



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 112 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN KELAS I TANJUNG LAUT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, instansi pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum wajib menggunakan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan kewenangannya;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut diperlukan adanya standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5731);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5884);
11. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
12. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;

15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1400);
16. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1817) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 760);
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 276) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1231);
19. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 311);

20. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 390);
21. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN (UPP) KELAS I TANJUNG LAUT.

Pasal 1

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayanan pada pelabuhan, serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
 - a. penyediaan dan pelayanan jasa labuh kapal;
 - b. penyediaan jasa pemanduan dan penundaan kapal;
 - c. penyediaan dan pelayanan jasa tambat kapal;
 - d. pelayanan jasa bongkar muat barang;
 - e. penyediaan jasa alat; dan
 - f. penyediaan jasa kepelabuhanan lainnya.
- (2) Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

Pasal 5

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 6

Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 September 2016

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 16 September 2016

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

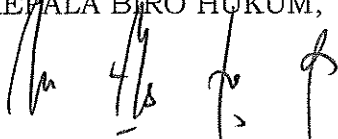
ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 1402

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 112 TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN (UPP) KELAS I TANJUNG
LAUT

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas pokok Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, diperlukan suatu acuan yang antara lain meliputi kriteria minimal berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Laut. Acuan tersebut merupakan standar yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Laut. Selain itu, acuan tersebut juga dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelabuhan. Acuan, kriteria, atau standar dimaksud diformulasikan dalam bentuk Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut .

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah unit pelayanan teknis dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang bertugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan, serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut dalam mewujudkan pelayanan jasa kepelabuhanan kepada masyarakat/pengguna jasa yang berkualitas perlu proses yang teratur dan terarah dengan pedoman standar pelayanan yang disusun meliputi beberapa indikator untuk menciptakan kelancaran pelayanan kapal, barang, dan penumpang, meliputi:

- a. Ketersediaan alur pelayaran yang memadai;
- b. Ketersediaan fasilitas pemanduan dan penundaan kapal;
- c. Ketersediaan fasilitas pelabuhan;
- d. Kecepatan bongkar muat;
- e. Ketepatan waktu keluar masuk kapal dari dan ke pelabuhan;
- f. Biaya terjangkau;
- g. Ketersediaan pelayanan dan kepuasan tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya, dan
- h. Mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

1.2. Tujuan dan Sasaran

1.2.1. Tujuan

Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut agar dapat diperoleh pemahaman dan keseragaman dalam penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhananyang menjadi tugas pokok Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut dengan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.2.2. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut dalam penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan dapat sesuai dengan sistem dan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan pelabuhan lainnya dalam bidang jasa kepelabuhanan juga untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada pengguna jasa secara merata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini memajukan perekonomian daerah sekitarnya, penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan wajib berpedoman pada sistem dan prosedur pelayanan kapal dan barang dalam pelaksanaan pelayanan kegiatan jasa kepelabuhanan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan waktu, biaya terjangkau dan kepuasan pengguna jasa.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan jasa kepelabuhanan di UPP Tanjung Laut meliputi Pelayanan Kapal, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya.

1.3.1. Ruang Lingkup Pelayanan Kapal

Ruang lingkup standar pelayanan pelaksanaan pelayanan kapal di Pelabuhan Tanjung Laut terdiri atas:

1. Pelayanan kapal sebelum kapal tiba/masuk pelabuhan;
2. Pelayanan kapal sebelum kapal tambat dan akan melakukan kegiatan bongkar/muat;
3. Pelayanan kapal bertambat untuk melakukan kegiatan bongkar muat.

1.3.2. Ruang Lingkup Pelayanan Barang

Ruang lingkup standar pelayanan pelaksanaan pelayanan barang di Pelabuhan Tanjung Laut terdiri atas :

1. Proses pengeluaran barang dari pelabuhan;
2. Proses pemasukan barang ke pelabuhan.

1.3.3. Ruang Lingkup Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya

Ruang lingkup standar pelayanan pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan lainnya di Pelabuhan Tanjung Laut terdiri dari Pas kendaraan, Pas Penumpang dan Penggunaan Barang Milik Negara.

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP STANDAR PELAYANAN

2.1. Pengertian

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Ketercapaian Minimal adalah batasan kuantitas atau kualitas untuk setiap Indikator Standar Pelayanan.
10. Batas waktu pencapaian Standar Pelayanan adalah kurun waktu yang ditentukan untuk mencapai Standar Pelayanan.
11. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, kordinasi kegiatan pemerintahan dipelabuhan dan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial.
12. Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.
13. Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau badan hukum Indonesia yang khusus didirikan untuk pelayaran.
14. Perusahaan Bongkar Muat Barang (PBM) adalah badan usaha yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan.
15. Perusahaan Angkutan Laut Nasional adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan/atau dari dan ke pelabuhan di luar negeri.
16. Perusahaan Angkutan Laut Asing adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan atau terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dari dan ke pelabuhan luar negeri.
17. Agen Umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia di suatu pelabuhan.

