

## BAB 3

### GAMBARAN UMUM SISTEM *NATIONAL SINGLE WINDOW*

#### 3.1 Pengertian *National Single Window*

Sesuai dengan *Agreement to Establish and Implement The ASEAN Single Window* sebagaimana telah dijelaskan pada *Protocol to Establish and Implement The ASEAN Single Window*, pengertian dari *National Single Window* adalah:

*A system which enables:*

- a. *Single Submission of data and information;*
- b. *Single and Synchronous processing of data and information; and*
- c. *Single Decision-making for customs release and clearance of cargoes.*

Jadi, *National Single Window* adalah suatu sistem yang memungkinkan untuk:

- a. Penyampaian tunggal data dan informasi;  
Untuk setiap transaksi layanan impor/ekspor, *user* hanya perlu satu kali mengirimkan data, maka sistem akan menyelesaikan seluruh proses yang terkait (di semua instansi).
- b. Sinkronisasi tunggal proses data dan informasi;  
Atas data yang dikirimkan oleh *user* ke Portal *National Single Window*, akan dilakukan satu proses penyelesaian yang terintegrasi dan tersinkronisasi oleh semua instansi yang terkait.
- c. Pembuat keputusan tunggal untuk pemberian izin kepabeanan dan bongkar/muat barang.

Secara keseluruhan, *National Single Window* adalah suatu sistem elektronik yang akan melakukan integrasi informasi berkaitan dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang, yang menjamin keamanan data dan informasi serta memadukan alur dan proses informasi antar sistem internal secara otomatis, yang meliputi sistem kepabeanan,

perizinan, kepelabuhan/kebandarudaraan, dan sistem lain yang terkait dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang.<sup>54</sup>

## 3.2 *National Single Window Indonesia*

### 3.2.1 Landasan Hukum

- a. Keputusan Presiden No. 54 Tahun 2002 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden No. 24 Tahun 2005 tentang Tim Koordinasi Peningkatan Kelancaran Arus Barang Ekspor dan Impor.
- b. Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Iklim Investasi.
- c. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian No. 22/M.EKON/03/2006 Tahun 2006 terakhir diubah dengan KEP-19/M.EKON/04/2008 tentang Pembentukan Tim Persiapan *National Single Window*.
- d. Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Rangka *Indonesian National Single Window*.

### 3.2.2 Tujuan Penerapan Sistem *Single Window*

Tujuan utama dilakukannya penerapan sistem *Single Window* ini pada dasarnya menyangkut dua aspek, yang pertama untuk melakukan percepatan atas penyelesaian proses ekspor-impor serta peningkatan efektivitas dan kinerja penanganan atas lalu lintas barang ekspor-impor. Tujuan kedua terkait dengan upaya meminimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan penanganan atas lalu lintas barang ekspor-impor terutama yang terkait dengan proses *customs release and clearance of cargoes*. Dengan demikian, penerapan sistem *Single Window* ini diharapkan akan sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun bagi pengguna jasa (masyarakat usaha).

---

<sup>54</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka Indonesia National Single Window.

Penerapan sistem *Single Window* bagi pemerintah diharapkan akan dapat:

- a. Memfasilitasi percepatan proses penyelesaian kegiatan *customs release and clearance of cargoes*;
- b. Menyediakan sistem pelayanan yang mudah, murah, nyaman, aman, dan memberikan kepastian usaha;
- c. Menciptakan manajemen resiko yang lebih baik;
- d. Menghilangkan redundansi dan duplikasi data;
- e. Meningkatkan validitas dan akurasi data;
- f. Memudahkan pelaksanaan penegakan hukum oleh aparat pemerintah dalam kaitannya dengan kegiatan ekspor-impor
- g. Meningkatkan perlindungan atas kepentingan nasional dari ancaman yang mungkin timbul karena lalu lintas barang ekspor-impor;
- h. Mengoptimalkan penerimaan negara.

Bagi masyarakat usaha, penerapan sistem ini diharapkan akan dapat:

- a. Memberikan kepastian biaya dan waktu pelayanan;
- b. Meningkatkan daya saing;
- c. Memperluas akses pasar dan sumber-sumber faktor produksi;
- d. Mengefektifkan dan mengefisienkan pemanfaatan sumber daya;
- e. Mendorong tumbuh dan berkembangnya kewirausahaan;
- f. Mendukung penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam seluruh kegiatan pelayanan ekspor-impor.

### **3.2.3 Layanan Utama Sistem *National Single Window* di Indonesia**

Pada awal perumusan konsep pengembangan sistem *National Single Window* di Indonesia telah ditetapkan bahwa didasarkan pada kondisi khusus dan karakteristik pelayanan ekspor dan impor di Indonesia, maka sistem *National Single Window* akan dikembangkan dengan dua cakupan komunitas layanan utama, atau dapat dikatakan

sistem *National Single Window* di Indonesia memiliki dua pilar sistem, yaitu *Trade System* (yang disebut dengan “TradeNet”) dan *Port System* (yang disebut dengan “PortNet”).

Penjelasan secara umum atas penggunaan kedua pilar sistem tersebut dalam rangka mendukung penerapan sistem *National Single Window* dan penggabungan ke dalam sistem *ASEAN Single Window* adalah sebagai berikut:

a. *Trade System*

*Trade System* merupakan sistem yang mengintegrasikan sistem Kepabeanan (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) dengan sistem Perijinan (seluruh instansi pemerintah penerbit perijinan atau rekomendasi ekspor dan impor) dalam rangka mendorong percepatan *customs release and clearance of cargoes* yang ditujukan untuk mendorong percepatan dalam penyelesaian dokumen pelayanan ekspor dan impor (*Flow of Document*).

Dalam pengembangan sistem *National Single Window*, *Trade System* ini adalah suatu sistem yang akan membantu *Customs* dalam melakukan penelitian dan verifikasi atas dokumen perijinan yang merupakan persyaratan atas pemenuhan kewajiban pabean yang diterbitkan oleh masing-masing Instansi Pemerintah penerbit ijin.

*Trade System* akan menghubungkan antara sistem pelayanan ekspor dan impor yang ada di *Customs* (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) dengan sistem yang ada di masing-masing instansi penerbit ijin. Secara umum, data elektronik yang akan dipertukarkan melalui portal *National Single Window* meliputi penyampaian data perijinan dari *Government Agencies* ke *Customs* (Bea Cukai) untuk proses *customs clearance* di Bea Cukai dan penyampaian data realisasi ekspor-impor dari Bea Cukai kepada instansi penerbit perijinan sebagai konfirmasi atas realisasi ekspor-impor dari ijin yang telah diterbitkan oleh *Government Agencies*.

b. *Port System*

*Port system* merupakan sistem yang mengintegrasikan antara sistem Kepabeanan (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai) dengan sistem kepelabuhan atau kebandarudaraan dalam rangka mendorong percepatan *customs release and clearance of cargoes* yang ditujukan untuk mendorong percepatan dalam penanganan lalu lintas fisik barang ekspor dan impor (*Flow of Goods*).

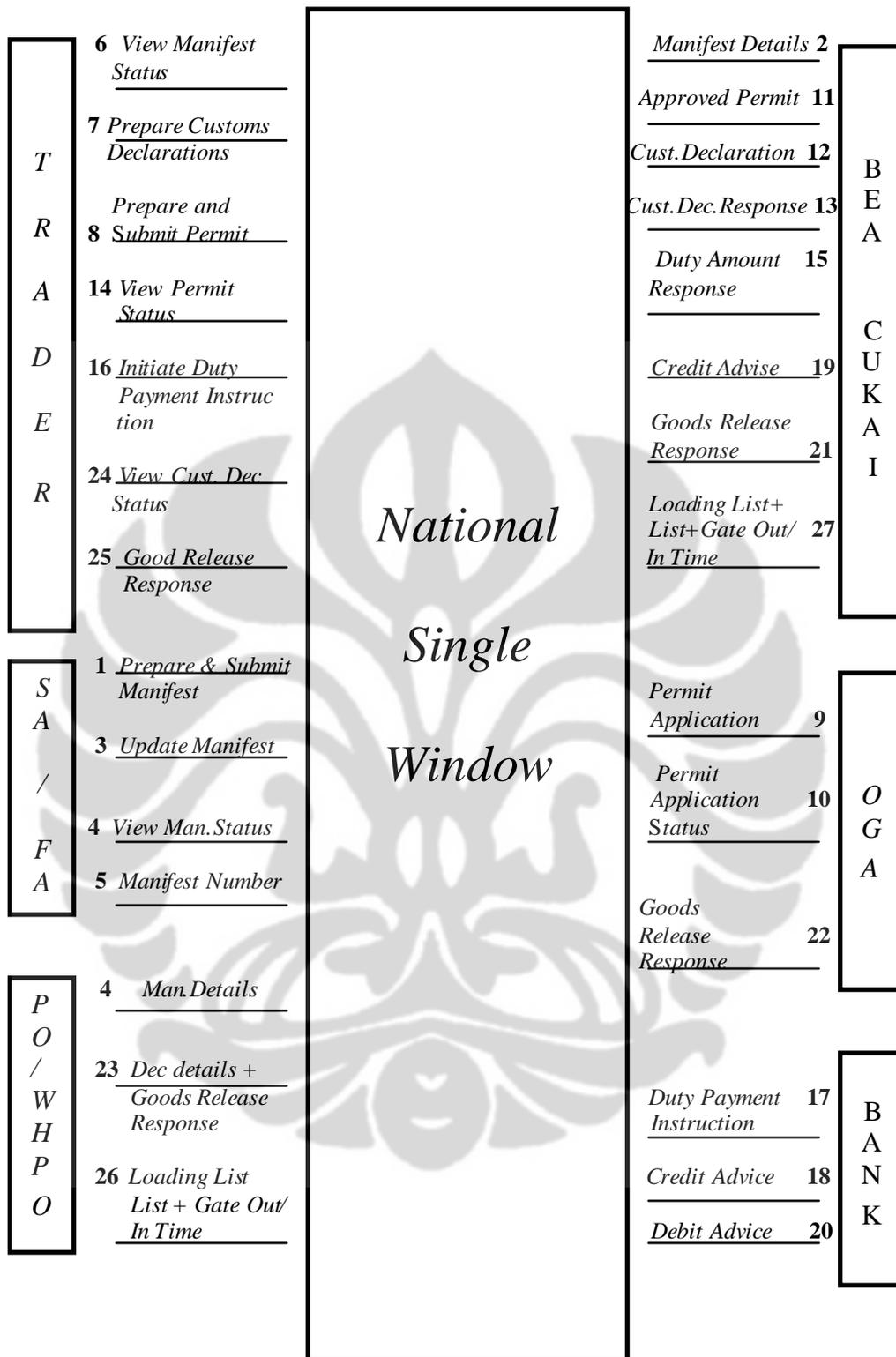
Munculnya *Port System* dalam desain sistem *National Single Window* di Indonesia lebih mendasarkan kepada kepentingan nasional Indonesia yang memandang perlu untuk mendorong percepatan arus fisik barang ekspor-impor (*physically flow of goods*) selain percepatan dari sisi pelayanan dokumen.

