**BAB II**

**Tinjauan *Indonesia National Single Window* (*INSW*) sebagai Regulasi Ekspor-Impor Indonesia**

**2.1. Pengertian INSW**

**2.1.1. Pengertian umum National Single Window (NSW)**

National Single Window (NSW) adalah sistem yang memungkinkan dilakukannya:[[1]](#footnote-1)

1. Single Submission of data and information;
2. Single and Synchronous processing of data and information;
3. Single Decision-making for customs release and clearance of cargoes
   * 1. **Pengertian umum Indonesia National Single Window (INSW)**

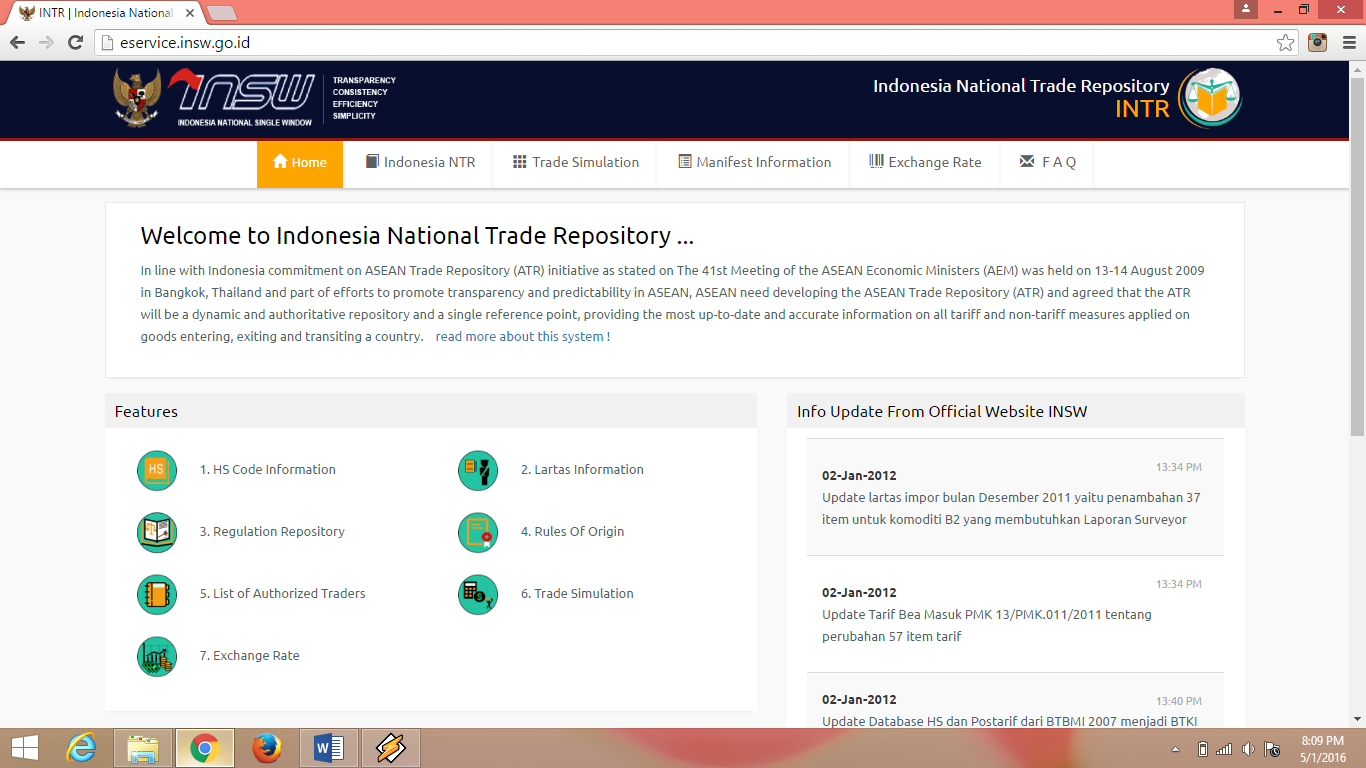
Diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008, yaitu Sistem nasional Indonesia yang memungkinkan dilakukannya suatu penyampaian data dan informasi secara tunggal (single submission of data and information), pemrosesan data dan informasi secara tunggal dan sinkron (single and synchronous processing of data and information), dan pembuatan keputusan secara tunggal untuk pemberian ijin kepabeanan dan pengeluaran barang (single decision making for customs clearance and release of cargoes).

