

# Implementasi Pelayanan Inapornet Terhadap Agen Pelayaran Pada Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Kelas II Soasio Wilayah Kerja Sofifi

Jerry Snell<sup>1</sup>, Yusuf Kamis<sup>2</sup>,

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Nuku<sup>1,2</sup>  
[jevaniasnell@gmail.com](mailto:jevaniasnell@gmail.com)<sup>1</sup>, [yusufkamis270170@gmail.com](mailto:yusufkamis270170@gmail.com)<sup>2</sup>

---

## Informasi Artikel

### Kata Kunci:

Implementasi  
Pelayanan  
Inapornet

## ABSTRAK

Sistem inaportnet berfungsi sebagai kerangka kerja untuk mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan perizinan dan layanan (clearance) yang dilakukan oleh lembaga-lembaga yang berafiliasi di pelabuhan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi operasi perdagangan lalu lintas barang dan mempercepat prosedur perizinan pelabuhan. Secara khusus, sistem ini memfasilitasi pengiriman dokumen melalui portal gateway terpadu, yang dapat diakses oleh pengguna dari lokasi atau identitas mana pun yang terkait dengan sistem inaportnet. Menganalisis dan menilai implementasi layanan inapornet untuk agen transportasi di Pelabuhan Kelas II Soasio Wilayah Kerja UPT Sofifi adalah tujuan dari penelitian ini. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk melakukan analisis mendalam terhadap implementasi layanan infrastruktur yang ada di UPT Pelabuhan Kelas II Soasio Wilayah Kerja Sofifi. Para pemangku kepentingan, termasuk pihak berwenang, agen pelayaran, dan pengguna jasa pelabuhan, juga disurvei dan diwawancarai sebagai bagian dari proses penelitian. Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya dua aspek yang saling berhubungan: faktor yang menghambat implementasi layanan dan faktor yang memfasilitasi implementasi layanan. Dalam hal implementasi, layanan Internet di Wilayah Kerja (WILKER) Sofifi dari kantor Manajemen Pelabuhan Kelas II Soasio sudah cukup memuaskan, namun demikian, masih ada masalah internal terkait perlunya meningkatkan kemampuan personil di bidang sumber daya manusia. Meskipun sistem informasi antara pelabuhan dan agen pengguna jasa pelabuhan telah menghambat keberhasilan implementasi layanan tertentu, namun telah ditetapkan bahwa sistem implementasi layanan offline lebih efektif daripada sistem online. Hal ini menunjukkan bahwa otoritas pelabuhan juga harus mengembangkan layanan seperti itu untuk Wilker Sofifi.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

---

## Penulis Korespondensi:

Jerry Snell  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Nuku  
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia  
Email: [jevaniasnell@gmail.com](mailto:jevaniasnell@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Pelayaran, sebagaimana didefinisikan oleh UU No. 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, adalah sistem yang kohesif yang terdiri dari operasi pelabuhan, pelestarian lingkungan maritim, keselamatan dan keamanan, dan transportasi di perairan. Oleh karena itu, sangat penting bahwa pengawasan dilakukan oleh otoritas perairan Indonesia bersama dengan syahbandar dan otoritas pelabuhan, lembaga yang bertanggung jawab untuk mengatur lalu lintas maritim dan mengawasi jalur pelayaran. Seperti yang dinyatakan oleh Malisan dan Trisnawati dalam (Andromeda & Putra, 2020).

Sesuai dengan Peraturan No.157 tahun 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan, Inaportnet adalah sistem layanan tunggal elektronik berbasis web yang beroperasi melalui internet. Tujuannya adalah untuk mengintegrasikan sistem informasi pelabuhan standar untuk pengiriman barang dan kapal secara fisik dari semua lembaga pemangku kepentingan terkait di pelabuhan

Dalam rangka meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia, Inaportnet merupakan portal elektronik yang terbuka dan netral yang memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha kepelabuhanan, dan pelaku industri logistik secara cepat, aman, netral, dan mudah digunakan.

