat untuk muatan di kapal, tidak perlu datang ke kantor pemerintah untuk melakukannya. Dengan kata lain, pengguna jasa tidak perlu bertemu dengan petugas pemerintah. Inaportnet, atau jaringan pelabuhan Indonesia, dirancang untuk meningkatkan kinerja penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang dengan membantu proses pelayanan instansi pelabuhan terkait, memudahkan pengurusan perizinan, dan menurunkan biaya operasional. Terutama, jaringan ini bertujuan untuk membuat proses *clearance* pelabuhan lebih cepat dan lebih mudah. Aplikasi yang disebut Portnet memungkinkan pengguna jasa pelabuhan untuk mengaksesnya. Ini memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu *gateway-portal* dari lokasi atau entitas yang terkoneksi ke sistem Inaportnet.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance) (2010), Pasal 1 ayat (1) tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, persetujuan adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh syahbandar terhadap kapal untuk memastikan bahwa kapal, awak kapal, dan muatan sudah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran dan harus menerima persetujuan pelabuhan. Ada dua jenis persetujuan, yaitu persetujuan masuk dan persetujuan keluar. Dalam penelitian Ashari et al (2025), penggunaan Inaportnet telah meningkatkan kecepatan pemrosesan dokumen, mengurangi tumpang tindih administratif, dan meningkatkan kolaborasi antara agen pelayaran, operator terminal, syahbandar, dan otoritas pelabuhan. Sistem ini memungkinkan dokumen seperti manifest barang, daftar kru kapal, dan sertifikasi lainnya diunggah dan diverifikasi secara online tanpa perlu menghabiskan waktu lebih lama untuk proses fisik. Selain itu,

Inaportnet memantau status kapal secara *real-time*, membantu petugas mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi selama proses *clearance*.

a. *Clearance in*

Widyanto et al (2023) menyatakan bahwa prosedur *clearance* adalah proses pengurusan izin kapal yang akan tiba di pelabuhan ke instansi yang bertanggung jawab. Persiapan sebelum kedatangan kapal termasuk dalam proses *clearancein*. Pemilik kapal memberikan informasi tentang jadwal kedatangan kapal melalui telepon dan email jauh sebelum kapal tiba, dan mereka juga mengirimkan lampiran untuk mengirimkan pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) ke instansi dan kapal tunda yang relevan. Pemilik kapal berkomunikasi dengan perusahaan keagenan yang ditunjuk satu hingga dua hari sebelum kedatangan kapal untuk memberi tahu pihak. Semua kebutuhan dapat direncanakan oleh agen. Surat Perjanjian dikirimkan kepada perusahaan keagenan agar ketika kapal datang, kapal dapat meminta agen yang sudah ditunjuk oleh direktur. Perusahaan pelayaran membuat rencana operasi kedatangan kapal dan diserahkan kepada instansi yang relevan, termasuk, tetapi tidak terbatas pada:

1) Karantina Kesehatan
2) Imigrasi
3) Bea dan Cukai
4) Syahbandar
5) Otoritas Pelabuhan
6) Divisi pandu dan tunda

Setelah *master cable* memberi tahu perusahaan tentang kedatangan kapal, perusahaan memberi tahu nahkoda. Dengan melampirkan *master cable* dan *Letter of Appointment*, agen akan mengajukan permohonan ke instansi yang relevan. Apabila sudah mendapat persetujuan dari instansi yang relevan, kapal diizinkan untuk berlabuh. Agen menghubungi pandu untuk membantu nakhoda berkomunikasi dengan pandu untuk melakukan sandar kapal di tempat yang telah ditetapkan. Sedangkan *Clearance Out* adalah pemeriksaan terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan bahwa kapal telah memenuhi persyaratan Keselamatan dan Keamanan Pelayaran dikewajiban lainnya. Setelah semuanya selesai, maka perwakilan dari perusahaan pelayaran

atau agen melakukan pengurusan *Clearance Out*. Dokumentasi yang disusun sebelum kedatangan kapal:

1) PKKA (Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing) / RPT (Rencana Pola Trayek)
2) Memorandum
3) *Letter of Appointment*
4) *International Tonnage Certificate* dan *Ship Registry*
5) *Ship Particular*
6) *Crew List*
7) *Cargo Manifest*

Agen kapal sangat penting saat kapal asing tiba di Pelabuhan Indonesia. Agen berfungsi sebagai jalur utama antara kapal dan pihak berwenang di pelabuhan. Peran agen dalam proses pelayanan agen melalui Sistem Indonesia National Single Window (INSW) dalam *Clearance In* kapal asing adalah sebagai berikut:

1) Mengajukan permohonan masuk kapal melalui sistem INSW.
2) Agen menjadi penghubung antara nakhoda/*owner* kapal dengan instansi pemerintah
3) Agen juga memastikan dokumen yang diserahkan sampai ke instansi terkait, seperti Bea Cukai (pemeriksaan barang) Imigrasi (pemeriksaan paspor) Karantina pemeriksaan kesehatan kapal & *Crew* dan Syahbandar (mengeluarkan izin masuk
4) Memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumenen
5) Memantau proses *Clearance* Setelah dokumen diajukan
6) Menyampaikan persetujuan kepada kapal

b. *Clearance out*

Clearance out, atau proses perizinan kapal untuk berlayar, dilakukan setelah kegiatan kapal di pelabuhan selesai. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan nomor: KM: 01 tahun 2010, setiap kapal yang berlayar harus memiliki Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) yang dikeluarkan oleh Syahbandar. *Clearance Port* menunjukkan bahwa kapal telah diperiksa, memenuhi persyaratan, dan memenuhi kewajiban pelayarannya. Bukti memenuhi kewajiban di bidang pelayaran meliputi:

1) Bukti pembayaran jasa kepelabuhanan.
2) Bukti pembayaran jasa kenavigasian.
3) Bukti pembayaran penerimaan uang perkapalan.
4) Persetujuan (*clearance*) dari Kantor Kesehatan Pelabuhan, Bea dan Cukai dan imigrasi.

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 malakukan 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. Demikian juga telah ditetapkan

User Management Policy, yang memberikan Hak Akses (berupa User-ID dan Password untuk koneksi ke Portal INSW) dan menetapkan System Administrator di masing-masing User (di setiap GA dan di Importir); Dalam rangka pelaksanaan pengembangan sistem NSW, Tim NSW telah melakukan integrasi awal Sistem Kepelabuhanan (InaPortNet) kedalam Portal INSW, dengan menjadikan URL InaPortNet (*Port-System*) sebagai sub-domain dari Portal INSW: URL di http://inaportnet.insw.go.id dan melakukan penyesuaian tampilan awal (*homepage*), *function*, fitur dan fasilitas yang ada di InaPortNet (*Port-System*) dengan yang terdapat di Portal INSW; Terkait dengan pelaksanaan pengembangan Sistem NSW di bidang Kebandarudaraan yang ditargetkan akan diterapkan pada bulan Desember 2008, Tim Persiapan NSW telah melakukan langkah langkah persiapan, antara lain perumusan konsep dan desain teknis sistem NSW Airport dengan melibatkan Tim Pelaksana Teknis dan instansi terkait lainnya, antara lain Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Administrator Bandara, KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai), Pelaku Usaha di Bandara, dan perwakilan Asosiasi Usaha.Kapal yang akan berlayar harus memiliki *Port Clearance*, kecuali kapal pemerintah dan

kapal perang. Selama proses *clearance out*, semua sertifikat harus dalam kondisi yang baik. kadaluarsa agar proses *clearance* tidak terhambat. Berikut adalah dokumen yang diperlukan dalam proses *clearance out*: *Master Sailing Declaration*; PNBP rambu bukti pembayaran; PNBP *vessel traffic system* bukti pembayaran; *Outward Manifest*; Imigrasi *Crew List*; dan *Port Health Quarantine Clearance*.

c. Karakteristik Inaportnet
   1) Berbasis web: dapat diakses kapan saja dan di mana saja.
   2) Mudah digunakan.
   3) Aman: pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya.
   4) Cerdas (*intelligent*): sistem dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna.
   5) Netral: tidak memihak, sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.
   6) Otomasi Bisnis Proses *existing*. Sistem hanya mengotomasi/*streamline* bisnis proses yang ada (sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku).
   7) Layanan integrasi

Inaportnet adalah sistem layanan tunggal berbasis internet yang digunakan dalam proses pelayanan kapal dan barang di pelabuhan secara elektronik dan terintegrasi dengan instansi terkait. Inaportnet merupakan implementasi operasional dari INSW pada sektor kepelabuhanan yang bertujuan untuk mempercepat proses *clearance* kapal serta meningkatkan efisiensi pelayanan pelabuhan. Menurut Renindya (2020), Inaportnet merupakan sistem yang mengintegrasikan pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal, permintaan pandu dan tunda, perencanaan sandar, serta proses bongkar muat barang dalam satu platform elektronik. Dengan sistem ini, seluruh proses pelayanan kapal dapat dipantau secara *real-time* sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Implementasi Inaportnet dapat mempermudah dalam proses pelayanan bagi pengguna jasa pelayaran. Dalam implementasi terjadi beberapa kendala yang dominan disebabkan oleh jaringan kemampuan pengguna inaportnet. Sehingga diperlukan kesiapan sistem jaringan internet yang mumpuni untuk proses implementasi Inaportnet serta peningkatan kemampuan pengguna inaportnet melalui pelatihan dan sosialisasi (Maulita & Rahmat, 2022).

