



Efektivitas Dan Efisiensi Pada Pelayanan Lembaga National Single Window Dalam Digitalisasi Layanan Ekspor, Impor Dan Logistik Tahun 2023

Tiur Margaretha Malau ^{1*}, Antik Bintari ²

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran, Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Hegarmanah, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363, Indonesia

² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran, Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Hegarmanah, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363, Indonesia

*Corresponding Author: tiur20001@mail.unpad.ac.id

Abstrak: Lembaga National Single Window (LNSW) yang bergerak dalam naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia memiliki tugas untuk mengelola INSW dan menyelenggarakan SINSW dalam menangani dokumen ekspor dan impor secara elektronik. Sepanjang tahun 2023, LNSW berperan penting dalam mendukung kelancaran ekspor dan impor logistik di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh LNSW dengan menggunakan metode kualitatif eksploratif dan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LNSW telah efektif dalam menjaga struktur organisasi dan mengelola SDM secara optimal. Peningkatan kapasitas SDM didukung oleh pelatihan dan rapat kerja, sementara keterbukaan informasi serta forum komunikasi membantu LNSW beradaptasi dengan kebutuhan eksternal. Selain itu, reformasi birokrasi melalui kebijakan NSW dan SSm menyederhanakan proses perizinan ekspor dan impor, sejalan dengan tujuan strategis organisasi. Kedua, melalui unsur efisiensi, LNSW berhasil mengoptimalkan biaya operasional dan mempercepat proses perizinan. Digitalisasi dokumen meningkatkan transparansi dan kemudahan akses, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan berkualitas. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan adanya penguatan koordinasi lintas kementerian, harmonisasi regulasi, serta pengembangan strategi integrasi sistem yang tetap menghormati kewenangan masing-masing kementerian/lembaga. Hal ini penting untuk menciptakan ekosistem logistik yang lebih efisien tanpa mengorbankan efektivitas birokrasi dan akuntabilitas institusi terkait.

Kata kunci: Efisiensi, Efektifitas, Ekspor dan Impor, LNSW

Abstract: The National Single Window (LNSW) which is engaged in the auspices of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia has the task of managing INSW and SINSW in handling export and import documents electronically. Throughout 2023, LNSW will play an important role in supporting the smooth export and import of logistics in Indonesia. This study aims to evaluate the effectiveness and efficiency of services provided by LNSW using exploratory qualitative methods and case study approaches. The results of the study show that LNSW has been effective in maintaining the organizational structure and managing human resources optimally. Capacity building is supported by training and work meetings, while information disclosure and communication forums help LNSW adapt to external needs. In addition, bureaucratic reform through NSW and SSm policies simplifies the export and import licensing process, in line with the organization's strategic objectives. Second, through the

element of efficiency, LNSW has succeeded in optimizing operational costs and accelerating the licensing process. Document digitization increases transparency and ease of access, so that services become faster and of higher quality. Based on these findings, it is recommended to strengthen cross-ministerial coordination, harmonize regulations, and develop a system integration strategy that still respects the authority of each ministry/institution. This is important to create a more efficient logistics ecosystem without sacrificing bureaucratic effectiveness and accountability of related institutions.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Export and Import, LNSW

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ekonomi dan liberalisasi perdagangan seperti sekarang, ketergantungan setiap negara terhadap aktivitas perdagangan internasional dan lalu lintas barang ekspor-impor akan semakin tinggi. Negara-negara maju maupun negara-negara berkembang akan saling membutuhkan satu sama lain, baik sebagai pasar terhadap produk mereka, maupun sebagai penghasil bahan baku industri mereka. Hal ini akan menyebabkan tingkat persaingan global semakin ketat, sehingga setiap negara secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama dalam suatu komunitas regional perlu segera mengambil langkah-langkah serius untuk menangani masalah kelancaran lalu lintas barang ekspor-impor.

Dalam kondisi seperti ini, melalui berbagai kebijakan yang telah ditetapkan, pemerintah berupaya sekuat tenaga untuk dapat mendorong kelancaran dan kecepatan arus barang ekspor-impor. Hal ini diharapkan diharapkan akan mampu menggerakkan perekonomian nasional, meningkatkan daya saing nasional, dan merangsang masuknya investasi.

Pada tingkat regional ASEAN, negara-negara anggota berusaha meningkatkan kelancaran dan kecepatan arus barang ekspor-impor dengan menerapkan sistem National Single Window. Di tingkat nasional, setiap negara mengenalnya sebagai sistem National Single Window, sementara di tingkat regional ASEAN, disebut sebagai sistem ASEAN Single Window. Sistem ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi dan mempercepat proses administratif terkait dengan perdagangan lintas negara. Dengan adanya sistem ini, dokumen-dokumen yang diperlukan untuk ekspor-impor dapat diakses secara elektronik dan terintegrasi di seluruh negara anggota ASEAN, sehingga memudahkan pelaku usaha dan meningkatkan efisiensi perdagangan.