Sistem Inaportnet tidak digunakan secara maksimal karena kendala teknis yang masih ada selama penerapannya. Saat ini, prosedur izin kapal telah mengalami transformasi, bergeser dari sistem manual menjadi sistem berbasis internet yang difasilitasi oleh sistem Inaportnet. Untuk sementara, Retno Indriyati dan Baharudinsyah Dwiputra (2019) menyatakan bahwa masih banyak kendala dalam SOP (Standard Operating Procedure), SPJ (Service Level Agreement), dan desain aplikasi Inaportnet yang diimplementasikan oleh agen pelayaran untuk layanan online berbasis Inaportnet ini, sehingga menghambat pekerjaan pengguna jasa transportasi laut.

Pengguna Inaportnet terdiri dari pelaku industri logistik di Indonesia, instansi pemerintah, dan badan usaha pelabuhan. Entitas-entitas ini menggunakan berbagai jasa kepelabuhanan, termasuk perusahaan ekspedisi, CFS (Container Freight Station), importir dan eksportir, depo peti kemas, gudang, dan transportasi darat (termasuk truk, kereta api, dan tongkang). Dengan atribut-atribut yang disebutkan di atas, diharapkan Inaportnet dapat menawarkan keuntungan bagi komunitas logistik seperti layanan online yang mengoptimalkan operasi dalam hal efisiensi biaya dan waktu, percepatan proses, pengurangan kesalahan dalam input data dan dokumen, integrasi data elektronik, dan kemampuan pemantauan proses.

Tujuan utama pengembangan portal merupakan tujuan awal. Mempromosikan penyelesaian proses yang cepat, meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja dalam mengelola kegiatan perdagangan dan lalu lintas komoditas, dengan penekanan khusus pada percepatan prosedur persetujuan berlayar. Tujuan kedua berkaitan dengan upaya untuk mengurangi durasi dan biaya yang terkait dengan semua kegiatan perizinan pelabuhan, dengan fokus khusus pada proses pelayanan kapal di pelabuhan.

Keuntungan yang diperoleh oleh pengguna:

1. Kecepatan layanan, yang diukur dengan durasi layanan, akan berkurang dibandingkan dengan periode sebelum implementasi interna
2. Perusahaan dapat mencapai biaya pemrosesan serendah mungkin dengan mengurangi jumlah kurir yang dibutuhkan.
3. Meningkatkan daya saing layanan kapal di pelabuhan.
4. Meningkatkan kesadaran publik mengenai kebijakan layanan kapal pelabuhan.
5. Mencegah underbilling.
6. Dengan meningkatkan transparansi, penyalahgunaan wewenang dapat dihilangkan.
7. Dokumen manajemen kapal dan pergerakan barang dapat dipantau oleh perusahaan setelah kapal masuk ke pelabuhan.
8. Setelah kapal masuk ke pelabuhan, dokumen manajemen dapat diakses langsung dari komputer di stasiun kerja.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, tata kelola pemerintahan yang baik didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menetapkan dan menerapkan prinsip-prinsip berikut: profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, penyediaan layanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, ketaatan pada hukum, dan penerimaan masyarakat.

Tata kelola pemerintahan yang efektif pada dasarnya membutuhkan partisipasi dari semua kelompok konstituen, termasuk masyarakat, sektor swasta yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah, dan birokrasi. Tata kelola pemerintahan yang baik dicontohkan oleh pemerintah yang mendorong keterlibatan masyarakat dan mendukung para anggotanya, serta memastikan bahwa pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tata kelola pemerintahan yang baik dicontohkan melalui pelaksanaan layanan publik yang berkualitas tinggi secara efektif. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip desentralisasi dan kebijakan otonomi daerah, yang berupaya memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengawasi daerahnya sendiri dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 157 Tahun 2015 yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia, dibuatlah suatu sistem layanan elektronik terpadu berbasis web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan konvensional untuk distribusi fisik barang dan kapal dari semua instansi dan pemangku kepentingan yang terkait dengan kepelabuhanan.