*Port System* ini merupakan suatu sistem yang akan membantu *Customs* dan pengelola pelabuhan dalam melakukan rekonsiliasi atas kebenaran jumlah barang yang dibongkar atau dimuat dari dan ke suatu sarana pengangkut dan juga melakukan rekonsiliasi atas barang yang keluar dan masuk ke Kawasan Pabean yang ada di pelabuhan.

Secara umum, data elektronik yang akan dipertukarkan melalui Portal *National Single Window* dalam kaitannya dengan rekonsiliasi jumlah barang yang dibongkar atau dimuat meliputi penyampaian data manifestasi kargo dari Bea Cukai kepada Pengelola Pelabuhan dan penyampaian data bongkar muat barang dari Pengelola Pelabuhan kepada Bea Cukai untuk dilakukan proses rekonsiliasi.

### 3.2.4 Alur Proses Dokumen Pada Portal *Indonesian National Single Window*

Siklus pertukaran data antar entitas yang terhubung dalam sistem *National Single Window* secara umum dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 3.1 Alur Proses *National Single Window*

Sumber: Blue Print Penerapan Sistem National Single Window di Indonesia, 2007

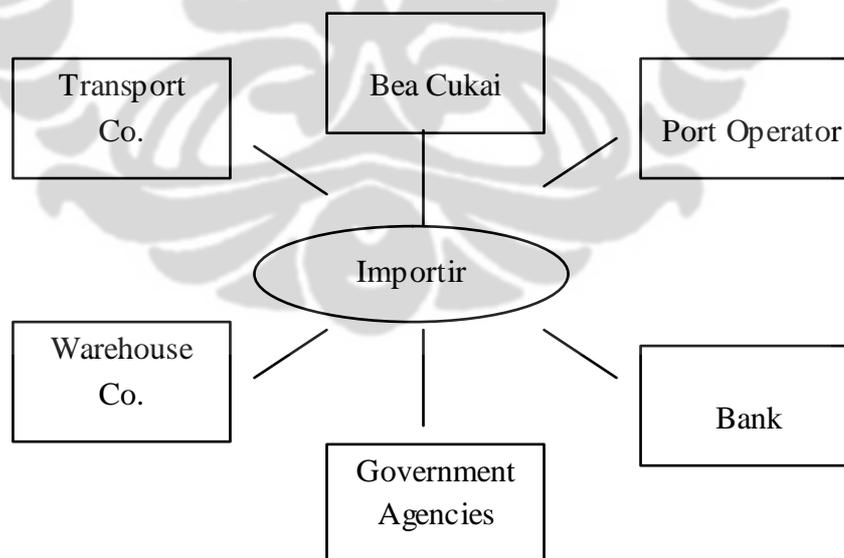
Keterangan:

1. Perusahaan Pelayaran / Penerbangan (*Shipping Agent/SA*) atau Forwarder (*Forwarder Agent/FA*) melakukan penyiapan/membuat dokumen *cargo manifest* (manifestasi kargo) dan mengirimkan ke Portal *National Single Window*.
2. Manifest diterima oleh Bea Cukai dan mendapatkan nomor BC 1.1.
3. Manifest dapat dilakukan perubahan (*update*) oleh Perusahaan Pelayaran/Penerbangan atau Forwarder.
4. Manifest akan dikirim oleh Portal ke *Port System (Port Operator/PO* dan *Warehouse Operator/WHOP)*. Perusahaan Pelayaran/ Penerbangan atau Forwarder dapat melihat informasi mengenai manifest yang telah diterima oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
5. Perusahaan Pelayaran/Penerbangan atau Forwarder secara otomatis akan menerima respon BC 1.1 dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
6. *Trader* dapat melihat informasi barang yang terdapat pada manifest melalui portal *National Single Window* untuk acuan pembuatan dokumen pemberitahuan pabean.
7. *Trader* melakukan penyiapan dokumen pemberitahuan pabean untuk dikirimkan ke Bea Cukai.
8. *Trader* juga menyiapkan dokumen untuk penerbitan ijin dari instansi terkait, jika barang yang akan diimpor/ekspor memerlukan ijin.
9. Dokumen Pemberitahuan Pabean yang telah siap dikirimkan secara elektronik ke portal *National Single Window*. Selanjutnya Portal akan melakukan penelitian, apakah dokumen tersebut memerlukan perijinan dari instansi terkait. Jika memerlukan perijinan, maka portal akan memberikan notifikasi ke instansi yang bersangkutan beserta dokumen pendukung untuk proses penerbitan perijinan.

10. Instansi perijinan (*Government Agencies/GA*) memproses permohonan perijinan di *backend system* mereka, dan selanjutnya persetujuan atas ijin tersebut dikirim kembali ke portal.
11. Setelah semua ijin yang dipersyaratkan sudah dipenuhi, maka dokumen pemberitahuan pabean akan dikirim ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
12. Dokumen perijinan dari instansi terkait (GA) juga akan dikirim oleh Portal ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai referensi.
13. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai kemudian memproses dokumen pemberitahuan pabean di *inhouse-system* Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Semua respon proses yang terjadi di sistem Direktorat Jenderal Bea dan Cukai akan dikirim ke Portal *National Single Window* untuk dapat dilihat oleh *Trader*.
14. *Trader* dapat melihat status pelayanan kepabeanan melalui respon yang dikirimkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ke Portal.
15. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengeluarkan respon mengenai informasi pembayaran.
16. *Trader* melakukan instruksi pembayaran ke Bank.
17. Bank menerima instruksi pembayaran dari *Trader* melalui portal *National Single Window*.
18. Bank menerbitkan *credit advice* dan dikirimkan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui portal *National Single Window*.
19. *Credit advice* yang dikeluarkan oleh Bank diterima oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
20. Bank menerbitkan *debit advice* dan kemudian dikirimkan kepada *Trader* melalui portal *National Single Window*.

21. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerbitkan *response release* dan mengirimkan melalui portal *National Single Window*.
22. 23. 25. *Respon release* dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai diterima oleh OGA, *Port Operator*, dan *Trader* melalui portal *National Single Window*.
24. *Trader* setiap saat dapat melihat status penyelesaian dokumen di portal *National Single Window*.
26. *Port Operator* mengirimkan data *gate-in list/gate-out list* ke Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui portal *National Single Window*.
27. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai menerima data *get-in list / gate-out list* dari *Port Operator* melalui portal *National Single Window*.

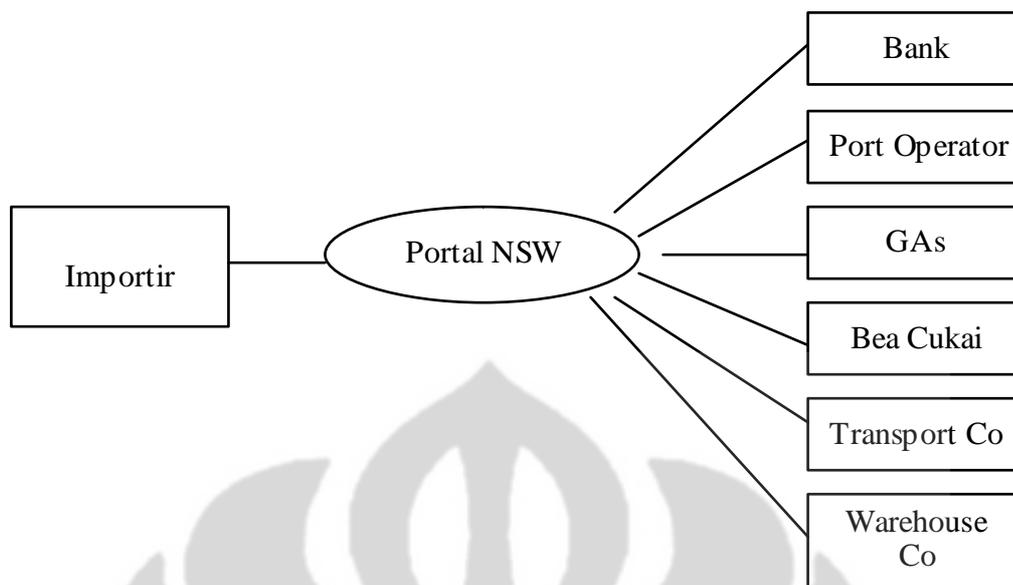
Dahulu, sebelum sistem ini ada, para pengguna jasa harus mendatangi instansi-instansi yang ijinnya diperlukan untuk pengeluaran barang. Secara garis besar, alur perubahan sistem dalam proses impor barang dengan menggunakan sistem ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2 Sistem sebelum *National Single Window*

Sumber: Susiwijono, disampaikan dalam Kuliah Umum Universitas Indonesia, Balai Sidang UI, 13 November 2008

Perubahan sistem setelah diterapkannya *National Single Window*:



Gambar 3.2 Sistem *National Single Window*

Sumber: Susiwijono, disampaikan dalam Kuliah Umum Universitas Indonesia, Balai Sidang UI, 13 November 2008

### 3.3 *Singapore National Single Window*

#### 3.3.1 Latar Belakang

Singapura memiliki pelabuhan terbesar di dunia untuk aktivitas *bunker*-nya pada tahun 1989. Perdagangan luar negerinya sendiri menyamai tiga setengah kali Pendapatan Dalam Negeri pada tahun 1990. Dalam pembuatan dokumen perdagangan, banyak sekali instansi yang terlibat di dalamnya yang membutuhkan persetujuan yang berlapis-lapis. Pada tahun 1987, dalam satu hari, ada sekitar sepuluh ribu dokumen yang beredar. Dalam setiap kegiatan ekspor atau impor, dibutuhkan setidaknya empat sampai dua puluh dokumen, dan semuanya itu dikerjakan secara manual.<sup>55</sup>

Pada pertengahan tahun 1980, Singapura mengalami resesi. Pemerintah segera menyusun Komite Ekonomi untuk meninjau kelemahan ekonomi yang terjadi dan menyusun langkah yang akan

