

## Implementasi Prosedur Pelayanan Agen Melalui Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *Clearance In Kapal Asing* di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan

Khrist Daelen Pelawi<sup>1\*</sup>, Muhammad Zaki<sup>2</sup>, Fuadaturrahmah<sup>3</sup>, Ika Sartika<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ketatalaksanaan Pelayanan Niaga/ Akademi Maritim Belawan

<sup>2</sup> Program Studi Teknika/ Akademi Maritim Belawan

<sup>3,4</sup> Program Studi Nautika/ Akademi Maritim Belawan

\*e-mail korespondensi: [khristdaelen@gmail.com](mailto:khristdaelen@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to identify and analyze the agent service procedures through the Indonesia National Single Window (INSW) system in the clearance process of foreign vessels at PT Sea Asih Lines, Belawan Branch. INSW is an integrated electronic service system that facilitates the submission of data and information through a single portal, thereby accelerating licensing and customs processes at ports. The research method employed is a descriptive qualitative approach, utilizing data collected through observation, interviews, and documentary studies. The results show that the implementation of the INSW system at PT Sea Asih Lines has provided convenience in the administrative process of foreign vessel arrivals, particularly in terms of time efficiency and procedural transparency. However, several challenges remain, such as system disruptions, limited user understanding of digital procedures, and ship crew members who are sick, which has an impact on the issuance of health documents, so that the entry permit process is hampered, and inadequate coordination among related agencies. Overall, the implementation of INSW at PT Sea Asih Lines Belawan Branch has been relatively effective in supporting the smooth clearance process of foreign vessels, although improvements in technical aspects and human resources are still needed to achieve optimal results.*

**Keywords:** INSW, agent service procedures, clearance in, foreign vessels, PT Sea Asih Lines.

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis prosedur pelayanan agen melalui sistem Indonesia National Single Window (INSW) dalam proses clearance in kapal asing di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan. INSW merupakan sistem pelayanan elektronik terpadu yang memfasilitasi penyampaian data dan informasi secara tunggal untuk mempercepat proses perizinan dan pelayanan kepabeanan di pelabuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem INSW di PT Sea Asih Lines telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi kedatangan kapal asing, terutama dalam hal efisiensi waktu dan transparansi prosedur. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan sistem, kurangnya pemahaman pengguna terhadap prosedur digital, adanya crew kapal yang mengalami sakit sehingga berdampak pada terkendala penerbitan dokumen kesehatan hingga proses ijin masuk terhambat, serta keterbatasan koordinasi antar instansi terkait. Secara keseluruhan, penerapan INSW di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan sudah berjalan cukup efektif dalam mendukung kelancaran clearance in kapal asing, meskipun diperlukan peningkatan dalam aspek teknis dan sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang lebih optimal.*

**Kata Kunci:** INSW, prosedur pelayanan agen, clearance in, kapal asing, PT Sea Asih Lines.

## PENDAHULUAN

Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) merupakan solusi yang dapat memudahkan eksportir dan importir karena pemrosesan dokumen dan perizinan dilakukan secara daring. Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) merupakan penghubung antar instansi terkait dalam pelaksanaan ekspor dan impor. Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) merupakan sistem yang memungkinkan penyampaian data dan informasi secara terpadu, serta pengambilan keputusan secara tunggal dan sinkron untuk pemberian izin kepabeanan dan pengeluaran barang. (Siregar, Ridho, & Rispanti, 2024). Disisi lain, menurut Jurnal Kesuma, N. dkk (2021), perusahaan pelayaran yang bertindak sebagai agen harus melakukan registrasi atau izin masuk kapal di suatu wilayah atau pelabuhan yang disinggahi kapal tersebut. Untuk kegiatan ini instansi yang terkait (yang dihubungi) adalah Syahbandar, Bea Cukai, Karantina, Imigrasi.

Sistem INSW memiliki peranan yang sangat penting dalam proses clearance in kapal asing karena menjadi pusat integrasi data dan komunikasi antarinstansi. Melalui INSW, agen kapal dapat mengunggah seluruh dokumen perizinan seperti dokumen karantina, kepabeanan, dan keimigrasian secara daring dalam satu portal terpadu. Hal ini mempercepat proses verifikasi dan penerbitan izin masuk kapal tanpa harus melakukan koordinasi manual ke masing-masing instansi. Tanpa sistem INSW, agen harus melakukan proses clearance secara konvensional, yaitu menyerahkan dokumen fisik ke tiap lembaga secara terpisah, yang tentu memerlukan waktu lebih lama dan berpotensi menimbulkan keterlambatan sandar kapal. Oleh karena itu, INSW sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data dalam pelayaran kapal asing, sehingga aktivitas bongkar muat dan kegiatan pelabuhan dapat berjalan tepat waktu.