Tujuan dari penerapan ASEAN Single Window adalah mempercepat dan menyederhanakan alur informasi antara pemerintah dan pelaku usaha dalam perdagangan internasional. Sistem ini bertujuan menciptakan standar proses pengeluaran dan pemasukan barang yang sejalan dengan praktik internasional. Selain itu, penerapan sistem ini diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang signifikan dalam proses cargo clearance. Dengan adanya ASEAN Single Window, dokumen-dokumen yang diperlukan untuk ekspor-impor dapat diakses secara elektronik dan terintegrasi di seluruh negara anggota ASEAN, sehingga memudahkan pelaku usaha dan meningkatkan efisiensi perdagangan. Keuntungan dari sistem ini meliputi percepatan proses, pengurangan birokrasi, dan peningkatan daya saing di pasar internasional. Dengan demikian, ASEAN Single Window menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tujuan integrasi ekonomi dan kemajuan bersama di kawasan ASEAN.

Terlaksananya penggunaan teknologi pada pelayanan publik yang terintegrasikan dalam SINSW, digitalisasi logistik pun menjadi perhatian baru bagi masyarakat yang dituangkan kemudian pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional, demi meningkatkan kinerja logistik nasional, memperbaiki iklim investasi, dan meningkatkan daya saing perekonomian nasional melalui penyederhanaan proses bisnis logistik berbasis teknologi informasi untuk menghilangkan repetisi dan duplikasi, mendorong kolaborasi antara sistem layanan logistik internasional dan domestik, baik di sektor

pemerintah maupun swasta, dan mempermudah transaksi pembayaran penerimaan negara dan pembayaran antar pelaku usaha dalam proses logistik.

Lembaga National Single Window, merupakan unit di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang melakukan penyelenggaraan INSW dan juga pengelolaan SINSW di Indonesia. Berpayung pada Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga National Single Window, yang berfungsi untuk menjalankan merumuskan dan melaksanakan pedoman dalam pengelolaan serta penyelenggaraan Sistem Indonesia National Single Window (INSW).

Selain itu, dalam INSW terdapat pula penyediaan fasilitas untuk pengajuan, pemrosesan, dan penyampaian keputusan secara terpadu dalam penanganan dokumen kepabeanan, dokumen kekarantinaan, dokumen perizinan, dokumen kepelabuhanan/kebandarudaraan, dan dokumen lain yang terkait dengan ekspor dan/atau impor, penyediaan fasilitas untuk penyampaian, pencantuman, dan penghapusan ketentuan tata niaga post border pada Sistem Indonesia National Single Window (INSW), penyediaan dukungan teknis melalui Sistem Indonesia National Single Window (INSW) untuk meningkatkan fasilitasi perdagangan, pelaksanaan pengelolaan informasi mengenai peraturan perundang-undangan sebagai acuan utama pengajuan dokumen kepabeanan dalam kegiatan ekspor dan/atau impor, pelaksanaan tata kelola data dan informasi elektronik yang terkait dengan ekspor dan/atau impor, pelaksanaan komunikasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang sistem National Single Window dalam forum nasional dan internasional.

Dengan keikutsertaan Indonesia dalam forum nasional serta internasional dalam pengembangan SINSW, yang melatarbelakangi kemunculan INSW di Indonesia sendiri merupakan hasil dari kesepakatan dari para pemimpin negara anggota ASEAN pada Declaration of ASEAN Concord II (Bali Concord II) pada tahun 2003 dan juga Agreement to Establish and Implement The ASEAN Single Window (ASW) yang ditanda tangani oleh Menteri Keuangan pada tahun 2006. LNSW dalam melakukan pengelolaan INSW dan penyelenggaraan SINSW aktif dalam forum-forum nasional seperti Dewan Pengarah yang beranggotakan tujuh belas Kementerian/Lembaga terkait ekspor dan impor serta logistik untuk membuat arah kebijakan terkait perdagangan dan logistik di Indonesia.

Berjalannya Lembaga National Single Window nyatanya masih belum optimal. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti terdapat beberapa kritik yang hadir dari masyarakat pengguna jasa LNSW. Oleh Sebab itu, LNSW dirasa harus mempertimbangkan mengenai kritik dan saran dari masyarakat khususnya para pengguna jasa layanan yang menjadi penggerak ekonomi di Indonesia.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pengguna jasa layanan yang mewakili asosiasi pelayaran mempertanyakan efisiensi dari pengintegrasian sistem yang berusaha dibangun oleh LNSW. Hal itu dikarenakan pengguna jasa tetap harus masuk ke dalam sistem dari masing-masing kementerian, berdasarkan kepentingannya, dalam kasus ini sistem Inaportnet yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Pengguna jasa berpendapat simplifikasi yang dilakukan belum begitu sederhana, karena simplifikasi yang dilakukan hanya bertujuan untuk menyatukan dan memudahkan pelaporan PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) saja, setelahnya pelaku usaha hanya melakukan proses seperti biasa di aplikasi lain, belum ada perubahan yang signifikan. Dengan dilakukannya pengalihan pada laman sistem yang lain, pengguna jasa berpendapat mereka menjadi perlu waktu untuk menunggu respon atau persetujuan dari instansi terkait untuk melakukan pemrosesan dokumen yang dapat memakan waktu tiga sampai empat jam. Para pengguna jasa merasa apabila dilakukan pengintegrasian serta simplifikasi pada sistem seharusnya dilakukan auto-response atau auto-approval pada sistem layanan untuk mengefisiensikan waktu pemrosesan dokumen, namun hal ini belum bisa tersedia dalam sistem layanan yang dikembangkan oleh LNSW.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, hal ini disebabkan oleh beberapa sistem perlu dikelola secara terpisah atau tidak satu pintu oleh masing-masing kementerian terkait seperti Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, Direktorat Jenderal Imigrasi dan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Keempat instansi tersebut masih memiliki dan mengelola portal masing-masing dalam sistem yang terpisah dengan SINSW, hal inilah yang membuat pengguna jasa mempertanyakan pengintegrasian serta simplifikasi tersebut karena adanya sistem lain pada sebuah sistem dan memerlukan persetujuan dokumen secara terpisah pada portal yang berbeda dan memakan waktu yang cukup lama untuk pemrosesan sebuah dokumen.

