

PENERAPAN SISTEM PELAYANAN INAPORTNET DI PELABUHAN PANGKAL BALAM DITINJAU DARI PERSPEKTIF ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK

Alexander Sugiono, Aartje Tehupeiry, Wiwik Sri Widiarty
Universitas Kristen Indonesia, Indonesia.

* Email untuk Korespondensi: iqbal41672@gmail.com

ABSTRAK

Kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan secara terus menerus yang sinergis dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan sistem pelayanan INAPORTNET di Pelabuhan Pangkal Balam dengan mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Jenis penelitian ini ialah menggunakan penelitian doktrinal atau yuridis normatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi pustaka, sedangkan dalam penelitian lapangan, peneliti akan melakukan wawancara terhadap subjek-subjek yang terlibat langsung dalam penggunaan INAPORTNET. Analisa yang digunakan oleh peneliti dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan penalaran secara deduktif sehingga data-data yang diperoleh akan diuraikan secara sistematis dalam memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif untuk menjawab permasalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jika perusahaan atau pengguna jasa bongkar muat tidak menggunakan INAPORTNET, mereka akan menghadapi beberapa konsekuensi hukum. Tidak menggunakan INAPORTNET dianggap sebagai pelanggaran peraturan yang berlaku, sehingga perusahaan atau pengguna jasa bongkar muat akan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat tidak menggunakan sistem layanan tunggal secara elektronik. Penerapan INAPORTNET di pelabuhan Pangkal Balam secara signifikan meningkatkan layanan kapal, menghindari kontak fisik antara petugas dan klien, serta mengurangi biaya penanganan kapal dengan meningkatkan kecepatan, kredibilitas, dan transparansi layanan kapal.

Kata kunci:

sistem pelayanan,
inaportnet, pelabuhan
pangkal balam,
pemerintah

Keywords:

service system,
inaportnet, pangkal
balam port, government

Public trust in public services carried out by public service providers needs to be carried out continuously in synergy with the expectations and demands of all citizens and residents regarding the improvement of public services. The purpose of this study is to evaluate the implementation of the INAPORTNET service system at the Port of Pangkal Balam by referring to the general principles of good governance. This type of research uses doctrinal or normative juridical research. The data collection technique in this study uses literature studies, while in field research, researchers will conduct interviews with subjects directly involved in the use of INAPORTNET. The analysis used by the researcher is carried out in a qualitative descriptive manner with deductive reasoning so that the data obtained will be described systematically in obtaining a more comprehensive explanation to answer the problem. The results of the study show that if the company or the user of the loading and unloading service does not use INAPORTNET, they will face several legal consequences. Not using INAPORTNET is considered a violation of applicable regulations, so the company or the user of the loading and unloading service will be responsible for losses arising from not using a single service system electronically. The implementation of INAPORTNET at the port of Pangkal Balam significantly improves ship services, avoids physical contact between officers and clients, and reduces ship handling costs by increasing the speed, credibility, and transparency of ship services.

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](#).
This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*

PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki kewajiban untuk membangun negaranya, tidak terkecuali pada negara Indonesia. Sebagaimana disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, tujuan dari negara Indonesia adalah melindungi seluruh rakyat Indonesia dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (Hanifah, 2020). Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, perlu upaya-upaya inovatif dari pemerintah (Bleskadit et al., 2020).

Pada dasarnya negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan secara terus menerus yang sinergis dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Wakhid, 2017).

Lebih lanjut, penyelenggara pelayanan publik dapat berupa setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu upaya inovatif Pemerintah tersebut, dibuktikan dengan adanya portal Indonesia *National Single Window* (untuk selanjutnya disebut INSW) (Puryatama & Haryani, 2020). Sejak diselenggarakannya Deklarasi Asean Concord II di Bali tanggal 7 Oktober 2003, Pemerintah Indonesia memiliki tekad yang kuat untuk menerapkan sistem pelayanan dokumen ekspor dan impor di pelabuhan melalui satu pintu tanpa tatap muka secara langsung dengan membentuk tim yang menangani INSW, dimana sistem portnet ini menjadi salah satu pilar utama terutama terkait dengan proses port clearance on ships services di pelabuhan (Ridwan, 2015).