Untuk prosedur pelayaran agen melalui Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) merupakan media pencatatan dan pelaporan berbasis teknologi informasi yang membantu kegiatan pelayaran *Clearance In* dan *Out* yang melibatkan berbagai instansi pemerintah seperti Bea Cukai, Karantina, Imigrasi, dan Syahbandar. Pemilik kapal dapat menggunakan jasa keagenan sebagai perpanjangan tangan di Indonesia dan dalam hal ini PT Sea Asih Lines yang bergerak di bidang *shipping agency* yang melaksanakan pengurusannya. Agen bertanggung jawab untuk memastikan kesiapan dokumen dan sertifikat kapal dimana data-data tersebut akan di input agen melalui Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) yang langsung terhubung terhadap instansi yakni Bea Cukai, Karantina, Imigrasi, dan Syahbandar. Namun fenomena yang terjadi di lapangan, terdapat masalah teknis yaitu Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) yang mengalami perbaikan (*maintenance*), dan adanya kesalahan agen pada saat menginput data melalui Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW), yang mana hal ini seharusnya dapat diminimalis sehingga pekerjaan lebih efisien. Selain itu, adanya informasi dari *Captain* kapal bahwa *crew* kapal yang sakit membutuhkan penanganan medis dan diperlukan isolasi terhadap *crew* kapal tersebut, hal ini menyebabkan proses penerbitan dokumen kesehatan seperti *Certificate Of Partique* mengalami kendala untuk di terbitkan sehingga proses izin masuk (*Clearance in*) akan terhambat.

Di pelabuhan-pelabuhan di Indonesia termasuk pelabuhan di Medan (Belawan), agen kapal memiliki tugas penting dalam mengurus kedatangan kapal asing melalui prosedur *clearance in*. Kondisi ini menuntut agar agen kapal, seperti PT Sea Asih Lines Cabang Belawan, dapat menjalankan layanan dengan efektif menggunakan sistem INSW, agar kapal asing tidak mengalami penundaan yang merugikan. Namun, penerapan sistem digital tersebut belum selalu berjalan mulus karena adanya kendala teknis, sumber daya manusia, dan koordinasi lintas instansi. Padahal, menurut publikasi umum, kelancaran arus barang dan kapal sangat dipengaruhi oleh kelancaran prosedur administratif pelabuhan. Oleh karena itu, pembahasan ini menjadi penting untuk dikaji dan dilakukan karena akan mengungkap bagaimana prosedur agen kapal

melalui INSW dalam *clearance in* kapal asing di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui; apa saja kendala yang dihadapi, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas prosedur *clearance in* kapal asing melalui INSW di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan agen, instansi pelabuhan, dan pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan kapal asing di pelabuhan Belawan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus untuk menggambarkan secara rinci prosedur pelayanan agen kapal melalui sistem INSW dalam proses *clearance in* kapal asing tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: 1). **Data Primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara, observasi dengan pihak-pihak terkait, seperti staf operasional, agen kapal, dan petugas pelabuhan yang terlibat dalam proses *clearance in* melalui sistem INSW, 2) **Data Sekunder**, yaitu data yang diperoleh dari dokumen dan literatur yang relevan, seperti peraturan pemerintah, dokumen internal perusahaan, laporan kegiatan, jurnal, buku, serta situs resmi yang berkaitan dengan sistem INSW dan prosedur pelayanan keagenan kapal.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan agen kapal di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan, terutama pada tahap-tahap penggunaan sistem INSW dalam pengurusan *clearance in* kapal asing. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan prosedur dan kendala yang dihadapi.

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pihak-pihak yang terlibat langsung, seperti staf administrasi agen, kepala cabang, serta petugas pelabuhan yang menggunakan sistem INSW. Menurut Moleong (2018), wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang lebih mendalam sekaligus memberikan ruang bagi responden untuk menjelaskan pengalaman mereka secara bebas.

### 3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa dokumen, laporan kegiatan, arsip proses *clearance in*, dan regulasi resmi terkait penerapan sistem INSW di pelabuhan.

Menurut Yusuf (2017) Analisis data dilakukan secara **kualitatif deskriptif**, yaitu dengan menelaah data yang telah diperoleh melalui tiga tahapan, yakni:

#### 1. Reduksi Data (Data Reduction)

Menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara agar relevan dengan fokus penelitian.