<sup>55</sup> Jonathan Koh, "The Single Electronic Window: Singapore's TradeNet", *www.adb.org*, diunduh pada tanggal 3 November 2008

diambil untuk mengatasinya, dan salah satu rekomendasinya adalah untuk memanfaatkan teknologi informasi. Kemudian Dewan Pengembangan Perdagangan didirikan dan diberi tugas untuk memobilisasi komunitas perdagangan dan mengkoordinasikan dengan instansi-instansi yang terkait, seperti Bea Cukai, Pelabuhan, dan Penerbangan. Untuk mengawasi proses tersebut tersebut, maka dibentuklah *TradeNet Steering Committee*. Pada bulan Maret 1988, diciptakanlah sistem *TradeNet* yang dimiliki dan dioperasikan oleh Singapore Network Services Pte Ltd (kemudian diganti menjadi CrimsonLogic) dan di-*launching* pada tahun 1989.<sup>56</sup>

### **3.3.2 Tujuan Pembentukan *TradeNet***

Tujuan pembentukan *TradeNet* ini sendiri antara lain adalah untuk memfasilitasi pengajuan dan pertukaran dokumen perdagangan secara elektronik bagi pihak pemerintah, publik, dan pihak swasta. Lalu tujuan berikutnya adalah untuk menghemat waktu dan biaya, menjalankan fungsi pengawasan, dan memperoleh data statistik perdagangan.<sup>57</sup>

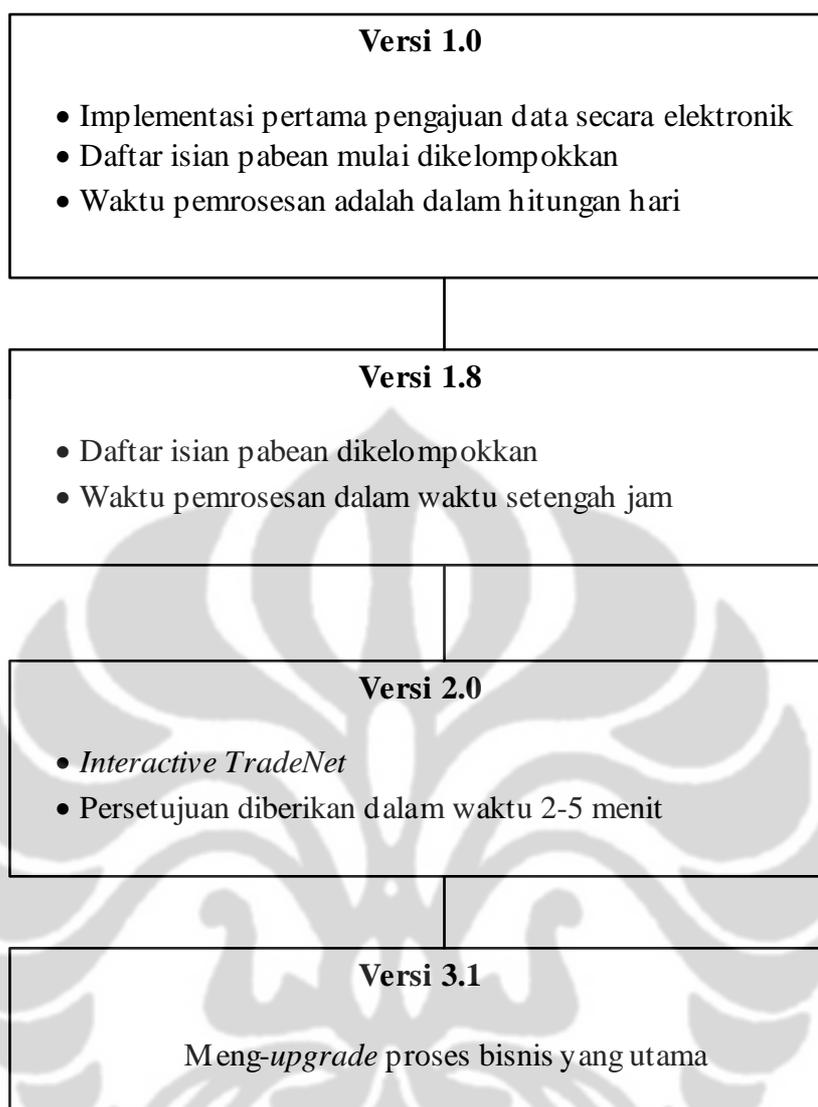
### **3.3.3 Perkembangan Sistem *TradeNet***

Perkembangan versi sistem ini dapat dilihat pada gambar berikut:

---

<sup>56</sup> *Ibid*

<sup>57</sup> Wilfred Tan, "Single Window Development and Implementation: The Experience of Singapore", [www.ncs.com.sg](http://www.ncs.com.sg), diunduh pada tanggal 3 November 2008



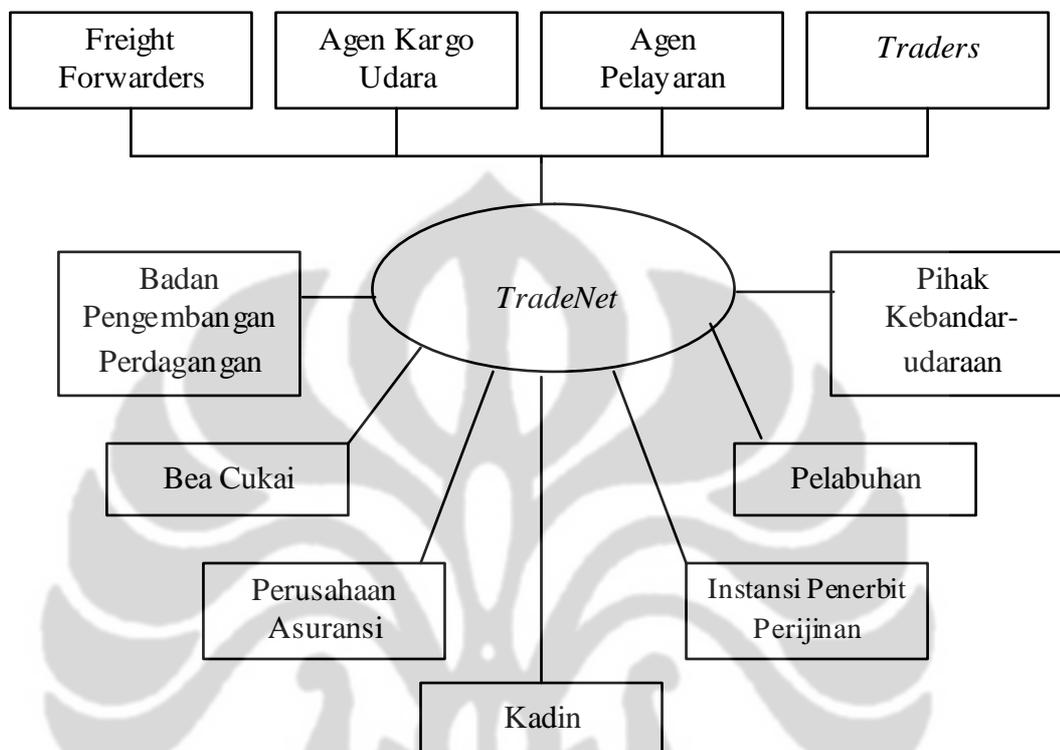
Gambar 3.3 Perkembangan Versi *TradeNet-Single Electronic Window*

Sumber: Wilfred Tan, *Single Window Development and Implementation: The Experience of Singapore*, 2004

Proses pengembangan sistem *TradeNet* sendiri awalnya dibentuk oleh *TradeNet Working Committee* yang kemudian mempelajari hal-hal mengenai dokumen yang terkait dengan bisnis proses, misalnya perijinan dari instansi, pembayaran, pergerakan kargo, dan lain-lain. Selanjutnya komite meninjau mengenai proses pengurusan manual yang selama ini dijalankan, dan melakukan pemeriksaan atas dokumen-dokumen yang biasanya dibutuhkan dalam proses *custom release* dan *clearance of*

*cargoes*, dan pada akhirnya memperkenalkan mengenai *Electronic Transaction Act* pada akhir tahun 1990.

Berikut adalah alur sistem *TradeNet-Single Electronic Window*:



Gambar 3.3 Alur Sistem *TradeNet-Single Electronic Window*

Sumber: Jonathan Koh, *The Single Electronic Window: Singapore's TradeNet*, 2008

### 3.3.4 Layanan Sistem *TradeNet*

Sistem Sistem *TradeNet* melayani beberapa aplikasi, antara lain aplikasi pengajuan dokumen impor yang meliputi dokumen ekspor, pemindahan moda pengangkut, pemindahan komoditas, kontainer, pengawasan barang strategis, pembayaran, pengurusan Surat Keterangan Asal; aplikasi untuk membatalkan; aplikasi untuk mengamandemen sistem; aplikasi untuk mengetahui status barang selama 24 jam dengan menggunakan sistem IVR (*Interactive Voice Response*); aplikasi pembayaran; dan aplikasi pengajuan ijin secara *paperless*.

## BAB 4

### ANALISIS PERSIAPAN PENERAPAN SISTEM *NATIONAL SINGLE WINDOW* DI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN CUKAI TANJUNG PRIOK

ASEAN adalah sebuah organisasi yang dibentuk oleh negara-negara yang terletak di Asia Tenggara. Organisasi tersebut merupakan suatu wadah bagi negara-negara anggotanya untuk menjalin kerja sama dalam berbagai bidang. Dalam *Declaration of ASEAN Concord II* (Bali Concord II) mengenai visi integrasi ekonomi, para pemimpin negara-negara ASEAN berkomitmen untuk membentuk *ASEAN Economic Community* pada tahun 2020 yang dipercepat menjadi tahun 2015. Salah satu komitmen bersama dalam melaksanakan deklarasi tersebut adalah kesepakatan untuk membangun *ASEAN Single Window* (ASW). ASW merupakan sistem terintegrasi yang mewadahi suatu lingkungan yang memiliki fasilitas perdagangan. Fasilitas ini didasarkan pada standarisasi informasi, parameter, prosedur, formalitas dan *international best practice* yang berkaitan dengan proses pemasukan maupun pengeluaran barang oleh otoritas kepabeanan (*customs*).