Penerapan Sistem NSW di Indonesia dilakukan melalui pengoperasian Portal Indonesia National Single Window (INSW), yang dapat diakses melalui halaman utama (homepage) dari situs resmi (official website) Indonesia NSW yang mempunyai nama domain atau alamat website (web-address) di <http://www.insw.go.id>.[[2]](#footnote-2)

* + 1. **Pengertian umum Portal INSW**

Sistem elektronik yang ter-integrasi secara nasional, yang dapat diakses melalui jaringan Internet (public-network), yang akan melakukan integrasi informasi berkaitan dengan proses penanganan dokumen kepabeanan dan dokumen lain yang terkait dengan ekspor-impor, yang menjamin keamanan data dan informasi serta memadukan alur dan proses informasi antar sistem internal secara otomatis, yang meliputi sistem kepabeanan, perijinan, kepelabuhanan/ kebandarudaraan, dan sistem lain yang terkait dengan proses pelayanan dan pengawasan kegiatan ekspor-impor. Pada tataran internasional maupun regional ASEAN, terdapat beberapa pengertian Single Window dari berbagai perspektif, yang diuraikan dan dituangkan pada berbagai dokumen formal di tingkat internasional maupun regional, seperti yang tertuang dalam ASW Agreement dan ASW Protocol, dalam penjelasan World Customs Organization (WCO) dan World Trade Organization (WTO) serta beberapa Organisasi dibawah United Nation (UN).[[3]](#footnote-3)

Berikut ini tampilan home eservice.insw.go.id:



**Gambar 2.1. Tampilan Home Eservice INSW**

**Sumber: eservice.insw.go.id**

* + 1. **Dasar Hukum penerapan INSW**
* Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
* Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pengunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka Indonesia National Single Window yang telah diubah dengan Perpres nomor 35 tahun 2012: Portal INSW menjadi acuan tunggal (*single reference*) peraturan dan ketentuan di bidang ekspor-impor.[[4]](#footnote-4)
  1. **Latar belakang, Tujuan dan Manfaat penerapan INSW**

Latar belakang pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem NSW di Indonesia, lebih didorong adanya kepentingan nasional untuk meningkatkan kelancaran arus barang dan kinerja pelayanan ekspor-impor serta sebagai wujud nyata komitmen Indonesia untuk menjalankan kesepakatan di tingkat Regional ASEAN. Secara umum, latar belakang penerapan Sistem NSW di Indonesia dapat dikelompokkan kedalam dua faktor pendorong:[[5]](#footnote-5)