18. Sub Agen adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang ditunjuk oleh agen umum.
19. Pemilik barang adalah orang atau badan hukum yang mempunyai kuasa atas barang yang diterima/dikirim melalui laut dengan menggunakan kapal.
20. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angina, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
21. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antar moda transportasi.
22. Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) adalah tenaga kerja yang melakukan kegiatan bongkar muat dari/ke kapal dan di dalam daerah lingkungan kerja pelabuhan serta tenaga kerja lainnya yang menunjang kelancaran, keselamatan dan ketertiban barang di dalam daerah lingkungan kerja pelabuhan dan atau atas permintaan perusahaan bongkar muat dan pemilik barang.
23. Kegiatan bongkar muat adalah kegiatan yang bergerak didalam bidang bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan yang meliputi kegiatan *stevedoring, cargodoring, receiving/delivery*.
24. Sistem dan prosedur pelayanan barang kapal dan adalah tatacara pelayanan operasional yang mengatur keluar/masuk kapal, kegiatan bongkar muat, keluar/masuk barang, orang, hewan dipelabuhan, diatur dilaksanakan untuk menjamin terselenggaranya ketertiban kegiatan operasional di Daerah Lingkungan Kerja.
25. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) adalah suatu bentuk pelaporan mengenai pemberitahuan rencana kedatangan kapal

yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, perusahaan pelayaran rakyat dan perusahaan angkutan laut khusus.

26. Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) adalah suatu bentuk pelaporan mengenai pemberitahuan rencana kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional dan perusahaan bongkar muat.
27. Barang adalah semua jenis komoditas termasuk ternak yang dibongkar/dimuat dari dan ke kapal.
28. Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) adalah suatu dokumen tunggal dalam Pemberitahuan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang secara manual.

2.2. Prinsip Standar Pelayanan

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Parsitipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi.

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.3. Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana, adalah tenaga yang tersedia untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan/diamanatkan.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III
KONDISI SAAT INI

3.1. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut

Tabel 3.1.
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum
Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian
1	Tugas dan fungsi	<p>Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan, serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut mempunyai fungsi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Penyiapan bahan penyusunan rencana induk pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan;b. Penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan sarana navigas pelayaran;c. Penjaminan kelancaran arus barang, penumpang dan hewan;d. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan;e. Pengaturan, pengendalian, dan pengawasan usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan;f. Penyediaan fasilitas pelabuhan dan jasa pemanduan dan penundaan;g. Penjaminan keamanan dan ketertiban di pelabuhan;h. Pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan;i. Penyiapan bahan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran;

		j. Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.
2	Kewenangan menyelenggara kan jenis pelayanan	Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan. Memuat beberapa hal sebagai berikut : a. Jenis Kegiatan, Kewenangan dan Tanggung Jawab. b. Tata Cara Pelayanan Pada Pelabuhan Yang Tidak Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri. c. Tata Cara Pelayanan Pada Pelabuhan Yang Terbuka Bagi Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri.
3	Dasar Hukum Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687); 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849); 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara

	<p>Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none">6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);8. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5731);10. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016
--	--

		<p>Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5884);</p> <ol style="list-style-type: none">11. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);12. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah Untuk Meneraan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;14. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1400);16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1817) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat
--	--	--

		<p>Barang dari dan ke Kapal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 760);</p> <ol style="list-style-type: none">17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 276) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1231);18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 311);19. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 390);20. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012);
--	--	--

3.2. Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait.

Tabel 3.2.

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

NO	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Kapal	Jasa Labuh Kapal	PM 77 Tahun 2016	Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
		Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	<ul style="list-style-type: none"> • PM 57 Tahun 2015 • PM 77 Tahun 2016 	Badan Usaha Pelabuhan Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
		Jasa Tambat/Sandar Kapal	PM 77 Tahun 2016	Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
2.	Pelayanan Barang	Jasa Bongkar Muat Barang	<ul style="list-style-type: none"> • PM 60 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah terakhir dengan PM 93 Tahun 2015; • PM 51 Tahun 2015 ; • PM 77 Tahun 2016 . 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Kerja Bongkar Muat • Perusahaan Bongkar Muat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilik Barang • Perusahaan Pelayaran • BUP
3.	Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya/ Rupa-rupa	Pas Kendaraan	PM 77 Tahun 2016	Pengguna Jasa	•

3.3. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Jasa Labuh Kapal	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi untuk labuh kapal, adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapal; 2) Sudah melakukan permintaan untuk memasuki perairan pelabuhan 	<p>Prosedur yang dilakukan ketika labuh kapal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perusahaan Angkutan Laut menyampaikan Daftar Rencana Kedatangan Kapal (<i>Ship Arrival List/ SAL</i>) untuk periode yang akan datang kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut) dan Instansi terkait lainnya yang memiliki kewenangan. 2) Selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tg. Laut Perusahaan Angkutan Laut/Agen menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut) untuk dilakukan verifikasi, dengan dilampiri: <ol style="list-style-type: none"> a. Rencana Pola Trayek (RPT); b. Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) khusus untuk kapal berbendera asing; c. Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Milik (PPKM) untuk kapal berbendera RI yang ke/dari Luar Negeri; 	Berdasarkan PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 untuk setiap permohonan	UPP Tanjung Laut

B

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
2.	Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk pemanduan kapal, adalah sebagai berikut : 1) Kapal yang akan di pandu dan/atau ditunda; 2) Petugas Pandu; 3) Kapal tunda; 4) Sudah melakukan permintaan pemanduan.	Prosedur yang dilakukan ketika pemanduan dan/atau penundaan kapal: 1) Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut / Agen mengajukan permintaan pelayanan pemanduan dan/atau penundaan kapal masuk dan keluar ke kolam pelabuhan kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut)/ PT. Pelindo IV dan PT CSP yang telah mendapatkan pelimpahan kewenangan pemanduan dari Menteri Perhubungan dengan dilampiri: a. Copy PKK yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Laut; b. Warkat Dana Asli (Bukti Pembayaran); c. <i>Ship Particular</i> /surat ukur kapal (untuk kapal yang pertama kali masuk	PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 untuk setiap permohonan	a. UPP Tanjung Laut b. PT. Pelindo IV dan PT CSP