Dalam konteks nasional, untuk bisa bergabung ke dalam *ASEAN Single Window*, negara-negara anggota ASEAN harus mengembangkan sistem *National Single Window*-nya masing-masing. Konsep *National Single Window* sendiri merupakan turunan dari konsep *ASEAN Single Window*. Dalam penerapan sistem *National Single Window*, Singapura merupakan satu-satunya anggota ASEAN yang telah mengimplementasikan sistem *National Single Window* secara menyeluruh dan sudah terintegrasi secara penuh dalam proses perdagangannya. Sistem yang digunakan oleh Singapura ini merupakan suatu pengembangan dan penyempurnaan dari sistem sebelumnya. Untuk negara-negara ASEAN lain seperti Thailand dan Filipina sedang melakukan pertukaran dokumen Surat Keterangan Asal. Bagi Malaysia masih mengembangkan sistem khusus untuk kepabeanannya saja dan belum untuk instansi lain. Bagi Brunei Darussalam walaupun jumlah transaksi barangnya tidak besar, tetapi sampai ini belum memiliki *pilot project* untuk penerapan *National Single Window*.

#### 4.1 Perbandingan Rancangan Kebijakan Sistem *National Single Window* di Indonesia dengan Singapura

Seperti yang telah diuraikan pada bab 3 sebelumnya, persiapan yang telah dilakukan oleh Singapura untuk mengimplementasikan sistem *Single Window* di negaranya telah dimulai sejak tahun 1980 dan diluncurkan pertama kali pada tahun 1989. Sistem *Single Window* ini di Singapura kemudian lebih dikenal dengan nama *TradeNet*. *TradeNet* dimiliki dan dioperasikan oleh sebuah perusahaan swasta yang kini bernama *CrimsonLogic Pte Ltd*. Di Indonesia, persiapan yang dilakukan untuk penerapan sistem ini sudah dilakukan sejak tahun 2006. Persiapan ini tertuang di dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian No. 22/M.EKON/03/2006 Tahun 2006 terakhir diubah dengan KEP-19/M.EKON/04/2008 tentang Pembentukan Tim Persiapan *National Single Window*. Jadi, untuk saat ini untuk pengelolaan sistem *National Single Window* ditangani oleh pemerintah dalam tim persiapan ini. Tetapi, tidak tertutup kemungkinan bahwa nantinya pengelolaan sistem ini akan dilimpahkan kepada pihak yang lain. Hal ini sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan Presiden No. 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Rangka *Indonesian National Single Window*.

Di Singapura, penerapan sistem *National Single Window* terutama dilatarbelakangi oleh adanya resesi perekonomian yang dialami pada pertengahan tahun 1980. Pemerintah Singapura kemudian segera menyusun Komite Ekonomi untuk meninjau kelemahan ekonomi yang terjadi dan menyusun langkah yang akan diambil untuk mengatasinya. Salah satu rekomendasinya adalah untuk memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini dimaksudkan karena dalam pembuatan dokumen perdagangan banyak sekali instansi yang terlibat. Selain itu dibutuhkan persetujuan yang berlapis-lapis yang semuanya dikerjakan secara manual. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk pemberian fasilitas perdagangan untuk memangkas prosedur tersebut diharapkan semuanya bisa dikerjakan secara elektronik. Jadi para investor akan tertarik untuk melakukan investasi di Singapura karena adanya kemudahan yang diberikan dalam perdagangan lintas batas (*cross border trade*). Di samping itu, dengan adanya sistem ini diharapkan akan meningkatkan jumlah volume perdagangan

yang terjadi di Singapura serta akan menciptakan fasilitas perdagangan yang kompetitif untuk jangka panjang.

Penerapan sistem *National Single Window* di Indonesia sendiri dilatarbelakangi oleh banyak hal, yakni:

“Komitmen RI dengan negara-negara ASEAN, antara lain kesepakatan pemimpin negara ASEAN dalam *The Declaration of ASEAN Concord II*, kesepakatan Menteri-Menteri Ekonomi dalam *ASEAN Agreement to Establish and Implement The ASEAN Single Window*, kesepakatan Menteri Keuangan ASEAN dalam *ASEAN Protocol to Establish and Implement The ASEAN Single Window*, dan kesepakatan pemimpin negara anggota ASEAN dalam *Declaration On The ASEAN Economic Community Blueprint*. Hal yang kedua adalah kondisi kinerja pelayanan lalu lintas barang ekspor dan impor yang kurang efisien, adanya *high cost economy*, dan tingkat validitas dan akurasi data yang belum memadai. Kemudian penerapan sistem ini juga dilatarbelakangi oleh adanya kepentingan nasional untuk mengontrol lalu lintas barang antar negara, kinerja sistem pelayanan publik yang perlu ditingkatkan, serta sistem pelayanan yang belum terintegrasi yang menghambat kelancaran arus barang.”<sup>59</sup>

Dari wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pada intinya yang melatarbelakangi adanya penerapan sistem ini di Indonesia adalah upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada para pengguna jasa. Pada umumnya potret lalu lintas ekspor dan impor yang terjadi di Indonesia banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena kinerja pelayanan yang kurang efisien. Terdapat banyak dokumen yang diperlukan untuk proses importasi barang yang diterbitkan oleh berbagai instansi yang harus dilalui untuk mendapatkan perijinan. Dengan demikian, terjadi *high cost economy* yang harus ditanggung masyarakat atas barang yang tertahan di pelabuhan dalam jangka waktu yang lama karena proses pengurusan dokumen kepabeanan yang masih manual. Sebagai gambaran, beban yang harus ditanggung oleh importir mencapai 10% dari nilai impor akibat banyaknya birokrasi yang terlibat di pelabuhan. Pungutan tersebut di luar jenis biaya yang telah diatur oleh pemerintah seperti bea masuk dan Pajak Penghasilan (PPH) impor. Selain itu, akibat tertahannya barang

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Susiwijono, Ketua Pelaksana Tim Persiapan *National Single Window* RI, tanggal 20 November 2008.

di gudang kawasan pabean, importir bisa terkena *demurrage*, yaitu biaya yang harus dibayarkan kepada pihak pelabuhan karena barang tertahan di pelabuhan selama lebih dari waktu yang sudah ditentukan dalam DO (*Delivery Order*). Dalam proses manual, tingkat validitas data belum memadai karena tidak diketahui secara pasti pergerakan komoditas yang diekspor ataupun diimpor. Yang menimbulkan masalah adalah komoditas tersebut masih di pelabuhan ataukah sudah berada di dalam kapal dan juga tidak diketahui secara pasti. Demikian juga halnya atas kelengkapan dokumen-dokumen yang dipersiapkan kemungkinan tidak dapat mengikuti sistem yang dibangun. Selain itu, sistem pelayanan yang belum terintegrasi berakibat terjadinya hambatan atas kelancaran arus barang. Kemungkinan dengan adanya sistem ini, masalah yang dihadapi pada proses pengurusan barang ekspor dan impor yang dialami oleh masyarakat pengguna jasa dapat diminimalisasikan. Dengan demikian dapat diperkirakan bahwa pemerintah Indonesia lebih menitikberatkan kepada pemberian pelayanan publik yang optimal. Dengan diterapkannya sistem ini maka sendi-sendi yang terkandung di dalam pelayanan publik seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan ketepatan waktu dapat terpenuhi.

Sendi kesederhanaan dapat terpenuhi melalui sistem *National Single Window* ini dengan menciptakan suatu portal yang akan melakukan integrasi informasi. Proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang dijamin keamanan data dan informasinya. Paduan alur dan proses informasi antar sistem internal dilakukan secara otomatis yang meliputi sistem kepabeanan, perizinan, kepelabuhanan atau kebandarudaraan, dan sistem lain yang terkait dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan pengeluaran barang. Jadi, untuk membawa barang masuk ke dalam daerah pabean para pengguna jasa tidak perlu lagi untuk mencari kode HS (*Harmonized System*) atas komoditas yang akan diimpor dan kemudian datang ke instansi-instansi yang perijinannya diperlukan untuk mengeluarkan barang. Importir cukup mengakses portal *National Single Window* dan secara otomatis sistem akan memberitahu mengenai kode HS barang dan GA (*Government Agency*) yang perijinannya diperlukan. Hal ini sesuai

seperti yang diungkapkan oleh Marfy, seorang staf divisi impor dari PT. K Line Air Service:

“Kita mengambil BL (*Bill of Lading*) dari exportir. Lalu statusnya kita cek. Setelahnya kita membuat PIB (Pemberitahuan Impor Barang), sekaligus mengecek HS-nya (*Harmonized System*), apakah kita butuh ijin atau tidak, kalau memang ternyata butuh ijin kita datang ke GA (*Government Agency*) yang terkait untuk mengurus ijinnya. Setelah itu kita bayar dan transfer data dan bukti bayar ke Bea Cukai. Kemudian kita tunggu respon dari Bea Cukai, kalau sudah oke, nanti akan keluar SPPB (Surat Perintah Pengeluaran Barang). Dengan adanya sistem ini, begitu kita *issued* dokumen ke sistem ini, kita tidak perlu lagi memasukkan NPIK (Nomor Pokok Importir Khusus) karena sistem bisa langsung melihat. Lalu sistem secara otomatis memberitahukan kode HS kepada kita dan memberitahukan perijinan-perijinan apa saja dan dari instansi-instansi mana saja yang harus kita urus.”<sup>60</sup>

Berikut adalah contoh kesederhanaan proses jika ingin mengimpor barang yang melibatkan Departemen Perdagangan:

Tabel 4.1 Alur Pengeluaran Barang Impor dengan Melibatkan Departemen Perdagangan

Secara Manual	Setelah Adanya Unit Pelayanan Perdagangan	Dengan Menggunakan Sistem <i>National Single Window</i>
Importir mengajukan PIB ke Bea Cukai   Bea Cukai memberitahu importir harus memiliki ijin dari Departemen Perdagangan   Importir datang ke Departemen Perdagangan untuk memperoleh ijin	Importir datang ke lantai 9 gedung Departemen Perdagangan   Unit pelayanan perdagangan menerima permohonan ijin   Petugas unit pelayanan perdagangan menemui direktorat-direktorat untuk mendapatkan ijin	Importir mengakses Portal <i>National Single Window</i>   Mengajukan PIB   Sistem memberitahu importir membutuhkan ijin dari Departemen Perdagangan 

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Marfy, staf divisi impor dari PT. K Line Air Service, tanggal 21 November 2008.



Sumber: Hasil pengolahan data wawancara dengan Kasubdit Tarif dan Non Tarif Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Dirjen Perdagangan Luar Negeri Departemen Perdagangan.