#### 2. Penyajian Data (Data Display)

Menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan yang menjelaskan alur prosedur pelayanan agen melalui INSW dalam proses *clearance in* kapal asing.

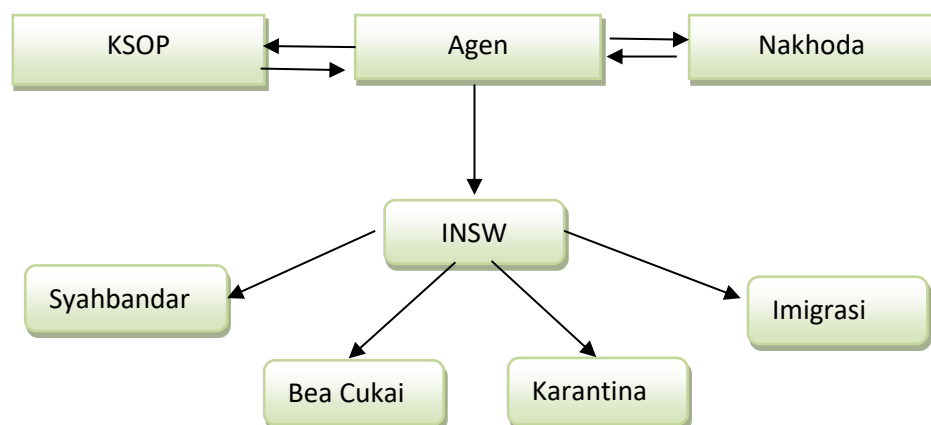
#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi secara berulang hingga ditemukan pola dan hubungan yang jelas antara penerapan sistem INSW, efektivitas pelayanan, serta kendala yang muncul.

## PEMBAHASAN

Pada bagian ini menganalisis hasil dokumen yang diperoleh dari beberapa dokumen tentang pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *Clearance In Kapal Asing*. Hasil temuan ini diperoleh berdasarkan pada kegiatan observasi dilapangan, wawancara, dokumentasi dan analisa dokumen yang di peroleh dari pihak-pihak terkait langsung dalam kegiatan pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *Clearance In Kapal Asing*. Berdasarkan teknik analisis data yang digunakan, proses analisis dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Pada tahap reduksi data, penulis mengumpulkan dan menyeleksi data yang relevan dengan pembahasan, yaitu dokumen-dokumen kapal yang dikirimkan oleh pihak kapal kepada agen PT Sea Asih Lines melalui surat elektronik (e-mail). Dokumen tersebut terdiri atas sertifikat kapal, daftar awak kapal (crew list), serta data manifest yang digunakan sebagai dasar dalam proses penginputan data ke dalam Sistem Indonesia National Single Window (INSW).
2. Selanjutnya pada tahap penyajian data, seluruh informasi yang telah direduksi disusun dan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif serta tabel alur pelayanan agen agar memudahkan pemahaman mengenai prosedur pelaksanaan clearance in kapal asing di PT Sea Asih Lines. Penyajian ini menggambarkan keterkaitan antara dokumen kapal yang diterima, proses unggah dokumen pada sistem INSW, hingga keluarnya izin dari instansi terkait.
3. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana penulis menganalisis hasil penyajian data untuk memperoleh gambaran nyata tentang bagaimana peranan agen dalam pelaksanaan clearance in kapal asing. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa sumber data yang digunakan berasal dari dokumen resmi kapal yang dikirimkan secara daring (e-mail) dan diolah oleh agen melalui sistem INSW, sehingga seluruh data yang dianalisis bersifat valid dan sesuai dengan kegiatan operasional di lapangan, sehingga penulis menjabarkan hasil dari analisa data tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Pelayanan Agen Melalui Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) Dalam *Clearance In Kapal Asing*

### Prosedur Pelayanan Agen Dalam Proses *Clearance In*

#### 1. Peran Agen dalam *Clearance In Kapal Asing* melalui Sistem INSW

Ketika sebuah kapal asing masuk ke Pelabuhan di Indonesia, agen kapal memegang peran yang sangat penting. Agen menjadi penghubung utama antara kapal dengan pihak-

pihak berwenang di pelabuhan. Semua proses sekarang dilakukan secara elektronik melalui Sistem Indonesia National Single Window (INSW) agar lebih cepat dan transparan.