Penelitian oleh Maulana et al (2020) menunjukkan bahwa penerapan Inaportnet berpengaruh signifikan terhadap penurunan *waiting time* kapal dan peningkatan kecepatan pelayanan operasional pelabuhan. Namun, kendala yang sering terjadi adalah gangguan jaringan, kurangnya pemahaman pengguna, dan kelengkapan dokumen yang belum optimal.

d. Dimensi Inaportnet

1) Kecepatan Pelayanan Kapal

Kecepatan pelayanan merupakan waktu yang dibutuhkan sejak pengajuan dokumen hingga terbitnya persetujuan pelayanan kapal. Sistem elektronik dapat mempercepat proses tersebut karena mengurangi prosedur manual Inaportnet memungkinkan proses *clearance* kapal dilakukan secara *online* sehingga mengurangi waktu tunggu.

2) Ketepatan Dokumen *Clearance*

Ketepatan dokumen berkaitan dengan kesesuaian data kapal, muatan, dan perizinan yang diproses dalam sistem. Dokumen yang tepat akan mengurangi keterlambatan pelayanan kapal.

3) Kemudahan Akses Sistem

Kemudahan akses menunjukkan kemampuan pengguna dalam mengakses sistem kapan saja dan di mana saja tanpa hambatan teknis. Sistem berbasis web seperti Inaportnet memberikan fleksibilitas bagi pengguna jasa pelabuhan

4) Koordinasi Antar Instansi

Koordinasi antar instansi merupakan faktor penting dalam pelayanan kapal karena melibatkan berbagai pihak seperti KSOP, operator pelabuhan, pandu, dan Bea Cukai. Sistem terintegrasi dapat meningkatkan koordinasi dan mengurangi duplikasi proses

5) Pengurangan *Waiting Time* Kapal

Waiting time adalah waktu tunggu kapal untuk mendapatkan pelayanan sandar, pandu, atau bongkar muat. Penerapan sistem elektronik terbukti dapat menurunkan *waiting time* karena proses perizinan dilakukan lebih cepat dan terjadwal.

4. Kapal Peningkatan Layanan Operasional Kapal

Perdagangan internasional adalah kegiatan yang melibatkan transaksi jual beli barang dan jasa antarnegara (Maulidi & Sakti, 2024). Proses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perbedaan sumber daya alam, iklim, dan kondisi ekonomi antarnegara. Aktivitas perdagangan yang terus berkembang ini menciptakan ketergantungan antarnegara, dan untuk memastikan kelancarannya, perdagangan internasional diatur melalui berbagai perjanjian dan regulasi internasional. Sebagai bagian dari sistem global ini, pelabuhan berperan penting sebagai titik penghubung antarnegara sekaligus sebagai tempat bongkar muat barang. Pelabuhan memiliki fungsi yang sangat vital dalam perdagangan internasional, karena selain menjadi penghubung antar pulau dan negara, pelabuhan juga merupakan tempat utama untuk bongkar muat barang yang akan diperdagangkan (Kesek et al., 2017). Infrastruktur yang memadai dan sistem informasi yang efisien di pelabuhan sangat penting untuk memastikan proses berjalan lancar. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan adalah memanfaatkan teknologi digital, yang semakin berkembang di era revolusi industri 4.0. Menurut H. A. Pratama & Iryanti (2020), evolusi industri 4.0 merupakan titik balik dalam transformasi digital yang memengaruhi berbagai sektor, termasuk di dunia pelabuhan dan logistik.

Dengan memanfaatkan teknologi berbasis digital, perusahaan dan instansi pemerintah dapat mengelola proses secara lebih efisien. Dalam konteks ini, sistem digital seperti Inaportnet dan Indonesia National Single Window (INSW) memainkan peran utama dalam meningkatkan transparansi dan efektivitas layanan di pelabuhan. Tjiptono (2017) menyatakan bahwa definisi pelayanan "menjelaskan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pengguna". Tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja, atau atasan dikenal sebagai pelayanan. Armistead dan Clark menyatakan layanan dan dukungan pelanggan adalah kemampuan seorang karyawan agar menjalankan tugasnya, dengan memberikan fasilitas dan dukungan dengan komitmen penuh dan kemampuan untuk menangani masalah dalam proses pemberian fasilitas.

Kualitas pelayanan adalah pendekatan atau strategi yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggannya terhadap

layanan yang diberikannya. Ini dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelanggan tentang layanan yang sebenarnya mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan dibandingkan dengan kualitas layanan suatu perusahaan (Mappatompo et al., 2022). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kumpulan karakteristik barang yang menunjukkan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen, baik yang jelas maupun yang tersembunyi (Kusmadeni & Eriyanti, 2021). Kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan, dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan (Kotler & Keller, 2016).

Menurut Darmawan et al (2017), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh seorang atau organisasi dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan karyawan. Jika harapan pelanggan dipenuhi, tentunya akan ada kepuasan pelanggan. Kualitas umumnya berarti bentuk, wujud, atau kenyataan yang diberikan oleh suatu konsep. Dengan demikian, perwujudan atau pelayanan juga dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, fitur dan kondisi khusus harus dipenuhi. Menurut Kotler & Keller (2016), kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan disebut kualitas pelayanan. Menurut Ahmad dan Mashuri (dalam Maulita & Rahmat, 2022), Inaportnet merupakan suatu wadah (portal) yang dioperasikan dan diintegrasikan ke seluruh pola kegiatan berbasis digital *e-document*. Hal ini juga mencakup pelayanan dan perizinan dari seluruh instansi yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan. Selain itu, pelayanan pelabuhan yang optimal perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga hal penting yang perlu diusahakan adalah menghindari

Menurut Turnip & Efrianto (2025), kelima dimensi ini dapat digunakan untuk menentukan sejauh mana pelayanan operasional kapal mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut teori ini, kepuasan pelanggan tercapai apabila layanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, Teori Kualitas Pelayanan masih relevan untuk digunakan saat menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna jasa pelabuhan dan kualitas pelayanan. Selain itu, penerapan

teori ini memungkinkan evaluasi menyeluruh tentang komponen yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan operasional kapal. Keunggulan lain dari sistem Inaportnet adalah transparansi dan kemudahan akses informasi bagi seluruh pihak yang terlibat dalam proses *clearance* kapal. Dengan sistem yang terintegrasi, agen pelayaran, operator terminal, dan otoritas pelabuhan dapat secara *real-time* mengakses data tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal, status pengurusan dokumen, dan informasi kepabeanan.

Kualitas pelayanan bergantung pada bagaimana konsumen menilai keandalan dan prioritas layanan. Klien biasanya akan membandingkan apa yang mereka bayar dengan apa yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan harus mencakup semua sumber daya perusahaan, menurut Elvi (2019) Pelanggan menilai kualitas dari perspektif pelanggan daripada penyedia jasa.Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa konsumenlah yang membeli dan menggunakan jasa.

5. Dimensi Layanan Operasional Kapal

Kualitas jasa dianggap baik dan memuaskan jika diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan; sebaliknya, jika diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dianggap ideal.Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka kualitasnya dianggap buruk. Chaniago (2020); Lupiyoadi (2014) mengatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, seperti:

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Keahlian bisnis pedagang untuk menunjukkan kemampuan mereka kepada pelanggan.Penampilan dan koneksistensi dari prasarana fisik produk dan kondisi lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari sebuah pelayanan

1) Apakah cara berpakaian saya sudah sesuai dengan standar cara berpakaian perusahaan?
2) Apakah tempat kerja kami sudah bersih dan rapi?
3) Apakah tempat kami sudah dilengkapi dengan area pelayanan pelanggan/pengguna jasa?

b. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan pedagang untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji mereka.Semakin sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang baik untuk semua pelanggan, dan sikap yang simpatik

dan sopan

1) Apakah saya mengetahui cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan/pengguna jasa?
2) Apakah saya mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan/pengguna jasa?
3) Apakah saya dapat menyampaikan janji perusahaan kepada pelanggan/pengguna jasa?
4) Apakah saya sudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar kepada pelanggan/pengguna jasa?

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif sambil memberikan informasi yang jelas kepada mereka

1) Apakah saya selalu sigap untuk melayani pelanggan/pengguna jasa?
2) Kesulitan-kesulitan apa yang biasa dihadapi pelanggan/pengguna jasa?
3) Apakah saya sudah semaksimal mungkin membantu pelanggan/pengguna jasa?

d. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, sikap, dan keterampilan SDMP bisnis atau pedagang yang dapat meningkatkan kepercayaan konsumen

1) Apakah saya memiliki kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan/pengguna jasa terhadap perusahaan?
2) Apakah tingkah laku saya sesuai dengan tata krama perusahaan?

e. *Empathy* (empati).

Dalam kaitannya dengan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan, perusahaan berusaha sepenuh hati untuk memahami kebutuhan pelanggan.

1) Apakah saya peduli dengan keadaan atau masalah yang dihadapi pelanggan/pengguna jasa?
2) Apakah saya sudah berusaha untuk membantu pelanggan/pengguna jasa?
3) Apakah saya memahami tingkah laku pelanggan/pengguna jasa?
4) Apakah saya mendengarkan pelanggan/pengguna jasa?