Pada proses untuk mengurus perijinan impor barang secara manual, waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan persetujuan adalah selama 10-15 hari. Dengan penggunaan sistem *National Single Window*, waktu yang dibutuhkan adalah selama 8 jam. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ani Mulyati,

“.....Selama ini persetujuan diterbitkan dalam jangka waktu selama 10-15 hari. Dengan adanya sistem ini, maka ijin diterbitkan dalam waktu 8 jam yang sudah dimanfaatkan oleh importir jalur prioritas.”<sup>61</sup>

Dipandang dari sendi kejelasan, dengan penggunaan sistem ini para pengguna jasa mengetahui mengenai kode HS dari komoditas yang akan diimpor dan instansi mana saja yang akan dimintai perijinannya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Adang Karyaana, seorang widyaiswara Bea dan Cukai:

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Ani Mulyati, Kasubdit Kasubdit Tarif dan Non Tarif Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Dirjen Perdagangan Luar Negeri Departemen Perdagangan, tanggal 7 November 2008.

“Pengurusan yang ditangani oleh Bea Cukai menjadi lebih simpel dan juga proses pengurusan menjadi lebih jelas dan teratur karena sudah menggunakan sistem elektronik.”<sup>62</sup>

Dipandang dari sendi kepastian dan keterbukaan, dengan adanya portal *National Single Window* maka para pengguna jasa setiap saat dapat mengecek pergerakan barangnya. Hal ini dimungkinkan karena sistem *National Single Window* di Indonesia memiliki layanan *PortNet System*. Sistem ini akan membantu kepabeanan dan pengelola pelabuhan dalam melakukan rekonsiliasi atas kebenaran jumlah barang yang dibongkar atau dimuat dari dan ke suatu sarana pengangkut. Rekonsiliasi juga dilakukan atas barang yang keluar dan masuk ke Kawasan Pabean yang ada di pelabuhan. Secara umum, data elektronik yang akan dipertukarkan melalui Portal *National Single Window* berkaitan dengan rekonsiliasi antara Pengelola Pelabuhan dengan pihak Bea Cukai. Rekonsiliasi ini meliputi penyampaian data manifestasi kargo dari Bea Cukai kepada Pengelola Pelabuhan dan penyampaian data bongkar muat barang dari Pengelola Pelabuhan kepada Bea Cukai. Mengenai transparansi pergerakan dokumen dijelaskan oleh Ichwandi seperti di bawah ini:

“Pengguna jasa melakukan aktivasi secara *online*, kemudian masing-masing kantor kami yang ada di Surabaya, Semarang, Jakarta, Belawan melakukan kajian. Kalau memang data dan perijinannya dianggap sesuai, datanya dinaikkan ke portal. Jadi sekarang transparan.”<sup>63</sup>

Selain mendapatkan kepastian pergerakan barang, juga diberikan kepastian hukum dalam rangka penanganan dokumen kepabeanan dan perizinan. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam Rangka *Indonesian National Single Window*.

Dipandang dari sendi keamanan, semua data dan informasi yang mengalir melalui Portal *Indonesian National Single Window* merupakan data yang harus dilindungi kerahasiaannya oleh aturan perundang-undangan yang ada. Prioritas

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Adang Karyana, widyaiswara Pusdiklat Bea dan Cukai Departemen Keuangan, tanggal 27 November 2008.

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan Ichwandi, Kasubid Pengembangan Informasi Departemen Pertanian, tanggal 17 November 2008.

utama pembangunan Portal *Indonesian National Single Window* mengenai aspek keamanan atas data. Hanya orang tertentu yang sudah menjalani proses registrasi, yang berhak atas akses ke sistem ini. Sarana ini sengaja diciptakan untuk mengenali dan melindungi kerahasiaan pengguna jasa kepabeanan yang benar-benar mempunyai hak dan kewajiban untuk membuat pemberitahuan

Dipandang dari sendi efisiensi, sistem ini dapat meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam proses pengurusan dokumen. Sistem ini bersifat elektronik, maka para pengguna jasa usaha tidak perlu datang ke kantor pelayanan dan instansi pemberi perijinan yang terkait. *Contact person* dengan pejabat dapat dikurangi, dan pada akhirnya praktek *under table money* secara perlahan-lahan akan dikikis. Dampak yang dirasakan antara lain:

“Bisa mengurangi *point of service*, jadi bisa mengurangi pelanggaran-pelanggaran yang biasanya terjadi. Lalu, untuk sesi pengawasan jadi lebih gampang karena sudah elektronik. Selain itu waktu pelayanan juga semakin cepat.”<sup>64</sup>

Selain itu, dampak yang juga dirasakan sehubungan dengan adanya efisiensi waktu juga dibenarkan oleh pihak Bea dan Cukai Pelabuhan Tanjung Priok seperti yang diungkapkan di bawah ini:

“Yang jelas bisa memperjelas tugas Bea Cukai karena dokumen yang masuk ke Bea Cukai idealnya sudah melalui instansi terkait dan juga ada efisiensi waktu.”<sup>65</sup>

Dipandang dari sendi ketepatan waktu, di dalam penggunaan sistem ini nantinya akan diterapkan jadwal pelayanan yang terdapat dalam SLA (*Service Level Arrangement*) dan SOP (*Standard Operation Procedure*). Kedua produk legal tersebut dibuat oleh masing-masing instansi penerbit perijinan. Dalam produk legal tersebut berisi janji pelayanan berupa kepastian dan transparansi jadwal pelayanan yang akan diberikan kepada para pengguna portal *National Single Window*. Jadi para masyarakat jasa usaha bisa memperkirakan waktu pengurusan yang akan ditempuh ketika menggunakan sistem ini.

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Surya Kusbiandany, staf Bidang Data dan Informasi Pusat Karantina Ikan, tanggal 18 November 2008.

<sup>65</sup> Hasil wawancara dengan Arief Rahman, Kasie Layanan Informasi Kantor Utama Bea Cukai Pelabuhan Tanjung Priok, tanggal 21 November 2008.

Di Singapura, proses penerapan *Single Window* memakan waktu hampir selama sembilan tahun. Dimulai dari penyusunan Komite Ekonomi yang bertujuan untuk meninjau kelemahan ekonomi yang terjadi pada pertengahan tahun 1980. Penyusunan langkah-langkah ditempuh untuk mengatasi resesi, antara lain dengan menetapkan sistem *National Single Window*. Sistem *Single Window* yang di Singapura lebih dikenal dengan nama *TradeNet* ini baru diciptakan pada bulan Maret 1988 dan diluncurkan pada tahun 1989. Sampai dengan saat ini sistem *TradeNet* Singapura sudah melewati beberapa tahapan perkembangan yang akhirnya membuat sistem ini menjadi lebih canggih dibandingkan dengan Indonesia. Hal ini dimungkinkan karena dari sisi pemanfaatan teknologi informasi dapat diakui bahwa Singapura lebih maju daripada Indonesia.

Di Indonesia, proses persiapan untuk melakukan implementasi sistem *National Single Window* ini hanya memakan waktu sekitar satu tahun. Dimulai sejak turunnya Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian No. 22/M.EKON/03/2006 Tahun 2006 tentang Pembentukan Tim Persiapan *National Single Window* sampai dengan implementasi tahap pertama di Pelabuhan Tanjung Priok pada bulan Desember 2007.

Dalam rancangannya, sistem *National Single Window* di Indonesia memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan sistem *National Single Window* yang diimplementasikan di Singapura. Di Indonesia, konsep model *National Single Window* menggabungkan dua program kegiatan besar, yaitu *customs clearance (TradeNet)* dan *port clearance (PortNet)* yang pekerjaannya spesifik. Kedua program ini terintegrasi dalam *Indonesian National Single Window* sesuai yang diamanatkan oleh pemerintah. Jika dilihat dari penerapan *National Single Window* di Singapura, negara ini hanya menangani dari segi *TradeNet* saja.

Selain itu, keunggulan yang dimiliki oleh rancangan sistem ini di Indonesia terletak pada jenis dokumennya. Hal ini terjadi karena Indonesia akan menggunakan sistem SAD (*Single Administrative Document*). Sistem tersebut memungkinkan Surat Perintah Pengeluaran Barang (SPPB) baru bisa keluar setelah importir sudah mendapatkan persetujuan dari instansi terkait yang

mengeluarkan perijinan. Jadi, SPPB tidak akan dikeluarkan sebelum importir mengurus ijin yang terkait dengan proses pemasukan barang ke dalam wilayah pabean.

Di Singapura sendiri belum menggunakan sistem SAD ini karena masih terdapat masalah kompetensi, contohnya bidang kepabeanan dan karantina yang belum terintegrasi. Jadi, pada formulir SPPB yang dikeluarkan di Singapura juga terdapat lampiran-lampiran dari GA (*Government Agency*) yang memberikan perijinannya berupa sertifikat pelepasan barang. Hal inilah yang membuat perbedaan besar antara konsep sistem *Single Window* di Indonesia dengan sistem *Single Window* di Singapura. Menurut peneliti, dengan adanya SAD tidak akan ada keraguan akan isi dokumen pemberitahuan karena dijaminnya tingkat akurasi data. Hal ini dikarenakan sudah terjadi pemeriksaan silang antar instansi pemberi perijinan sebelum dikeluarkan SPPB.

Secara garis besar, perbandingan rancangan kebijakan antara sistem *Single Window* di Indonesia dan Singapura ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Perbandingan Rancangan Kebijakan Sistem *Single Window* di Indonesia dengan Singapura

Indonesia	Singapura
Latar belakangnya adalah untuk memberikan pelayanan publik	Dilatarbelakangi oleh resesi perekonomian
Akan menerapkan <i>Single Administrative Document</i>	Tidak menerapkan <i>Single Administrative Document</i>
Pelayanannya meliputi <i>TradeNet</i> dan <i>PortNet</i>	Pelayanannya hanya mencakup <i>TradeNet</i> saja

Sumber: diolah peneliti

## 4.2 Persiapan Penerapan Sistem *National Single Window* di Indonesia

Pada tahun 2005 sebenarnya sudah terjadi pembicaraan lintas departemen yang membahas mengenai penggunaan sistem ini di Indonesia. Kemudian, pembicaraan mulai diintensifkan setelah adanya *Bali Concord II* dan kemudian dikembangkan menjadi penjabaran strategi untuk mewujudkan *ASEAN Single Window* melalui pembentukan *National Single Window*. Persiapan awal yang dilakukan oleh masing-masing instansi pemerintah (*Government Agencies-GA*) adalah melakukan pembenahan dan konsolidasi internal berkaitan dengan penyempurnaan sistem dan prosedur tentang transaksi yang menggunakan sistem *National Single Window*, perbaikan sarana dan prasarana kantor, serta peningkatan profesionalisme pegawai.

