

LAPORAN TUGAS AKHIR
SISTEM PELAYANAN PERIZINAN FASILITAS KEMUDAHAN IMPOR
TUJUAN EKSPOR (KITE) INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH (IKM)
MELALUI *INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW)
DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B SURAKARTA



Disusun Oleh:
ALDILA SURYA PERMATASARI
D1517005

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2020

PERSETUJUAN

**“SISTEM PELAYANAN PERIZINAN FASILITAS KEMUDAHAN IMPOR
TUJUAN EKSPOR (KITE) INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH (IKM)
MELALUI *INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW)
DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B SURAKARTA”**

Disusun Oleh:

ALDILA SURYA PERMATASARI

D1517005

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir

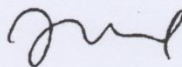
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi

Sekolah Vokasi

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 1 Juni 2020

Pembimbing,



Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si.

NIP. 19860919 201302 01

PENGESAHAN

**“SISTEM PELAYANAN PERIZINAN FASILITAS KEMUDAHAN IMPOR
TUJUAN EKSPOR (KITE) INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH (IKM)
MELALUI *INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW* (INSW)
DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN B SURAKARTA”**

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret Surakarta

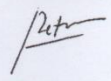
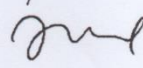
Pada Hari : Senin

Tanggal : 15 Juni 2020

Disusun Oleh:

ALDILA SURYA PERMATASARI

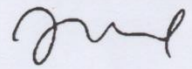
D1517005

Panitia Ujian Tugas Akhir	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Dra. Retno Suryawati, M.Si. NIP. 19600106 198702 2 001	
2. Penguji 2	Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si. NIP. 19860919 201302 01	

Mengetahui,


Direktur
Sekolah Vokasi
Drs. Santoso Tri Hananto M.Acc., Ak.
NIP. 19690924 199402 1 001

Kepala Program Studi
DIII Manajemen Administrasi


Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si.
NIP. 19860919 201302 01

PERNYATAAN

Nama : Aldila Surya Permatasari

N I M : D1517005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir berjudul “Sistem Pelayanan Perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui *Indonesia National Single Window* (INSW) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Tugas Akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Surakarta, 1 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Aldila Surya Permatasari

D1517005

MOTTO

“Apakah manusia itu mengira bahwa mereka dibiarkan (saja) mengatakan. “Kami telah beriman”, sedang mereka tidak diuji lagi?”

(Q.S. Al-Ankabut: 2)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 6)

“The only way to stop any pain in your life is to accept the fact that nothing is yours, nothing was yours and nothing will ever be yours. They are worldly attachments; given by Allah, belonging to Allah and returning back to Allah.”

(Dr. Bilal Philips)

“For every dark night, there’s a brighter day.”

(Tupac Shakur)

“Allah knows what is the best for you and when it’s the best for you to have it.”

(Elsajida Quotes)

PERSEMBAHAN



Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Kedua Orang Tuaku Bapak Suryono dan Ibu Siti Nurrochmah
2. Almamaterku Universitas Sebelas Maret
3. Kakakku dan sahabat-sahabatku tersayang
4. Semua teman DIII MA angkatan 2017
5. Nusa, Bangsa dan Agama

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin Puji Syukur penulis panjatkan atas rahmat serta hidayah-Nya, dengan segala kemudahan dan kelancaran untuk seluruh anugerah yang telah diberikan oleh-Nya. Tidak ada kata yang dapat menggambarkan selain mengucapkan rasa syukur atas segala kemudahan yang penulis dapatkan. Doa, restu serta dukungan yang senantiasa mengiringi penulis mulai dari proses awal hingga akhir dalam menyelesaikan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi (KKMA) dengan begitu baik, sampai dengan pembuatan Tugas Akhir masih teriringi dengan kemudahan yang ada. Oleh karena itu, dengan kemampuan dan waktu terbatas yang penulis miliki akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "Sistem Pelayanan Perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui *Indonesia National Single Window* (INSW) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta" sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Manajemen Administrasi Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Sempurna bukanlah kata yang tepat, terdapat banyak kekurangan serta keterbatasan pengetahuan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Saran serta kritik terhadap penulis yang membangun dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Semoga dengan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Tugas Akhir ini tidak dapat disusun oleh penulis tanpa adanya dorongan, motivasi serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Irsyadul Ibad, S.AB, M.Ed, M.Si selaku Kepala Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi, Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberikan pengarahan, petunjuk dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.