Mengapa pelabuhan menjadi salah satu fokus utama dibentuknya INSW, hal ini dikarenakan pelabuhan merupakan interface pertama dari keberlangsungan usaha di bidang industri impor ekspor serta memiliki peranan yang penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Para agen pelayaran atau perusahaan pelayaran dapat mengoptimalkan proses logistik serta memanfaatkan pertukaran informasi tentang trafik dan ketersediaan truk dan operator maupun pengangkutannya secara real time dan pertukaran informasi ini disebut "*Port Community System* (untuk selanjutnya disebut PCS)". PCS membantu otoritas pelabuhan untuk memberikan solusi logistik kepada pelaku usaha, mendorong mereka untuk berbagi informasi yang dapat menyebabkan biaya logistik lebih rendah, lam rantai impor/ ekspor, dan menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Irannezhad et al., 2017).

Seiring berjalannya waktu, teknologi PCS kemudian berkembang menjadi port-net untuk memudahkan komunikasi secara elektronik sehingga dapat diperoleh pelayanan yang pasti, cepat dan tepat waktu. Kemudian, Portnet tersebut dikembangkan dan diterapkan oleh Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dan diberi nama Indonesia Portnet (INAPORTNET). Penerapan INAPORTNET di pelabuhan memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi operasional, selain dari aspek hukum. Sistem ini, yang merupakan platform elektronik untuk mempermudah proses administrasi dan perizinan, berkontribusi pada peningkatan efisiensi dengan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses manual. Dengan digitalisasi prosedur, INAPORTNET memungkinkan integrasi data yang lebih baik antar berbagai instansi, mengurangi kesalahan input data, dan mempercepat proses clearing dan loading barang. Sistem ini juga memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif antara pihak-pihak terkait, termasuk agen pelayaran, bea cukai, dan operator pelabuhan, yang pada gilirannya mempercepat pengambilan keputusan dan pengelolaan logistik. Dengan adanya transparansi dan akses real-time ke informasi, pelabuhan dapat memantau

dan mengelola arus barang dengan lebih efisien, mengurangi keterlambatan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian pada Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui INAPORTNET (untuk selanjutnya disebut PM Perhubungan No. 8 Tahun 2022), Sistem layanan INAPORTNET yang juga dikenal dengan Sistem Layanan Kepelabuhan Secara Elektronik merupakan sistem layanan tunggal untuk Kapal dan kegiatan lainnya yang terkait dengan Kapal yang diterapkan secara elektronik dan terstandar.

Sistem layanan INAPORTNET pertama kali diperkenalkan dan diterapkan di Indonesia pada tahun 2016 sejak diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 Tentang Penerapan INAPORTNET Untuk Pelayanan Kapal Dan Barang di Pelabuhan (PM Perhubungan No. 157 Tahun 2015) pada tanggal 13 Oktober 2015, yang kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 192 Tahun 2015 Tentang Perubahan PM Perhubungan No. 157 Tahun 2015 (PM Perhubungan No. 192 Tahun 2015) dengan tujuan mengubah ketentuan pada Pasal 5 PM Perhubungan No. 157 Tahun 2015 terkait penerapan tahap awal INAPORTNET secara online di 16 (enam belas) pelabuhan di Indonesia. Yang kemudian pada tahun 2022, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut melakukan evaluasi sistem layanan INAPORTNET sekaligus mensosialisasikan PM Perhubungan No. 8 Tahun 2022 dengan tujuan untuk mempersiapkan dan meningkatkan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) dan optimalisasi penerapan fitur-fitur yang diakomodir dalam Aplikasi Inaportnet di setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) (Dirjen Perhubungan Laut, 2022).

Sistem layanan INAPORTNET merupakan bentuk inovasi pelayanan publik di bidang pelabuhan. Pelayanan kapal tersebut diberikan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang dilaksanakan oleh unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang meliputi penyelenggara pelabuhan dan distrik navigasi. Pengguna INAPORTNET terdiri dari badan usaha atau orang perseorangan yang memiliki hak akses.

Adapun badan usaha sebagaimana dimaksud terdiri atas perusahaan angkutan laut nasional, pelaksana kegiatan angkutan laut khusus, perusahaan angkutan laut Pelayaran-Rakyat, perusahaan bongkar muat, Badan Usaha Pelabuhan yang mengelola terminal dan area labuhnya, badan usaha pelabuhan yang mendapatkan pelimpahan wewenang untuk melaksanakan pemanduan dan/atau penundaan kapal, pengelola terminal khusus, pengelola terminal untuk kepentingan sendiri, pengelola wilayah tertentu di perairan yang berfungsi sebagai pelabuhan, pengelola kegiatan pemanfaatan garis pantai, badan usaha lain yang berkegiatan di pelabuhan untuk menunjang kegiatan kapal. Di sisi lain, orang perseorangan terdiri atas orang perseorangan pengelola kegiatan pemanfaatan garis pantai atau nahkoda (Puriningsih, 2016).