* + 1. **Faktor Eksternal**

1. Adanya beberapa komitmen dan kesepakatan di tingkat regional ASEAN, yaitu:[[6]](#footnote-6)
   * Kesepakatan para Pemimpin Negara Anggota ASEAN dalam The Declaration of  ASEAN Concord II (Bali Concord II), tanggal 7 Oktober 2003
   * Kesepakatan Menteri Ekonomi ASEAN dalam ASEAN Agreement to Establish and Implement The ASEAN Single Window, tanggal 9 Desember 2005
   * Kesepakatan Menteri Keuangan ASEAN dalam ASEAN Protocol to Establish and Implement The ASEAN Single Window, April 2006;
   * Kesepakatan Pemimpin Negara Anggota ASEAN dalam The Declaration on The ASEAN Economic Community Blueprint,  20 Nopember 2007.
2. Adanya gerakan global di tingkat internasional, dimana hampir semua negara sedang berusaha merumuskan, membangun dan mengembangkan Sistem Single Window, secara sendiri-sendiri maupun tergabung dalam komunitas regional seperti di ASEAN, European Union (EU), APEC dll.
3. Adanya himbauan dan komitmen dari beberapa organisasi internasional, seperti Worl Customs Organization (WCO), World Trade Organization (WTO), beberapa organisasi dibawah United Nation (seperti UN-ECE/CEFACT, UN-ESCAP dll).
   * 1. **Faktor Internal**
4. Kondisi kinerja pelayanan ekspor-impor yang masih perlu ditingkatkan, yaitu:[[7]](#footnote-7)
   * Lead Time waktu penanganan barang impor dan ekspor yang masih cukup tinggi, sehingga perlu ditingkatkan kecepatannya
   * Masih ada biaya-biaya dalam penanganan barang ekspor-impor, sehingga berpotensi menimbulkan ekonomi biaya tinggi (high cost economy)
   * Validitas dan akurasi data ekspor-impor yang belum memadai, terutama terkait dengan data perijinan ekspor-impor
5. Kepentingan nasional untuk mengontrol lalu-lintas barang antar negara (crossborder control), terutama yang terkait dengan isu:  
   Terorisme, trans-national crime, drug trafficking, illegal trading, Intelectual Property Right, perlindungan konsumen dan illegal activity lainnya
6. Sistem pelayanan yang masih belum terintegrasi sehingga menghambat kelancaran arus barang: Untuk meningkatkan kelancaran arus barang ekspor-impor, sangat dibutuhkan adanya integrasi sistem antar Instansi Pemerintah (GA) yang akan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan keseluruhan proses ekspor-impor
7. Kinerja sistem pelayanan publik yang perlu ditingkatkan perlu dilakukan peningkatan kinerja sistem pelayanan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip good-governance melalui pembangunan otomasi sistem pelayanan yang terintegrasi, sehingga diharapkan akan mampu meningkatkan daya saing perekonomian nasional.
   * 1. **Tujuan utama penerapan Sistem NSW di Indonesia**

Penerapan Sistem National Single Window di Indonesia, pada dasarnya mempunyai tujuan utama yang menyangkut dua aspek, yaitu:[[8]](#footnote-8)

1. Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan efektifitas pengawasan, serta kinerja seluruh kegiatan yang terkait dengan lalulintas barang ekspor-impor
2. Untuk me-minimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan penanganan atas lalulintas barang ekspor-impor, terutama yang terkait dengan proses *customs clearance and release of cargoes*.

Sasaran yang dituju dalam pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem NSW di Indonesia:[[9]](#footnote-9)