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
3.	Jasa Tambat Kapal	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi untuk Tambat/Sandar Kapal, adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapal yang akan tambat/sandar; 2) Dermaga yang dilengkapi dengan bollard (alat untuk menambahkan tali kapal); 3) Sudah melakukan permintaan 	<p>Prosedur yang dilakukan ketika tambat kapal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut / Agen mengajukan permintaan pelayanan tambat kapal di dermaga pelabuhan Tanjung Laut dengan dilampiri: <ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan Bongkar Muat (B/M) dari Pemilik Barang/ Owner ship; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/ Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). 2) UPP Tanjung Laut membuat Prarencana Pelayanan Kapal tambat di dermaga dan Barang untuk selanjutnya ditetapkan 	Berdasarkan PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 untuk setiap permohonan	<ol style="list-style-type: none"> a. UPP Tanjung Laut b. PT. Pelindo IV dan PT CSP

No	Produk Pelayaman	Persyaratan Pelayaman	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		<p>tambat kapal.</p>	<p>oleh Kepala Kantor Unit Pelabuhan Tanjung Laut;</p> <p>3) UPP melakukan evaluasi lebih lanjut (terutama penerapan prinsip <i>First Come First Service</i> dengan skala Prioritas yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Kantor UPP Tanjung Laut), untuk selanjutnya dilakukan Perencanaan dan Penetapan Pelayaman Kapal dan Barang yang tidak dapat diintervensi oleh siapapun kecuali dalam keadaan darurat/<i>Force Majeur</i>;</p> <p>4) Perusahaan Angkutan Laut/Agen dapat menyandarkan kapalnya di dermaga yang telah ditetapkan setelah mendapatkan <i>Clearance In</i> dari Syahbandar;</p> <p>5) UPP Tanjung Laut melaksanakan pelayanan tambat kapal di dermaga pelabuhan Tanjung Laut.</p>			
4.	<p>Jasa Bongkar Muat (B/M) Barang</p>	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi Bongkar Muat dari dan ke kapal adalah sebagai berikut: 1) Kapal; 2) Tenaga Bongkar</p>	<p>Prosedur yang dilakukan ketika bongkar muat barang dari dan ke kapal:</p> <p>1) Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal bertambat di Pelabuhan Tg.Laut, Perusahaan Angkutan laut/Agen/Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk oleh pemilik barang/<i>Ownership</i> sesuai perjanjian pengangkutan</p>	<p>Berdasarkan PP 15 Tahun 2016</p>	<p>Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 untuk setiap permohonan</p>	<p>a. UPP Tanjung Laut b. PBM c. TKBM</p>

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		<p>Muat/Perusahaan Bongkar Muat;</p> <p>3) Barang yang akan dibongkar/muat dari dan ke kapal;</p> <p>4) Sudah melakukan permintaan bongkar muat barang.</p> <p>5) Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dalam melaksanakan kegiatan B/M di Terminal dapat dilakukan melalui kerjasama dengan UPP Tanjung Laut pengelola Terminal dengan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan.</p>	<p>menyampaikan pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) kepada UPP Tanjung Laut untuk dilakukan verifikasi dengan dilampiri :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan B/M dari Pemilik Barang/ <i>Owner ship</i>; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/ Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). <p>2) PBM yang akan melakukan kegiatan Bongkar Muat mengajukan permintaan TKBM kepada Koperasi TKBM;</p> <p>3) Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tambat Perusahaan Angkutan laut/Agen menyampaikan PPKB kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut) dengan dilampiri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copy PKBM yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Laut (sebagai dasar perencanaan pelayanan kapal dan barang); • Warkat Dana (Bukti Pembayaran); • Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat <p>4) UPP Tanjung Laut melalui TKBM melaksanakan kegiatan bongkar muat</p>			

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
5.	Pas Kendararaan	Persyaratan yang dipenuhi sebagai berikut : 1) Kendararaan memasuki wilayah pelabuhan melalui <i>gate</i> /pintu masuk yang telah ditetapkan.	barang di pelabuhan. Kendararaan memasuki pelabuhan melalui <i>gate</i> /pintu masuk membayar pas pelabuhan.	Berdasarkan PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 2 menit	UPP Tanjung Laut

3.4. Identifikasi Sarana dan Prasarana

Tabel 3.4.

Identifikasi Sarana dan Prasarana

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan
1	Jasa Labuh Kapal	Perairan untuk berlabuh
2	Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	a. Stasiun pemanduan b. Kapal pemanduan c. GPS d. Peta Laut e. Alat pengukur kedalaman perairan.
3	Jasa Tambat Kapal	a. Kapal Tunda b. Dermaga c. Bollard
4	Jasa Bongkar Muat Barang	a. Chasis b. Truck c. Crane (tetapi sudah rusak) d. Forklift e. Jala-jala f. Reachstaker
5	Pas Kendaraan	Gate/pintu masuk dan keluar

P

3.5. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Tabel. 3.5.