Berdasarkan permasalahan empiris yang telah dibahas di atas, peneliti akan menganalisis permasalahan-permasalahan tersebut menggunakan konsep Efektifitas dan Efisiensi. Mengutip penjelasan dalam Georgopoulos dan Tannenbaum (Steers, 1985:60), mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi dalam keberhasilan efektivitas Steers dalam Purnomo (2006) berpendapat terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu:

- 1) Karakteristik organisasi;
- 2) karakteristik lingkungan;
- 3) karakteristik pekerja, dan;
- 4) kebijakan/praktek manajemen.

Dwiyanto, dkk (2008:76) mendefinisikan efisiensi pada pelayanan seagai perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk dapat mengamati dan mendeskripsikan objek penelitian dengan lebih menitik beratkan pada fenomena yang dikaji secara lebih spesifik dan dianggap mampu untuk memberikan solusi dalam memecahkan permasalahan yang ada serta dapat bermanfaat dalam pencarian data untuk mendeskripsikan penelitian/riset yang dilakukan. Dalam konteks riset ini, peneliti akan mengkaji fenomena mengenai seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Lembaga National Single Window pada tahun 2023 demi menemukan bagaimana efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan LNSW tahun 2023. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Penelitian ini merupakan jenis studi kasus (*case study*) sebagai pendekatan kualitatif. Melalui jenis studi kasus ini, penelitian dilakukan dengan mendalam mengeksplorasi berbagai peristiwa dan tindakan yang terjadi dalam kurun waktu tertentu terhadap individu, kelompok,

organisasi, atau program kegiatan. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam dari suatu entitas tertentu dalam konteks saat ini. Pengumpulan data biasanya menggunakan metode purposive, diikuti oleh analisis holistik terhadap kasus tersebut untuk mengidentifikasi pola, konteks, dan pengaturan dari peristiwa yang terjadi. Penelitian ini mengarah pada pertanyaan "Bagaimana" atau "Mengapa" untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap peristiwa yang terjadi.

Penelitian dengan menggunakan studi kasus eksploratif. Sebagaimana yang diuraikan penulis dalam latar belakang penelitian ini, bahwa permasalahan yang diangkat sebagian besar dari kritik yang disampaikan oleh pengguna jasa LNSW. Oleh sebab itu, pendekatan studi kasus eksploratif diharapkan dapat menggambarkan kondisi faktual sefaktual dan holistik mungkin.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penulis menggunakan teknik observasi dan interview yang diperoleh dari proses tanya jawab lisan dengan para narasumber. Proses ini dapat terjadi secara langsung, dalam pertemuan tatap muka (face to face), atau melalui penggunaan teknologi yang memungkinkan komunikasi verbal. Dalam konsep Fatchan (2011), wawancara bisa bersifat terstruktur, semi terstruktur, atau tak terstruktur, tergantung pada penataan pertanyaan, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dari narasumber. Wawancara dilakukan dengan informan kunci dari kedua pihak antara LNSW dan juga pengguna jasa yang memiliki pemahaman dan keterlibatan dalam kebijakan digitalisasi pelayanan ini. Teknik penentuan informan dilakukan dengan metode purposive dan snowball, yang berarti pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu dan informan pertama dapat merekomendasikan informan selanjutnya; dan Observasi langsung terhadap asosiasi pelayaran sebagai pengguna layanan dari LNSW yang memberikan rekomendasi perusahaan-perusahaan yang menggunakan layanan yang disediakan oleh LNSW.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data. Pendekatan analisis mengikuti model analisis interaktif sesuai dengan panduan Miles dan Huberman.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, triangulasi dilakukan dengan memeriksa kesesuaian data dari berbagai sumber, baik melalui studi pustaka, wawancara, maupun observasi. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan cross-check antara temuan dari berbagai informan dan literatur terkait untuk memastikan konsistensi data yang diperoleh.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan efektivitas dan efisiensi digitalisasi layanan yang dilakukan oleh Lembaga National Single Window, dan bisa memberikan pengetahuan secara umum terkait dengan keberlangsungan pelayanan publik di Indonesia, dan bisa memberikan sudut pandang baru untuk menjadi bahan evaluasi terkait kebijakan digitalisasi layanan ini untuk memaksimalkan layanan yang diterima oleh masyarakat atau pengguna jasa dari layanan ekspor, impor dan juga logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lembaga National Single Window (LNSW) terbentuk dilatarbelakangi oleh kesepakatan para pemimpin negara anggota ASEAN pada Declaration of ASEAN Concord II (Bali Concord II) tahun 2003 dan ditindaklanjuti dengan adanya Agreement to Establish and Implement The ASEAN Window (ASW) yang ditanda tangani oleh Menteri Keuangan pada bulan Desember 2006.

