



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW

DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI

GEDUNG SYAFRUDIN PRAWIRANEGARA I LT. 1-3, JALAN LAPANGAN BANTENG TIMUR NO. 2-4, JAKARTA 10710; LAMAN
www.insw.go.id

NOTA DINAS NOMOR ND-319/LNSW.34/2026

Yth. : Kepala Subdirektorat Pengembangan Sistem Logistik
Dari : Kepala Subdirektorat Keamanan Informasi dan Operasional Teknologi
Informasi dan Komunikasi
Sifat : Sangat Segera
Lampiran : -
Hal : Permohonan Perbaikan Bug pada Aplikasi PAB
Tanggal : 7 Agustus 2026

Sehubungan dengan hasil monitoring operasional serta tindak lanjut atas laporan kendala yang disampaikan oleh pengguna jasa pada aplikasi **Pemberitahuan Antarpulau Barang (PAB)**, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil monitoring, masih terdapat laporan kendala yang berulang dari pengguna jasa pada saat melakukan pengiriman pengajuan PAB, dengan sistem menampilkan pesan *"unknown error occurred, please try again later"*.
2. Dalam kondisi tersebut, pengguna jasa yang mencoba melakukan pengiriman ulang masih mengalami kegagalan dan sistem mengharuskan pengguna menunggu selama 5 (lima) menit sebelum dapat melakukan pengiriman kembali.
3. Berdasarkan hasil penelusuran, diketahui bahwa kegagalan pengiriman tersebut disebabkan oleh proses pada sisi *backend* yang belum dapat mengakomodasi kondisi data **Nomor Induk Berusaha (NIB) Penerima** dan/atau **NIB Forwarder** yang bernilai kosong, sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan (*error*) pada saat pemrosesan pengajuan. Adapun berdasarkan ketentuan proses bisnis yang berlaku, kondisi tersebut dimungkinkan dan seharusnya tetap dapat diproses oleh sistem.
4. Selain itu, ditemukan bahwa mekanisme pembatasan pengiriman ulang belum berjalan sesuai kebutuhan operasional. Pada kondisi pengiriman yang gagal akibat kesalahan sistem, pengguna tetap dikenakan waktu tunggu (*cooldown*) selama 5 (lima) menit sebelum dapat melakukan pengiriman ulang, sehingga berpotensi menghambat pelayanan kepada pengguna jasa.
5. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Saudara untuk melakukan perbaikan terhadap mekanisme pengiriman PAB agar sistem dapat memproses pengajuan dengan kondisi data **NIB Penerima** dan/atau **NIB Forwarder** yang kosong sesuai dengan ketentuan proses bisnis yang berlaku.
6. Kami juga memohon agar mekanisme pembatasan pengiriman ulang dapat disesuaikan, yaitu dengan mengurangi waktu tunggu menjadi paling lama 1 (satu) menit, serta tidak

menerapkan pembatasan waktu apabila kegagalan pengiriman disebabkan oleh kesalahan sistem (*system error*).

7. Mengingat kendala tersebut berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan dan operasional aplikasi PAB, kami mohon agar perbaikan dimaksud dapat menjadi prioritas dan diselesaikan dalam kesempatan pertama guna menjaga keberlangsungan layanan kepada pengguna jasa.

Lembaga National Single Window (LNSW) berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan prima secara BERINTEGRASI (Bersama membangun Integritas, Solusi, dan Inovasi).

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik
Muhamad Taufik Hidayat

Tembusan:

1. Direktur Teknologi Informasi
2. Kepala Subdirektorat Perencanaan Sistem Informasi