Tantangan utama yang muncul dalam pelayanan publik terutama terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan. Masalah-masalah berikut ini dapat muncul dalam penyediaan layanan publik:

- a. Ketidaktanggapan yang tidak memadai. Kondisi ini terjadi di hampir semua tingkatan komponen pelayanan, mulai dari petugas pelayanan (personil utama) hingga lembaga yang mengawasi. Sering kali respon terhadap keluhan, aspirasi, dan harapan masyarakat yang beragam ditunda atau diabaikan
- b. Informasi yang tidak memadai. Banyak informasi yang seharusnya disebarluaskan kepada masyarakat tertunda atau tidak sampai kepada masyarakat
- c. Berkurangnya aksesibilitas. Banyak unit-unit pelayanan yang berada pada jarak yang cukup jauh dari masyarakat, sehingga menimbulkan tantangan bagi individu yang membutuhkan pelayanan tersebut.
- d. Koordinasi yang tidak memadai. Berbagai divisi layanan yang saling bergantung tidak terkoordinasi dengan baik. Akibatnya, kebijakan dari satu lembaga layanan dan lembaga layanan terkait lainnya sering kali tumpang tindih atau bertentangan
- e. Terlalu birokratis. Pada umumnya, pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) dilakukan melalui proses yang bertingkat-tingkat; hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi terlalu lama.

Berikut ini adalah pembahasan dari beberapa rumusan masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan *Inapornet* pada Unit Penyelenggaraan Pelabuhan Kelas II Soasio Wilker Sofifi kepada Agen Pelayaran?
2. Faktor-Faktor Apa saja yang Penghambat Implementasi Pelayanan *INAPORTNET* Terhadap Agen Pelayaran pada Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II soasio Wilker Sofifi?

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Wilayah Kerja (WILKER) Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Soasio, dengan pokok bahasan implementasi layanan *inapornet*. Waktu penelitian berlangsung dari bulan November sampai dengan Desember 2023. Jenis Penelitian Kualitatif, sumber data diperoleh dari observasi, wawancara langsung dan arsip dokumen.

Sementara teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari empat komponen yaitu, pengumpulan data yaitu data di peroleh dari hasil wawancara dengan informan, kemudian reduksi data dimana, reduksi data merujuk pada prosedur sistematis untuk mengorganisasikan, merampingkan, atau mengungkapkan pola-pola dalam data "kasar" yang diperoleh di lapangan melalui catatan-catatan tertulis. Lalu *Display Data* mengacu pada penyajian informasi dalam

berbagai format, termasuk angka, kata-kata, narasi, atau teks yang memberikan deskripsi ringkas tentang hubungan antara kategori, narasi, atau teks, dan angka-angka yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi, atau pengamatan. Dan kemudian *Conclusion Drawing and Verfying Data* Agar hasil akhir dari penelitian ini dapat didukung, maka validitas data menjadi sangat penting, khususnya:

1. Triangulasi sumber  
Triangulasi sumber dicapai melalui verifikasi data yang telah diperoleh sebelumnya dari sumber-sumber tambahan.
2. Triangulasi metode  
Triangulasi metode menunjukkan proses validasi ketepatan atau ketidaktepatan data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan teknik atau metode tertentu.
3. Triangulasi waktu  
Dalam hal ini, triangulasi waktu dilakukan dengan cara menilai keandalan data melalui wawancara, observasi, atau metode lain yang dilakukan dalam waktu dan lokasi yang berbeda.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Inaportnet memberikan kepuasan dan ketentuan yang selaras dengan preferensi masyarakat atau dengan standar layanan yang lebih luas. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah harus memprioritaskan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sebagian besar tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik dapat diatasi melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik bergantung pada sejumlah faktor, termasuk institusi, cara pelaksanaan tata kelola pemerintahan, dan dukungan sumber daya manusia. Akan selalu ada tantangan yang harus diatasi selama implementasi kebijakan. Interpretasi hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh diuraikan sebagai berikut:

#### A. Implementasi Pelayanan *Inaportnet* pada Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Wilker Sofifi Terhadap Agen Pelayaran

Besarnya volume pengguna layanan inaportnet, termasuk agen pelayaran (AP) dan jasa bongkar muat di Wilayah Kerja Sofifi, mengindikasikan bahwa inaportnet sebagai sistem informasi pelayanan satu atap yang berada di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Wilker Sofifi, telah berjalan dengan cukup efisien. Namun, mengingat bahwa kantor ini berada di tingkat II, beban kerja cukup besar dan harus dioptimalkan untuk memastikan penyediaan layanan yang sangat baik dan pembentukan kantor manajemen pelabuhan yang kontemporer dan efisien.