Peran agen dalam proses pelayanan agen melalui Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *Clearance In* kapal asing yaitu:

- a. Mengajukan permohonan masuk kapal melalui sistem INSW.
- b. Agen menjadi penghubung antara nakhoda/*owner* kapal dengan instansi pemerintah.
- c. 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).
- d. Memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumen.
- e. Memantau proses *Clearance* Setelah dokumen diajukan.
- f. Menyampaikan persetujuan kepada kapal.

Dengan peran ini, maka *Clearance in* kapal asing melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dapat dilakukan secara maksimal sehingga kedatangan kapal dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan. Oleh karena itu, pada bagian berikut akan dijelaskan beberapa kapal yang diageni PT Sea Asih Lines melalui Sistem INSW selama penulis melakukan Praktik Darat.

Tabel 1. Kapal-kapal yang diageni selama Penelitian

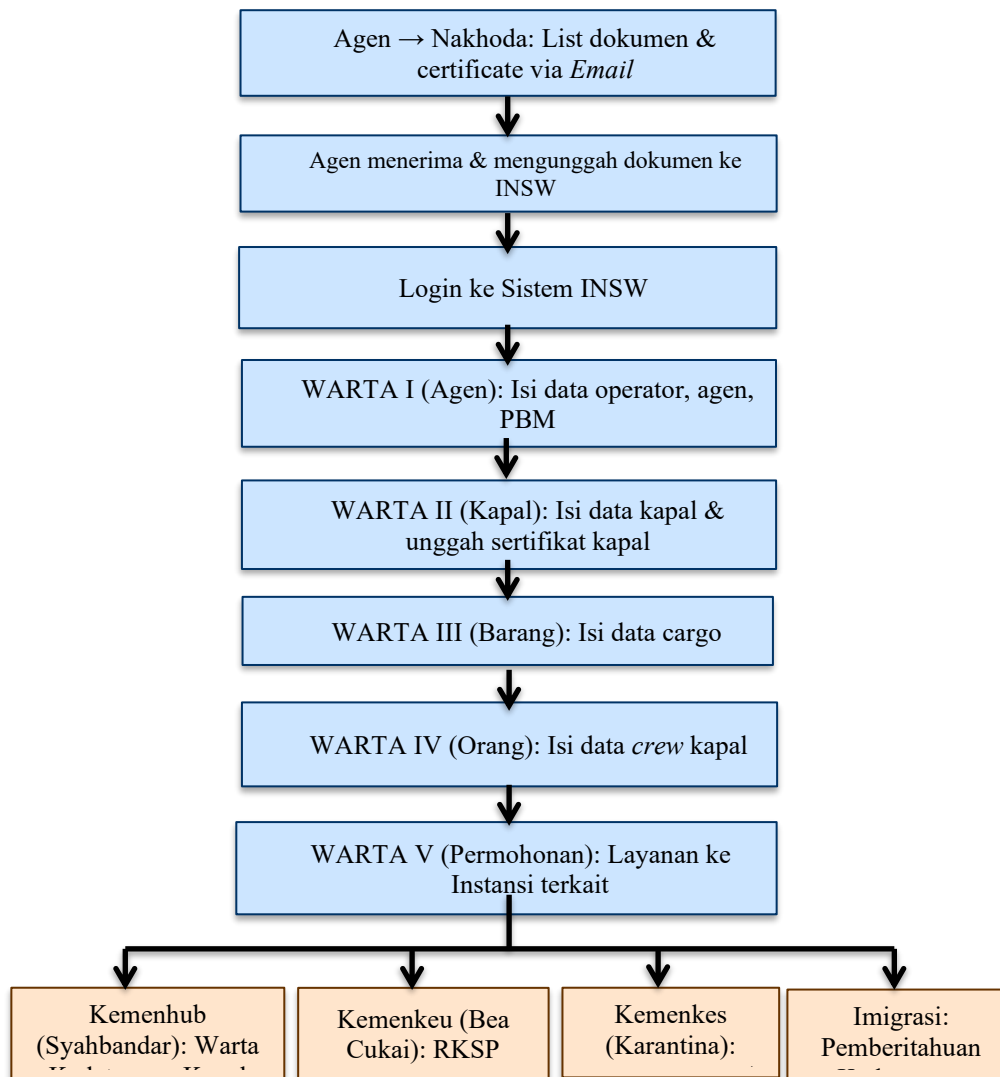
No	Waktu	Nama Kapal	Keterangan
1	05 Mei 2025 13 Mei 2025 21 Mei 2025 28 Mei 2025	MT. CHAMPION CONTEST MT. AIDEN II MV. MSXT HELEN MV. TOKIHIME	Coil (cargo) Methanol (curah cair) Makanan Ternak RBD O (Pipa Terpadu) (cargo)
2	10 Juni 2025 20 Juni 2025 26 Juni 2025	MT. BLOSSOM GLORY MT. PERLA MT. AIDEN II	RBD O (Pipa Terpadu) Methanol Methanol
3	2 July 2025 13 July 2025 18 July 2025	MV. BRIGHT FALCON MT FORTUNE GLORY MV. LIBERTY GRACE	Makanan Ternak (curah kering) RBD O (Pipa Terpadu) Makanan Ternak