Identifikasi Jumlah Dan Kompetensi SDM

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
1	Jasa Labuh Kapal			
2	Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	Pelaut yang memiliki ijazah minimal ANT III /ATT III	Tidak ada	Selama ini dilaksanakan oleh PT Pelindo IV berdasarkan Pelimpahan dari Menhub
3	Jasa Tambat Kapal	Tenaga/Buruh Kepil		
4	Jasa Bongkar Muat Barang	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) 	Tidak ada	<ul style="list-style-type: none"> • Selama ini kegiatan tenaga bongkar muat merupakan tenaga diluar pegawai UPP Tanjung Laut.
		<ul style="list-style-type: none"> • Operator Forklift • Operator Reachstaker 	<p>Belum ada</p> <p>Belum ada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selama ini peralatan yang digunakan untuk kegiatan bongkar muat merupakan alat milik pihak ketiga
5	Pas Kendaraan	Tenaga Administrasi		

3.6. Pengawasan Internal

Tabel. 3.6.
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Laut

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Laut	Pengawasan internal meliputi: a. Pengawasan terkait penyandaran dan keberangkatan kapal b. Pengawasan terkait pelayanan permintaan bongkar muat barang c. Pengawasan terkait keluar	Jumlah pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut PNS sebanyak 24 pegawai dan Non PNS sebanyak 5 pegawai	Data sarana dan prasarana Pelabuhan Tanjung Laut, terdiri dari : 1. Data Fasilitas Pelabuhan Tanjung Laut a. Dermaga kayu b. Dermaga Beton c. Lapangan Penumpukan d. Gudang e. Terminal Penumpang 2. Kendaraan Dinas : a. Roda 2 b. Roda 4 3. Fasilitas Penunjang Pelabuhan a. Kapal Patroli Pantai	a. 348m ² b. 448 m ² c. 4.770 m ² d. 300 m ² e. 300 m ² a. 10 unit b. 2 unit a. Beroperasi

1

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
	masuk kendaraan di pelabuhan		b. Peralatan SAR c. Peralatan Monitor (VTS) d. Gedung Kantor e. Jalan Khusus Kompleks f. Peralatan Penanggulangan Pencemaran	b. 1 set c. 1 set d. 289 m ² e. 1.910 m ² f. 2 (dua) container @ 20 feet

0

3.7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3.7.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan : Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Laut

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana
1	Pengaduan	Pengaduan terkait dengan pelayanan dapat disampaikan langsung ke kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat.	Pengaduan akan ditindak lanjuti oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut paling lambat 1 minggu setelah pengaduan itu masuk	Untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut dibantu oleh: 1. Petugas Tata usaha Kelas I Tanjung Laut 2. Petugas Angkutan Laut dan pelayanan jasa 3. Petugas Fasilitas pelabuhan dan ketertiban 4. Petugas Kesyahbandaran	1. Kotak Saran 2. Email: kanpel_tg.laut@yahoo.co.id
2	Saran dan Masukan	Pengaduan terkait dengan pelayanan dapat	Bila masukan tersebut membangun dan bertujuan untuk	Untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut dibantu	1. Kotak Saran 2. Email: kanpel_tg.laut@yahoo.co.id

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana
		disampaikan langsung ke kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat.	perbaikan pelayanan maka akan langsung ditindak lanjuti	oleh : 1. Petugas Tata usaha Kelas I Tanjung Laut 2. Petugas Angkutan Laut dan pelayanan jasa 3. Petugas Fasilitas pelabuhan dan keteriban 4. Petugas Kesyahbandaran	@yahoo.co.id

5. Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan
Setiap pegawai UPP yang melaksanakan pelayanan dapat menjamin memberikan pelayanan dan jaminan ke amanan dengan maksimal kepada para pengguna jasa sesuai dengan SOP yang berlaku di UPP Tanjung Laut.
6. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan.
Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan tiap 3 bulan sekali namun dalam tiap harinya dilaporkan kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut.

BAB IV STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan standar pelayanan di lingkungan Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Laut untuk jasa pelayanan:

- a. Penyediaan dan pelayanan jasa labuh kapal;
- b. Penyediaan jasa pemanduan dan penundaan kapal;
- c. Penyediaan dan pelayanan jasa tambat kapal;
- d. Pelayanan jasa bongkar muat barang;
- e. Pelayanan jasa alat;
- f. Penyediaan jasa kepelabuhan lainnya.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, Mekanisme dan prosedur;
- c. Jangka waktu pelayanan;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produksi pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi :

- a. Dasar hukum
- b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

4.1. Standar Pelayanan

4.1.1. Jasa Labuh Kapal

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa labuh di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kapal; 2. Sudah melakukan permintaan untuk memasuki perairan pelabuhan; 3. Surat Permohonan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A) dari