Temuan yang diperoleh dari wawancara yang berkaitan dengan layanan Inaportnet menunjukkan bahwa layanan ini menawarkan fungsi yang merampingkan prosedur perizinan kapal, sehingga meningkatkan keefektifan penjadwalan kedatangan dan keberangkatan kapal. Layanan ini memberikan konsumen efisiensi dan kenyamanan. Namun, sistem Inaportnet saat ini dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti masalah personil dan sumber daya manusia (SDM), serta proses pembayaran PNBPN dan layanan tambahan yang masih dilakukan secara manual, padahal hal ini seharusnya dapat diotomatisasi..

Selain itu, gangguan jaringan yang cukup besar juga sering dialami oleh para agen transportasi ketika menggunakan layanan Inaportnet. Selain itu, masalah yang sama pentingnya adalah koordinasi yang lamban di antara para petugas terkait pengajuan layanan Inaportnet. Masalah ini sering kali menghambat proses kerja dan efisiensi secara keseluruhan. Keadaan ini membutuhkan pelatihan petugas dan peningkatan sistem untuk menjamin layanan yang lebih tepat waktu dan dapat diandalkan.

Selain menghadapi keterbatasan jaringan dan keterlambatan dalam mengkoordinasikan laporan kedatangan dan keberangkatan kapal, data wawancara mengungkapkan bahwa agen pelayaran sering menerima layanan di bawah standar dari petugas. Hal ini terutama terjadi pada layanan Sistem Manajemen Kargo, Sistem Manajemen Kapal (Vessel Management System/VMS), dan Manifes Domestik Kargo Pintar. Kepuasan pengguna dan kelancaran proses bisnis yang

terkait membutuhkan peningkatan efisiensi operasional sistem dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Terlepas dari tantangan yang dihadapi, agen pelayaran mengungkapkan rasa terima kasih mereka atas aplikasi Inaportnet yang sangat bermanfaat. Aplikasi ini memberikan pengguna akses sepanjang waktu ke layanan Inaportnet, sehingga secara substansial merampingkan administrasi operasi dan logistik maritim. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun masih ada beberapa area yang perlu dikembangkan, aplikasi Inaportnet telah muncul sebagai instrumen yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas operasional agen transportasi.

## **B. Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan *Inaportnet* pada Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Wilker Sofifi Terhadap Agen Pelayaran**

Wilker, Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio, Sofifi, sebuah lembaga pemerintah terkemuka, terutama berkaitan dengan memberikan layanan kepada komunitas agen transportasi. Aplikasi inaportnet digunakan untuk mengawasi pengelolaan izin pelayanan bongkar muat kapal di pelabuhan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi layanan Inaportnet ini terhambat oleh fakta bahwa agen layanan sering mengalami masalah jaringan yang parah yang tidak hanya mengganggu jaringan Telkomsel tetapi juga menghambat akses ke aplikasi. Lambatnya waktu respon operator Inaportnet dalam memproses laporan dari agen pelayaran, yang diharuskan memasukkan data dokumen kapal tepat waktu, semakin memperparah masalah ini. Terutama pada malam hari, ketika kapal sedang berlabuh dan kebutuhan akan layanan yang cepat dan responsif semakin mendesak, situasinya menjadi kritis. Kendala ini secara signifikan menghambat kemampuan agen pengurusan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dengan efektif.

Terlepas dari tantangan teknis yang dihadapi dengan aplikasi inaportnet, para stewarding agent berpendapat bahwa aplikasi ini secara substansial merampingkan prosedur operasional mereka. Aplikasi ini dianggap sebagai instrumen penting untuk mempercepat operasi harian. Sebagai hasilnya, mereka mengantisipasi bahwa administrator Pelabuhan Wilker Sofifi Kelas III Soasio akan segera menyelesaikan masalah yang muncul untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada agen transportasi. Aspirasi ini menandakan komitmen mereka untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sekaligus mengurangi hambatan yang dapat menghambat prosedur bongkar muat kapal di pelabuhan.