6. Sistem INSW Inaportnet pada proses *clearance in* dan *out* kapal di PT. Omega Persada mas

PT. Omega Persada Emas telah menerapkan sistem Indonesia National Single Window (INSW) dalam proses *clearance* barang yang terkait dengan aktivitas ekspor dan impor. Sistem ini mengintegrasikan semua perizinan terkait bea cukai dan kepabeanan ke dalam satu platform digital yang mempercepat proses pengajuan dan persetujuan dokumen ekspor-impor yang sebelumnya harus diproses melalui berbagai lembaga. Dengan penerapan INSW, seluruh dokumen terkait bea cukai dan kepabeanan diintegrasikan ke dalam satu platform digital. Karena instansi terkait seperti Bea Cukai, Kementerian Perdagangan, dan Kementerian Perhubungan dapat melihat langsung semua data yang diunggah, sistem ini memungkinkan pengawasan yang lebih ketat terhadap arus barang.Selain dokumen barang, INSW juga berperan penting dalam membantu proses *clearance* kapal, terutama dengan mengintegrasikan dokumen kepabeanan dan karantina kapal.

Dengan adanya INSW, proses pengajuan dan validasi dokumen dapat dilakukan secara elektronik dan terkoordinasi, yang berdampak langsung pada kecepatan pemberian izin kapal untuk masuk atau keluar pelabuhan (Ashari et al., 2025). Dengan menggabungkan berbagai perizinan yang sebelumnya dikeluarkan secara terpisah, INSW membantu mengurangi waktu proses perizinan. Beberapa keuntungan dari waktu proses termasuk:

a. Penyederhanaan proses administrasi

   INSW memungkinkan pengajuan dokumen kepabeanan, karantina, dan pelayaran secara bersamaan, yang mempercepat proses administrasi izin.

b. Proses persetujuan sistem

   INSW yang dipercepat memungkinkan otoritas terkait untuk memverifikasi dokumen secara otomatis dalam waktu singkat, yang berarti persetujuan dapat diperoleh dalam waktu 30 menit.

c. Pengurangan Keterlambatan di Pelabuhan

   Dengan waktu tunggu yang lebih singkat, barang dapat segera dikirim dari pelabuhan, yang berarti biaya demurrage yang lebih rendah dan distribusi yang lebih cepat ke tujuan akhir.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian sebelumnya adalah upaya untuk menemukan analogi dan inspirasi baru untuk penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, penelitian ini membantu dalam penempatan penelitian. Pada bagian ini, penulis menampilkan berbagai temuan penelitian yang berkaitan dengan tema yang dikaji, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penilitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ashari et al (2025)	Analisis Indonesia National Single Window(INSW) dan Inaportne tuntuk Meningkatkan Efektivitas Proses *Clearance In*/*Out*Kapal di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya	Mempercepat proses dokumen kepabeanan dan karantina Waktu clearance melalui INSW ± 30 menit Mengurangi input data berulang karena sistem terintegrasi	INSW & Inaportnet Meningkatkan kualitas layanan operasional Layanan operasional kapal	Kecepatan layanan, ketepatan waktu, efisiensi, kepuasan Objek Penelitian Lokasi Penelitian
2.	Suryandi et al (2022)	Implementasi Pelayanan Inaportnet di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Tanjung Balai	Proses *clearance* kapal lebih cepat karena dilakukan secara *online* Mengurangi penggunaan dokumen manual Mempermudah	Layanan operasional kapal Inaportnet Kecepatan layanan & efisiensi	Hanya Inaportnet Perusahaan agen kapal umum Objek Penelitian Lokasi

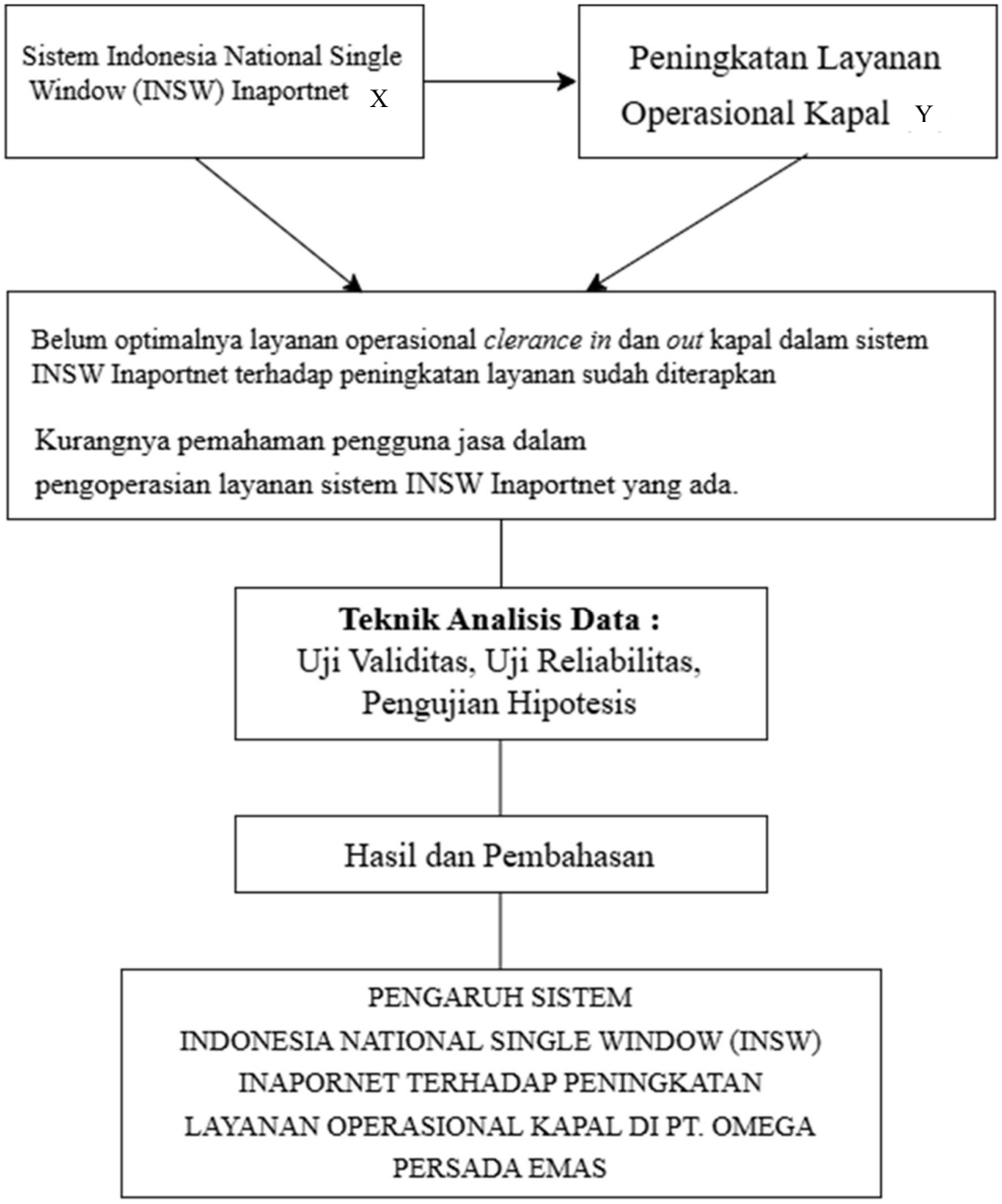
		Karimun	monitoring status pelayanan kapal secara *real time*		Penelitian
3.	Aji et al (2024)	Proses Pengurusan Dokumen Kapal MT Sinar Morotai Dengan Sistem Indonesia National Single Window (INSW) di PT Samudera Energi Tangguh Cabang Banten	pengurangan waktu pengurusan integrasi data antar instansi kemudahan proses administrasi	INSW Pelayanan dokumen kapal Keagenan kapal	Hanya INSW Layanan operasional kapal (lebih luas) Objek Penelitian Lokasi Penelitian
4.	Nugraha (2022)	Pengaruh Inaportnet Terhadap Efektivitas *Clearance In*/*Out* Kapal Pada PT Oremus Bahari Mandiri Surabaya	Mempercepat proses *clearance* kapal Mengurangi penggunaan dokumen manual Mempermudah pengajuan PKK, SPB, dan SIB secara *online* Mempercepat koordinasi antara agen, syahbandar, dan terminal	Peningkatan layanan operasional Kecepatan & kualitas layanan	Hanya Inaportnet Perusahaan keagenan umum Objek Penelitian Lokasi Penelitian
5.	Jannah et al (2025)	Pengaruh Implementasi Teknologi Digital INSW	Implementasi INSW berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	Kinerja keagenan kapal Produktivitas	Meningkatkan kinerja agen Meningkatkan layanan

		Terhadap Kinerja Perusahaan Keagenan Kapal di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya	perusahaan keagenan kapal serta meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan.	perusahaan	operasional kapal PT.Omega Persada Emas
6.	Ritonga & Yursal (2024)	Pelayaran *Clearance in* Pada Sistem Inaportnet Kapal Keagenan di PT Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Belawan	Mempercepat pelayanan *clearance* kapal Mengurangi waktu tunggu kapal di pelabuhan Meningkatkan transparansi proses pelayanan Mempermudah monitoring dokumen kapal secara *online*	Peningkatan layanan operasional Kecepatan, ketepatan dokumen	Hanya Inaportnet Keagenan kapal

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada implementasi INSW atau Inaportnet secara terpisah dalam proses *clearance* kapal dan pengurusan dokumen pelayaran. Selain itu, objek penelitian yang digunakan berbeda, yaitu perusahaan keagenan kapal maupun instansi pelabuhan di berbagai daerah. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena mengkaji pengaruh dua sistem digital, yaitu Indonesia National Single Window (INSW) dan Inaportnet, secara simultan terhadap peningkatan layanan operasional kapal pada PT Omega Persada Emas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru mengenai efektivitas integrasi sistem digital pelabuhan dalam meningkatkan kualitas layanan operasional kapal.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Menurut Sugiyono (2019:95), kerangka berpikir adalah penjelasan teoretis tentang hubungan antarvariabel yang diteliti. Kerangka ini menggambarkan hubungan antara variabel independen dan dependen, lalu dirumuskan ke dalam paradigma penelitian dan digunakan untuk merumuskan hipotesis.