### 4.2.1 Pembentukan Tim Persiapan *National Single Window*

Untuk mengembangkan *National Single Window*, pemerintah melalui Keputusan Menko Perekonomian No. 22/M.EKON/03/2006, telah membentuk Tim Persiapan *National Single Window*. Salah satu tugas Tim Persiapan *National Single Window* hingga akhir tahun 2006 adalah membuat suatu *piloting project National Single Window* yang didalamnya terdapat aplikasi *TradeNet* dan *PortNet*. Untuk membangun sistem *single window* yang nantinya akan dikoneksikan dengan 5 negara ASEAN pada tahun 2008 (Malaysia, Thailand, Singapura, Filipina dan Brunei Darussalam) dibutuhkan beberapa hal seperti desain IT (Informasi Teknologi) serta penyamaan sistem dan prosedur dokumen (*information requirement*). Untuk itu diperlukan penyesuaian-penyesuaian antar instansi.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, dalam Tim Persiapan NSW dibentuk 5 Satuan Tugas (Satgas). Tim ini terdiri dari 5 Satuan Tugas (Satgas), yaitu Satgas Bidang Perencanaan dan Kerjasama Internasional yang diketuai Asisten Deputi Urusan Perdagangan Luar Negeri Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian; Satgas Bidang Keterpaduan Ketentuan dan Prosedur Ekspor dan Impor yang diketuai Direktur Fasilitasi Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Departemen Perdagangan; Satgas Bidang Teknologi Informasi yang

diketahui Direktur Informasi Kepabeanan dan Cukai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; Sat gas Bidang Kepelabuhanan yang diketuai Direktur Lalu Lintas Angkutan Laut Ditjen Perhubungan Laut Departemen Perhubungan; serta Satgas Bidang Kebandarudaraan yang diketuai Direktur Lalu Lintas Angkutan Udara Ditjen Perhubungan Udara Departemen Perhubungan. Tim satgas ini melakukan studi dan mengikuti *workshop single window* ke beberapa negara seperti Bangkok, Singapura, Filipina dan Swedia untuk melihat dan mempelajari *single window* di negara-negara tersebut. Tim satgas juga melakukan sosialisasi mengenai *National Single Window*, baik dengan pengusaha maupun dengan instansi pemerintah lainnya.

Dengan mempertimbangkan target waktu, alokasi dana yang terbatas, dan beberapa faktor teknis lainnya, diputuskan bahwa pembangunan dan pengembangan sistem *National Single Window* dilakukan sepenuhnya oleh pemerintah melalui Tim Persiapan *National Single Window*. Tim ini melibatkan semua unsur pemerintah dan unsur lainnya yang terkait dengan sistem *National Single Window*. Untuk pelaksanaannya, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ditunjuk sebagai koordinator dalam pembangunan dan pengembangan sistem. Hal ini dilakukan karena secara empiris Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah melakukan pertukaran data secara elektronik melalui sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) sejak tahun 1980. Di samping itu, registrasi importir secara elektronik sudah diterapkan sejak tahun 2007 setelah berlakunya Undang-Undang No. 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan. Berikut adalah persiapan-persiapan yang dilakukan oleh Tim Persiapan *National Single Window*:

“Dimulai dari perumusan draft *blueprint* sistem *National Single Window*, standarisasi data dan harmonisasi *business process*, perumusan arsitektur, topologi sistem, dan dokumen desain teknis sistem *National Single Window*, serta pembangunan sistem dan portal *National Single Window*. Setelahnya dibangun *official website*. Kemudian kita mengadakan uji coba sistem ini di Batam, dan

kemudian melaksanakan *pilot project* di Pelabuhan Tanjung Priok.”<sup>66</sup>

Untuk mengantisipasi tuntutan perubahan dan perkembangan pembahasan di tingkat regional ASEAN, telah dilakukan beberapa kali perubahan target dan program kerja Tim Persiapan *National Single Window*. Demikian juga dengan komposisi Tim Persiapan *National Single Window*, telah mengalami beberapa kali perubahan, yang terakhir melalui Keputusan Menko Perekonomian Nomor KEP-19/M.EKON/04/2008.

#### **4.2.2 Pembangunan Portal *National Single Window***

Sebelum dilakukan penerapan sistem *Single Window* secara nasional, dirasa perlu dilakukan *pilot project* penerapan portal *National Single Window* untuk penanganan kegiatan yang terkait dengan perdagangan dan lalu lintas barang ekspor impor sampai dengan proses *customs clearance* dan *cargo release*. Pembangunan portal *Single Window* dilakukan dengan menggunakan sistem *web service*. Portal ini akan digunakan sebagai portal *Single Window* di Batam dalam rangka penerapan *pilot project Indonesia Single Window* secara nasional.

Batam dipilih sebagai *pilot project* karena transaksi kegiatan ekspor impor di Batam cukup besar dengan frekuensi arus lalu lintas barang yang cepat. Selain itu posisi strategis Batam yang sangat dekat dengan Malaysia dan Singapura memungkinkan untuk uji coba integrasi sistem dengan negara ASEAN lainnya. Di samping itu, hal ini juga sejalan dengan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan investasi di Batam. Ada beberapa langkah persiapan yang dilakukan Tim Persiapan *National Single Window* dalam rangka mewujudkan keinginan pemerintah untuk segera membangun portal *Single Window* di Batam. Salah satunya adalah melakukan penerapan sistem aplikasi pelayanan PP-SAD (Pemberitahuan Pabean *Single Administrative Document*).

---

<sup>66</sup> Hasil wawancara dengan Susiwijono, Ketua Pelaksana Tim Persiapan *National Single Window* RI, tanggal 20 November 2008.

Keberadaan portal *National Single Window* yang berupa situs *web* merupakan hasil kerjasama antara Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai-Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dengan PT. EDI untuk menjembatani pertukaran data yang berbasis *web* dalam kerangka *National Single Window*. Situs ini memuat informasi-informasi penting tentang berita seputar *National Single Window* sebagai bahan sosialisasi bagi pengguna jasa. Pengguna jasa juga dapat mempergunakannya untuk melihat informasi lain dan mengunduh modul aplikasi PP-SAD.

Penerapan *pilot project* sistem *National Single Window* di Batam merupakan embrio untuk menguji konsep integrasi instansi yang terkait secara teknis. Kemudian setelah *pilot project* di Batam dianggap berhasil, selanjutnya diadakan tahapan uji coba awal sistem *National Single Window* di Pelabuhan Tanjung Priok. Tahapan ini dilakukan untuk melakukan pengujian sistem atas *prototype* Portal *Indonesian National Single Window* yang telah diselesaikan pembangunannya selama tahapan pengembangan teknis. Hal ini juga dimaksudkan untuk menguji apakah fungsi dan fasilitas sistem *National Single Window* yang sudah mulai dibangun dapat berfungsi.

Pada tahapan uji coba ini hanya ada dua instansi pemerintah yang dilibatkan, yaitu Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan BPOM. Hal ini sesuai seperti yang dikatakan oleh Diah dari BPOM:

“BPOM mulai terintegrasi dengan sistem ini sejak bulan November 2007, itu baru pertukaran data untuk makanan dan obat, dan pada bulan Desember 2007 baru kita bergabung secara penuh.”<sup>67</sup>

#### 4.2.3 Penyusunan *u Print Indonesia Single Window*

Untuk mendorong percepatan dalam pembangunan dan pengembangan Sistem *National Single Window*, Tim Persiapan *National Single Window* telah merumuskan *Blueprint* Penerapan Sistem *National Single Window* di Indonesia. Perumusan ini ditetapkan melalui Keputusan Menteri Keuangan selaku Ketua Tim Persiapan *National Single Window*

---

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan Diah Hetty Sitomurti, Kabid Teknologi Informasi BPOM, tanggal 24 November 2008.

Nomor KEP-08/KET.T-NSW/08/2007 tanggal 14 Agustus 2007. Peraturan ini digunakan sebagai dasar dan acuan dari semua pihak yang akan tergabung ke dalam Sistem *National Single Window* di Indonesia.

Sesuai dengan *Blueprint* Penerapan Sistem *National Single Window*, implementasi tahap pertama sistem *National Single Window* ditargetkan sudah harus diselesaikan paling lambat pada akhir Desember 2007. Pemenuhan target waktu tahapan ini telah berhasil dilakukan oleh Tim Persiapan *National Single Window*, dimana telah dilakukan Peluncuran Implementasi Tahap Kesatu Sistem *National Single Window* di Indonesia pada tanggal 17 Desember 2007. Dalam implementasi tahap pertama ini, instansi yang dilibatkan antara lain Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, BPOM, Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri, Badan Karantina Pertanian, dan Pusat Karantina Ikan.

Masing-masing instansi yang terlibat pada implementasi tahap pertama ini sebelumnya sudah melakukan persiapan secara internal untuk mengintegrasikan instansinya dengan sistem *National Single Window*. Untuk persiapan internal yang dilakukan oleh BPOM adalah:

“Pembenahan infrastruktur, misalnya dalam hal *software*-nya, *hardware*, dan jaringan.”<sup>68</sup>

Menurut peneliti, BPOM memfokuskan pada pembenahan infrastruktur dalam hal *software* karena *bandwidth* yang dimiliki oleh BPOM dirasakan kurang memadai dengan yang dibutuhkan untuk pengintegrasian dengan sistem *National Single Window*. Hal ini dikarenakan komoditi yang menjadi kewenangan BPOM cukup banyak yang meliputi makanan, minuman, obat, bahan baku obat, kosmetik, obat tradisional, suplemen makanan, bahan tambahan obat, bahan baku pangan, bahan baku tambahan pangan, dan juga produk kuasi (produk antara).

Untuk persiapan internal yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri adalah:

---

<sup>68</sup> *Ibid*

“Kita membangun sistem karena ini merupakan sesuatu yang baru. Tadinya perijinan dilaksanakan secara manual, jadi kita membangun sistem supaya yang tadinya manual ini bisa elektronik. Selain itu kita juga menyiapkan regulasinya. Karena regulasi yang ada terkait sistem itu tadinya sifatnya manual.”<sup>69</sup>

Menurut peneliti, Departemen Perdagangan lebih memfokuskan pada pembangunan sistem dan regulasi yang terkait dengan penggunaan sistem elektronik. Hal ini dilakukan karena pengurusan ijin yang berkaitan dengan pemasukan komoditas ke dalam daerah pabean dilayani secara manual oleh Unit Layanan Perdagangan.