No	Komponen	Uraian
		<p>Pengguna Jasa</p> <p>4. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi</p> <p>5. dll.</p>
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan Angkutan Laut menyampaikan Daftar Rencana Kedatangan Kapal (<i>Ship Arrival List/ SAL</i>) untuk periode yang akan datang kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut) dan Instansi terkait lainnya yang memiliki kewenangan. 2. Selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tanjung Laut Perusahaan Angkutan Laut/Agen menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut) untuk dilakukan verifikasi, dengan dilampiri: <ol style="list-style-type: none"> a. Rencana Pola Trayek (RPT); b. Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) khusus untuk kapal berbendera asing; c. Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Milik (PPKM) untuk kapal berbendera RI yang ke / dari Luar Negeri; d. Surat Penunjukan Keagenan atau Agency Agreement dari owner atau <i>general agen</i>; e. Ship Particular (untuk kapal yang pertama kali sandar di Pelabuhan Tanjung Laut); f. Cargo Manifest Bongkar; g. Memorandum Kedatangan/Keberangkatan Kapal; h. Dokumen lain dari instansi terkait (untuk muatan tertentu). <p>Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa menyampaikan data Kedatangan Kapal melalui loket; 2) Petugas Administrasi melakukan perhitungan nota PNBP Jasa Labuh dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 3) Pengguna Jasa Menyampaikan Nota PNBP Jasa Labuh Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran; 4) Bendahara PNBP menerima nota dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Labuh Kapal;

No	Komponen	Uraian			
		5) Bendahara menerbitkan bukti pembayaran dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1	Jasa Labuh Kapal	<ul style="list-style-type: none"> Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A); 	
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl. Pelabuhan No. 28 Tanjung Laut Indah Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang Kalimantan Timur 75321, Nomor Telepon 0548-21568, ataupun melalui email : kanpel.tg.laut@yahoo.co.id			
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 20.384 m ² dan luas gedung 289 m ² (dua ratus delapan puluh sembilan meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Kepala SubbagTata Usaha; 3. Ruang Kepala Seksi Operasi; 4. Ruang Seksi Keuangan; 5. Locket; 6. Ruang Tunggu. 			

No	Komponen	Uraian				
9.	Kompetensi pelaksana					
		No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	
		1	Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. SMA atau sederajat		
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung terhadap Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut .				
11.	Jumlah pelaksana					
		No.	Uraian	Tahun 2016		
		1.	Bendahara PNB	1 Orang		
		2.	Petugas Administrasi	2 Orang		
		No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Ket
		1	Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)	1. SMA atau sederajat	3orang	
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.				
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.				

No	Komponen	Uraian
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali

4.1.2. Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015;3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian;4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubunga Laut.
2.	Persyaratan Pelayanan	Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa

No	Komponen	Uraian
		<p>melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kapal yang akan dipandu dan/atau ditunda;2. Petugas Pandu;3. Kapal tunda;4. Surat Permintaan Pelayanan Pamanduan dan Penundaan dari Pengguna Jasa5. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi6. Dll.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut/Agen mengajukan permintaan pelayanan pemanduan dan/atau penundaan kapal masuk dan keluar ke kolam pelabuhan kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut)/ PT. Pelindo IV dan PT CSP yang telah mendapatkan pelimpahan kewenangan pemanduan dari Menteri Perhubungan dengan dilampiri:<ol style="list-style-type: none">a. Copy PKK yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Laut ;b. Warkat Dana Asli (Bukti Pembayaran);c. Ship Particular / surat ukur kapal (untuk kapal yang pertama kali masuk Tg.Laut);d. <i>Master Cable</i>;e. International Ship Security Certificate (Kapal dengan rute luar negeri);f. Manifest;g. Daftar Barang Berbahaya (B3).2. UPP Tanjung Laut dalam hal ini PT. Pelindo IV dan PT CSP melaksanakan pelayanan pemanduan dan/atau penundaan kapal masuk dan keluar kolam pelabuhan.

No	Komponen	Uraian											
		<p>Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal; 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal; 3. Diterbitkan surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal; 4. Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa 5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran 6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal 7. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa 											
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit											
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan											
6.	Produk pelayanan	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="618 1714 695 1776">No</th> <th data-bbox="695 1714 1019 1776">Jenis layanan</th> <th data-bbox="1019 1714 1393 1776">Produk Layanan</th> <th data-bbox="1393 1714 1539 1776">Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="618 1776 695 1826">1.</td> <td data-bbox="695 1776 1019 1826">Jasa Pemanduan</td> <td data-bbox="1019 1776 1393 1826" rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> • surat persetujuan pelaksanaan pemanduan; • suratpersetujuan penundaan kapal; </td> <td data-bbox="1393 1776 1539 1826"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1826 695 1876">2.</td> <td data-bbox="695 1826 1019 1876">Jasa Penundaan Kapal</td> <td data-bbox="1393 1826 1539 1876"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket	1.	Jasa Pemanduan	<ul style="list-style-type: none"> • surat persetujuan pelaksanaan pemanduan; • suratpersetujuan penundaan kapal; 		2.	Jasa Penundaan Kapal	
No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket										
1.	Jasa Pemanduan	<ul style="list-style-type: none"> • surat persetujuan pelaksanaan pemanduan; • suratpersetujuan penundaan kapal; 											
2.	Jasa Penundaan Kapal												
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui											

No	Komponen	Uraian								
		surat tertulis dengan alamat surat Jl. Pelabuhan No. 28 Tanjung Laut Indah Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang Kalimantan Timur 75321, Nomor Telepon 0548-21568, ataupun melalui email : kanpel.tg.laut@yahoo.co.id								
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	<p>Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 20.384 m² dan luas gedung 289 m² (dua ratus delapan puluh sembilan meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Kepala Subbag Tata Usaha; 3. Ruang Kepala Seksi Operasi; 4. Ruang Kepala Seksi Keuangan; 5. Locket; 6. Ruang Tunggu. 								
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. ANT II dan/atau ANT I 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANT II dan/atau ANT I 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat 	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket							
1	surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	<ol style="list-style-type: none"> 1. ANT II dan/atau ANT I 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat 								
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung terhadap Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut .								
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Pandu dari PT Pelindo IV dan BUP PT Citra Samudera Persada</td> <td>6 orang</td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian	Tahun 2016	1.	Petugas Pandu dari PT Pelindo IV dan BUP PT Citra Samudera Persada	6 orang		
No	Uraian	Tahun 2016								
1.	Petugas Pandu dari PT Pelindo IV dan BUP PT Citra Samudera Persada	6 orang								