D. HIPOTESIS

Hipotesis menurut Sugiyono (2023:99) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data yang dilakukan. Hipotesis independen adalah pernyataan atau dugaan. Berikut adalah hipotesis sementara dalam penelitian ini:

Penerapan sistem INSW berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan layanan operasional kapal. Hipotesis ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa penggunaan sistem digital yang terintegrasi mampu meningkatkan kecepatan layanan, keakuratan dokumen, transparansi proses, serta efisiensi waktu pelayanan. Sistem INSW mengintegrasikan berbagai instansi seperti Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan Syahbandar dalam satu platform elektronik sehingga proses *clearance in* dan *clearance out* kapal menjadi lebih cepat, terkoordinasi, dan minim kesalahan administrasi. Semakin baik kualitas sistem INSW (kecepatan akses, reliabilitas, keamanan data, integrasi sistem, dan kemudahan penggunaan), maka semakin meningkat kualitas layanan operasional kapal yang ditandai dengan:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Kecepatan proses dokumen kapal
3. Pengurangan waktu tunggu kapal (waiting time)
4. Efisiensi proses administrasi
5. Peningkatan kepuasan pengguna jasa

H_0 : Sistem INSW tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan layanan operasional kapal.

H_1 : Sistem INSW berpengaruh dan signifikan terhadap peningkatan layanan operasional kapal.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengeruh sistem Indonesia National Single Window (INSW) Inaportnet terhadap peningkatan layanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh bahwa nilai rata-rata variabel Sistem INSW Inaportnet sebesar 3,271 yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem INSW Inaportnet sudah berjalan dengan baik serta memberikan pengaruh positif terhadap proses operasional, terutama dalam hal efisiensi, integrasi sistem, kemudahan penggunaan, dan tingkat keandalan sistem.
2. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai rata-rata variabel peningkatan layanan operasional kapal sebesar 3,166 yang tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan operasional kapal di PT. Omega Persada Emas mengalami peningkatan yang cukup signifikan, khususnya pada aspek kecepatan layanan, efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan, serta produktivitas operasional.
3. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,776, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif antara Sistem INSW Inaportnet dengan peningkatan layanan operasional kapal.
4. Berdasarkan uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,834. Hal ini berarti bahwa sebesar 83,4% peningkatan layanan operasional kapal dipengaruhi oleh Sistem INSW Inaportnet, sedangkan sisanya 16,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

5. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan Y=7.207 + 0,821X, yang menunjukan bahwa pengaruh sistem Indonesia National Single Window (INSW) Inaportnet memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan layanan operasional kapal, Artinya bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Sistem INSW Inaportnet akan meningkatkan layanan operasional kapal sebesar 0,821.
6. Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 17,196 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 0,252, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Sistem INSW Inaportnet memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan layanan operasional kapal.
7. Berdasarkan hasil observasi dan tanggapan responden, masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman sebagian pengguna jasa dalam mengoperasikan layanan Sistem INSW Inaportnet. Faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut antara lain keterbatasan pengetahuan teknologi informasi, kurangnya pelatihan atau sosialisasi penggunaan sistem, serta adanya perubahan prosedur digital yang memerlukan proses adaptasi dari pengguna jasa.

B. SARAN

1. PT. Omega Persada Emas perlu terus meningkatkan optimalisasi penggunaan Sistem INSW Inaportnet melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala agar sistem dapat berjalan lebih efektif dan efisien dalam mendukung pelayanan operasional kapal.
2. Perusahaan perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi, pendampingan, dan pelatihan kepada pengguna jasa terkait tata cara penggunaan Sistem INSW Inaportnet agar pengguna lebih memahami prosedur dan fitur yang tersedia sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan dokumen dan pelayanan kapal.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang lebih luas dengan jumlah responden yang lebih banyak atau objek penelitian yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., Rohman, M. M., Deddy Novie Citra Arta, Bani, M. D., Bani, G. A., Haslinah, A., & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. Padang: Get Press Indonesia.

Aji, A. K., Hariyanti, R., & Suherman, S. (2024). Proses Pengurusan Dokumen Kapal MT Sinar Morotai dengan Sistem Indonesia National Single Window (INSW) di PT Samudera Energi Tangguh Cabang Banten. *Indonesian Journal of Port and Shipping Management*, *1*(1), 10–17. https://doi.org/10.46484/ijpsm.v1i1.766

Ardiansyah, T. H. (2025). *Penerapan Sistem Insw SSM Pengangkut dalam Proses Kedatangan dan Keberangkatan Kapal di Pt. Gemalindo Sukses Bahari Dumai*. Politeknik Negeri Bengkalis.

Ashari, V., Pambudi, M. A. L., & Maharani, A. (2025). Analisis Indonesia National Single Window (INSW) dan Inaportnet untuk Meningkatkan Efektivitas Proses Clearance In/Out Kapal di PT. Samudera Agencies Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Transportasi Dan Manajemen Maritim (TRANSMA)*, *1*(2), 169–182. https://doi.org/10.6425/50ve1s20

Chaniago, H. (2020). Analysis of Service Quality, Products Quality, and The Price on Nano Store Consumers' Loyality. *International Journal Administration, Business & Organization*, *1*(2), 59–69. https://doi.org/10.61242/ijabo.20.38

Creswell, J. (2021). *esearch Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hadi, S. (2017). The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, *19*(11), 46–51. https://doi.org/10.31219/osf.io/uxsfr

Elvi, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pribadi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Konsumen Handphone Merek OPPO Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang)*. Universitas Putra Indonesia" YPTK" Padang.

Fathoni, M. (2023). *Teknik Analisis Data*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.

Hidayat, R. T. (2023). *Penerapan Indonesia National Single Window (INSW) pada Proses Clearance Dokumen oleh Pt. Samudera Energi Tangguh di Ksop Kelas 1 Banten*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Humaerah, H. (2023). *Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda*. Universitas Hasanuddin.

Jannah, P. M., Rahayu, T., Gupron, A. K., & Amrullah, R. A. (2025). Pengaruh Implementasi Teknologi Digital INSW Terhadap Kinerja Perusahaan Keagenan Kapal di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(2), 2877–2882.

Kamaruddin, I., Firmansah, D., Zulkifli, Z., Amane, A. P. O., Nasrudin, N., Samad, M. A., & Haerudin, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.

Kesek, V. P., Talumingan, C., & Pakasi, C. B. D. (2017). Identifikasi Aktivitas Perekonomian Masyarakat Sekitar Pelabuhan Amurang. *Agri-Sosioekonomi: Jurnal Ilmiah Sosial Ekonomi Pertanian*, *13*(1A), 33–40. https://doi.org/10.35791/agrsosek.13.1A.2017.14938

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.

Kurniawan, A., Seminar, K. B., Iskandar, B. H., & Nasution, S. (2019). Studi Kelayakan Inaportnet dan Strategi Pengembangan e-business di Pelabuhan Makassar. *Warta Penelitian Perhubungan*, *27*(5), 345–356. https://doi.org/10.25104/warlit.v27i5.797

Kusmadeni, D., & Eriyanti, H. (2021). Pengaruh Harga Kompetitif, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen di Pasar Rumput Pangkalbalam Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, *3*(1), 37–52. https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i1.6405

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: Salemba Empat.

Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, *31*(2), 67–74. https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267

Mappatompo, A., Asrawan, A., & Romadhoni, B. (2022). Switching Intention dalam Memediasi Hubungan Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, *3*(3), 176–183. https://doi.org/10.52300/jmso.v3i3.8179

Maulana, M. I., Keke, Y., & Karsafman, T. (2020). Performansi Waiting Time di Pelabuhan Tanjung Priok [Waiting Time Performance at Tanjung Priok Port]. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, *7*(3), 238–252. https://doi.org/10.54324/j.mtl.v7i3.466

Maulidi, N. N., & Sakti, R. K. (2024). Pengaruh Perdagangan Internasional dan Fdi Indonesia dengan Amerika, China, dan Jepang Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Journal of Development Economic and Social Studies*, *3*(1), 305–319. https://doi.org/10.21776/jdess.2024.03.1.24

Maulita, M., & Rahmat, R. (2022). Tinjauan Implementasi Sistem Inaportnet (Sebuah Studi Literatur). *Jurnal Maritim*, *12*(1), 26–28. https://doi.org/10.46964/jmarit.v12i1.1515

Nasarudin, N., Rahayu, M., Asyari, D. P., Sofyan, A., Fadli, M., Hari, K. K., Nehe, B. M., Udaya, L. O. M. R. A., Yelfiza, Y., Mulyati, E., Saipul Abbas, Safii, M., & Sarie, F. (2024). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Padang: CV. Gita Lentera.