Untuk persiapan yang dilakukan oleh Badan Karantina Pertanian adalah:

”Awalnya kami punya dua aplikasi *inhouse system*, untuk Karantina Hewan dan untuk Karantina Tumbuhan. Untuk Karantina Hewan namanya Sikawan (Sistem Informasi Pusat Karantina Hewan), untuk Karantina Tumbuhan namanya Sispusra (Sistem Informasi Pusat Karantina Tumbuhan) yang sudah ada sebelum *National Single Window* lahir, sekitar tahun 2004. Jadi begitu *National Single Window* sudah ada, kita integrasikan. Kemudian kita menyempurnakan aplikasi yang ada, juga meningkatkan kualitas SDM dengan pelatihan-pelatihan.”<sup>70</sup>

Untuk persiapan yang dilakukan oleh Pusat Karantina Ikan adalah:

“Kalau dari sisi kebijakan sendiri, ada beberapa kebijakan yang kita ubah, contohnya dari KI-D15\*. Tetap ada penyesuaian kebijakan, agar kita bisa jalan sama *National Single Window* itu sendiri. Banyak dokumen-dokumen baru yang kita munculkan karena dalam rangka *National Single Window*, contohnya KI-D15 itu. Kalau dari sisi teknis kita melengkapi sumber daya yang terdapat di UPT-UPT, lalu penambahan infrastruktur, melakukan harmonisasi data dan sinkronisasi, dan kita juga merekrut sumber daya manusia yang baik, misalnya kita merekrut sarjana ilmu komputer. Selain itu kita juga diwajibkan untuk membuat SLA

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan Ani Mulyati, Kasubdit Kasubdit Tarif dan Non Tarif Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Dirjen Perdagangan Luar Negeri Departemen Perdagangan, tanggal 7 November 2008.

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Ichwandi, Kasubid Pengembangan Informasi Departemen Pertanian, tanggal 17 November 2008.

(*Service Level Agreement*) dan SOP sebagai dasar pelaksanaan pelayanan kita.”<sup>71</sup>

Menurut peneliti, Pusat Karantina Ikan memunculkan banyak dokumen baru untuk mempercepat proses *customs clearance*. Sebelum menggunakan sistem *National Single Window*, setelah selesai proses pemeriksaan dokumen, komoditas terkait harus menjalani pemeriksaan klinis laboratorium terlebih dahulu sebelum kemudian dikeluarkan sertifikat pelepasan oleh Karantina Ikan. Pemeriksaan klinis laboratorium inilah yang menyebabkan proses *customs clearance* tidak bisa berjalan cepat. Maka, dokumen baru diterbitkan untuk mempercepat proses *customs clearance* tersebut.

Untuk persiapan internal yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai tidak begitu kompleks seperti yang dilakukan oleh para instansi pemerintah tersebut di atas. Hal ini terjadi karena sejauh ini pemberitahuan pabean dapat disampaikan dalam bentuk tulisan di atas formulir atau dalam bentuk pengiriman data (*transfer*) melalui media elektronik ke Kantor Pelayanan Bea dan Cukai di pelabuhan bongkar barang, sehingga bisa menjadi suatu alat bukti yang sah bahwa kewajibannya sudah dilaksanakan. Jadi, pada saat melakukan pemberitahuan pabean para pengguna jasa sudah menggunakan Pertukaran Data Elektronik (PDE). Pertukaran data secara elektronik dilakukan untuk memproses pemberitahuan dan menjaga agar kelancaran arus barang tidak mengalami hambatan. Hal inilah yang menyebabkan integrasi oleh Bea Cukai ke dalam sistem *National Single Window* ini tidak begitu mengalami kendala yang berarti.

Mengingat kompleksitas sistem yang ada dan besarnya entitas yang harus dilibatkan, maka pada tahap awal hanya akan dikonsentrasikan untuk menyelesaikan sistem impor terlebih dahulu (Sistem *National Single Window-Impor*). Untuk pembangunan sistem *National Single Window-*

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Surya Kusbiandany, staf Bidang Data dan Informasi Pusat Karantina Ikan, tanggal 18 November 2008.

\* KI-D15 merupakan sertifikat yang dikeluarkan oleh UPT Karantina Ikan untuk mempercepat proses *customs clearance* dalam hal simplifikasi perijinan, tetapi komoditas terkait masih harus menjalankan proses karantina terlebih dahulu sebelum dikeluarkan sertifikat pelepasan.

Ekspor baru akan dimulai setelah selesainya Implementasi Tahap Kedua pada akhir Juni 2008. Dalam perjalanannya, pengembangan sistem *National Single Window* tidak hanya semata-mata membangun sistem *Single Window* sesuai dengan *ASEAN Single Window Technical Guide*, namun dengan mempertimbangkan kepentingan nasional dan kebutuhan untuk meningkatkan kinerja ekspor-impor, juga dilakukan inovasi-inovasi untuk melengkapi kebutuhan teknis pada Portal *Indonesian National Single Window*, contohnya adalah dengan penggunaan sistem *PortNet*.

#### 4.2.4 Penyusunan Strategi

Dalam rangka mendorong percepatan implementasi Sistem *National Single Window* di Indonesia, penerapan sistem *National Single Window* menggunakan strategi pentahapan. Setiap tahap dilakukan implementasi sistem dengan mendasarkan pada skala prioritas dan tingkat resiko yang ada. Pada tahapan berikutnya dilakukan perluasan cakupan entitas yang dilibatkan dan pengembangan atas fitur dan kelengkapan sistem. Strategi pentahapan membutuhkan komitmen dari seluruh entitas yang terkait, terutama dari instansi-instansi pemerintah. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Susiwijono:

“Penerapan sistem ini dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan dengan mempertimbangkan kompleksitas dan skala pekerjaan, keterbatasan sumber daya, keterbatasan dana dan biaya, dan target waktu yang sangat pendek. Selain itu setiap tahapan akan diberikan target waktu dan pada tahapan berikutnya akan selalu dilakukan perluasan dan peningkatan dari tahapan sebelumnya. Tahapan ini pun bersifat fleksibel dan disiapkan untuk menyesuaikan dengan target waktu penerapan sistem *National Single Window* dan *ASEAN Single Window* di tingkat regional ASEAN.”<sup>72</sup>

Menurut analisis peneliti, kompleksitas yang dimaksud terkait dengan banyaknya instansi terkait pemberi perijinan yang terintegrasi dengan sistem ini. Di dalam masing-masing instansi tersebut tentunya

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Susiwijono, Ketua Pelaksana Tim Persiapan *National Single Window* RI, tanggal 20 November 2008.

memiliki bermacam-macam peraturan, pelaksanaan peraturan, dan aplikasi teknis pelaksanaannya sendiri-sendiri. Dalam hal pembiayaan untuk penggunaan teknologi dengan sistem elektronik tidaklah murah, dan di dalam instansi-instansi tersebut dalam hal pencairan anggaran tentunya memiliki kebijakan yang berbeda-beda. Dari sisi sumber daya manusianya pun pastinya tidak memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sama antara satu instansi dengan instansi yang lainnya.

Dari segi barang, dikatakan kompleks karena untuk setiap pemasukan barang harus memiliki ijin tertentu yang dikeluarkan oleh instansi tertentu. Misalnya untuk barang elektronik harus memiliki ijin dari Departemen Perdagangan karena hanya importir tertentu yang boleh memasukkan ke dalam daerah pabean dan ada syarat tertentu yang harus dipenuhi, salah satunya adalah harus menyediakan buku manual dalam bahasa Indonesia. Untuk narkotika harus memiliki ijin dari Departemen Kesehatan yang peredaran dan kuantitasnya diatur. Untuk tanaman harus memiliki ijin dari Departemen Pertanian. Semua tugas untuk pengawasan itu diserahkan ke bidang kepabeanan yang diawasi oleh Bea Cukai. Hal ini dibenarkan oleh Surya Kusbiandany,

“Bea Cukai menerima penitipan fungsi pengawasan dan perijinan dari kita. Karena ada UU No.16 tahun 1992 tentang Karantina Ikan, Hewan, dan Tumbuhan. Jadi, Bea Cukai menerjemahkannya dalam bentuk tindakan.”<sup>73</sup>

#### **4.3 Kendala Persiapan Penerapan Sistem *Nasional Single Window* di Indonesia**

Seiring dengan persiapan penerapan sistem *Single Window* di Indonesia, terdapat juga kendala-kendala yang dihadapi oleh masing-masing pihak yang terlibat di dalam sistem ini. Di bawah ini adalah kendala-kendala yang dihadapi oleh instansi-instansi yang terkait dengan sistem *Nasional Single Window*.

---

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Surya Kusbiandany, staf Bidang Data dan Informasi Pusat Karantina Ikan, tanggal 18 November 2008.

### 4.3.1 Mengubah Budaya Manual ke Elektronik oleh Masing-masing Stakeholder

Karena sistem *National Single Window* ini merupakan sistem elektronik, maka hal yang pertama-tama harus dilakukan oleh masing-masing instansi pemberi perijinan adalah membuat prosedur dari yang sebelumnya bersifat manual menjadi elektronik. Hal ini dirasakan cukup sulit karena dituntut adanya perubahan kultur pada perilaku masing-masing pejabat yang biasanya cenderung ke arah negatif. Ini dapat menyebabkan terjadinya resistensi dari masing-masing pribadi karena jika pada sistem manual mereka dibutuhkan oleh para importir untuk mendapatkan *approval* atau persetujuan, kini dengan adanya sistem *National Single Window* persetujuan bisa diberikan secara elektronik. Hal ini juga dibenarkan oleh Surya Kusbiandany,

“Kendalanya adalah *change management* untuk perubahan pola pikir atau perilaku dari model manual ke elektronik. Kalau masalah teknologi, masalah kecepatan *bandwith*, itu bisa kita selesaikan dalam waktu satu bulan misalnya, tapi kalau untuk mengubah pola pikir manusia sendiri dalam waktu satu tahun belum tentu cukup. Jadi tantangan kita sekarang adalah mengubah pola pikir seperti itu.”<sup>74</sup>

Dengan adanya sistem *National Single Window* para masyarakat pengguna jasa kepabeanan bisa langsung mendapatkan perijinan dari instansi yang terkait dengan proses impor barang tanpa harus mendapatkan tandatangan dari pejabat yang berwenang. Selama ini, untuk mendapatkan tandatangan tersebut biasanya para importir cenderung dipersulit dalam prosesnya. Kini, dengan adanya sistem *National Single Window* yang berjalan secara elektronik maka perijinan yang di-*submit* oleh masyarakat pengguna jasa kepabeanan dapat langsung disetujui oleh sistem apabila semua persyaratan sudah terpenuhi.