Adanya INAPORTNET menjadi sarana peningkatan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan negara Indonesia sebagai suatu negara kepulauan sehingga kebutuhan akan kemudahan administrasi perkapalan sangat dibutuhkan di pelabuhan Indonesia. Mengingat dalam pelayanan publik memerlukan pemenuhan terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). Atas layanan INAPORTNET tersebut, maka dapat ditinjau apakah pada pelaksanaannya merupakan bentuk pelayanan pemerintah yang sudah sesuai dengan AAUPB? Penulisan hukum ini bermaksud untuk mengulas lebih lanjut bagaimana efektivitas penerapan INAPORTNET yang didasarkan pada AAUPB dan bagaimana akibat hukum dari penerapan INAPORTNET tersebut.

Penerapan sistem pelayanan INAPORTNET di Pelabuhan Pangkal Balam merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pelabuhan. Di tengah pesatnya perkembangan industri dan kebutuhan akan sistem yang lebih terintegrasi, penting untuk menilai sejauh mana implementasi sistem ini berkontribusi terhadap pengelolaan pelabuhan yang lebih baik. Penelitian ini mendalami penerapan INAPORTNET melalui perspektif asas-asas umum pemerintahan yang baik untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan tidak hanya efektif tetapi juga sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan sistem pelayanan INAPORTNET di Pelabuhan Pangkal Balam dengan mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem dalam konteks transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan berdasarkan temuan tersebut. Manfaat dari penelitian ini meliputi peningkatan pemahaman tentang bagaimana penerapan INAPORTNET dapat mendukung prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pengelolaan pelabuhan. Hasil penelitian ini dapat memberikan panduan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi untuk optimasi sistem pelayanan di pelabuhan, serta kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pelabuhan lain yang akan mengimplementasikan sistem serupa.

METODE

Jenis penelitian ini ialah menggunakan penelitian doktrinal atau yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum dengan menggunakan metode pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Adapun sifat dari penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yakni penelitian guna memperoleh data yang seteliti mungkin tentang manusia maupun gejala-gejala lainnya dengan tujuan untuk memperkuat teori- teori baik lama maupun dalam penyusunan teori baru (Nurhayati et al., 2021). Jenis dan sumber data penelitian ialah data sekunder. Data sekunder ialah data yang didapatkan dari bahan-bahan pustaka, yang terbagi atas 3 (tiga) jenis bahan hukum, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer
Bahan-bahan hukum primer ialah berupa peraturan perundang-undangan nasional terkait dengan pokok penelitian, yaitu yang mengacu kepada norma-norma hukum.
2. Bahan Hukum Sekunder
Bahan hukum sekunder ialah bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis bahan hukum primer, seperti: tulisan para ahli, surat kabar, majalah, media online, buku- buku yang berkaitan, dan lain sebagainya.
3. Bahan Hukum Tersier
Bahan hukum tersier ialah bahan hukum yang bersifat menunjang bahan hukum primer dan sekunder. Seperti halnya, yaitu kamus, buku pegangan dan lain sebagainya yang dapat disebut bahan referensi atau bahan acuan dan/atau bahan rujukan.

Pada data primer, peneliti akan menggunakan studi pustaka, sedangkan dalam penelitian lapangan, peneliti akan melakukan wawancara terhadap subjek- subjek yang terlibat langsung dalam penggunaan INAPORTNET. Peneliti dalam mengambil sampel data menggunakan teknik non random sampling yaitu cara dimana pengambilan sampel yang tidak semua individu dapat dijadikan sampel. Selanjutnya peneliti menggunakan purposive sampling sebagai teknik utama pengambilan sampel yakni memilih subjek penelitian yang memiliki kriteria khusus dikarenakan ahli dalam bidangnya (Purwati, 2020). Analisa yang digunakan oleh peneliti dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan penalaran secara deduktif sehingga data-data yang diperoleh akan diuraikan secara sistematis dalam memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif untuk menjawab permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pemerintahan di negara maju memiliki perbedaan yang signifikan jika dibandingkan dengan negara berkembang, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Faktor-faktor ini termasuk pola pikir yang menekankan pada kualitas pelayanan, transparansi, integritas, dan kapasitas untuk mengembangkan keterampilan (Irianto, 2017; Rahmadana et al., 2020). Selain itu, terdapat elemen-elemen non-teknis lainnya yang sangat mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola pemerintahan yang efektif tidak hanya bergantung pada cara kerja pemerintah, tetapi juga pada kebijakan-kebijakan yang diterapkan untuk kesejahteraan masyarakat nasional. Kebijakan tersebut harus didasarkan pada Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kesejahteraan nasional, diperlukan salah satunya jaminan kualitas pelayanan publik. Masyarakat terus mengharap dan menuntut pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, ketepatan waktu, dan biaya yang wajar seiring perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan ini muncul karena kesadaran bahwa warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik, sementara pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Muhaimin, 2018).