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa kapal-kapal tersebut merupakan beberapa kapal yang diageni PT Sea Asih Lines melalui Sistem INSW dengan muatan yang beragam, yaitu:

- a. Pada bulan Mei terdapat 4 kapal yang di layani melalui Sistem *INSW* yaitu MT. CHAMPION CONTEST dengan muatan coil, MT. AIDEN II dengan muatan methanol, MV. MSXT HELEN dengan muatan makanan ternak, dan MV. TOKIHIME dengan muatan RBD O (pipa terpadu).
- b. Pada bulan Juni terdapat 3 kapal yang di layani melalui Sistem *INSW* yaitu MT. BLOSSOM GLORY dengan muatan RBD O (pipa terpadu), MT. PERLA dengan muatan Methanol, dan MT. AIDEN II dengan muatan Methanol
- c. Pada bulan July terdapat 3 kapal yang di layani melalui Sistem *INSW* yaitu MV. BRIGHT FALCON dengan muatan Makanan Ternak, MT FORTUNE GLORY dengan muatan RBD O (Pipa Terpadu), dan MV. LIBERTY GRACE dengan muatan Makanan Ternak

## 2. Tahapan Pelayanan Agen melalui Sistem Indonesia National Single Window (INSW)

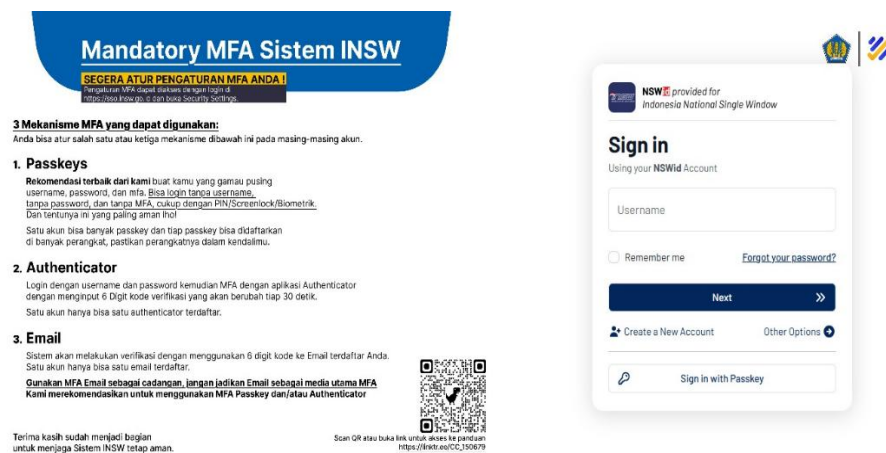
Tahapan pelayanan agen melalui system ini dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 2. Flowchart Pelayanan Agen melalui INSW dalam Clearance In Kapal Asing

Berdasarkan Gambar 2 di atas, adapun tahapan-tahapan pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) sebagai berikut:

- a. Agen akan berhubungan dengan Nakhoda melalui *e-mail* dimana sebelum kapal asing sandar ke Pelabuhan Belawan. Agen akan memberikan *list certificate* atau dokumen yang harus di lengkapi oleh Nakhoda melalui *e-mail*. Setelah agen menerima dokumen dan *certificate*, agen akan mengupload dokumen dan *certificate* ke dalam sistem *Indonesia National Single Window* (INSW).
- b. Untuk lebih memahaminya perhatikan tahapan pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam proses *Clearance In* kapal asing yaitu:
  - 1) Masuk ke sistem *Indonesia National single window* (INSW) dan *login*.



Gambar 3. Tampilan login sistem INSW.  
Sumber: Sistem Indonesia National Single Window (INSW),  
PT SEA ASIH LINES.