2. Ibu Dra. Retno Suryawati, M.Si selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir penulis.
3. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto M.Acc., Ak selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Administrasi. Terima kasih atas semua ilmu yang sangat berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis, semoga Allah senantiasa membalas semua kebaikan yang Bapak dan Ibu dosen berikan selama ini.
5. Bapak Budi Santoso selaku Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi (KKMA) dan pengamatan sebagai persyaratan penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Wiwik Nurcahyawati selaku Kepala Subbagian Umum dan Bapak Jatmiko selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta yang dengan senang hati menerima dan membimbing penulis pada saat melaksanakan Kuliah Kerja Manajemen Administrasi (KKMA).
7. Seluruh pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta khususnya Seksi Penindakan dan Penyidikan, Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai, Seksi Perbendaharaan serta Subbagian Umum yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama proses Kuliah Kerja Manajemen Administrasi (KKMA) berlangsung.
8. Bapak Suryono, Ibu Siti Nurrochmah dan segenap keluarga lainnya yang telah memberikan semangat dan dorongan dari awal perkuliahan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi angkatan 2017 yang telah menemani selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan Tugas Akhir ini. Penulis berharap dengan kerendahan hati, semoga Tugas Akhir ini memberikan kebermanfaatan khususnya bagi pembaca dan pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Surakarta, 1 Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Pengamatan.....	9
D. Manfaat Pengamatan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Sistem	11
2. Pelayanan.....	15
3. Sistem Pelayanan Umum.....	22
4. Perizinan	23

5. Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM)	28
6. <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW)	34
B. Metode Pengamatan	37
1. Lokasi Pengamatan	37
2. Jenis Pengamatan	38
3. Teknik Pengumpulan Data	38
BAB III DESKRIPSI INSTANSI	45
A. Profil Instansi	45
B. Logo Bea Cukai	46
C. Visi, Misi dan Motto	47
D. Sejarah Instansi	47
E. Tugas dan Fungsi Direktorat Jendral Bea dan Cukai	50
F. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tipologi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	51
G. Struktur Organisasi	53
H. Kinerja Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	63
I. Jenis Layanan	65
J. Pengguna Jasa (<i>Stake Holder</i>)	66
K. Realisasi Penerimaan	73
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENGAMATAN	75
A. Sistem Pelayanan Perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	75

1. Asas Pelayanan Publik	77
2. Prinsip Pelayanan Publik	77
3. Standar Pelayanan Publik	78
4. Empat Faktor Sistem Pelayanan Umum	78
B. Kendala yang Ditemui dalam Pelaksanaan Perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	149
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	151
A. Kesimpulan	151
B. Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Sistem Terbuka.....	14
Gambar 2. 2 Skema Sistem Tertutup	14
Gambar 2. 3 Menu Utama <i>Indonesia National Single Window</i> (INSW)	35
Gambar 2. 4 Macam Teknik Pengumpulan Data	39
Gambar 2. 5 Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data (bermacam-macam cara pada sumber yang sama)	43
Gambar 2. 6 Triangulasi “Sumber” Pengumpulan Data (satu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data A, B, C)	43
Gambar 3. 1 Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	46
Gambar 3. 2 Ruang Lingkup Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta.....	49
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	55
Gambar 4. 1 Alur Perizinan Fasilitas KITE IKM	85
Gambar 4. 2 Halaman Utama OSS	87
Gambar 4. 3 Form Login OSS	87
Gambar 4. 4 Form Daftar Identitas KTP OSS	88
Gambar 4. 5 Form Daftar Identitas Paspor OSS	89
Gambar 4. 6 Email Aktivasi OSS	91
Gambar 4. 7 Konfirmasi Akun Registrasi OSS	92
Gambar 4. 8 Form Login OSS	93
Gambar 4. 9 Menu Home OSS	93
Gambar 4. 10 Pilihan Klasifikasi Usaha OSS	94
Gambar 4. 11 Daftar Legalitas Perusahaan OSS	95
Gambar 4. 12 Form Ambil Data Legalitas OSS	96
Gambar 4. 13 Form Ambil Data Legalitas PT OSS	97
Gambar 4. 14 Form Ambil Data Legalitas CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	98