Hambatan tambahan, seperti yang diungkapkan oleh data wawancara, termasuk persepsi pengguna aplikasi Inaportnet bahwa meskipun aplikasi ini bertujuan untuk merampingkan proses administrasi online, mereka sering mengalami hambatan yang membuat prosedur menjadi tidak efektif. Akibatnya, mereka lebih memilih untuk melakukan prosedur secara manual, yang meskipun mungkin membutuhkan lebih banyak waktu, memungkinkan mereka untuk berinteraksi langsung dengan petugas dan memberikan hasil yang lebih memuaskan. Bentuk komunikasi langsung ini dianggap lebih efisien karena kemampuannya untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan segera, sehingga tidak perlu menunggu tanggapan dari operator yang mungkin sibuk atau tidak dapat dihubungi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem online memerlukan peningkatan agar benar-benar efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Pelabuhan Kelas III Soa Sio Wilker Sofifi telah berhasil mengimplementasikan layanan Inaportnet sesuai dengan pedoman yang ditentukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 37 Tahun 2023. Peraturan ini memberikan petunjuk teknis yang berkaitan dengan operasi dan manajemen kapal melalui sistem Inaportnet.

Personel yang terlibat dalam operasi Inaportnet telah menjalani pelatihan komprehensif dan dilengkapi secara memadai untuk mengelola berbagai tantangan potensial. Terlepas dari perencanaan yang cermat, sistem Inaportnet terus menunjukkan keterbatasan teknis yang memerlukan perhatian. Keterbatasan ini menghadirkan tantangan layanan yang memerlukan penyelesaian untuk memastikan sistem beroperasi pada kinerja puncaknya dan secara efektif memenuhi persyaratan layanan kapal.

Agen pelayaran yang dipekerjakan oleh UPT Wilker Sofifi sering kali mendapatkan umpan balik dan kritik dari pengguna jasa terkait pelaksanaan layanan Inaportnet. Tantangan yang sering

terjadi adalah gangguan dalam prosedur administrasi kapal, seperti penundaan yang diakibatkan oleh respon yang tidak memadai dari operator Inaportnet. Selain itu, masalah jaringan yang sering terjadi memperparah tantangan dalam menjalankan proses secara online. Kesulitan ini tidak hanya mempengaruhi Dinas Perhubungan Laut tetapi juga berbagai lembaga pemerintah lainnya, menunjukkan perlunya peningkatan metodis dalam layanan publik untuk meningkatkan kepuasan dan efisiensi pengguna.

Layanan intraportal di UPT Wilker Sofifi, yang dirancang untuk merampingkan pemrosesan dokumen pelayaran, sering mengalami gangguan operasional. Ketika kapal dijadwalkan untuk berangkat pada malam hari, tingkat keparahan penundaan ini meningkat, sehingga menimbulkan hambatan lebih lanjut bagi agen pelayaran yang operasinya bergantung pada sistem ini. Keadaan ini menyoroti perlunya peningkatan pada sistem layanan inaportnet untuk menjamin penyelesaian prosedur administratif yang tepat waktu, terutama selama periode krusial seperti keberangkatan malam hari.

Ketidakpastian yang sering muncul selama proses pelayanan dokumen kapal, pada kenyataannya, merupakan masalah yang signifikan. Masalah yang lebih umum, bagaimanapun, menyangkut akses ke aplikasi Inaportnet. Kesalahan yang sering muncul di aplikasi ini menjadi kendala karena menghambat kelancaran proses. Infrastruktur teknologi yang belum optimal atau sistem yang tidak cukup kuat untuk mendukung sejumlah besar pengguna adalah dua penyebab potensial dari hal ini. Selain itu, penggunaan aplikasi Inaportnet secara bersamaan oleh banyak pengguna di seluruh Indonesia dapat menyebabkan beban yang luar biasa pada server, yang pada akhirnya menyebabkan penurunan kinerja atau tidak tersedianya aplikasi. Meningkatkan kapasitas server dan menstabilkan sistem diperlukan untuk menyelesaikan masalah ini dan mengembalikan fungsionalitas dan efisiensi aplikasi.