No	Komponen	Uraian				
		2.	Bendahara PNPB	1 Orang		
		3.	Petugas Administrasi	2 Orang		
		No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Ket
		1	Surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	1. ANT II dan/atau ANT I 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat	6 orang 2 orang 1 orang	
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan.				
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan.				
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali				

4.1.3. Jasa Tambat Kapal

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa tambat di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015;3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian;4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011;5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubunga Laut.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah sebagai berikut \:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kapal yang akan tambat/sandar;2. Dermaga yang dilengkapi dengan bollard (alat untuk menambatkan tali kapal);3. Sudah melakukan permintaan tambat kapal.4. Surat Permintaan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A) dari

No	Komponen	Uraian
		Pengguna Jasa; 5. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	Operasional : 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut / Agen mengajukan permintaan pelayanan tambat kapal di dermaga pelabuhan Tanjung Laut dengan dilampiri: <ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan Bongkar Muat (B/M) dari Pemilik Barang/ Owner ship; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/ Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). 2. UPP Tanjung Laut membuat Prarencana Pelayanan Kapal tambat di dermaga dan Barang untuk selanjutnya ditetapkan oleh Kepala Kantor Unit Pelabuhan Tanjung Laut ; 3. UPP melakukan evaluasi lebih lanjut (terutama penerapan prinsip <i>First Come First Service</i> dengan skala Prioritas yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Kantor UPP Tanjung Laut), untuk selanjutnya dilakukan Perencanaan dan Penetapan Pelayanan Kapal dan Barang yang tidak dapat di intervensi oleh siapapun kecuali dalam keadaan darurat/Force Majeur; 4. Perusahaan Angkutan Laut/Agen dapat menyandarkan kapalnya di dermaga yang telah ditetapkan setelah mendapatkan <i>Clearance In</i> dari Syahbandar; 5. UPP Tanjung Laut melaksanakan pelayanan tambat kapal di dermaga pelabuhan tanjung Laut. Pembayaran PNBP: 1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); 2) Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); 3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan jasa kapal; 4) Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota

No	Komponen	Uraian								
		<p>Tagihan PNBP Jasa tambatkapal dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;</p> <p>5) Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Tambat Kapal Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;</p> <p>6) Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa tambat Kapal;</p> <p>7) Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.</p>								
4.	Jangka waktu pelayanan	Total waktu yang dibutuhkan 35 menit								
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan								
6.	Produk pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="548 1211 618 1273">No</th> <th data-bbox="618 1211 906 1273">Jenis layanan</th> <th data-bbox="906 1211 1393 1273">Produk Layanan</th> <th data-bbox="1393 1211 1549 1273">Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="548 1273 618 1447">1</td> <td data-bbox="618 1273 906 1447">Jasa Tambat Kapal</td> <td data-bbox="906 1273 1393 1447"> <ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); </td> <td data-bbox="1393 1273 1549 1447"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket	1	Jasa Tambat Kapal	<ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); 	
No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket							
1	Jasa Tambat Kapal	<ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); 								
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl. Pelabuhan No. 28 Tanjung Laut Indah Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang Kalimantan Timur 75321, Nomor Telepon 0548-21568, ataupun melalui email : kanpel.tg.laut@yahoo.co.id								
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 20.384 m ² dan luas gedung 289 m ² (dua ratus delapan puluh sembilan meter								

No	Komponen	Uraian																				
		persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Kepala SubbagTata Usaha; 3. Ruang Kepala Seksi Operasi; 4. Ruang Seksi Keuangan; 5. Loker; 6. Ruang Tunggu.																				
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);</td> <td>1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana													
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket																			
1	surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana																				
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut.																				
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Operasional</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNB</td> <td>1 Orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td>2 Orang</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);</td> <td>1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;</td> <td>3 orang 3 orang</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Uraian	Tahun 2016	1.	Petugas Operasional	2 orang	2.	Bendahara PNB	1 Orang	3.	Petugas Administrasi	2 Orang	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	3 orang 3 orang
No.	Uraian	Tahun 2016																				
1.	Petugas Operasional	2 orang																				
2.	Bendahara PNB	1 Orang																				
3.	Petugas Administrasi	2 Orang																				
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																			
1	surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	3 orang 3 orang																			
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.																				