Gambar 4. 15 Data Perusahaan PT OSS	99
Gambar 4. 16 Data Legalitas PT OSS.....	102
Gambar 4. 17 Data Pengurus dan Pemegang Saham PT OSS	103
Gambar 4. 18 Data Maksud dan Tujuan PT OSS	104
Gambar 4. 19 Validasi Data Lengkap PT OSS	105
Gambar 4. 20 Validasi Data Tidak Lengkap PT OSS.....	105
Gambar 4. 21 Data Perusahaan CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	106
Gambar 4. 22 Data Legalitas CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	109
Gambar 4. 23 Data Pengurus dan Pemegang Saham CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	110
Gambar 4. 24 Data Maksud dan Tujuan CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	111
Gambar 4. 25 Validasi Data Lengkap CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	112
Gambar 4. 26 Validasi Data Tidak Lengkap CV, Firma dan Persekutuan Perdata OSS	113
Gambar 4. 27 Halaman Awal Data Legalitas OSS	113
Gambar 4. 28 Data Legalitas Perusahaan OSS	114
Gambar 4. 29 Data Legalitas Pengurus dan Pemegang Saham OSS	115
Gambar 4. 30 Data Legalitas Maksud dan Tujuan OSS	116
Gambar 4. 31 Data Legalitas Pengesahan OSS	116
Gambar 4. 32 Halaman Awal Input Data KBLI OSS	117
Gambar 4. 33 Form Penambahan KBLI OSS	118
Gambar 4. 34 Form Detail KBLI OSS.....	118
Gambar 4. 35 Form Pilih Bidang Usaha DNI OSS.....	119
Gambar 4. 36 Form Pilih Bidang Usaha yang Diatur Tidak Terdapat di Dalam Pilihan OSS	121
Gambar 4. 37 Resume Data KBLI OSS.....	121
Gambar 4. 38 Halaman Awal Input Kelengkapan Data OSS	122
Gambar 4. 39 Pertanyaan Aktivitas Kepabeanaan OSS	122
Gambar 4. 40 Pertanyaan Data Pendaftaran BPJS OSS	123

Gambar 4. 41 Pertanyaan Data Wajib Lapor Ketenagakerjaan di Perusahaan (WLKP) OSS	123
Gambar 4. 42 Periksa Draft NIB OSS	124
Gambar 4. 43 Checklist Pernyataan NIB OSS	125
Gambar 4. 44 Cetak NIB OSS	125
Gambar 4. 45 Halaman Utama INSW	126
Gambar 4. 46 Menu Aplikasi LNSW Registrasi Kepabeanan INSW	127
Gambar 4. 47 Portal Login Registrasi Kepabeanan INSW	128
Gambar 4. 48 Form Isian Data Pendaftaran User INSW	129
Gambar 4. 49 Konfirmasi Penyimpanan Data INSW	132
Gambar 4. 50 Informasi Penyimpanan Data INSW	133
Gambar 4. 51 Email Aktivasi INSW	133
Gambar 4. 52 Aktivasi User Berhasil INSW	134
Gambar 4. 53 Portal Login INSW	134
Gambar 4. 54 Menu Perizinan Prinsip KITE IKM dan Konsorsium INSW	136
Gambar 4. 55 Formulir Isian Perizinan Prinsip KITE IKM dan Konsorsium INSW	137
Gambar 4. 56 Browse and Send Form INSW	140
Gambar 4. 57 Pesan Konfirmasi Pengiriman INSW	140
Gambar 4. 58 Informasi Pengiriman Dokumen Perizinan INSW	141
Gambar 4. 59 Perekaman Keputusan Data Perizinan Prinsip KITE IKM dan Konsorsium INSW (Menu Petugas)	146
Gambar 4. 60 Keputusan Hasil Pemeriksaan Fisik KITE IKM dan Konsorsium INSW (Menu Petugas)	146
Gambar 4. 61 Keputusan Akhir KITE IKM dan Konsorsium INSW (Menu Petugas)	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Perusahaan Penerima Fasilitas KITE IKM	6
Tabel 1. 2 Kontribusi Ekonomi KITE IKM	8
Tabel 3. 1 Data Pegawai berdasarkan Jabatan	63
Tabel 3. 2 Data Pegawai berdasarkan Golongan	64
Tabel 3. 3 Data Pegawai berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	65
Tabel 3. 4 Jumlah Pengguna Jasa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	66
Tabel 3. 5 Daftar Nama Pengguna Jasa berdasarkan Kelompok Usaha Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta	67
Tabel 3. 6 Tabel Realisasi Penerimaan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta Periode Januari s/d Desember 2019 (dalam rupiah)	74
Tabel 4. 1 Prosedur Pelayanan Perizinan Fasilitas KITE IKM	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang	158
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Magang	159
Lampiran 3 Surat Tugas Magang	160
Lampiran 4 Nota Dinas Penempatan.....	161
Lampiran 5 Daftar Hadir Magang Bulan Januari.....	162
Lampiran 6 Daftar Hadir Magang Bulan Februari.....	164
Lampiran 7 Form Monitoring Magang (6 Januari 2020 s/d 10 Januari 2020)....	166
Lampiran 8 Form Monitoring Magang (13 Januari 2020 s/d 17 Januari 2020)..	167
Lampiran 9 Form Monitoring Magang (20 Januari 2020 s/d 24 Januari 2020)..	168
Lampiran 10 Form Monitoring Magang (27 Januari 2020 s/d 31 Januari 2020)	169
Lampiran 11 Form Monitoring Magang (3 Februari 2020 s/d 7 Februari 2020)	170
Lampiran 12 Form Monitoring Magang (10 Februari 2020 s/d 14 Februari 2020)	171
Lampiran 13 Form Monitoring Magang (17 Februari 2020 s/d 20 Februari 2020)	172
Lampiran 14 Form Penilaian Magang.....	173
Lampiran 15 Surat Keterangan Magang	174
Lampiran 16 Sertifikat Magang	175
Lampiran 17 Pedoman Wawancara	176
Lampiran 18 Format Permohonan Tertulis KITE IKM	177
Lampiran 19 Format Daftar Isian Permohonan Fasilitas KITE IKM	179
Lampiran 20 Format Berita Acara Pemeriksaan	181
Lampiran 21 Format Surat Keputusan (SKEP) Pemberian Fasilitas KITE IKM	183
Lampiran 22 Format Surat Penolakan Permohonan Fasilitas KITE IKM	186
Lampiran 23 Format Laporan Capaian Kinerja Utama (<i>Key Performance Indicator</i>) serta Dampak Ekonomi Pemberian Fasilitas KITE IKM	187
Lampiran 24 Format Surat Permohonan Penetapan sebagai Konsorsium KITE	190