1. Peningkatan kecepatan proses layanan yang terkait dengan ekspor-impor di semua Instansi Pemerintah (GA)
2. Minimilisasi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh Pelaku Usaha dalam melakukan pengurusan dan penyelesaian kewajiban ekspor-impor
3. Peningkatan validitas dan akurasi data/ informasi yang terkait dengan ekspor-impor
4. Penyediaan instrumen pengawasan yang efektif untuk mengawasi seluruh kegiatan layanan ekspor-impor
5. Penerapan prinsip-prinsip Good-Governance pada semua layanan publik yang terkait dengan ekspor-impor, di seluruh Instansi Pemerintah
   * 1. **Manfaat yang akan diperoleh dengan adanya pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem NSW di Indonesia:[[10]](#footnote-10)**
6. Manfaat Penerapan Sistem NSW bagi Masyarakat Usaha (Private Sector):
   1. Memberikan kepastian terhadap biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan yang terkait dengan ekspor-impor
   2. Tersedianya layanan publik yang mudah, murah dan pasti
   3. Meningkatkan daya saing produk dalam negeri di pasar internasional
   4. Memperluas akses pasar  dan sumber-sumber faktor produksi
   5. Meningkatkan efektifitas  dan efisiensi dalam pemanfaatan dan pengalokasian sumber daya
   6. Mendorong tumbuh dan berkembangnya kewirausahaan
   7. Mendukung penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance dalam penyelesaian ekspor-impor
7. Manfaat bagi Instansi Pemerintah (secara umum) :
   1. Tersedianya sistem pelayanan publik yang berbasis otomasi secara elektronik
   2. Terwujudnya simplifikasi dan harmonisasi proses bisnis antar Instansi Pemerintah
   3. Terintegrasinya data dan informasi layanan publik antar Instansi Pemerintah
   4. Terciptanya manajemen risiko yang lebih baik dalam sistem layanan publik
   5. Menghilangkan redundansi dan duplikasi data yang terkait ekspor-impor
   6. Meningkatkan  validitas dan akurasi data yang terkait ekspor-impor
   7. Memudahkan pelaksanaan penegakan hukum oleh aparat pemerintah dalam kaitan dengan kegiatan ekspor-impor
   8. Meningkatkan perlindungan atas kepentingan nasional dari ancaman yang mungkin timbul karena lalulintas barang ekspor-impor
   9. Mengoptimalkan penerimaan negara
   10. Mendukung penerapan prinsip-prinsip Good Public Governance dalam seluruh kegiatan pelayanan publik yang terkait ekspor-impor
8. Manfaat bagi upaya perbaikan sistem layanan di Instansi Pemerintah :
   1. Mendorong semua GA, terutama  yang terkait dengan ekspor-impor untuk :
      * Membangun inhouse-system melalui otomasi sistem pelayanan publik secara elektronik dalam seluruh layanan yang terkait ekspor-impor
      * Melakukan standardisasi elemen data yang digunakan dalam sistem pelayanan supaya  sesuai dengan standar internasional, sehingga memungkinkan untuk pertukaran data
      * Melakukan simplifikasi proses bisnis layanan publik sehingga pelayanan menjadi lebih sederhana, cepat dan efektif
      * Melakukan harmonisasi dan sinkronisasi proses bisnis antar instansi pemerintah
   2. Mendorong semua instansi pemerintah memberikan “kepastian” dalam seluruh layanan publik yang terkait ekspor-impor, melalui :
      * Penetapan janji layanan publik kepada para pelaku usaha, dengan membuat produk hukum yang mengatur tentang Service Level Agreement (SLA)
      * Penetapan standar baku prosedur dan mekanisme pelayanan publik, dengan membuat produk hukum yang mengatur tentang Standar Operating Prosedur (SOP), yang menjadi dasar dan pedoman dalam pemberian pelayanan publik.

Visi, misi dan strategi dalam pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem NSW di Indonesia, perlu dirumuskan dari awal guna memperjelas arah dan kebijakan dalam pelaksanaan tugas yang diperlukan untuk mewujudkan penerapan Sistem NSW di Indonesia.

**2.3. Visi, Misi dan Strategi Pengembangan Sistem NSW di Indonesia**

**2.3.1. Visi**

Visi pengembangan Indonesia NSW adalah  terwujudnya lingkungan  “National Single Window”  di Indonesia, yaitu  layanan tunggal elektronik untuk memfasilitasi pengajuan  informasi standar guna menyelesaikan semua pemenuhan persyaratan dan ketentuan, serta semua kegiatan yang terkait dengan kelancaran arus barang ekspor, impor,  dan transit, dalam rangka meningkatkan daya saing nasional.[[11]](#footnote-11)

* + 1. **Misi**

Misi pengembangan sistem NSW di Indonesia adalah mewujudkan suatu sistem layanan publik yang terintegrasi dalam penanganan atas lalulintas barang ekspor dan impor.[[12]](#footnote-12)

* + 1. **Strategi**

Strategi yang akan dilaksanakan dalam mewujudkan visi dan misi pengembangan Sistem NSW di Indonesia antara lain:[[13]](#footnote-13)