No	Komponen	Uraian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali

4.1.4. Jasa Bongkar Muat Barang

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa barang (PUJK 1B) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015;3. Peraturan Pmerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011;4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Oragnisasi dan Tata Kerja

No	Komponen	Uraian
		<p>Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2015;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubunga Laut.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kapal;2. Tenaga Bongkar Muat/Perusahaan Bongkar Muat;3. Barang yang akan dibongkar/muat dari dan ke kapal;4. Sudah melakukan permintaan bongkar muat barang.5. Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dalam melaksanakan kegiatan B/M di Terminal dapat dilakukan melalui kerjasama dengan UPP Tanjung Laut pengelola Terminal dengan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan;6. Surat Permintaan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B) dari Pengguna Jasa;

No	Komponen	Uraian
		7. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal bertambat di Pelabuhan Tg.Laut, Perusahaan Angkutan laut /Agen/ Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk oleh pemilik barang/ Owner ship sesuai perjanjian pengangkutan menyampaikan Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) kepada UPP Tanjung Laut untuk dilakukan verifikasi dengan dilampiri : <ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan B/M dari Pemilik Barang/ Owner ship; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/ Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). 2. PBM yang akan melakukan kegiatan Bongkar Muat mengajukan permintaan TKBM kepada Koperasi TKBM; 3. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tambat Perusahaan Angkutan laut/Agen menyampaikan PPKB kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Laut) dengan dilampiri: <ul style="list-style-type: none"> • Copy PKBM yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Laut (sebagai dasar perencanaan pelayanan kapal dan barang); • Warkat Dana (Bukti Pembayaran); • Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat 4. UPP Tanjung Laut melalui TKBM melaksanakan kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan. <p>Pembayaran PNBPN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 2) Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan

No	Komponen	Uraian			
		<p>Jasa Barang (PUJK 1B);</p> <p>3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</p> <p>4) Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Barang (PUJK 1B) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;</p> <p>5) Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Barang (PUJK 1B) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;</p> <p>6) Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Barang (PUJK 1B);</p> <p>7) Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.</p>			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1. 2.	Jasa Bongkar Muat Barang : Jasa Dermaga Jasa Penumpukan	<ul style="list-style-type: none"> • surat Persetujuan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); • surat Persetujuan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 	
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl. Pelabuhan No. 28 Tanjung Laut Indah Kecamatan			

No	Komponen	Uraian												
		Bontang Selatan Kota Bontang Kalimantan Timur 75321, Nomor Telepon 0548-21568, ataupun melalui email : kanpel.tg.laut@yahoo.co.id												
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	<p>Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 20.384 m² dan luas gedung 289 m² (dua ratus delapan puluh sembilan meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Kepala SubbagTata Usaha; 3. Ruang Kepala Seksi Operasi; 4. Ruang Seksi Keuangan; 5. Locket; 6. Ruang Tunggu. 												
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</td> <td>1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana					
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket											
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana												
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut												
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Operasional</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNB</td> <td>1 Orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td>2 Orang</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Uraian	Tahun 2016	1.	Petugas Operasional	2 orang	2.	Bendahara PNB	1 Orang	3.	Petugas Administrasi	2 Orang
No.	Uraian	Tahun 2016												
1.	Petugas Operasional	2 orang												
2.	Bendahara PNB	1 Orang												
3.	Petugas Administrasi	2 Orang												

No	Komponen	Uraian											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</td> <td>1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;</td> <td>2 orang 3 orang</td> </tr> </tbody> </table>				No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	2 orang 3 orang
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM										
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	2 orang 3 orang										
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.											
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.											
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali											

4.1.5. Jasa Alat

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun

No	Komponen	Uraian
		<p>2015;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah permohonan permintaan pelayanan alat.</p>
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat; 2) Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat; 3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Alat; 4) Penggunaan alat oleh pengguna jasa. <p>Pembayaran PNBPN :</p>

1

No	Komponen	Uraian								
		1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C); 2) Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C); 3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C); 4) Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBPN Jasa Alat (PUJK 1C) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5) Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBPN Jasa Alat (PUJK 1C) Kepada Bendahara PNBPN sekaligus melakukan pembayaran; 6) Bendahara PNBPN menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBPN Jasa Alat (PUJK 1C); 7) Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa;								
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit								
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan								
6.	Produk pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="600 1679 669 1754">No</th> <th data-bbox="669 1679 857 1754">Jenis layanan</th> <th data-bbox="857 1679 1312 1754">Produk Layanan</th> <th data-bbox="1312 1679 1497 1754">Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="600 1754 669 1876">1.</td> <td data-bbox="669 1754 857 1876">Jasa Alat</td> <td data-bbox="857 1754 1312 1876"> <ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C) </td> <td data-bbox="1312 1754 1497 1876"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket	1.	Jasa Alat	<ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C) 	
No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket							
1.	Jasa Alat	<ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C) 								
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl. Pelabuhan No. 28 Tanjung Laut Indah Kecamatan								

No	Komponen	Uraian								
		Bontang Selatan Kota Bontang Kalimantan Timur 75321, Nomor Telepon 0548-21568, ataupun melalui email : kanpel.tg.laut@yahoo.co.id								
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	<p>Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 20.384 m² dan luas gedung 289 m²(dua ratus delapan puluh sembilan meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Kepala SubbagTata Usaha; 3. Ruang Kepala Seksi Operasi; 4. Ruang Seksi Keuangan; 5. Locket; 6. Ruang Tunggu. 								
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1" data-bbox="605 1278 1490 1547"> <thead> <tr> <th data-bbox="605 1278 693 1355">No</th> <th data-bbox="693 1278 1024 1355">Produk Pelayanan</th> <th data-bbox="1024 1278 1344 1355">Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th data-bbox="1344 1278 1490 1355">Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="605 1355 693 1547">1</td> <td data-bbox="693 1355 1024 1547">surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);</td> <td data-bbox="1024 1355 1344 1547">1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana</td> <td data-bbox="1344 1355 1490 1547"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket							
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana								
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut .								