Nugraha, M. A. P. (2022). Pengaruh Inaportnet Terhadap Efektivitas Clearance In/Out Kapal Pada Pt Oremus Bahari Mandiri Surabaya. *LOGISTIK*, *15*(01), 11–22. https://doi.org/10.21009/logistik.v15i01.25944

Pelawi, K. D., Zaki, M., Fuadaturrahmah, F., & Sartika, I. (2025). Implementasi Prosedur Pelayanan Agen Melalui Sistem Indonesia National Single Window (INSW) dalam Clearance In Kapal Asing di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan. *Proceeding of National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies*, *4*(1), 276–285.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 214/PMK.012/2022 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Indonesia National Single Window Dan Penyelenggaraan Sistem Indonesia National Single Window (2022).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (Port Clearance) (2010).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Indonesia National Single Window (2018).

Pongsituru, N. I. P., Frastica, Y., Rakka, S. G. A., & Ansar, A. A. (2024). Peran Inaportnet dalam Proses Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Online di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Manado. *Kalaos Maritime Journal*, *5*(1), 84–92. https://doi.org/10.69754/kalaos.v5i1.85

Pratama, H. A., & Iryanti, H. D. (2020). Transformasi SDM dalam Menghadapi Tantangan Revolusi 4.0 di Sektor Kepelabuhan. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, *18*(1), 71–80. https://doi.org/10.33489/mibj.v18i1.229

Pratama, Y. H., Sudarmaji, S., & Irawan, D. (2022). Perancangan Sistem Informasi Layanan Masyarakat Pada Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah Berbasis Web. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer*, *3*(1), 273–277. https://doi.org/10.24127/ilmukomputer.v3i1.1925

Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, *6*(2), 10967–10975. https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885

Renindya, B. P. (2020). *Pelayanan Keagenan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal oleh PT Salam Pacific Indonesia Lines (Spil) Jakarta dengan Menggunakan Sistem Inaportnet*. Universitas Maritim AMNI Semarang.

Ritonga, A. S., & Yursal, Y. (2024). Pelayaran Clearance in Pada Sistem Inaportnet Kapal Keagenan di Pt Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Belawan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, *6*(1), 600–607. https://doi.org/10.54196/jme.v6i1.126

Sara, D. (2023). *Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Bitung*. Universitas Hasanuddin.

Sari, A. N. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Sistem Indonesia National Single Window (INSW) dalam Clearance In/Out Kapal di PT. Dwi Jaya Samudra. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *3*(6), 10214–10221. https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2754

Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, *3*(1), 10–16. https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953

Siregar, I. A. (2021). Analisis dan Interpretasi Data Kuantitatif. *ALACRITY: Journal of Education*, *1*(2), 39–48. https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.25

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Suryandi, F. A., Putri, N. N., Rahmayanti, V. T., & Putra, A. (2022). Implementasi Pelayanan Inaportnet di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Tanjung Balai Karimun. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, *8*(2), 1–5. https://doi.org/10.25299/wedana.2022.vol8(2).10580

Syahna, N. H., & Marwan, M. (2026). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepercayaan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Skincare MS Glow. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, *14*(1), 126–139. https://doi.org/10.26740/jupe.v14n1.p126-139

Tandung, A. L., Abduh, M., Priatmaja, R. D., & Ihsan, F. (2022). Penerapan Sistem Inaportnet dalam Proses Pengurusan Dokumen Kapal. *Hengkara Majaya*, *3*(2), 51–57. https://doi.org/10.61759/hmj.v3i2.49

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

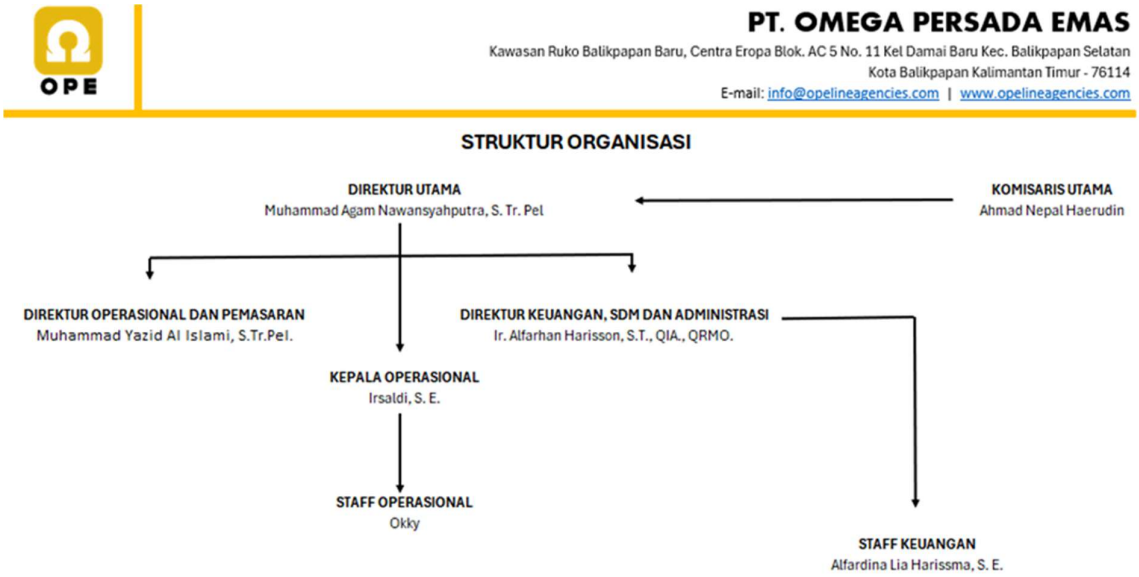
Turnip, R. M., & Efrianto, D. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Keagenan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Transportasi Laut Di Pelabuhan Teluk Adang Tanah Paser. *Jurnal Cakrawala Bahari*, *8*(2), 174–182. https://doi.org/10.70031/jkb.v8i2.217

Widyanto, H., Astriawati, N., Suyanti, S., & Fikri, F. (2023). Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen PT. Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, *9*(1), 7–13. https://doi.org/10.52492/jmp.v9i1.95

Winarni, E., & Wintia, E. (2023). Implementasi Indonesia National Single Window (INSW) dalam Upaya Kelancaran Pengurusan Dokumen Impor di PT. Cahaya Moda Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, *9*(2), 70–76. https://doi.org/10.52492/jmp.v9i2.105

LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi dan Kantor PT. Omega Persada Emas yang beralamat di Kawasan Ruko Balikpapan Baru Centra Eropa, Blok AC No.5 No. 11. Kel, Damai Baru, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114







Lampiran 2. Indikator Pertanyaan Kuisioner

Variabel X : Pengaruh Sistem INSW Inaportnet

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1	Sistem INSW Inaportnet membantu mempercepat proses clearance in dan out kapal.					
2	Penggunaan sistem INSW Inaportnet mampu mengurangi waktu penyelesaian dokumen kapal.					
3	Sistem INSW Inaportnet membuat proses pelayanan clearance kapal menjadi lebih efisien.					
4	Penggunaan sistem INSW Inaportnet mengurangi ketergantungan pada dokumen manual.					
5	Sistem INSW Inaportnet memudahkan koordinasi antarinstansi dalam proses clearance kapal.					
6	Sistem INSW Inaportnet mampu mengintegrasikan data pelayanan kapal dengan baik.					
7	Sistem INSW Inaportnet mempermudah pertukaran informasi antarinstansi terkait pelayanan kapal.					
8	Sistem INSW Inaportnet memudahkan komunikasi antar pihak dalam proses clearance kapal.					
9	Sistem INSW Inaportnet mudah dipahami oleh pengguna jasa.					
10	Tampilan sistem INSW Inaportnet mudah digunakan oleh pengguna jasa.					
11	Pengguna jasa dapat dengan mudah melakukan input data kapal dalam sistem.					
12	Pengguna jasa dapat dengan mudah mengakses informasi dalam sistem INSW Inaportnet.					
13	Sistem INSW Inaportnet jarang mengalami gangguan saat proses clearance kapal berlangsung.					
14	Data yang dihasilkan oleh sistem INSW Inaportnet akurat dalam proses pelayanan kapal.					
15	Sistem INSW Inaportnet secara konsisten mendukung kelancaran pelayanan clearance kapal.					

Lampiran 1. Indikator Pertanyaan Kuisioner

Variabel Y : Peningkatan Operasional Kapal

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1	Sistem INSW Inaportnet membantu mempercepat proses clearance in dan out kapal.					
2	Penggunaan sistem INSW Inaportnet mampu mengurangi waktu penyelesaian dokumen kapal.					
3	Sistem INSW Inaportnet membuat proses pelayanan clearance kapal menjadi lebih efisien.					
4	Penggunaan sistem INSW Inaportnet mengurangi ketergantungan pada dokumen manual.					
5	Sistem INSW Inaportnet memudahkan koordinasi antarinstansi dalam proses clearance kapal.					
6	Sistem INSW Inaportnet mampu mengintegrasikan data pelayanan kapal dengan baik.					
7	Sistem INSW Inaportnet mempermudah pertukaran informasi antarinstansi terkait pelayanan kapal.					
8	Sistem INSW Inaportnet memudahkan komunikasi antar pihak dalam proses clearance kapal.					
9	Sistem INSW Inaportnet mudah dipahami oleh pengguna jasa.					
10	Tampilan sistem INSW Inaportnet mudah digunakan oleh pengguna jasa.					
11	Pengguna jasa dapat dengan mudah melakukan input data kapal dalam sistem.					
12	Pengguna jasa dapat dengan mudah mengakses informasi dalam sistem INSW Inaportnet.					
13	Sistem INSW Inaportnet jarang mengalami gangguan saat proses clearance kapal berlangsung.					
14	Data yang dihasilkan oleh sistem INSW Inaportnet akurat dalam proses pelayanan kapal.					
15	Sistem INSW Inaportnet secara konsisten mendukung kelancaran pelayanan clearance kapal.					