1. Melakukan kolaborasi sistem dari seluruh entitas (Instansi Pemerintah, Institusi lainnya dan Swasta) sebagai upaya percepatan penyelesaian proses ekspor-impor.
2. Komitmen bersama untuk melakukan koordinasi dalam memadukan dan menyelaraskan proses bisnis antar entitas, guna meningkatkan kinerja dan efektifitas layanan yang terkait dengan ekspor-impor.
3. Menyempurnakan dan melengkapi perangkat hukum serta kelengkapan persyaratan legal lainnya, guna mendukung terwujudnya visi Indonesia NSW.
4. Meningkatkan kapasitas dan integritas Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip Good-Governance dalam  pelayanan ekspor-impor
   1. **Entitas utama**

Entitas utama penerapan Sistem NSW di Indonesia seluruh pihak yang menjadi entitas utama dalam Sistem NSW, yaitu yang secara langsung maupun tidak langsung harus tergabung kedalam Portal INSW, secara umum dapat dikelompokkan kedalam 4 kelompok besar, yaitu:[[14]](#footnote-14)

* + 1. **Seluruh Instansi Pemerintah (GA) yang menyelenggarakan layanan publik yang terkait dengan ekspor-impor**

Semua GA yang menyelenggarakan pelayanan kepada publik yang terkait dengan kegiatan perdagangan internasional, mulai yang menerbitkan perijinan ekspor-impor (licenses), penyelesaian kewajiban kepabeanan (customs-clearance), yang menangani pelayanan fisik barang di pelabuhan (cargo-handling), dan layanan lainnya dalam rangka menyelenggarakan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan dan pengawasan lalulintas barang ekspor-impor. Seluruh instansi pemerintah ini bertanggung jawab memasok layanan publik secara elektronik ke Portal INSW, sesuai dengan Service Level yang telah disepakati bersama. Jumlah GA yang tergabung ke Portal INSW bisa berubah-ubah sesuai dengan dinamika kebijakan perijinan ekspor-impor yang ditetapkan pemerintah pada saat itu.[[15]](#footnote-15)

Sampai saat ini, paling tidak ada sejumlah 18 GA yang tergabung ke Portal INSW:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Instansi Pemerintah | Uji Coba Awal | Impl. Tahap 1 | Impl tahap 2 | Impl tahap 3 | Impl tahap 4 | Impl tahap 5 | Keterangan |
|  |  | Nop 2007 | Des 2007 | Jul 2008 | Des 2008 | Jul 2009 | Jan 2010 |  |
| 1 | Ditjen Bea dan Cukai |  |  |  |  |  |  | PDE Kepabeanan |
| 2 | Badan POM |  |  |  |  |  |  | Sistem e BPOM |
| 3 | Ditjen Perdagangan LN |  |  |  |  |  |  | Sistem Inatrade |
| 4 | Badan Karantina Pertanian |  |  |  |  |  |  | PPK Online |
| 5 | Pusat Karantina Ikan |  |  |  |  |  |  | PPK Online |
| 6 | Departemen Kesehatan |  |  |  |  |  |  | e Pharm |
| 7 | Ditjen Postel |  |  |  |  |  |  | Sistem Postel |
| 8 | BAPETEN |  |  |  |  |  |  | Balis Online |
| 9 | Ditjen Perhubungan Laut |  |  |  |  |  |  | Inaportnet |
| 10 | Ditjen Perhubungan Udara |  |  |  |  |  |  | Airportnet |
| 11 | Departemen Pertanaian PPI |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Departemen Perindustrian |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Departemen ESDM |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Kementerian KLH |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Departemen Kehutanan |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Mabes Polri |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Departemen Pertahanan |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Bank Indonesia |  |  |  |  |  |  |  |

**Tabel 2.1: Instansi pemerintah yang bergabung ke portal INSW**

**Sumber:** [**www.insw.go.id**](http://www.insw.go.id)

* + 1. **Seluruh Pelaku Usaha (Private Sector) yang memanfaatkan layanan publik yang terkait dengan ekspor-impor**