- 2) Setelah masuk pilih data set kedatangan dan setelah masuk klik tambah data.
- 3) Setelah itu mengisi warta I (data agen) yakni pilih jenis trayek, lalu klik buat pengajuan dan isi data operator serta data agen dan *upload* dokumen PBM dan simpan setelah itu klik lanjut, setelah itu kita akan mengisi jenis trayek yang akan kita gunakan yaitu:
  - a) Non trayek, untuk Keagenan kapal yang masuk kesuatu pelabuhan dan belum mengetahui tujuan selanjutnya
  - b) Liner, untuk keagenan kapal yang memiliki jadwal rutin dan tetap untuk rute, muatan, dan tarif
  - c) Tramper, untuk keagenan kapal yang tidak memiliki jadwal teratur dan tidak memiliki rute yang tetap
  - d) PKKA, untuk Keagenan yang mengageni kapal Asing dengan line 1 trayek (1 pelabuhan singgah) PPKN, untuk Keagenan kapal Nasional dengan line 1 trayek (1 pelabuhan singgah)

Disamping jenis trayek terdapat pengisian nomor RPT (Rencana Pola Trayek), no PKKA, no PPKN, tanda pendaftaran kapal. Nomor diisi sesuai dengan trayek yang dipilih dan no tersebut di ambil dari nomor yang tertera pada dokumen PKKA yang dibuat oleh perusahaan yang mengageni kapal tersebut. Jika kapal yang masuk merupakan kapal Asing dan jika kapal yang masuk kapal Nasional maka menggunakan nomor RPT yang dikirim oleh *owner* kapal tersebut.

Setelah selesai maka dilanjutkan dengan pengisian Data Agen dengan mengisi Data Operator berupa: Nama perusahaan, NPWP Perusahaan, PIC Perusahaan, SIUPAL Operator, Alamat perusahaan, Dan mengisi Data Agen (berupa: Nama Agen, NPWP Agen, PIC Agen, SIUPAL Pemilik, Tanggal SIUPAL, dan Alamat Agen.

Setelah mengisi data di atas, maka *upload* dokumen keagenan berbentuk pdf berupa gabungan antara Surat Penunjukan Keagenan atau sering disebut dengan LOA (*Letter Of Appoitmment*) atau PKKA untuk kapal Asing.

- 4) Selanjut nya dilakukan pengisian warta II (data kapal):
  - a) Terlebih dahulu isi data kapal berdasarkan *Ship Particular*, seperti tanda pendaftaran kapal, nama kapal, bendera kapal, SIUPAL pemilik, tipe kapal, jenis kapal, *Call sign* (tanda panggilan kapal) dilihat dari surat laut, IMO kapal, No MMSI kapal, nama CSO, nomor telepon CSO, no *voyage*, nama Nakhoda, dan

jenis pelayaran kapal, yang dilanjutkan dengan mengisi data operasional kapal dengan mengisi data pelabuhan berupa negara asal kapal, pelabuhan registrasi, pelabuhan asal, pelabuhan tujuan, pelabuhan sebelum pelabuhan asal, lokasi sandar, pandu, estimasi kedatangan, aktual kedatangan, waktu pembongkaran atau pemuatan, dan estimasi keberangkatan.

- b) Selanjutnya mengupload sertifikat, untuk mengupload *certificate* terlebih dahulu dilakukan cek *certificate* yakni (nama dokumen, no. *Certificate* kapal, tempat *certificate* di terbitkan, tanggal terbit, tanggal berakhir) dengan menulis atau menchecklist di selemba kertas.
- c) Setelah itu unggah *certificate* kapal tersebut dengan mengisi nama dokumen, no dokumen, tempat *certificate* di terbitkan, tanggal terbit, tanggal berakhir dan unggah dokumen.

Adapun sertifikat yang di *upload* ialah: *Ship Registry Cert, International Tonnage Cert, International Load Line Cert, Safety Equipment Cert + Form E, Safety Construction Cert, Safety Radio Telegraph Cert + Form R, Safe Manning Cert, IOPP/International Oil Pollution Prevention + Supplement certificate, IAPP /International Air Pollution Prevention + Supplement certificate, ISPP/ International Sewage Pollution Prevention Cert, Derrating Cert / SSCEC, Safety Management Cert, Document of Compliance (DOC), Certificate of dangerous Cargo /Certificate of Fitness / IMSBC/Bulk Grain, Class cert, Last Port Clearance, Fire Extinguisher Cert (CO2), Life Raft Cert, Indonesian Health Book/Green Book, International Ship Security Cert (ISSC), Continous Synopsis Record (CSR, Port State Control (PSC Cert), Civil Liability Convention Cert (CLC) + Bunker, All passports, P & I Certificate + Wreck Removal, MLC, Energy Efficiency Certificate, Ballast Water Certificate, Ship Security Officer Certificate.*