Sebagai wujud Implementasi dan pembangunan, pengembangan dan penerapan National Single Window (NSW) di Indonesia adalah dengan di operasikannya portal Indonesia National Single Window (INSW) yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat, para pelaku usaha, dan semua pihak yang memerlukan layanan yang terkait dengan ekspor dan/atau impor.

Portal INSW dibangun, dikembangkan dan dikelola pengoperasiannya oleh Tim NSW

yang telah terbentuk sejak tahun 2007 melalui keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian dan keputusan Menteri Keuangan selaku ketua Tim, yang setiap tahun diperbaharui.

Dalam rangka penguatan sistem INSW tersebut, sehingga diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka National Single Window proses tersebut telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Perpres 35 Tahun 2012. Sehingga lebih lanjut, dalam menjalankan amanat Perpres yang dimaksud, melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2014 tentang Pengelola Portal Indonesia National Single Window atau dikenal sebagai PP INSW.

Adapun setelah terbentuknya INSW masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan national single window. Dalam kajian kelembagaan PP INSW yang disusun oleh Sub-bagian Advokasi Sekretariat PP INSW (2018), setidaknya terdapat tiga pokok permasalahan yang menjadi tantangan dalam melaksanakan tugas dan fungsi PP INSW pada masa itu, yakni: (Baisa, Ibrahim dkk, 2021)

1. Adanya kesenjangan antara wewenang INSW yang diatur dalam Perpres Nomor 76 Tahun 2014 dengan tugas, peran, fungsi, dan tanggung jawabnya yang kian bertambah di tahun-tahun berikutnya.
2. Adanya harapan dari stakeholder dan pengguna jasa INSW, baik K/L maupun para pelaku usaha, agar PP INSW dapat lebih berperan dalam penanganan sejumlah isu seperti:
 - a. Pengelolaan, pemantauan dan pelaporan masalah dwelling time;
 - b. Harmonisasi pelaksanaan kebijakan di bidang Larangan dan Pembatasan ekspor dan/atau impor (lartas).
 - c. Harmonisasi proses bisnis dan SLA penerbitan perizinan ekspor dan/atau impor secara elektronik; serta
 - d. Pelaksanaan kerja sama dengan negara lain untuk isu yang berkaitan dengan NSW
3. Adanya kerancuan mengenai kedudukan satuan kerja PP INSW dalam kerangka struktur organisasi di Kementerian Keuangan yang berimplikasi pada sejumlah aspek, antara lain:
 - a. Aspek penetapan eselonisasi, grading, dan pemberian remunerasi;
 - b. Aspek pembinaan karir SDM, baik bagi PNS maupun Non-PNS; dan
 - c. Aspek penyiapan dan pertanggungjawaban anggaran.

Isu-isu krusial di atas merupakan pemberat pencapaian cita-cita PP INSW untuk menjadi lead agency dalam melaksanakan reformasi birokrasi dalam pemberian layanan publik secara elektronik melalui harmonisasi, simplifikasi dan efisiensi proses bisnis antar instansi. Hal inilah yang pada akhirnya memunculkan kepentingan yang mendesak untuk merubah kelembagaan PP INSW menjadi LNSW.

Dengan proses dinamika yang panjang, pada tanggal 31 Mei 2018 Presiden Joko Widodo menetapkan Perpres Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia National Single Window yang merupakan tonggak sejarah lahirnya LNSW, sebagai bentuk penguatan PP INSW yang telah dinantikan kehadirannya oleh banyak pihak.

Terdapat perubahan mendasar terhadap struktur organisasi LNSW dibandingkan dengan struktur organisasi PP INSW. Transformasi fundamental tersebut dapat dilihat mulai dari perubahan nomenklatur Deputi menjadi Direktorat hingga perubahan penataan alur kerja, dengan harapan LNSW akan berjalan secara lebih efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugas Pengelolaan INSW dan Penyelenggaraan SINSW (Sistem Indonesia Single Window).

Efektivitas dalam pelayanan LNSW 2023 pada umumnya terkait dengan keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran. Selain itu, efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih rencana yang tepat atau strategi yang tepat untuk mencapai target yang telah ditetapkan ataupun konsistensi kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam riset ini, penulis menganalisis bagaimana efektivitas dari LNSW pada tahun 2023 dengan menggunakan

teori dari Steers yang diikuti dalam Purnomo (2008) dimana terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas suatu organisasi, di antaranya:

- 1) Karakteristik organisasi;
- 2) karakteristik lingkungan;
- 3) karakteristik pekerja, dan;
- 4) kebijakan/praktek manajemen

Terkait dengan karakteristik organisasi, Dalam membagi peran maupun tugas dari setiap fungsi yang ada dalam tubuh LNSW, dibentuk suatu direktorat dan sekretariat yang tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 78 /PMK.01/2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga National Single Window. Adapun dalam Pasal 64 dan 65 dari Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 78 /PMK.01/2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga National Single Window, dijelaskan mengenai spesialisasi pekerjaan dan prinsip dasar yang harus dimiliki oleh SDM dari LNSW, sebagai berikut;

Pasal 64 “Lembaga National Single Window harus menyusun analisis jabatan, peta jabatan, analisis beban kerja, dan uraian tugas terhadap seluruh jabatan di lingkungan Lembaga National Single Window”. Selanjutnya, Pasal 65 “Setiap unsur di lingkungan Lembaga National Single Window dalam melaksanakan tugasnya harus menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Kementerian Keuangan maupun dalam hubungan antar kementerian dengan lembaga lain terkait.”