Lampiran 25 Format Daftar Isian Permohonan Penetapan sebagai Konsorsium KITE.....	192
Lampiran 26 Format Berita Acara Pemeriksaan Konsorsium KITE	193
Lampiran 27 Format Keputusan Penetapan sebagai Konsorsium KITE	195
Lampiran 28 Format Surat Penolakan Permohonan Penetapan Konsorsium KITE	197
Lampiran 29 Format Papan Nama Penerima Fasilitas KITE IKM	198



ABSTRAK

Aldila Surya Permatasari. D1517005. Sistem Pelayanan Perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui *Indonesia National Single Window* (INSW) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta. Laporan Tugas Akhir. Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta 2020. 154 halaman.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Salah satu pelayanan kepabeanan pada KPPBC TMP B Surakarta adalah pelayanan perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM). Untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan perizinan Fasilitas KITE IKM, KPPBC TMP B Surakarta memanfaatkan sistem elektronik yang disebut dengan Sistem *Indonesia National Single Window* (INSW). Tujuan dari pengamatan dalam Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan perizinan Fasilitas Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) Industri Kecil dan Menengah (IKM) melalui *Indonesia National Single Window* (INSW) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta.

Jenis pengamatan yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah pengamatan langsung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Proses yang dilakukan penulis dalam pengamatan meliputi mengamati sistem yang digunakan dan mendengarkan arahan mengenai langkah-langkah pengajuan perizinan KITE IKM di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Surakarta.

Hasil dari pengamatan yang dilakukan penulis mendeskripsikan bahwa INSW digunakan untuk memudahkan proses pelayanan permohonan perizinan KITE IKM, karena penggunaan aplikasi ini cukup mudah dan dapat diakses mandiri melalui website INSW oleh pelaku usaha. Pendekatan yang digunakan oleh penulis untuk mendeskripsikan sistem tersebut adalah asas, prinsip dan standar pelayanan publik serta faktor sistem pelayanan umum. Salah satu asas, prinsip dan standar pelayanan publik yang telah diterapkan adalah asas Transparansi, prinsip Akurasi dan standar Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan serta faktor sistem pelayanan umum yang saling berkaitan yaitu faktor: 1) sistem prosedur dan metode, 2) personil, 3) sarana dan prasarana dan 4) masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum.

Kata Kunci: *Sistem Pelayanan, KITE IKM, INSW*