- 5) Kemudian lanjut pengisian warta III (data barang) yakni terlebih dahulu agen membuat *manifest* bongkar/muat dengan melihat B/L yang di kirim oleh pihak kapal, dimana agen akan mengetik atau membuat dokumen *manifest* melalui aplikasi *excel* yakni mencantumkan no. B/L. ,Jenis barang yang di muat, jumlah muatan, nama *shipper* & alamat *shipper*, nama *consignee* & alamat *consignee*, nama *notify* & alamat *notify*. Setelah pengetikan telah selesai agen akan menyimpan *file manifest* tersebut ke *file folder*. Lalu agen kembali membuka sistem dan melakukan pengunggahan *file manifest*.
- 6) Selanjutnya isi warta IV (data orang) sebelum mengupload, agen akan mengetik ulang daftar crew sesuai dengan daftar nama awak kapal tersebut melalui aplikasi *excel* setelah selesai agen akan menyimpan (save as) ke dalam file folder lalu kembali ke sistem dan agen akan mengunggah atau mengupload file crew list.
- 7) Terakhir, mengisi warta V (permohonan) yaitu mengisi data permohonan perijinan angkutan laut yakni: Untuk Kementerian Perhubungan ( pengajuan warta kedatangan kapal), Kementerian Keuangan (pengajuan RKSP atau rencana kedatangan sarana pengangkutan), pihak Kementerian Kesehatan (pengajuan layanan *sinkarkes*), pihak Imigrasi (pemberitahuan kedatangan kapal dengan melampirkan *crew list*, pemberitahuan kedatangan kapal, dan *last port clearance*).

### **Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Agen Melalui Sistem INSW**

Dari peran agen yang telah dijabarkan, masih terdapat permasalahan yang mengakibatkan pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) terhambat, antara lain:

- a. Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) *error/ maintenance* maka proses *clearance* in kapal asing akan mengalami hambatan. Hal ini dikarenakan sistem INSW

merupakan sistem utama yang digunakan oleh agen untuk mengunggah dokumen-dokumen kapal, seperti *manifest*, *certificate of pratique*, dan dokumen karantina, bea cukai, serta imigrasi. Semua data tersebut harus diverifikasi secara online melalui sistem INSW sebelum kapal mendapatkan izin sandar dari pihak pelabuhan

- b. Terhambat nya proses *clearance in* kapal asing akibat tidak dapat menerbitkan *Certificate of Pratique* karena agen mendapat kabar adanya *crew* kapal yang sakit sehingga diperlukan pengecekan lebih lanjut oleh tenaga medis dan diperlukan isolasi sehingga proses penerbitan *Certificate of Pratique* ditunda sampai rekomendasi dari tenaga medis telah dinyatakan bahwa *crew* tersebut tidak menyebarkan penyakit menular.
- c. Kesalahan agen dalam penginputan data juga menjadi penyebab terhambatnya proses *clearance in* kapal asing. Adapun kesalahan agen tersebut yaitu memasukkan data yang salah karena penamaan *file* yang tidak sesuai dengan dokumen yang dimaksud atau menginput data yang sama yang dapat menyebabkan kebingungan dalam pengolahan data serta informasi kesehatan yang tidak akurat. Selain itu, penginputan nama kapal, nomor identitas kapal dan pelabuhan selanjutnya yang tidak sesuai serta penginputan data yang terlalu lama melampaui batas waktu yang ditentukan menghambat proses pelacakan dan respons dari Sistem *Indonesia National Single Window (INSW)*. Kesalahan agen yang tidak memperhatikan ukuran dokumen yang akan di *upload* sehingga sistem menolak permohonan dokumen.