Melalui peraturan menteri tersebut, dapat terlihat bahwa desentralisasi tugas yang diberikan mulai dari pimpinan tertinggi hingga pegawai di bidang teknis telah diformulasikan tugas, fungsi, dan wewenang yang dimilikinya sehingga dapat bekerja secara optimal. Selain itu, terdapat pula upaya untuk menganalisis jabatan dan analisis beban kerja dalam melakukan formulasi terhadap struktural dalam tubuh LNSW.

Dalam menciptakan karakteristik lingkungan pada LNSW 2023, terdapat dua faktor secara garis besar yang memengaruhi efektivitas LNSW berdasarkan karakteristik lingkungannya, yaitu melalui lingkungan internal dan eksternal.

Pertama, dalam menciptakan efektivitas di lingkungan internal penulis menemukan landasan hukum yang mengharuskan adanya beberapa ketentuan, sebagai berikut;

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 78 /PMK.01/2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga National Single Window, Pasal 65 Setiap unsur di lingkungan Lembaga National Single Window dalam melaksanakan tugasnya harus menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Kementerian Keuangan maupun dalam hubungan antar kementerian dengan lembaga lain terkait.

Lebih lanjut pada Pasal 66 ayat (1) Setiap pimpinan unit organisasi bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan dan memberikan pengarahan serta bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas sesuai dengan uraian tugas yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada ayat (2) Pengarahan, bimbingan, dan petunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diikuti dan dipatuhi oleh bawahan secara bertanggung jawab serta dilaporkan secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Melalui peraturan di atas, dapat dipahami bahwa LNSW memiliki suatu keharusan dalam menciptakan iklim internal yang baik bagi organisasi. Hal ini dikarenakan iklim internal organisasi LNSW sudah memiliki formula atau susunan tugas, tanggung jawab, pengendalian, dan pengembangan SDM, sebagaimana disebutkan Peraturan Menteri di atas.

Selain daripada itu, penulis menemukan bahwa setidaknya sepanjang tahun 2023, terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan LNSW dalam meningkatkan kualitas lingkungan internalnya, antara lain;

- 1) Pelaksanaan rapat koordinasi dengan unit teknis di internal di lingkungan LNSW dengan agenda pembahasan usulan daftar informasi publik dan daftar informasi publik dikecualikan

LNSW Tahun 2024.

- 2) Pembaruan informasi publik pada website insw.go.id yang merupakan bagian dari upaya penyebarluasan informasi yang dikelola oleh LNSW.
- 3) Penetapan Indikator Kinerja Utama terkait PPID sebagai IKU mandatory di eselon II

Melalui uraian di atas, penulis menilai bahwa faktor lingkungan internal dalam LNSW tahun 2023 dapat mendukung efektivitas dari LNSW. Adapun lingkungan internal dalam tubuh LNSW sepanjang tahun melakukan beberapa rapat kerja/koordinasi yang berfungsi untuk meningkatkan kapasitas dari SDM LNSW itu sendiri.

Faktor selanjutnya dalam karakteristik lingkungan adalah, lingkungan eksternal. Lingkungan eksternal merupakan kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi. Sebagaimana diketahui bahwa LNSW merupakan lembaga connecting atau menjembatani K/L terkait dan pelaku usaha dalam melakukan perizinan impor dan ekspor. Oleh sebab itu, faktor eksternal sangat berpengaruh terhadap LNSW.

Kemudian, terdapat beberapa aktivitas LNSW berkaitan dengan eksternal sepanjang tahun 2023, dibawah ini;

- 1) Optimalisasi Proses Bisnis dan Layanan Bagi Para Pelaku Usaha, LNSW Luncurkan SINSW Generasi ke 2 Jumat 9 Juni 2023 (Dalam rangka mengembangkan dan mendorong implikasi proses bisnis terhadap layanan ekspor, impor, logistik nasional serta digitalisasi layanan pemerintah, Lembaga National Single Window (LNSW) meluncurkan “The New Sistem Indonesia National Single Window (SINSW)” atau SINSW generasi 2.)
- 2) Rapat Koordinasi untuk Mendorong Efisiensi Ekspor-Import, LNSW Perkuat Sinergi dengan Kementerian & Lembaga. Selasa 28 November 2023 Jakarta, (Kemenkeu-Pemerintah saat ini semakin gencar melakukan perbaikan tata kelola ekspor impor untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan pelayanan kepada para pelaku usaha).
- 3) Forum Konsultasi Publik terkait Standar Pelayanan LNSW yang salah satu layanannya adalah layanan PPID yang diselenggarakan secara onsite pada hari Selasa tanggal 20 Juni 2023 di Aula Nagara Danarakca DJPK dihadiri oleh pelaku usaha dengan capaian survei pelaksanaan 3,54 dari skala 4 (empat).