Pelayanan publik adalah komponen krusial dari birokrasi pemerintahan dan merupakan indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerja pemerintah (Aprillia & Widiyarta, 2024). Keberhasilan penerapan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) di Indonesia sangat berkaitan dengan optimalisasi sistem administrasi yang baik, termasuk di sektor pelabuhan. Menurut Pasal 1 angka 16 UU Pelayaran (UU No. 17 Tahun 2008), pelabuhan adalah lokasi tertentu yang terdiri dari daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu. Pelabuhan berfungsi sebagai tempat untuk kegiatan pemerintahan dan usaha yang berkaitan dengan pelayaran, seperti tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan bongkar muat barang. Pelabuhan dilengkapi dengan terminal dan tempat berlabuh kapal yang memiliki fasilitas keselamatan dan keamanan

untuk keperluan pelayaran. Selain itu, pelabuhan juga berfungsi sebagai pusat kegiatan pemerintahan dan niaga, sebagaimana diatur dalam Pasal 69 UU Pelayaran.

Banyak aktivitas yang terjadi di pelabuhan, salah satunya adalah kegiatan bongkar muat barang. Bongkar muat barang di pelabuhan, merupakan pemindahan barang dari dan ke kapal, sebagai bagian penting dari rantai kegiatan pengangkutan melalui laut. Definisi dari kegiatan bongkar muat barang ini mencakup pekerjaan membongkar barang dari dek atau palka kapal dan menempatkannya di dermaga atau ke dalam tongkang, serta sebaliknya, memuat barang dari dermaga atau tongkang ke dek atau palka kapal menggunakan derek kapal. Ada juga definisi lain yang menjelaskan bahwa bongkar muat adalah kegiatan yang dilakukan oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM) untuk mengorganisir proses pembongkaran barang dari kapal ke gudang atau lapangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 33 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, kegiatan bongkar muat meliputi pemindahan barang dari dan ke kapal, termasuk pembongkaran barang dari palka ke dermaga atau sebaliknya (*stevedoring*), pemindahan barang dari dermaga ke gudang atau sebaliknya (*cargo doring*), dan pengambilan barang dari gudang atau lapangan serta pengangkutannya ke atas truk atau sebaliknya (*receiving/delivery*). Di tengah adanya aktivitas bongkar muat barang, muncul inovasi baru yang disebut Inaportnet. Inaportnet adalah sistem informasi layanan tunggal berbasis internet yang mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan standar untuk melayani kapal dan barang dari semua instansi terkait atau pemangku kepentingan di pelabuhan. Inaportnet hadir sebagai solusi digital yang merevolusi proses kedatangan, keberangkatan, dan bongkar muat kapal. Sistem berbasis web ini memungkinkan perusahaan pelayaran dan bongkar muat untuk mengurus perizinan, seperti clearance in dan clearance out, secara online tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah. Hal ini meminimalkan interaksi tatap muka dan meningkatkan efisiensi operasional.

Dalam hal ini perusahaan atau pengguna jasa bongkar muat harus memiliki hak akses yang sah untuk menggunakan Inaportnet. Hak akses ini dapat diperoleh dengan mengajukan permohonan pencabutan hak akses kepada penyelenggara pelabuhan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (Permenhub) No. 8 Tahun 2022 menetapkan bahwa badan usaha dapat mengajukan permohonan pencabutan hak akses pengguna INAPORTNET kepada penyelenggara pelabuhan. Permohonan pencabutan hak akses harus disampaikan secara elektronik dengan mengunggah surat permohonan pencabutan hak akses INAPORTNET melalui alamat domain INAPORTNET. Berdasarkan ketentuan Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal melalui Inaportnet, diatur sebagai berikut:

Ketentuan Pasal 5

1. Setiap pengguna Inaportnet harus memiliki hak akses.
2. Pengguna Inaportnet sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Badan Usaha;
 - b. Orang perseorangan.
3. Badan Usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a terdiri dari:
 - a. Perusahaan angkutan laut nasional;
 - b. Pelaksana kegiatan angkutan laut khusus;
 - c. Perusahaan angkutan laut Pelayaran Rakyat;
 - d. Perusahaan nasional keagenan kapal;
 - e. Perusahaan bongkar muat;
 - f. Badan Usaha Pelabuhan yang mengelola terminal dan area labuhnya;
 - g. Badan Usaha Pelabuhan yang mendapat pelimpahan wewenang untuk melaksanakan pemanduan dan/atau penundaan kapal;
 - h. Pengelola Terminal Khusus;
 - i. Pengelola Terminal untuk Kepentingan Sendiri;
 - j. Pengelola wilayah tertentu di perairan yang berfungsi sebagai pelabuhan;
 - k. Pengelola kegiatan pemanfaatan garis pantai; dan
 - l. Badan Usaha lain yang berkegiatan di pelabuhan untuk menunjang kegiatan kapal.
4. Orang perseorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b terdiri dari:
 - a. Orang perseorangan yang mengelola kegiatan pemanfaatan garis pantai; atau
 - b. Nakhoda.
5. Untuk memperoleh hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengguna Inaportnet harus mengajukan permohonan registrasi kepada Penyelenggara Pelabuhan.

6. Permohonan registrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan melalui: a. Alamat domain Inaportnet, atau b. Alamat domain pada Lembaga National Single Window.

Penggunaan INAPORTNET membawa manfaat signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional di pelabuhan, termasuk kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan aspek lainnya. Kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan oleh INAPORTNET berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan. Penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi dampak positif dari kualitas sistem, informasi, dan layanan INAPORTNET terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan. Salah satu manfaat utama dari INAPORTNET adalah kelancaran arus barang di pelabuhan dengan memungkinkan operasional 24 jam sehari, 7 hari seminggu, yang mempercepat proses bongkar muat dan distribusi barang. Efektivitas INAPORTNET juga didukung oleh integrasinya dengan Sistem Internal Kementerian Perhubungan (Kemenhub) dan Sistem Badan Usaha Pelabuhan (BUP). Integrasi ini mencakup berbagai sistem seperti Sistem Informasi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (SIMLALA), Sistem Kapal Online, Aplikasi Sertifikasi Pelaut, Sistem Informasi Kepelabuhanan, dan Sistem Elektronik Hubungan Laut Terintegrasi (SEHATI).

Implementasi INAPORTNET merupakan bukti nyata dari komitmen bersama para pemangku kepentingan di industri pelayaran untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam layanan operasional kapal dan barang di pelabuhan. Digitalisasi pelabuhan melalui INAPORTNET diharapkan dapat mengurangi biaya logistik dengan mengoptimalkan biaya operasional dan struktur biaya. Digitalisasi layanan Inaportnet mencakup berbagai aspek operasional, seperti yang dilaporkan oleh Logistik News (2021):

1. Persetujuan kedatangan kapal.
2. Persetujuan kapal masuk pelabuhan.
3. Persetujuan rencana kerja bongkar muat.
4. Persetujuan bongkar dan muat barang berbahaya.
5. Penetapan pelayanan kapal.
6. Surat persetujuan olah gerak kapal.
7. Persetujuan daftar awak kapal.
8. Laporan keberangkatan kapal.
9. Laporan kedatangan kapal.
10. Laporan kedatangan dan keberangkatan kapal.
11. Laporan angkutan barang perusahaan pelayaran.

Sistem *Inaportnet* yang terintegrasi secara digital membantu para pengguna untuk mencetak sendiri surat-surat persetujuan menggunakan QR Code, sehingga menjamin keaslian layanan kapal dan barang di pelabuhan. Implementasi sistem ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam semua proses layanan di pelabuhan. Dalam konteks penerapan *Inaportnet*, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) serta Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) bertugas memberikan pendampingan kepada pengguna jasa, dengan bekerja sama bersama PT. Pelabuhan Indonesia di setiap Kantor Cabang dan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) lainnya.

Agar memastikan kelancaran dan efektivitas *Inaportnet*, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) serta Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi rutin terhadap layanan kapal dan barang di pelabuhan. Hasil evaluasi ini dilaporkan kepada Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut sebagai masukan untuk memperbaiki dan mengembangkan aplikasi, proses bisnis, serta regulasi terkait. Implementasi INAPORTNET tidak berlaku untuk kapal perang dan kapal negara yang melakukan kegiatan non-komersial. Dalam situasi tertentu, seperti gangguan sistem INAPORTNET atau darurat pada kapal, pelayanan kapal dapat dilakukan secara manual. Misalnya, jika gangguan berlangsung lebih dari 2 jam bagi kapal barang, prosedur manual dapat diterapkan. Namun, perlu dicatat bahwa penggunaan manual ini dapat memiliki konsekuensi hukum bagi perusahaan atau pengguna jasa bongkar muat yang tidak menggunakan INAPORTNET.