### Upaya Mengatasi Kendala Dalam Meningkatkan Efektivitas Prosedur *Clearance In* Kapal Asing Melalui INSW

1. Untuk mengatasi masalah Sistem *Indonesia National Single Window (INSW) error/maintenance* agen melakukan koordinasi secara manual yakni via telepon atau *whats app* dengan beberapa instansi terkait yakni Syahbandar, Bea Cukai, Karantina, Imigrasi terkait pemberitahuan kedatangan kapal asing.
2. Untuk mengatasi masalah terdapat awak kapal yang sakit sehingga perlu dilakukan isolasi maka agen akan berkoordinasi terhadap petugas KKP dan merekomendasikan tenaga medis dari rumah sakit yang dapat membantu *crew* kapal yang sedang sakit dan *crew* diisolasi dari awak lainnya untuk mencegah penyebaran penyakit.
3. Untuk mengatasi kesalahan agen pada penginputan data melalui Sistem *Indonesia National Single Window (INSW)*, agen PT Sea Asih Lines menyusun data kapal secara berurutan mengikuti tahun dan bulan dan memberikan penamaan pada setiap file penyimpanan data kapal sesuai dengan nama kapal tersebut sehingga pada saat penginputan dokumen dan penginputan data kapal ke dalam sistem agen tidak kebingungan, sehingga dengan cara ini kendala-kendala yang penulis sebutkan di atas bisa di minimalisir.

*Indonesia National Single Window (INSW)* merupakan sistem elektronik yang terintegrasi secara nasional, dapat diakses melalui jaringan internet (*public-network*), yang dapat melakukan integrasi informasi berkaitan dengan penanganan dokumen kepabeanan serta dokumen lain yang berkaitan dengan ekspor-impor. Dalam pengurusan dokumen perizinan kapal asing agen PT Sea Asih Lines menggunakan Sistem *Indonesia National Single Window (INSW)*. Sistem ini merupakan layanan yang dipergunakan untuk membantu proses pengurusan dokumen perizinan kapal. Untuk dapat masuk ke dalam sistem tersebut agen PT Sea Asih Lines *login* menggunakan alamat *e-mail* [ptseaasihlinesblw@gmail.com](mailto:ptseaasihlinesblw@gmail.com) yang sudah terverifikasi.

Dengan adanya layanan semacam ini, dimaksudkan agar setiap perusahaan pelayaran (agen) mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien terutama dalam pengurusan *clearance in* kapal asing melalui Sistem *Indonesia National Single window (INSW)* sehingga kapal dapat masuk pelabuhan sesuai dengan Pemberitahuan Kedatangan

Kapal Asing (PKKA) dan Laporan Kedatangan Kapal (LKK) agar tidak menimbulkan *delay*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai prosedur pelayanan agen melalui sistem Indonesia National Single Window (INSW) dalam proses *clearance in* kapal asing di PT Sea Asih Lines Cabang Belawan, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut: Prosedur pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *clearance in* kapal asing yang di ageni PT Sea Asih Lines Cabang Belawan sudah maksimal dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku. Selain itu, kendala yang dihadapi dalam prosedur pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *clearance in* kapal asing adalah Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) yang sedang *maintenance* dan terdapat *crew* kapal yang sakit sehingga dengan kendala tersebut agen tidak bisa memaksimalkan kinerjanya karna di butuhkan waktu yang banyak dan tentunya menghambat proses *clearance in* kapal. Dari hal ini, maka upaya yang dilakukan agen PT Sea Asih Lines Cabang Belawan dalam mengatasi kendala yang terjadi pada prosedur pelayanan agen melalui sistem *Indonesia National Single Window* (INSW) dalam *clearance in* kapal asing sudah maksimal yaitu dengan melakukan koordinasi dengan pihak instansi terkait untuk penyampaian informasi terkait pemberitahuan kedatangan kapal, dan merekomendasikan tenaga medis apabila *crew* kapal yang sakit sehingga kapal dapat sandar sesuai dengan *estimasi* waktu yang di tetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kesuma, N., Sutria, Y., & Susilawaty, S. (2021). *Peranan agen dalam pengurusan izin masuk kapal asing di Kantor Badan Pengelola Pelabuhan Batam (BPPB) pada PT. Adhigana Pratama Mulya Batam. Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(2), 250-256.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ridwan, agus Pamungkas, A. A. N. (2021). *Implementasi Clearance In-Out Kapal dengan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Banjarmasin*. 3rd National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies, 3(1), 151–161
- Siregar, S., Ridho, S., & Rispianti, D. (2024). *The Indonesian National Single Window (INSW) System On Import Goods Handling Of Mt. Asia Aspara By Pt. Samudra Shipping Agency Dumai. Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4), 95-100.
- Sugiyono, (2023). *Metode Penelitian Pendidikan Edisi ke tiga*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Yusuf, M., & Wulan, A. R. (2017). *Penerapan model pembelajaran discovery learning menggunakan pembelajaran tipe shared dan webbed untuk meningkatkan keterampilan proses sains*. *Jurnal Penelitian & Pengembangan Pendidikan Fisika*, 1(2), 19-26.