Berdasarkan seluruh uraian di atas, mengenai lingkungan eksternal. Dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2023, telah dilaksanakan forum komunikasi dan keterbukaan akses informasi yang dapat diakses oleh eksternal LNSW. Adapun beberapa aktivitas tersebut, bertujuan untuk menjadikan LNSW sebagai lembaga yang dapat beradaptasi dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal terhadap LNSW.

Dalam efektivitas organisasi terdapat pula karakteristik pekerja, yang mana merupakan faktor yang paling penting atas efektivitas organisasi, karena perilaku mereka inilah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau memperlambat tujuan organisasi. Dalam meningkatkan kualitas dari para pegawai di tubuh LNSW sepanjang tahun 2023, dilakukan berbagai pelatihan maupun workshop. Berbagai kegiatan ini hadir untuk memunculkan budaya adaptif dalam menjalankan tugas simplifikasi pada LNSW didorong dengan adanya kualitas dari pegawai yang memadai dan ditunjang oleh pelatihan maupun workshop, serta pengendalian internal yang dilaksanakan sepanjang tahun 2023.

Kebijakan dan praktik manajemen, kriteria kebijakan dan praktik manajemen terdiri dari penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi dan inovasi organisasi. LNSW memiliki visi dan misi yang mana merupakan tujuan strategis dari LNSW itu sendiri, antara lain;

Visi LNSW: Menjadi penggerak utama efisiensi layanan publik melalui penyelenggaraan dan pengelolaan sistem elektronik yang terintegrasi di bidang ekspor dan/atau impor dalam rangka meningkatkan daya saing nasional.

Misi LNSW:

- 1) Harmonisasi dan sinkronisasi proses bisnis data INSW: Melakukan harmonisasi dan sinkronisasi proses bisnis antar pemangku kepentingan di bidang ekspor dan/atau impor dalam rangka efisiensi layanan.
- 2) Transformasi INSW: Melakukan transformasi layanan publik di bidang ekspor dan/atau impor melalui penerapan sistem elektronik secara terintegrasi
- 3) Layanan Publik INSW: Menyelenggarakan layanan publik secara mudah, transparan, konsisten, dan terukur
- 4) Mendukung Pengawasan Perdagangan Indonesia: Memberikan dukungan teknis dalam pelaksanaan fasilitasi perdagangan, pengawasan lalu lintas barang dan optimalisasi penerimaan negara, yang berkaitan dengan kegiatan ekspor dan/atau impor
- 5) Tata Kelola Informasi Elektronik: Melaksanakan tata kelola data dan Informasi Elektronik yang terkait dengan ekspor dan/atau impor
- 6) Komunikasi, Koordinasi & Kerjasama: Melaksanakan komunikasi, koordinasi, dan kerja sama di bidang single window baik di tingkat nasional maupun internasional.

Selain tujuan strategis organisasi, dalam kebijakan dan praktik manajemen, penulis menyoroti kebijakan simplifikasi pengurusan dokumen secara elektronik melalui Sistem Indonesia National Single Window. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Dedi Abdul Kepala subdirektorat kemitraan LNSW menjelaskan mengenai simplifikasi, beliau menyampaikan bahwa implementasi National Single Window (NSW) ini sendiri merupakan inisiatif internasional yaitu dari PBB, yang menyadari apabila kepengurusan dokumen ekspor, impor, dan logistik apabila dilangsungkan secara manual terus bisa jadi menyulitkan baik pemerintah dan juga pengguna jasa. Akhirnya muncul ide untuk menyederhanakan atau simplifikasi dan yang direkomendasikan adalah NSW, walaupun dalam dokumen tersebut tidak disampaikan ini hanya mengacu pada satu proses bisnis, apalagi proses bisnis yang melibatkan banyak entitas yang mengharuskan pengguna jasa bertemu langsung satu-satu dengan instansi terkait, diupayakan bagaimana caranya dalam satu kali jalan atau proses langsung terselesaikan. Dan ini dirasakan oleh para pengguna jasa yang langsung menggunakan jasa layanan dari LNSW, yang merasa terbantu dengan adanya digitalisasi layanan ini.

Dari sisi efisiensi layanan, yang menurut Steers dalam Purnomo (2008) dibagi menjadi dua, yaitu melalui sisi input dan output. Pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan.

Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Dalam efisiensi input dan output menunjukkan mengenai kejelasan tarif, dan kepastian bahwa tidak ada tarif tambahan di tengah hingga akhir proses perizinan oleh LNSW, penulis menemukan suatu panduan yang dikeluarkan oleh LNSW mengenai tutorial dalam mengetahui tarif dalam ekspor dan impor logistik.

Lebih jelas disampaikan mengenai biaya pelayanan dalam wawancara yang dilakukan terhadap Erwin Hariadi, Kepala Sub Direktorat Efisiensi Proses Bisnis Ekspor dalam wawancara yang dilakukan menyampaikan mengenai digitalisasi layanan ekspor impor yang diselenggarakan oleh Indonesia National Single Window mempengaruhi keringanan biaya dan percepatan waktu pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa.