Lampiran 2. Data Tabulasi Kuisoner Penelitian Variabel X

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTAL X
R1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	3	2	38
R2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	42
R3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	35
R4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	43
R5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	55
R6	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
R7	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	36
R8	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	47
R9	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	47
R10	3	4	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2	48
R11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R12	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	4	3	45
R13	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	48
R14	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	2	3	2	4	3	48
R15	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	49
R16	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	38
R17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	57
R18	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	47
R19	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	47
R20	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	55
R21	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	47
R22	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	52
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R24	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	55
R25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	53
R26	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	40
R27	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	48
R28	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	53
R29	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	41
R30	3	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	43
R31	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	42
R32	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	51
R33	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	54
R34	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	53
R35	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	52
R36	2	4	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	41
R37	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	51
R38	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	50
R39	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	48
R40	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	3	48
R41	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	51
R42	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	55
R43	3	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	51
R44	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	53
R45	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	51
R46	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	53
R47	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	53
R48	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	53
R49	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	50
R50	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	52
R51	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	48
R52	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	53
R53	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	50
R54	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	48
R55	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	2	48
R56	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	53
R57	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	52
R58	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54
R59	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	53
R60	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	51
R61	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	53

Lampiran 3. Data Tabulasi Kuisoner Penelitian Variabel Y

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	TOTAL Y
R1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	39
R2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	35
R3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	40
R4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	42
R5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	51
R6	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	3	3	42
R7	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	37
R8	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	45
R9	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	4	4	2	46
R10	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	46
R11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
R12	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	46
R13	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	48
R14	2	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	3	4	2	2	42
R15	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	51
R16	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	37
R17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R18	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	4	45
R19	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	52
R20	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	53
R21	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	46
R22	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	4	49
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R24	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	52
R25	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	56
R26	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	39
R27	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	42
R28	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	53
R29	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	39
R30	4	2	3	3	2	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	44
R31	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	41
R32	3	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	2	45
R33	3	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	49
R34	3	4	2	3	2	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	47
R35	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	52
R36	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	38
R37	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	53
R38	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	53
R39	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	51
R40	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	53
R41	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	54
R42	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	52
R43	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	54
R44	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	45
R45	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	47
R46	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	49
R47	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	48
R48	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	51
R49	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	50
R50	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	50
R51	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	54
R52	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	4	52
R53	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	42
R54	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	49
R55	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	47
R56	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	39
R57	2	3	2	3	4	2	2	4	3	4	2	3	4	4	3	45
R58	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	48
R59	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	50
R60	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2	3	3	4	2	4	44
R61	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	51

Lampiran 4. Uji Reabilitas Pengaruh Sistem INSW Inaportnet

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	15

Lampiran 5. Uji Reabilitas Peningkatan Layanan Operasional Kapal

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	15

Lampiran 6. Hasil Uji Korelasi Variabel X

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TOTALX
X1	Pearson Correlation	1	.139	.301*	.288*	.334**	.209	.277*	.126	.232	.169	.183	.187	-.015	.257*	.283*	.558**
	Sig. (2-tailed)		.285	.018	.024	.009	.105	.031	.333	.072	.193	.158	.149	.908	.046	.027	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X2	Pearson Correlation	.139	1	.149	.172	.272*	.254*	.160	.283*	.064	.042	.233	.379**	.157	.118	.216	.475**
	Sig. (2-tailed)	.285		.252	.186	.034	.048	.218	.027	.623	.748	.070	.003	.227	.367	.095	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X3	Pearson Correlation	.301*	.149	1	.038	.157	.164	-.004	.248	.053	.254*	.202	.091	.017	.150	.322*	.439**
	Sig. (2-tailed)	.018	.252		.771	.228	.208	.975	.054	.683	.048	.119	.486	.896	.250	.011	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X4	Pearson Correlation	.288*	.172	.038	1	.035	.137	.253*	.273*	.185	.097	.174	.365**	.179	.431**	.132	.514**
	Sig. (2-tailed)	.024	.186	.771		.789	.291	.049	.033	.153	.458	.179	.004	.167	<,001	.310	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X5	Pearson Correlation	.334**	.272*	.157	.035	1	.115	.393**	.232	.076	.238	.293*	.215	.377**	.081	.155	.536**
	Sig. (2-tailed)	.009	.034	.228	.789		.377	.002	.072	.560	.065	.022	.096	.003	.535	.234	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X6	Pearson Correlation	.209	.254*	.164	.137	.115	1	.156	.285*	.123	.011	.259*	.165	.034	.065	.399**	.463**
	Sig. (2-tailed)	.105	.048	.208	.291	.377		.231	.026	.345	.934	.044	.204	.792	.621	.001	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X7	Pearson Correlation	.277*	.160	-.004	.253*	.393**	.156	1	.028	.205	.211	.267*	.283*	.204	.143	.291*	.527**
	Sig. (2-tailed)	.031	.218	.975	.049	.002	.231		.830	.113	.102	.037	.027	.116	.272	.023	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X8	Pearson Correlation	.126	.283*	.248	.273*	.232	.285*	.028	1	.076	.064	.168	.145	.327*	.040	.146	.458**
	Sig. (2-tailed)	.333	.027	.054	.033	.072	.026	.830		.563	.627	.196	.264	.010	.758	.260	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X9	Pearson Correlation	.232	.064	.053	.185	.076	.123	.205	.076	1	.144	.070	.103	.248	.272*	.195	.425**
	Sig. (2-tailed)	.072	.623	.683	.153	.560	.345	.113	.563		.269	.593	.428	.054	.034	.133	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X10	Pearson Correlation	.169	.042	.254*	.097	.238	.011	.211	.064	.144	1	.146	.152	.296*	.193	.048	.425**
	Sig. (2-tailed)	.193	.748	.048	.458	.065	.934	.102	.627	.269		.261	.242	.021	.137	.716	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X11	Pearson Correlation	.183	.233	.202	.174	.293*	.259*	.267*	.168	.070	.146	1	.144	.337**	.226	.231	.527**
	Sig. (2-tailed)	.158	.070	.119	.179	.022	.044	.037	.196	.593	.261		.270	.008	.080	.074	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X12	Pearson Correlation	.187	.379**	.091	.365**	.215	.165	.283*	.145	.103	.152	.144	1	.151	.207	.244	.522**
	Sig. (2-tailed)	.149	.003	.486	.004	.096	.204	.027	.264	.428	.242	.270		.244	.110	.058	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X13	Pearson Correlation	-.015	.157	.017	.179	.377**	.034	.204	.327*	.248	.296*	.337**	.151	1	.061	.143	.475**
	Sig. (2-tailed)	.908	.227	.896	.167	.003	.792	.116	.010	.054	.021	.008	.244		.641	.273	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X14	Pearson Correlation	.257*	.118	.150	.431**	.081	.065	.143	.040	.272*	.193	.226	.207	.061	1	.080	.447**
	Sig. (2-tailed)	.046	.367	.250	<,001	.535	.621	.272	.758	.034	.137	.080	.110	.641		.539	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
X15	Pearson Correlation	.283*	.216	.322*	.132	.155	.399**	.291*	.146	.195	.048	.231	.244	.143	.080	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	.027	.095	.011	.310	.234	.001	.023	.260	.133	.716	.074	.058	.273	.539		<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
TOTALX	Pearson Correlation	.558**	.475**	.439**	.514**	.536**	.463**	.527**	.458**	.425**	.425**	.527**	.522**	.475**	.447**	.538**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi Variabel Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	.260*	.193	.296*	.205	.300*	.205	.347**	.241	.172	.501**	.182	.040	.216	.280*	.596**
	Sig. (2-tailed)		.043	.136	.021	.112	.019	.113	.006	.061	.185	<,001	.160	.759	.095	.029	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y2	Pearson Correlation	.260*	1	.251	-.035	.200	.229	.066	.147	.075	.087	.196	-.016	.294*	.273*	.350**	.458**
	Sig. (2-tailed)	.043		.051	.786	.122	.077	.613	.257	.564	.504	.130	.905	.021	.033	.006	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y3	Pearson Correlation	.193	.251	1	.050	.310*	.240	.166	.159	-.035	.189	.245	.113	.109	-.058	.182	.415**
	Sig. (2-tailed)	.136	.051		.703	.015	.062	.200	.220	.792	.146	.057	.387	.402	.658	.161	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y4	Pearson Correlation	.296*	-.035	.050	1	.037	.337**	.118	.057	.228	.322*	.319*	.310*	.114	.279*	.268*	.501**
	Sig. (2-tailed)	.021	.786	.703		.776	.008	.365	.665	.077	.011	.012	.015	.382	.030	.037	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y5	Pearson Correlation	.205	.200	.310*	.037	1	.054	.057	.306*	.131	.134	.275*	.232	.245	.144	.321*	.492**
	Sig. (2-tailed)	.112	.122	.015	.776		.680	.664	.016	.313	.304	.032	.072	.057	.267	.012	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y6	Pearson Correlation	.300*	.229	.240	.337**	.054	1	.173	.276*	.091	.082	.313*	.055	.214	.195	.382**	.527**
	Sig. (2-tailed)	.019	.077	.062	.008	.680		.183	.031	.484	.530	.014	.674	.097	.132	.002	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y7	Pearson Correlation	.205	.066	.166	.118	.057	.173	1	.174	.191	.000	.167	.120	.219	.197	.294*	.425**
	Sig. (2-tailed)	.113	.613	.200	.365	.664	.183		.181	.141	.997	.197	.357	.090	.129	.021	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y8	Pearson Correlation	.347**	.147	.159	.057	.306*	.276*	.174	1	.145	.144	.295*	.179	.330**	.057	.401**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.006	.257	.220	.665	.016	.031	.181		.263	.268	.021	.169	.009	.665	.001	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y9	Pearson Correlation	.241	.075	-.035	.228	.131	.091	.191	.145	1	.418**	.186	.347**	.020	.256*	.182	.462**
	Sig. (2-tailed)	.061	.564	.792	.077	.313	.484	.141	.263		<,001	.152	.006	.879	.047	.161	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y10	Pearson Correlation	.172	.087	.189	.322*	.134	.082	.000	.144	.418**	1	.107	.226	.213	-.016	.257*	.449**
	Sig. (2-tailed)	.185	.504	.146	.011	.304	.530	.997	.268	<,001		.411	.080	.099	.904	.046	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y11	Pearson Correlation	.501**	.196	.245	.319*	.275*	.313*	.167	.295*	.186	.107	1	.034	.041	.345**	.232	.576**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.130	.057	.012	.032	.014	.197	.021	.152	.411		.795	.755	.007	.072	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y12	Pearson Correlation	.182	-.016	.113	.310*	.232	.055	.120	.179	.347**	.226	.034	1	.147	.068	.160	.422**
	Sig. (2-tailed)	.160	.905	.387	.015	.072	.674	.357	.169	.006	.080	.795		.257	.605	.219	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y13	Pearson Correlation	.040	.294*	.109	.114	.245	.214	.219	.330**	.020	.213	.041	.147	1	.114	.309*	.471**
	Sig. (2-tailed)	.759	.021	.402	.382	.057	.097	.090	.009	.879	.099	.755	.257		.382	.015	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y14	Pearson Correlation	.216	.273*	-.058	.279*	.144	.195	.197	.057	.256*	-.016	.345**	.068	.114	1	.083	.431**
	Sig. (2-tailed)	.095	.033	.658	.030	.267	.132	.129	.665	.047	.904	.007	.605	.382		.523	<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Y15	Pearson Correlation	.280*	.350**	.182	.268*	.321*	.382**	.294*	.401**	.182	.257*	.232	.160	.309*	.083	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.029	.006	.161	.037	.012	.002	.021	.001	.161	.046	.072	.219	.015	.523		<,001
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
TOTALY	Pearson Correlation	.596**	.458**	.415**	.501**	.492**	.527**	.425**	.548**	.462**	.449**	.576**	.422**	.471**	.431**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations

		TOTALX	TOTALY
TOTALX	Pearson Correlation	1	.776**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	61	61
TOTALY	Pearson Correlation	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	61	61

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913[a]	.834	.831	2.024

a. Predictors: (Constant), TOTALX

Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linear

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.207	2.357		3.057	.003
	TOTALX	.821	.048	.913	17.196	<,001

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.207	2.357		3.057	.003
	TOTALX	.821	.048	.913	17.196	<,001

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran 12. SIUPKK (Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal) PT Omega Persada Emas

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

PERSETUJUAN KEAGENAN KAPAL (SIUPKK)

Nomor : AL.310/493/DA-2023

Berdasarkan surat permohonan Saudara Nomor 001/SP/VII.14/OPE2023 tanggal 17 Juli 2023 diberikan persetujuan untuk melakukan kegiatan usaha keagenan kapal kepada :

Nama Perusahaan	: PT. OMEGA PERSADA EMAS
Alamat Perusahaan	: RUKO BALIKPAPAN REGENCY BLOK W1 NO. 21 LT. 2, KEL. SEPINGGAN, KEC. BALIKPAPAN SELATAN, KOTA BALIKPAPAN, PROVINSI KALIMANTAN TIMUR - 76115
Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab	: MUHAMMAD AGAM NAWANSYAHPUTRA
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab	: JALAN PATTIMURA KOMPLEK ROYAL RESIDENCE BLOK A5/16 RT/RW 049/000, KEL. BATU AMPAR, KEC. BALIKPAPAN UTARA, KOTA BALIKPAPAN, KALIMANTAN TIMUR - 76136
Nomor Induk Berusaha	: 0507230159722
Nomor Pokok Wajib Pajak	: 394485668721000

Kewajiban Pemegang SIUPKK :

a. Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam izin usahanya;
b. Perusahaan keagenan wajib melakukan kegiatan operasional paling lama 3 (tiga) bulan setelah izin usaha diterbitkan;
c. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya;
d. Menyampaikan laporan bulanan secara tertulis kepada pemberi izin;
e. Melaporkan secara tertulis apabila terjadi perubahan penanggung jawab dan / atau pemilik perusahaan dan / atau domisili perusahaan kepada pemberi izin.

SIUPKK ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan lain yang membahayakan keamanan Negara, mengageni kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin usaha secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.

Surat Izin Usaha Perusahaan Keagenan Kapal ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usahanya.

Dikeluarkan di : J A K A R T A
Pada Tanggal : 26 Juli 2023

AN.DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
DIREKTUR LALU LINTAS DAN ANGKUTAN LAUT

Ttd

Capt. HENDRI GINTING, M.M.
Pembina Tk.I (IV/B)
NIP. 19741031 199808 1 001

Lampiran 13. PMKU (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) PT Omega Persada Emas

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I BALIKPAPAN

Nomor : PMKU.IDBPN.0723.000013
Klasifikasi :
Lampiran :
Perihal : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha

Balikpapan, 28 Jul 2023

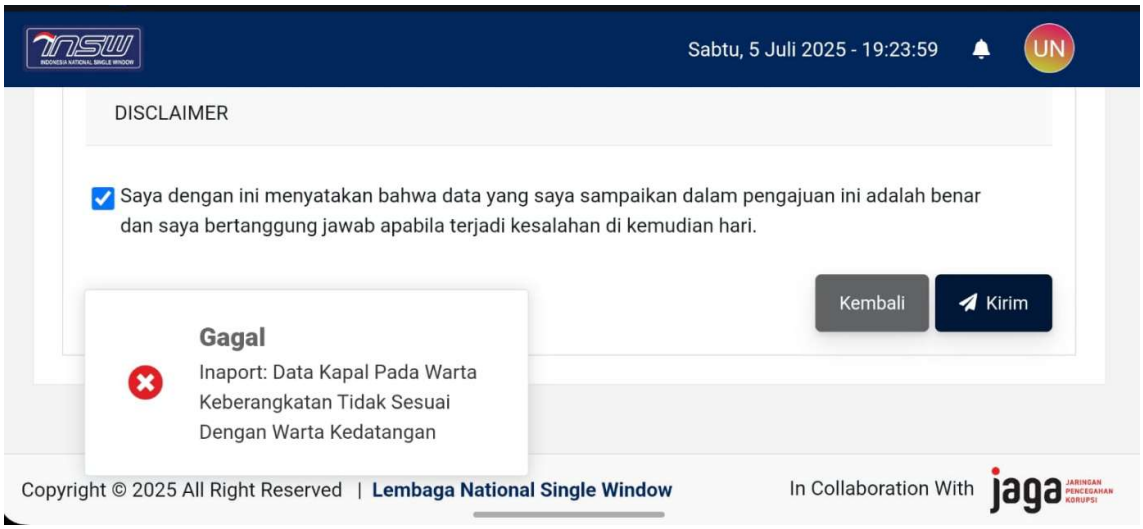
Yth. Kepada
Pimpinan
PT. OMEGA PERSADA EMAS