No	Komponen	Uraian																	
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Operasional</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNPB</td> <td>1 Orang</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);</td> <td>1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;</td> <td>2 orang 1 orang</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Uraian	Tahun 2016	1.	Petugas Operasional	2 orang	2.	Bendahara PNPB	1 Orang	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	2 orang 1 orang
No.	Uraian	Tahun 2016																	
1.	Petugas Operasional	2 orang																	
2.	Bendahara PNPB	1 Orang																	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	2 orang 1 orang																
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggaran Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.																	
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.																	
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali																	

4.1.6. Jasa Kepelabuhanan Lainnya

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan Jasa Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah: <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah

No	Komponen	Uraian
		<p>dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Barang Milik Negara Daerah;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;</p> <p>6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut adalah permohonan pelayanan jasa kepelabuhanan lainnya.</p>
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya; 2) Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya; 3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya; 4) Pengguna jasa. <p>Pembayaran PNBPN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); 2) Petugas operasional meneliti dan memvalidasi

No	Komponen	Uraian												
		<p>dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</p> <p>3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</p> <p>4) Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;</p> <p>5) Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;</p> <p>6) Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</p> <p>7) Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.</p>												
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit												
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan												
6.	Produk pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="607 1505 672 1567">No</th> <th data-bbox="672 1505 956 1567">Jenis layanan</th> <th data-bbox="956 1505 1354 1567">Produk Layanan</th> <th data-bbox="1354 1505 1500 1567">Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="607 1567 672 1679">1.</td> <td data-bbox="672 1567 956 1679">Jasa Kepelabuhanan Lainnya</td> <td data-bbox="956 1567 1354 1679">• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</td> <td data-bbox="1354 1567 1500 1679"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1679 672 1916">2.</td> <td data-bbox="672 1679 956 1916">Jasa Pas Kendaraan Jasa Pas Orang</td> <td data-bbox="956 1679 1354 1916">• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</td> <td data-bbox="1354 1679 1500 1916"></td> </tr> </tbody> </table>	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket	1.	Jasa Kepelabuhanan Lainnya	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);		2.	Jasa Pas Kendaraan Jasa Pas Orang	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	
No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket											
1.	Jasa Kepelabuhanan Lainnya	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);												
2.	Jasa Pas Kendaraan Jasa Pas Orang	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);												
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.												

No	Komponen	Uraian												
		Pelabuhan No. 28 Tanjung Laut Indah Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang Kalimantan Timur 75321, Nomor Telepon 0548-21568, ataupun melalui email : kanpel.tg.laut@yahoo.co.id												
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	<p>Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 20.384 m² dan luas gedung 289 m² (dua ratus delapan puluh sembilan meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Kepala SubbagTata Usaha; 3. Ruang Kepala Seksi Operasi; 4. Ruang Seksi Keuangan; 5. Loker; 6. Ruang Tunggu. 												
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya(PUJK 1D);</td> <td>1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya(PUJK 1D);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana					
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket											
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya(PUJK 1D);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana												
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut .												
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Operasional</td> <td>1 Orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNB</td> <td>4 Orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td>1 Orang</td> </tr> </tbody> </table>	No	Uraian	Tahun 2016	1.	Petugas Operasional	1 Orang	2.	Bendahara PNB	4 Orang	3.	Petugas Administrasi	1 Orang
No	Uraian	Tahun 2016												
1.	Petugas Operasional	1 Orang												
2.	Bendahara PNB	4 Orang												
3.	Petugas Administrasi	1 Orang												

No	Komponen	Uraian			
		No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM
		1	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	1. D4/Tata Laksana; 2. SMK Maritim/Tata Laksana;	1 orang 5 orang
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.			
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.			
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali			

4.2. Lembar Evaluasi Kinerja Pelaksana

Tabel 4.2.

Lembar evaluasi kinerja pelaksana

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu					

	penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk pelayanan					
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
11	Jumlah pelaksana					
12	Jaminan pelayanan					
13	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksana					

BAB V
PENUTUP

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut merupakan pedoman layanan penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Kelas I Tanjung Laut agar mampu bersaing dengan pelabuhan lainnya dalam bidang jasa kepelabuhanan juga untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada pengguna jasa secara merata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini memajukan perekonomian daerah sekitarnya. Selain itu, acuan tersebut juga dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelabuhan.

Penyelenggara kegiatan jasa kepelabuhanan wajib berpedoman pada sistem dan prosedur pelayanan kapal dan barang dalam pelaksanaan pelayanan kegiatan jasa kepelabuhanan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan waktu, biaya terjangkau dan kepuasan pengguna jasa.

Standar pelayanan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini juga merupakan bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

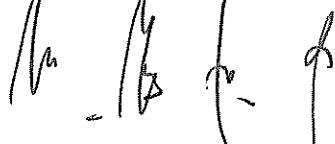
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 112 TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN (UPP) KELAS I TANJUNG
LAUT

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas I Tanjung Laut menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.”

...(Lokasi)....., ...(dd/mm/yy).....

.....(Kepala UPP Kelas I Tanjung Laut).....

(NAMA LENGKAP)

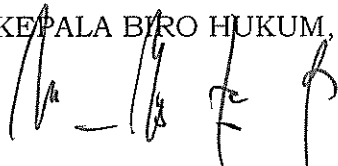
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001