Selain itu, terdapat pula kecocokan jawaban dari narasumber, dengan hasil work paper yang dikeluarkan oleh United Nations Network of Experts for Paperless Trade and Transport in

Asia and the Pacific, yang menyebutkan bahwa;

The presence of the single window concept in the processing of export and import licensing documents certainly has a positive impact on business actors, especially related to the efficiency of the costs incurred. (Hadirnya konsep single window dalam pengolahan dokumen perizinan ekspor dan impor tentu memberikan dampak positif bagi pelaku usaha, terutama terkait efisiensi biaya yang dikeluarkan).

Melalui keseluruhan uraian di atas mengenai efisiensi berdasarkan input dan output, yaitu terdapat efisiensi biaya yang dibutuhkan dan efisiensi proses perizinan, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa terdapat efisiensi dari sisi kecepatan pelayanan, kecepatan proses, kepastian biaya yang dibutuhkan, dan kemudahan pengisian dokumen secara digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Lembaga National Single Window yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan Pengelolaan INSW dan Penyelenggaraan SINSW dalam penanganan dokumen kepabeanan, dokumen kekarantinaan, dokumen perizinan, dokumen kepelabuhanan/kebandarudaraan, dan dokumen lain, yang terkait dengan ekspor dan/atau impor secara elektronik. Adapun sepanjang Tahun 2023 LNSW telah melakukan berbagai aktivitas pelayanan dalam menunjang ekspor dan impor logistik di Indonesia.

Penelitian ini mengungkapkan LNSW telah efektif menjaga struktur organisasinya dengan baik dan mengelola sumber daya manusia (SDM) secara optimal untuk mendukung pencapaian kinerja maksimal. Proses pengolahan masukan atau saran sebelum menghasilkan keputusan menunjukkan bahwa efektivitas organisasi di LNSW, berdasarkan karakteristiknya, telah berjalan optimal. Selanjutnya, dalam faktor lingkungan internal di LNSW pada tahun 2023 memainkan peran penting dalam mendukung efektivitas organisasi. Sepanjang tahun, berbagai rapat kerja dan koordinasi dilakukan untuk meningkatkan kapasitas SDM yang dimiliki LNSW. Sementara itu, dari sisi lingkungan eksternal, selama tahun 2023 telah diadakan forum komunikasi dan dibuka akses informasi bagi pihak luar. Aktivitas-aktivitas ini bertujuan menjadikan LNSW sebagai lembaga yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan eksternal. Setelah itu, karakteristik pekerja di LNSW pada tahun 2023 telah berjalan dengan efektif. Lahirnya budaya kerja yang adaptif serta proses yang sederhana didukung oleh kualitas SDM yang memadai, pelaksanaan pelatihan, dan workshop, serta pengendalian internal sepanjang tahun. Pada unsur terakhir, berdasarkan kebijakan dan praktik manajemen, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2023 LNSW telah menetapkan tujuan strategis yang jelas, termasuk visi dan misi organisasi. Reformasi birokrasi yang dilakukan, khususnya terkait kebijakan NSW dan SSm, telah berhasil menyederhanakan proses perizinan impor dan ekspor logistik di Indonesia.

Dan dari sisi efisiensi berdasarkan input dan output, LNSW telah mencapai efisiensi, terutama dalam biaya operasional serta proses perizinan. Hal ini mencakup percepatan pelayanan, kejelasan biaya, dan kemudahan pengisian dokumen secara digital, yang secara keseluruhan meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan.

Pelayanan yang disediakan oleh LNSW (Lembaga Nasional Single Window) menghadapi berbagai tantangan signifikan, terutama yang berkaitan dengan regulasi lintas kementerian dan fragmentasi sistem terkait ekspor-impor. Salah satu kendala utama adalah adanya regulasi dari kementerian/lembaga (K/L) lain yang seringkali mempersulit pelaksanaan layanan LNSW. Ketidakpastian kebijakan di tingkat K/L ini kerap menimbulkan kesalahpahaman di kalangan pengguna jasa, yang pada akhirnya menyebabkan LNSW sering kali dianggap sebagai pihak yang bertanggung jawab atas ketidakpuasan tersebut.

Masalah lainnya terletak pada keberadaan sistem-sistem independen yang dikelola oleh K/L lain. Sistem-sistem ini, meskipun penting bagi ekosistem logistik nasional, justru menjadi tantangan dalam upaya menyederhanakan proses ekspor-impor. Beberapa sistem yang masih

banyak digunakan oleh pengguna jasa di luar sistem LNSW meliputi:

- 1) CEISA (Bea Cukai), yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- 2) Inaportnet (Kementerian Perhubungan), untuk layanan pelabuhan;
- 3) Intrade (Kementerian Perdagangan), untuk urusan perdagangan internasional;

Kehadiran sistem-sistem ini sering kali membuat pengguna jasa merasa bahwa upaya simplifikasi yang dilakukan LNSW belum sepenuhnya dirasakan. Beberapa pihak bahkan menyarankan agar semua sistem ini diintegrasikan ke dalam satu portal tunggal di bawah LNSW. Namun, dari sudut pandang LNSW, langkah tersebut justru dapat menimbulkan tantangan baru. Penggabungan sistem ke dalam satu portal berpotensi memperumit birokrasi, mengaburkan pembagian tugas dan fungsi (tupoksi) antar K/L, serta memperbesar risiko konflik dalam implementasi kebijakan lintas sektor.