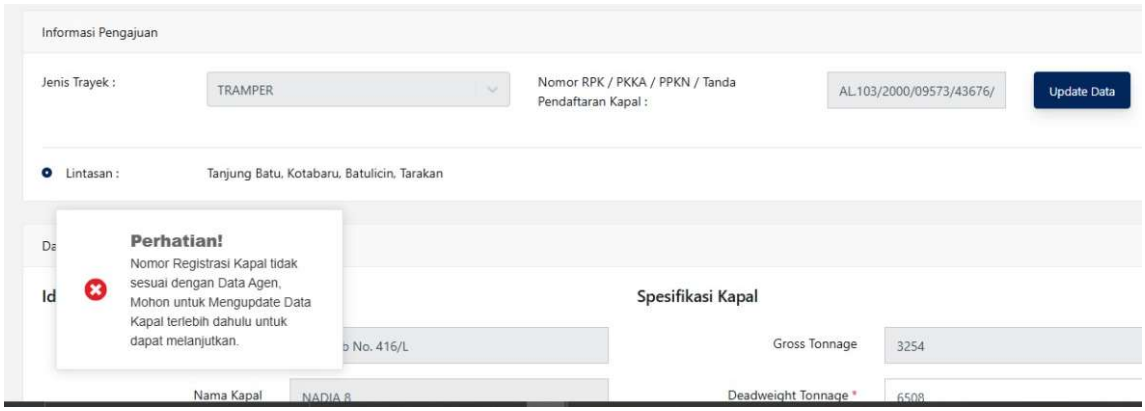
di
KOTA BALIKPAPAN

1. Memperhatikan :
   a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut
   b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayan Kapal dan Barang di Pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 192 Tahun 2015
   c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan di Perairan
   d. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/3/11/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan Inaportnet di Pelabuhan
   e. Nomor Induk Berusaha 0507230159722
   f. Nomor Pokok Wajib Pajak 39.448.566.8-721.000
   g. Surat Permohonan PT. OMEGA PERSADA EMAS nomor KNT.2307.001211 tanggal 28 Juli 2023 perihal Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas dan berdasarkan data administrasi terkait, maka **PT. OMEGA PERSADA EMAS** yang beralamat di RUKO BALIKPAPAN REGENCY BLOK W1 NO. 21 LT. 2, KEL.SEPINGGAN,KEC. BALIKPAPAN SELATANKota : Balikpapan Propinsi : Kalimantan Timur telah terdaftar pada **Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Balikpapan**, untuk melakukan kegiatan usaha **Angkutan Laut** , dengan ketentuan sebagai berikut:
   a. Mentaati Peraturan Perundang-undangan di Bidang Kepelabuhanan, Angkutan Di Perairan, Keselamatan Pelayaran dan Perlindungan Lingkungan Maritim, serta peraturan perundang-undangan dari instansi pemerintah lainnya
   b. Berkewajiban menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal, Laporan Keberangkatan Kapal, Realisasi Kedatangan dan Keberangkatan Kapal melalui ***inaportnet.dephub.go.id***
   c. Berkewajiban menyampaikan Laporan Kegiatan Kunjungan Kapal kepada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Balikpapan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan
   d. Seluruh dampak dan pelanggaran yang terjadi dari kegiatan usaha tersebut di atas menjadi tanggung jawab PT. OMEGA PERSADA EMAS
   e. Melaksanakan pelayanan 24 Jam sehari, 7 hari seminggu (24/7)
   f. Pelanggaran terhadap ketentuan tersebut di atas akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
   g. Registrasi Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha ini **berlaku sampai dengan 28 Juli 2024**
3. Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS I BALIKPAPAN

Lampiran 14. Bukti Eror atau Data Tidak Terintegrasi Sistem INSW





Lampiran 15. Dokumentasi Saat Pemeriksaan Kapal dan Koordinasi dengan Pihak Syahbandar





Lampiran 16. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Utama

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN
JAKARTA

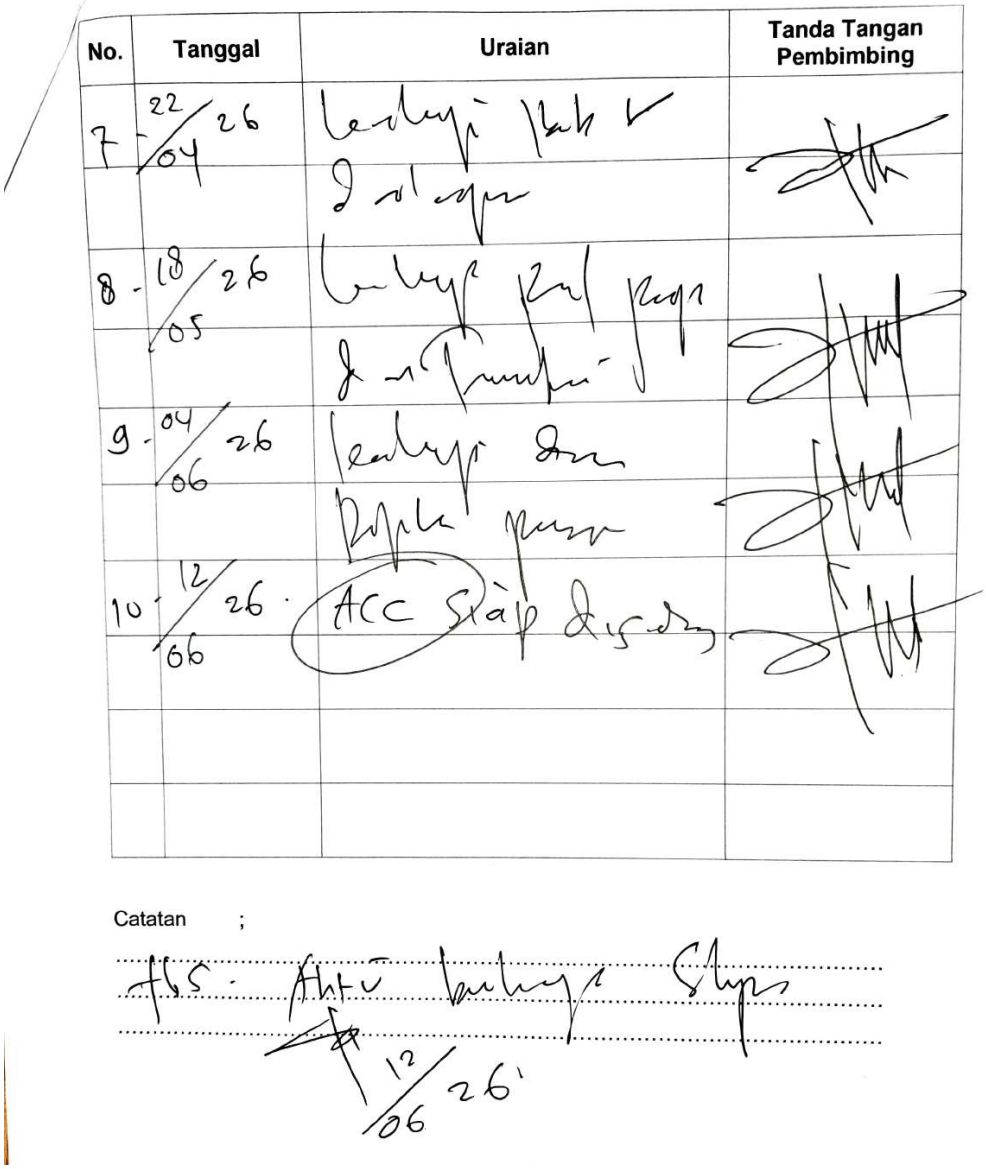
Judul Skripsi : " PENGARUH SISTEM *INDONESIAN NATIONAL SINGLE WINDOW (INSW) INAPORTNET* TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS "

Dosen Pembimbing Utama : Titis Ari Wibowo, S.Si.T., MMTr

Bimbingan I :

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	15/12/25	Pengajuan Judul dan Latar Belakang	
2	17/12/25	Acc Judul dan Latar Belakang Bab I	
3	26/01/26	Perbaiki Bab I dan Tujuan dan Manfaat. Tambah Bab 2	
4	03/02/26	Perbaikan Bab II dan Daftar Pustaka	
5	27/02/26	Perbaikan Bab III Tambah Pada 5 C (Jurnal)	
6	12/03/26	Lanjut Bab IV	
		Lanjut Simpulan	

Lampiran 17. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Utama



No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
7.	22/04/26	Lanjut Bab V Selesai	
8.	18/05/26	Lanjut Bab Pembahasan dan Penutup	
9.	04/06/26	Lanjut Seminar Hasil	
10.	12/06/26	ACC Siap Seminar	

Catatan ;

Bab V. Abstrak lanjut Slide

12/06/26

Lampiran 18. Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing Pendamping

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN
JAKARTA

Judul Skripsi : "PENGARUH SISTEM INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW (INSW) INAPORNET TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS"

Dosen Pembimbing Pendamping : Marlin, S.Pd., M.M

Bimbingan II :

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan Pembimbing
1	13/12 - 25	Sinopsis sdh Acc & Revisi dsb Dp. I	
2	18/12 - 25	Pengajuan BAB I - revisi	
3	5/2 - 26	Revisi BAB II perbaiki referensi	
4	2/3 - 26	BAB III Lanjut.	
5	5/3 - 26	Revisi BAB III	
6	16/3 - 26	BAB IV Lanjut	
7	17/3 - 26	Revisi BAB IV	
8	24/4 - 26	BAB V revisi	
9	5/6 - 26	BAB V Revisi Acc	

Lampiran 19. Turnitin

Perpustakaan STIP Jakarta

Turnitin_PENGARUH SISTEM INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW (INSW) TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN OPER...

Sabtu

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN
INDONESIA
UNIT PERPUSTAKAAN DAN DOKUMENTASI

TANDA TERIMA HASIL PENGECEKAN TURNITIN

JUDUL : PENGARUH SISTEM INDONESIA NATIONAL SIMGLE WINDOW (INSW) TERHADAP PEMINGKATAM LAYANAN OPERASIONAL KAPAL DI PT. OMEGA PERSADA EMAS
NAMA : FARITZ RIZKI MUQSITH
JURUSAN : KALK
HASIL SIMILARITY : 15% Overall Similarity.

Jakarta, 10 Juni 2026

Yang Menerima

( )

Yang Mengesahkan

(FARITZ RIZKI M)

FM.UK.31.020/R.0