Para pelaku usaha yang berkaitan dengan kegiatan ekspor-impor akan menjadi pengguna sistem dalam layanan Portal INSW, mulai dari pihak Importir, Eksportir, PPJK, Shipping/ Airline, Forwader, Perusahaan Transportasi, Perusahaan Logistik, Warehousing, Perbankan dan sektor-sektor usaha lain yang ada keterkaitan dengan kegiatan ekspor-impor. Para pelaku usaha tersebut melakukan akses langsung terhadap layanan Portal INSW dalam menyelesaikan berbagai kewajiban administratif yang terkait dengan kegiatan ekspor-impor.[[16]](#footnote-16)

* + 1. **Pihak pengelola Sistem NSW di Indonesia**

Pengelola Sistem NSW yang profesional dan handal merupakan kunci utama keberhasilan operasional Portal INSW, dimana untuk pengelolaan sistem NSW ini diperlukan suatu lembaga permanen yang secara khusus ditugaskan mengelola sistem NSW di Indonesia, termasuk pengoperasian Portal INSW. Sebelum terbentuknya lembaga pengelola sistem NSW ini, seluruh kegiatan yang terkait dengan pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem NSW di Indonesia, ditugaskan kepada Tim Persiapan NSW RI. Dalam pelaksanaannya, pengembangan dan penerapan sistem NSW diserahkan kepada Tim Pelaksana Teknis, yang dikoordinasikan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.[[17]](#footnote-17)

* + 1. **Roadmap Penerapan Sistem NSW di Indonesia**

Penyusunan Roadmap Penerapan Sistem NSW disesuaikan dengan perubahan dan penyempurnaan kebijakan penerapan Sistem NSW di Indonesia, yang dilakukan dengan mendasarkan pada pertimbangan:[[18]](#footnote-18)

1. Dinamika perubahan dan tuntutan kebutuhan dalam pengembangan dan penerapan Sistem NSW, mengingat proses bisnis yang ditangani oleh Sistem NSW sangat dinamis, kompleks dan berskala besar,
2. Penyesuaian terhadap perubahan kesepakatan dan komitmen pemberlakuan sistem NSW di tingkat regional (ASEAN)
3. Penyesuaian terhadap kebijakan nasional yang ditetapkan pemerintah di bidang lainnya yang terkait dengan Sistem NSW.

Namun demikian, sejak awal pembangunan dan pengembangan Sistem NSW, telah disusun dan dirumuskan Roadmap dan Arah Pengembangan dari penerapan Sistem NSW di Indonesia, yang dapat digambarkan secara umum sebagai berikut:[[19]](#footnote-19)

**2.4.5. Pengembangan Sistem NSW ke Depan**

Selain mendasarkan pada Roadmap yang telah dirumuskan sejak awal, dalam perjalanannya, selain dilakukan perubahan dan penyesuaian, juga dilakukan rencana pengembangan ke depan yang disesuaikan dengan perkembangan dan dinamika global, antara lain:[[20]](#footnote-20)

1. Melakukan integrasi elektronik secara penuh, seluruh sistem layanan publik di semua GA (otomasi dan integrasi semua layanan), kedalam Portal INSW
2. Mengembangkan kemudahan dan fitur yang sangat dibutuhkan Pelaku Usaha, seperti “track and trace” dan mendorong paperless system di seluruh layanan publik di semua GA
3. Mengembangkan fitur dan fasilitas yang akan memudahkan User (Pelaku Usaha) dalam melakukan akses layanan melalui Portal INSW, seperti fasilitas Single Sign-On (SSO) dan Single Submission (SS). Single Sign-On (SSO) pada intinya adalah konsep satu akun pengguna untuk akses ke semua layanan publik dari semua Instansi (once register multiple access). Sedangkan Single Submission (SS) merupakan konsep dimana User hanya cukup entry data satu kali (single entry) untuk elemen data yang sama, yang digunakan oleh seluruh sistem layanan di semua Instansi dan Portal INSW.
4. Menyiapkan fitur dan fungsi yang menjadikan Portal INSW sebagai Single Reference for Source of Information, sehingga semua pihak terkait akan menjadikan Portal INSW sebagai referensi tunggal di tingkat nasional untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang terkait dengan layanan publik di bidang ekspor-impor
5. Melakukan penerapan secara konsisten prinsip-prinsip “risk-management” pada setiap sistem layanan publik di semua GA yang terkait dengan penerapan Sistem NSW
6. Menyiapkan layanan Portal INSW yang dapat diakses tepat waktu, kapan saja dan dimana saja (real-time, anytime and anywhere), dengan menyiapkan Portal INSW versi mobile.
   * 1. **Pelaksanaan kegiatan dan tahapan INSW**