Selain dari para pejabat, perubahan budaya manual menjadi elektronik untuk pihak masyarakat pengguna jasa sendiri juga dirasakan cukup sulit. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah terbiasa dengan budaya

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Surya Kusbiandany, staf Bidang Data dan Informasi Pusat Karantina Ikan, tanggal 18 November 2008.

manual dalam proses kepabeanan. Pada model manual mereka dilayani oleh petugas untuk mendapatkan perijinan, contohnya dengan adanya petugas Unit Pelayanan Perdagangan di Departemen Perdagangan seperti yang dijelaskan oleh Ani Mulyati,

“.....kita memiliki unit pelayanan perdagangan sebagai *single entry* dan *single exit point*. Jika importir ingin mengajukan ijin, dia datang ke lantai 9, sejak ada unit ini dokumen diterima oleh petugas, lalu petugas datang ke direktorat-direktorat untuk mengurus ijin, jika ijin sudah selesai, lalu dikembalikan ke unit, dan importir tinggal mengambil.....”<sup>75</sup>

Dalam sistem elektronik, pengguna jasa sendiri yang harus memproses perijinan yang mereka butuhkan melalui portal *National Single Window*. Hal ini bukanlah perkara yang mudah bagi mereka yang sudah terbiasa dilayani oleh petugas pada masing-masing instansi pemberi perijinan.

Dari segi waktu, proses untuk mengubah budaya manual menjadi elektronik juga membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Masalah ini bisa dianggap sebagai bentuk keterbatasan karena adanya target waktu yang sudah ditetapkan oleh Tim Persiapan *Indonesia National Single Window* dalam *Roadmap* sistem *Indonesia National Single Window* dan jadwal integrasi dengan sistem *ASEAN Single Window*.

Selain itu, tidak semua masyarakat pengguna jasa paham dengan penggunaan sistem elektronik ini yang berakibat proses pengurusan pemasukan barang dirasakan tidak semudah waktu menggunakan sistem manual.

#### **4.3.2 Banyaknya Instansi yang Terlibat dengan Tingkat Kesiapan yang Berbeda**

Banyaknya instansi yang terlibat dalam sistem *National Single Window* ini juga menimbulkan kendala tersendiri karena perlu dilakukan

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan Ani Mulyati, Kasubdit Tarif dan Non Tarif Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Dirjen Perdagangan Luar Negeri Departemen Perdagangan, tanggal 7 November 2008.

upaya-upaya untuk melakukan koordinasi antar instansi. Upaya untuk melakukan koordinasi antar instansi bukanlah suatu perkara yang mudah. Masing-masing instansi harus memiliki kesamaan pandangan atas komoditas yang dimasukkan ke dalam kawasan pabean. Ini bertujuan agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan dalam proses pemberian perijinan. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan yang diberikan oleh Surya Kusbiandany berikut ini,

“.....Contohnya jika ada importir yang ingin mengimpor obat untuk ikan. Dari segi substansi, segala jenis obat-obatan harus mendapatkan perijinan dari Badan POM. Tetapi karena obat ini digunakan bukan untuk manusia melainkan untuk ikan, maka idealnya perijinan diberikan oleh Karantina Ikan.....”<sup>76</sup>

Dari penjelasan yang diberikan oleh Surya Kusbiandany di atas dapat dicermati bahwa untuk satu jenis komoditas impor tertentu belum terjadi kesamaan pandangan antar instansi pemberi perijinan. Hal ini dikhawatirkan akan menyebabkan suatu masalah tersendiri dalam proses pemberian perijinan.

Di samping itu, tingkat kesiapan dan infrastruktur di masing-masing instansi sangat bervariasi. Ada salah satu instansi yang sudah lama menerapkan sistem elektronik untuk proses pengurusan perijinan ekspor dan impor, dan ada yang baru menerapkan sistem elektronik. Hal ini bisa menyebabkan integrasi antar instansi pemberi perijinan dengan portal *National Single Window* menjadi terhambat. Contoh instansi yang baru menerapkan sistem elektronik adalah Departemen Perdagangan. Instansi ini menggunakan sistem *Inatrade* yang baru beroperasi secara *online* melalui internet sejak tanggal 17 Desember 2007. Untuk instansi yang sudah lama menerapkan perijinan secara elektronik adalah Bea Cukai melalui sistem *Electronic Data Interchange* (EDI) sejak tahun 1980-an. Hal ini dibenarkan oleh Arief Rahman Hakim seperti yang tertera di bawah ini,

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Surya Kusbiandany, staf Bidang Data dan Informasi Pusat Karantina Ikan, tanggal 18 November 2008.

“....pihak yang paling siap dan berpengalaman dalam masalah online adalah kita terutama dengan sistem EDI-nya dan selama ini dalam pelayanan proses ekspor dan impor kita sudah menggunakan sistem online.”<sup>77</sup>

#### **4.3.3 Harmonisasi dan Penyesuaian Sistem Aplikasi Instansi Terkait dengan Portal *National Single Window***

Setelah masing-masing instansi dapat terintegrasi, masalah yang kemudian muncul adalah harmonisasi dan standarisasi bisnis proses antar instansi. Hal ini dikarenakan sebagian besar bisnis proses di masing-masing instansi harus disesuaikan dengan kebutuhan *National Single Window*. Yang dimaksud dengan harmonisasi di sini adalah dalam arti menyamakan kebijakan, bukan mengubah kebijakan.

Intinya adalah untuk melakukan simplifikasi bisnis proses agar jangan ada izin yang tidak diperlukan turut dimasukkan ke dalam portal *National Single Window*. Untuk melakukan harmonisasi pun tidaklah mudah karena masing-masing instansi memiliki persepsinya sendiri-sendiri mengenai klarifikasi konten aturan larangan pembatasan.

Kemudian, karena masing-masing instansi memiliki sistem *inhouse*-nya sendiri-sendiri, maka kendala yang dihadapi adalah penyesuaian sistem aplikasi masing-masing instansi. Ini dapat dilihat dari pernyataan yang diberikan oleh Ani Mulyati,

“.....Selain itu, aplikasi yang kita bangun masih belum sampai ke subdit, masih sampai di TU dari direktorat. Jadi kita sedang membangun supaya sampai direktorat supaya *tracking document* bisa menjadi lebih jelas.”<sup>78</sup>

Hal ini tidak mudah untuk dilaksanakan karena sistem yang sudah ada tersebut harus disesuaikan dengan sistem Bea Cukai sebagai pengawas dan sistem di portal *National Single Window*. Ini terlihat dari pernyataan yang diberikan oleh Adang Karyaana,

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan Arief Rahman Hakim, Kasie Layanan Informasi Kantor Layanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok, tanggal 21 November 2008.

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan Ani Mulyati, Kasubdit Tarif dan Non Tarif Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Dirjen Perdagangan Luar Negeri Departemen Perdagangan, tanggal 7 November 2008.

“.....memang sulit karena sistem komputer harus *matching* jadi perlu proses untuk menyesuaikan semuanya itu. Yang jelas perlu proses yang lama dan tidak secepat itu untuk melakukannya.”<sup>79</sup>

#### 4.3.4 Sumber Daya Manusia yang Kurang Terlatih

Karena sistem ini adalah merupakan suatu hal yang baru di tengah para *stakeholder* yang terbiasa menggunakan sistem manual, maka tentunya tidak semua pihak yang terlibat memahami secara jelas mengenai penggunaan sistem ini. Tidak semua instansi memiliki sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan sistem ini dengan baik, dan walaupun ada jumlahnya terbatas. Selain itu, sumber daya manusia yang menguasai sistem ini tidak tersebar secara merata.

Bagi pihak Bea Cukai yang sudah menggunakan *Custom Fast Release System* sejak tahun 1980-an dalam pemberitahuan pabeannya tentunya lebih mudah untuk menyesuaikan diri dibandingkan dengan para petugas dari instansi pemberi perijinan lainnya yang baru menggunakan sistem elektronik. Padahal salah satu tujuan dibangunnya portal *National Single Window* adalah untuk mengefisienkan waktu yang dibutuhkan dalam proses perijinan. Jika sumber daya manusia yang terdapat dalam instansi pemberi perijinan tidak menguasai dengan baik mengenai sistem ini, kemungkinan proses pemberian perijinan tidak berjalan dengan efisien seperti yang diharapkan.

Mengenai kurangnya sumber daya manusia yang menguasai mengenai sistem ini dirasakan oleh Pihak Karantina Ikan yang mengatasinya dengan melakukan persiapan internal seperti yang dijelaskan oleh Surya berikut ini,

“.....dan kita juga merekrut sumber daya manusia yang baik, misalnya kita merekrut sarjana ilmu komputer.....”<sup>80</sup>

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Adang Karyana, widyaiswara Pusdiklat Bea dan Cukai Departemen Keuangan, tanggal 27 November 2008.

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Surya Kusbiandany, staf Bidang Data dan Informasi Pusat Karantina Ikan, tanggal 18 November 2008.

Dari informasi yang dipaparkan oleh Surya di atas dapat dikatakan bahwa konsekuensinya instansi ini harus menyediakan biaya tambahan untuk merekrut sumber daya manusia yang menguasai penggunaan sistem elektronik dengan baik.

Sementara dari sisi pihak pengguna jasa, tidak semua menguasai perihal penggunaan sistem elektronik. Ini dapat dilihat pada keluhan-keluhan yang disampaikan melalui situs *National Single Window*. Kebanyakan para pengguna jasa menyampaikan jika mereka tidak begitu memahami bagaimana cara untuk menggunakan sistem ini dalam hal pengurusan kepabeanan. Masalah yang sering muncul adalah mengenai ditolaknya dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang) oleh sistem *National Single Window*.

Sebenarnya, kebanyakan PIB ditolak oleh sistem *National Single Window* bukan disebabkan oleh hal yang *major* seperti rumitnya alur yang terdapat di dalam sistem, melainkan lebih dikarenakan oleh masalah teknis biasa seperti penulisan nomor dokumen perijinan dan atau pemilihan kode perijinan belum benar di modul PIB, importir belum meng-*update* Modul PIB dengan *patch* terbaru, serta beberapa PIB yang terkena lartas dikirim oleh importir tanpa konfirmasi kepada instansi penerbit ijin lartas, apakah dokumen perijinan sudah di-*upload* ke portal. Jika masyarakat sudah terlatih menggunakan sistem elektronik, maka tentunya kesalahan teknis tersebut tidak sering terjadi.