Perusahaan atau penyedia jasa bongkar muat memiliki kewajiban untuk menggunakan INAPORTNET dalam melakukan aktivitas bongkar muat. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 tahun 2022, pelayanan kapal melalui INAPORTNET harus diterapkan di berbagai lokasi seperti pelabuhan dan area labuh yang belum diusahakan secara komersial, terminal khusus dan area labuhnya, terminal untuk kepentingan sendiri, wilayah tertentu di perairan yang berfungsi sebagai pelabuhan, dan pemanfaatan garis pantai (Lesmini et al., 2022). Hal ini penting untuk memastikan penerapan layanan elektronik melalui INAPORTNET sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan saat ini dalam pelayanan kapal. Oleh karena itu, Menteri Perhubungan telah menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal melalui INAPORTNET pada tanggal 28 April 2022.

Jika perusahaan atau penyedia jasa bongkar muat tidak menggunakan INAPORTNET, perusahaan akan menghadapi konsekuensi hukum yang serius. Tidak mematuhi kewajiban untuk menggunakan INAPORTNET dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap regulasi yang berlaku. Perusahaan atau pengguna jasa bongkar muat yang tidak menggunakan INAPORTNET akan bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul akibat penggunaan sistem manual. Mereka juga akan dikenakan biaya tambahan terkait proses manual, yang dapat meningkatkan biaya operasional. Selain itu, ketidakmampuan untuk menggunakan INAPORTNET dapat mengakibatkan penurunan dalam pelayanan kepada pelanggan serta mengurangi efisiensi operasional, yang pada gilirannya dapat mengurangi daya saing.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui INAPORTNET, perusahaan bongkar muat memiliki kewajiban untuk menggunakan sistem INAPORTNET dalam kegiatan bongkar muat. Jika perusahaan tidak mematuhi kewajiban ini, mereka dapat dikenai sanksi hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ritonga & Yursal, 2024). Pasal 59 mengatur bahwa pemegang hak akses yang melanggar ketentuan dalam Pasal 57 ayat (1) akan dikenai sanksi administratif. Sanksi ini meliputi teguran tertulis, pembekuan hak akses, dan pencabutan hak akses. Teguran tertulis akan diberikan satu kali setelah jangka waktu hak akses berakhir, dengan batas waktu paling lama 7 hari kalender. Jika dalam jangka waktu tersebut pemegang hak akses tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 57, akan dikenai sanksi pembekuan hak akses selama maksimal 30 hari kalender. Jika kewajiban masih tidak dipenuhi setelah pembekuan hak akses, sanksi pencabutan hak akses akan diberlakukan.

Pasal 60 menyebutkan bahwa pemegang hak akses yang melanggar ketentuan dalam Pasal 58 akan dikenai sanksi administratif berupa pembekuan hak akses dan pencabutan hak akses. Pembekuan hak akses akan dilakukan jika terdapat indikasi penyalahgunaan hak akses, sedangkan pencabutan hak akses akan dilakukan setelah terbukti adanya penyalahgunaan hak akses. Kemudian selain sanksi, perusahaan bongkar muat yang tidak menggunakan INAPORTNET akan bertanggung jawab atas semua kerugian yang timbul akibat ketidakkgunaan sistem layanan tunggal secara elektronik. Kerugian ini mencakup biaya tambahan, peningkatan biaya operasional, dan biaya lainnya. Produktivitas bongkar muat sangat penting untuk menjaga efektivitas dan efisiensi dalam pendistribusian barang, serta untuk menghindari keterlambatan yang dapat menyebabkan penumpukan peti kemas di terminal peti kemas dan berpotensi mendapat denda.

Pasal 31 Undang-undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran menyatakan bahwa untuk memastikan kelancaran kegiatan angkutan di perairan, dapat disediakan usaha jasa terkait, termasuk bongkar muat barang. Dalam hal ini, prinsip kesalahan (liability based on fault) dapat diterapkan, yang merupakan prinsip yang umum digunakan dalam praktik hukum untuk menentukan tanggung jawab atas kerugian yang timbul. Prinsip ini ditetapkan secara tegas dalam Pasal Hukum Perdata, terutama dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367. Menurut prinsip yang ditetapkan dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yang sering disebut sebagai pasal mengenai perbuatan melawan hukum, terdapat empat unsur utama yang harus terpenuhi untuk menuntut seseorang secara hukum:

1. Adanya perbuatan.
2. Adanya kesalahan dalam perbuatan tersebut.
3. Kesalahan tersebut harus bertentangan dengan undang-undang.
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian yang ditimbulkan.