Untuk menghadapi tantangan ini, diperlukan koordinasi lintas kementerian yang lebih kuat, harmonisasi regulasi, dan pengembangan strategi integrasi sistem yang tetap menghormati kewenangan masing-masing K/L. Hal ini penting untuk memastikan terciptanya ekosistem logistik yang lebih efisien tanpa mengorbankan efektivitas birokrasi dan akuntabilitas institusi yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Baisa, Ibrahim dkk. (2021). *Connecting Change: SEJARAH PERJALANAN INSW*. Lembaga National Single Window
- Achmad, Fawaid. (2013). John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Pustaka Belajar.
- Agoes. (2013). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja SDM Pada PTPN III Persero Tanjung Morawa. *Jurnal. Universitas Sumatra Utara*.
- Buchanan, J.M. and Tullock, G. (1962). *The Calculus of Consent: Logical Foundations for Constitutional Democracy*. The University of Michigan Press, Michigan
- Alaslan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Press.
- Andri Joko Purnomo. (2006). *Analisis Efektivitas Organisasi Dinas Perikanan Dan Kelautan Kabupaten Batang*. Tesis, Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Bach & Wegrich. (2018). *The Blind Spots of Public Bureaucracy and the politics of NonCoordination*. Palgrave Macmillan:Switzerland.
- Banuaji, A. D., & Firmansyah, A. (2018). SISTEM INFORMASI PENERIMAAN BEA MASUK DI KPPBC NGURAH RAI. *JURNAL PERSPEKTIF BEA DAN CUKAI*, 2(2). <https://doi.org/10.31092/jpbc.v2i2.289>.
- Bintoro, Tjokroamidjojo. (1990). *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: CV Masagung.
- Wahyudi, Irfan . (2010). *Efektivitas Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Pada Bank Tabungan Negara Syariah*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Napitupulu, Paimin. (1990). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction, PT Alumni*
- Dwiyanto, Agus, dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik : Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, dkk. .(2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Fatchan, H.A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif: Beserta Contoh Proposal Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jengala Pustaka Utama.
- Monoarfa, Heryanto. (2012). *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1). <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>
- Stoner, A.F. James. (1982). *Manajemen Second Edition*, diterjemahkan Erlangga, Jakarta.

- Idrus, Muhammad (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- J.Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Jabbara, J.G dan Dwivedi, O.P. (1989). *Public Service Accountability*. Conneticut. Kumarian Press, Inc.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sharma, RA. (1982) *Organizational Theory and Behaviour*, Mc Graw-Hill Publishing Company Limited, New Delhi.
- Masrukhin. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Media Ilmu Press.
- Merriam, S. B. .(2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. CA: Jossey-Bass
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.
- Ascarya, Diana, Yumanita. (2006). Analisis Efisiensi Perbankan Syariah di Indonesia dengan Data Envelopment Analysis. *Jurnal dalam TAZKIA Islamic Finance ad Bussines Review*, 1,(2)
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditama Bandung
- Sharma, RA. (1982). *Organizational Theory and Behaviour*. Mc Graw-Hill Publishing Company Limited.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*, Erlangga, Jakarta.
- Stoner, A.F. James. (1982). *Manajemen, Second Edition*, diterjemahkan Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Winardi. (2017). *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Rajawali: Jakarta.
- World Economic Forum (2006). *The Global Competitiveness Report 2006-2007* (2006)http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2006-07.pdf
- Yulanda, Aseng. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik, 1(3). Online ISSN : 2988-6597.
- Wirella. 2004. *Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah; Kerjasama antar Kota Manajemen Publik; Pelayanan Publik Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Tampubolon, Rotua. Adrinal, Ihsan. (2024). Sustainability in the Supply Chain: Analysing the Efficiency and Effectiveness of the Single Submission of Freight Transport Application through the Indonesia National Single Window System Working Paper No. 9 (I) 2024 United Nations Network of Experts for Paperless Trade and Transport in Asia and the Pacific.
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Frederickson, H. George. (1997). *New Public Administration*. LP3ES.
- Wasistiono. (2003). *Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia..
- Sarundajang, 2005, *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasta*, Jakarta.
- Peraturan Perundang-undangan
- Blue Print Penerapan Sistem National Single Window di Indonesia, 2007.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional.
- Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga National Single Window.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia National Single Window.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

Struktur organisasi beserta tugas dan fungsi LNSW diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 78/PMK.01/2022 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga National Single Window:

<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/3633/pemerintah-kembangkan-indonesia-national-single-window-insw-generasi> diakses pada 12 April 2024.

National Single Window, www.kadin-indonesia.or.id diakses pada tanggal 10 April 2024

The World Bank (2004). Doing Business in 2004: Understanding Regulation. <https://www.doingbusiness.org/en/reports/global-reports/doing-business-2004>