#### 4. KESIMPULAN

Kinerja implementasi Inaportnet dan komponen layanan di kantor Administrasi Pelabuhan Kelas II Soasio telah dianggap memuaskan, dengan penekanan khusus pada Wilayah Kerja Sofifi. Namun, pengembangan internal masih diperlukan di beberapa area. Pertama-tama, sangat penting untuk memprioritaskan pengembangan kapasitas staf, dengan fokus khusus pada sumber daya manusia (SDM), untuk menjamin bahwa personil memiliki keahlian dan pendidikan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan teknologi dan layanan yang terus berkembang. Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan sistem layanan operator Inaportnet untuk menjamin penyediaan layanan yang dapat diandalkan dan tepat waktu. Selain itu, sangat penting untuk melakukan penilaian rutin terhadap penggunaan sistem Inaportnet untuk mendeteksi dan memperbaiki potensi masalah, termasuk kesalahan layanan, dengan tujuan mengurangi gangguan dan menjamin kelancaran fungsi seluruh sistem. Akibatnya, ketergantungan masa depan dan kualitas layanan sistem Inaportnet akan ditingkatkan dengan langkah-langkah ini.

Ada beberapa masalah internal yang menghambat operasi Wilker Sofifi, Pelabuhan Kelas II Soasio, dan agen-agen pelayaran itu sendiri. Sistem informasi yang tidak berfungsi dengan baik antara pelabuhan dan agen pelayaran merupakan salah satu penyebab yang signifikan. Berdasarkan penuturan para informan yang menggunakan jasa Inaportnet, terlihat bahwa operator Inaportnet memberikan layanan kepada agen transportasi dengan cara yang terlambat, sesuai dengan kewajiban dan tugasnya. Selain itu, peningkatan komunikasi antara pihak pelabuhan dan agen pelayaran juga diperlukan untuk mencegah terjadinya salah tafsir. Sebagai kesimpulan, ditentukan bahwa sistem manual lebih efektif untuk mengimplementasikan layanan Inaportnet daripada sistem online. Oleh karena itu, disarankan agar pelabuhan Wilker Sofifi Soasio juga membangun sistem layanan manual

#### REFERENSI

- Asmaul Mufidasari, Amarulla Octavian, Herlina Juni Risma Saragih (2019) Information Security System Implementation In Inaportnet For Maritime Cyber Security. Jurnal Keamanan Maritim | Volume 5 Nomor 1 Tahun 2019
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si (2019) Kualitas Pelayanan Publik , Penerbit Media Sahabat Cendekia
- Dian Arisanti, Nur Widyawati, Dwi Fitri Novitasari (2022), Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran, Jurnal Jejaring Administrasi Publik, Vol. 14, No. 1, 2022, hal 42-75

- Eka Sukmawati, Dian Lieska Ocviany (2022) Kualitas Layanan Inaportnet pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I, Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG) Vol. 09
- Iskandar, Nur Hafni, Muhammad Bin Abubakar (2023) Analisis Upaya Pemerintah dalam Penerapan Pelayanan Kapal Melalui INAPORTNET (Studi: Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe di Provinsi Aceh. Jurnal Transparansi Publik (JTP) Volume 3, Number 1, May 2023. 1-6
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Muhammad Syukri, Andre Dwi Susatio (2020) Pengajuan Rencana Kegiatan Bongkar Muat Melalui Inaportnet dan Manual di PT Gajah Unggul Internasional, urnal Maritim Bina Bahari Vol. 01. p-ISSN : 2721-9720
- Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmalita Sari, Syamsul Bahri (2020) Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis
- Nina Ruly Istiari, Suwarso, Irma Safitri (2022) Implementasi Pengurusan Clearance Kapal Penumpang Melalui Sistem Inaportnet. Jurnal Kemaritimandan Transportasi Vol. 4
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 37 Tahun 2023 tentang Petunjuk Tehnis Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet dan Tata Kelolah Inaportnet
- Peraturan Menteri Perhubungan PM 157 tahun 2015 tentang Sistem Layanan Tunggal secerara Elektronik berbasis interner Web
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 tahun 2010 tentang Organisasi dan tata carat kerja Kantor Unit Penyelenggaraan Pelabuhan
- Syafira Dyah Anggaraini, Lunariana Lubis (2022) Efektivitas Program Inaportnet dalam Pelayanan Penerbitan Surat Pemberitahuan Kedatangan Kapal di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Kota Surabaya. Jurnal Aplikasi Administrasi Vol. 25 No. 1
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayara
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Vega F. Andromeda, I Made Wahyu S. Putra (2020), Penyelesaian Clerance dengan sistem Inaportnet Guna Memperlancar Etimate Tme Reparture, Jurnal Transportasi Vol. 20 No. 2 Agustus 2020: 115–124