Dalam melakukan pembangunan, pengembangan dan penerapan Sistem NSW di Indonesia, telah dilakukan serangkaian kegiatan oleh Tim Persiapan NSW RI, dengan didukung oleh para Pimpinan, Pejabat dan Pegawai dari seluruh GA yang terkait dengan Sistem NSW, serta didukung oleh para Pelaku Usaha dan Asosiasi Usaha yang terkait, terutama dari Asosiasi Perusahaan Jalur Prioritas (APJP) dan beberapa asosiasi lainnya.[[21]](#footnote-21)

Dengan telah dilakukannya Ujicoba Awal Sistem NSW ini maka Portal INSW telah digunakan secara “live” sebagai fasilitas penyelenggaraan layanan publik di Indonesia, yang berarti merupakan tonggak sejarah baru dalam sistem pelayanan publik di bidang ekspor-impor.

* 1. **Pengaruh Implementasi INSW dalam Ekspor-Impor Indonesia**

Setelah sistem INSW diimplementasikan, pihak importir tidak perlu memberikan ijin impornya dari instansi terkait (GA) dan menyerahkannya langsung kepada perugas Bea Cukai. Hal tersebut dikarenakan para instansi pemberi ijin impor (GA) telah meng-*input* ijin yang mereka keluarkan terkait importir pada Sistem INSW. Sehingga pihak petugas tidak perlu menunggu impoertir terkait ijin, melainkan petugas bisa mengecek langsung di sistem INSW apakah instansi penerbit ijin telah mengeluarkan ijin impornya atau belum. Sehingga dokumen impor bisa langsung diproses sehingga bisa selesai lebih cepat.

1. Pengertian umum, dalam [www.insw.go.id](http://www.insw.go.id), diakses pada 8 Desember 2015 [↑](#footnote-ref-1)
2. *Ibid* [↑](#footnote-ref-2)
3. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-3)
4. Konsepsi Sistem Pelayanan Bagi Masyarakat Usaha [↑](#footnote-ref-4)
5. Latar belakang, dalam [www.insw.go.id](http://www.insw.go.id), diakses pada 8 Desember 2015 [↑](#footnote-ref-5)
6. *Ibid* [↑](#footnote-ref-6)
7. *Ibid* [↑](#footnote-ref-7)
8. Tujuan dan manfaat, dalam www.insw.go.id , diakses pada 8 Desember 2015 [↑](#footnote-ref-8)
9. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-10)
11. Visi misi dan strategi, dalam [www.insw.go.id](http://www.insw.go.id), diakses pada 8 Desember 2015 [↑](#footnote-ref-11)
12. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-12)
13. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-13)
14. Entitas utama, dalam [www.insw.go.id](http://www.insw.go.id), diakses pada 8 Desember 2015 [↑](#footnote-ref-14)
15. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-15)
16. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-16)
17. *Ibid* [↑](#footnote-ref-17)
18. Roadmap dan pegembangan, dalam [www.insw.go.id](http://www.insw.go.id), diakses pada 8 Desember 2015 [↑](#footnote-ref-18)
19. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-19)
20. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-20)
21. *Ibid*  [↑](#footnote-ref-21)