Kesalahan disini merujuk pada tindakan yang bertentangan dengan hukum, artinya tidak hanya mencakup pelanggaran terhadap undang-undang, tetapi juga meliputi aspek moralitas sosial dan kepatutan. Oleh karena itu, patuh terhadap penerapan INAPORTNET di pelabuhan sangat penting bagi perusahaan.

Di Pelabuhan Pangkal Balam, implementasi Inaportnet telah melalui beberapa tahapan sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Perhubungan Laut tahun 2019. Tahapan ini meliputi persiapan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan pihak terkait di pelabuhan. Salah satu langkah yang diambil adalah Soft Launching Aplikasi Inaportnet oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Pangkal Balam. Soft launching ini bertujuan untuk memperkenalkan aplikasi Inaportnet kepada pengguna jasa, sehingga diharapkan mereka dapat lebih familiar dengan penggunaannya. Tujuannya adalah agar saat penerapan Inaportnet secara resmi, para pengguna jasa tidak mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Pangkal Balam adalah lembaga pemerintah yang bertugas menjaga keselamatan pelayaran di pelabuhan. Tanggung jawab utama lembaga ini meliputi:

1. Mengawasi lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan jalur pelayaran.
2. Menyelidiki kecelakaan kapal yang terjadi.
3. Memberikan informasi cuaca dari BMKG kepada pengguna jasa.

4. Memeriksa dokumen kapal sebelum keberangkatan.

Ketika pengguna jasa ingin meminta pelayanan untuk kapal yang akan masuk ke pelabuhan dan melakukan kegiatan, mereka harus mengajukan permohonan secara online melalui prosedur Pengajuan Pelayanan Kapal Masuk. Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Pangkal Balam memiliki peran kunci dalam mengkoordinasikan pelayanan kapal, memanfaatkan fungsi dan kewenangan strategis yang dimiliki oleh syahbandar. Sebagai institusi tingkat tinggi di pelabuhan, syahbandar bertanggung jawab penuh untuk menjaga ketertiban administrasi dan memastikan pelayanan kapal berjalan lancar dalam aktivitas maritim. Salah satu tanggung jawabnya adalah menentukan status kelaiklautan kapal dalam permohonan pelayanan yang diajukan melalui INAPORTNET.

Penggunaan sistem *online* diharapkan dapat mengurangi biaya penanganan kapal di pelabuhan dengan meningkatkan kecepatan, kredibilitas, dan transparansi standar pelayanan kapal. Hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama dalam memperlancar alur pelayanan. Namun, saat ini, implementasi solusi perubahan ini masih menghadapi beberapa tantangan. Proses penyelesaian dokumen secara online, yang tidak melibatkan kontak langsung antara pengguna jasa dan pihak yang memberi perizinan, kadang-kadang dapat membuat proses perizinan menjadi lebih lambat.

Penerapan *Inaportnet* di Pelabuhan Pangkal Balam telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam layanan kapal. Sistem online ini tidak hanya memungkinkan penghindaran kontak fisik antara petugas dan klien, tetapi juga merupakan implementasi dari penandatanganan pakta integritas untuk *Inaportnet*. Untuk memastikan keberhasilan *Inaportnet*, integrasi yang baik antara aplikasi itu sendiri dan sistem pendukungnya sangat penting. Oleh karena itu, pembangunan sistem ini harus dilakukan secara sinergis dengan melibatkan semua pemangku kepentingan terkait. Manajemen Pelabuhan Pangkal Balam telah menyiapkan semua infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai tujuan ini.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan tanpa perlu pertemuan langsung, koordinasi yang efektif sangat diperlukan mengingat banyaknya lembaga yang terlibat. Dengan adopsi sistem *single window*, prosedur pengiriman izin telah berubah dari manual menjadi elektronik, yaitu melalui pengiriman *e-license* dari sistem INAPORTNET. Pengguna jasa kini dapat dengan nyaman mengawasi semua proses perijinan yang dibutuhkan melalui sistem ini. Namun, tantangan yang sering muncul di lapangan adalah masalah teknis, terutama ketika jumlah permintaan layanan dan volume dokumen yang masuk terlalu tinggi, yang dapat menyebabkan gangguan jaringan. Ketika hal ini terjadi, portal atau aplikasi mungkin tidak dapat diakses, sistem bisa mengalami eror, dan proses pelayanan menjadi terhambat, mirip dengan yang sering dialami oleh pengguna jasa saat berurusan dengan bank untuk melakukan pembayaran.

Adapun masih terdapat sejumlah permasalahan teknis yang muncul saat menggunakan sistem online. Contohnya, peningkatan jumlah pengguna internet dapat menyebabkan penurunan kualitas koneksi internet, yang berdampak pada keterlambatan dalam proses kliring pelabuhan (Saifudin, 2009). Selain itu, ukuran file dokumen kapal yang besar seringkali memperlambat proses pengunggahan dokumen ke dalam sistem *Inaportnet*. Hal ini dapat mengakibatkan penolakan permohonan izin kapal karena kebutuhan untuk memperkecil ukuran file yang telah discan.

Di Pelabuhan Pangkal Balam, penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Inaportnet* telah diterapkan dengan mematuhi prinsip-prinsip tata kelola yang baik, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Namun, masih diperlukan perbaikan dalam akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna. Meskipun demikian, kemudahan akses *Inaportnet* melalui berbagai platform, termasuk situs web dan aplikasi seluler, telah mempermudah pengguna untuk mendapatkan layanan. Sistem ini juga telah menyediakan mekanisme pengaduan melalui situs web dan aplikasi seluler untuk penggunaan *Inaportnet*.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini mengungkapkan perbedaan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan antara negara maju dan negara berkembang, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, transparansi, integritas, dan pengembangan keterampilan. Tata kelola pemerintahan yang efektif sangat bergantung pada kebijakan yang didasarkan pada Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) dan peraturan yang berlaku, dengan jaminan kualitas pelayanan publik sebagai kunci untuk mencapai kesejahteraan nasional. Dalam konteks pelayanan pelabuhan di Indonesia, penelitian ini menyoroti pentingnya kegiatan bongkar muat sebagai bagian dari rantai pengangkutan laut. Implementasi sistem *Inaportnet* sebagai inovasi digital telah meningkatkan efisiensi operasional pelabuhan dengan mengurangi interaksi tatap muka dan mempercepat proses perizinan kapal dan bongkar muat barang. Meskipun demikian, penggunaan *Inaportnet*

menghadapi tantangan teknis seperti gangguan jaringan dan kendala pengunggahan dokumen. Penelitian di Pelabuhan Pangkal Balam menunjukkan bahwa meski penerapan Inaportnet telah mematuhi prinsip tata kelola yang baik, masih diperlukan perbaikan dalam akuntabilitas dan pengelolaan teknis untuk mencapai efektivitas yang optimal.

Pentingnya Lembaga yang terkait dalam Pelayana INAPORTNET untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya menggunakan Inaportnet untuk memudahkan operasional dan meningkatkan efisiensi. Perlunya kerja sama dengan stakeholder, termasuk perusahaan kapal, perusahaan bongkar muat, serta perwakilan pekerja, terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di pelabuhan. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di pelabuhan

REFERENSI

- Aprillia, R. N., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 128–151.
- Bleskadit, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Hanifah, I. (2020). Peran dan tanggung jawab negara dalam perlindungan hukum tenaga kerja Indonesia yang bermasalah di luar negeri. *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 10–23.
- Irannezhad, E., Hickman, M., & Prato, C. G. (2017). Modeling the efficiency of a port community system as an agent-based process. *Procedia Computer Science*, 109, 917–922.
- Irianto, H. A. (2017). *Pendidikan sebagai investasi dalam pembangunan suatu bangsa*. Kencana.
- Lesmini, L., Najooan, D. J., Ruslani, M. N., Firdaus, M. I., Susanto, P. C., & Suryawan, R. F. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal. *J. Transp. Logistik, Dan Aviassi*, 1(2), 129–139.
- Muhaimin, M. (2018). Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 213–226.
- Nurhayati, Y., Ifrani, I., & Said, M. Y. (2021). Metodologi normatif dan empiris dalam perspektif ilmu hukum. *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia*, 2(1), 1–20.
- Puriningsih, F. S. (2016). Peningkatan Peran Partisipasi Swasta dan Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Pelabuhan Tanjung Batu di Propinsi Bangka Belitung. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 18(2).
- Purwati, A. (2020). *Metode penelitian hukum teori & praktek*. Jakad Media Publishing.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, R. (2015). Margin Apresiasi Harmonisasi Hukum Indonesia Dalam Perspektif Empat Pilar Asean Economic Community1. *Supremasi Hukum: Jurnal Penelitian Hukum*, 24(2), 179–191.
- 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.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(1), 53–59.