



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 131 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN KELAS II TANA PASER

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. 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;
- c. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser diperlukan adanya standar pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang

Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara
Pelabuhan Kelas II Tana Paser;

- 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 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 KELAS II TANA PASER.

Pasal 1

Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran pada pelabuhan, serta penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan yang belum diusahakan secara komersial.

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 Kelas II Tana Paser 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; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan standar pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

Pasal 5

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 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 25 Oktober 2016

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 Oktober 2016

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

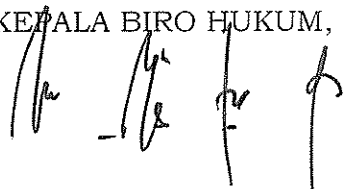
ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 1602

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 131 TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN KELAS II TANA PASER

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas pokok Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser, diperlukan suatu acuan yang antara lain meliputi kriteria minimal berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tana Paser. Acuan tersebut merupakan standar yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Tana Paser. Selain itu 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 II Tana Paser.

Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 II Tana Paser 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 II Tana Paser agar dapat diperoleh pemahaman dan keseragaman dalam penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan yang menjadi tugas pokok Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 II Tana Paser 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 Tana Paser 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 Tana Paser 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 Tana Paser 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 Tana Paser 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 II Tana Paser adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, kordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan 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 angin, tenaga mekanik, energy 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 segala macam/jenis muatan yang diangkut dengan kendaraan air (kapal tongkang) termasuk peti kemas.
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 II Tana Paser

Tabel 3.1.
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum
Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian
1	Tugas dan fungsi	<p>Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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.</p> <p>Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser mempunyai fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none">penyiapan bahan penyusunan rencana induk pelabuhan serta Daerah Lingkungan Kerja (DLKr) dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKp) pelabuhan;penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, dan sarana navigas pelayaran;penjaminan kelancaran arus barang, penumpang dan hewan;penyediaan dan/atau pelayanan jasa kepelabuhanan;pengaturan, pengendalian, dan pengawasan usaha jasa terkait dengan kepelabuhanan dan angkutan di perairan;penyediaan fasilitas pelabuhan dan jasa pemanduan dan penundaan;penjaminan keamanan dan ketertiban di pelabuhan;pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan;

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> i. penyiapan bahan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran; j. pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>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.</p> <p>Memuat beberapa hal sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 II Tana Paser	<ul 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 Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian; 4. Peraturan Pmerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Barang Milik Negara Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 7. 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)

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian
		<p>Kantor Pelabuhan;</p> <p>8. 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> <p>9. 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>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Penumpang Angkutan Laut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;</p> <p>13. 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> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016;</p> <p>15. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/2/18/DJPL-13 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Pada 16 (Enam Belas) Unit Penyelenggara Pelabuhan.</p>

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	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.	Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
		Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	<ul style="list-style-type: none">• Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;• Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan	Badan Usaha Pelabuhan Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran

NO	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat	Pihak Terkait
			Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.		
		Jasa Tambat/Sandar Kapal	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.	Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
2	Pelayanan Barang	Jasa Bongkar Muat Barang	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal Peraturan Menteri sebagai telah diubah oleh PM 93 Tahun 2015; • Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Kerja Bongkar Muat • Perusahaan Bongkar Muat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilik Barang • Perusahaan Pelayaran • BUP

NO	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat	Pihak Terkait
			tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; • 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.		
3	Pelayanan Jasa Kepelabuhan anan Lainnya/ Rupa-rupa	Sewa bangunan	Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Barang Milik Negara Daerah.	Pemilik Usaha	UPP KPKNL

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	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk labuh kapal, adalah sebagai berikut: 1) kapal; 2) S=sudah melakukan permintaan untuk memasuki perairan pelabuhan	Prosedur yang dilakukan ketika labuh kapal: 1) Perusahaan Angkutan Laut menyampaikan Daftar Rencana Kedatangan Kapal (<i>Ship Arrival List/SAL</i>) untuk periode yang akan datang kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tana Paser), dan instansi terkait lainnya yang memiliki kewenangan 2) Selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tana Paser. Perusahaan Angkutan Laut/Agen menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada Unit Pelabuhan Tana Paser untuk dilakukan verifikasi, dengan dilampiri: a. Rencana Pola Trayek (RPT);	Biaya Berdasarkan PP PNBP (PP 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan	a. UPP Tana Paser

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
			<p>b. Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) khusus untuk kapal berbendera asing;</p> <p>c. Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Milik (PPKM) untuk kapal berbendera RI yang ke / dari Luar Negeri;</p> <p>d. Surat Penunjukan Keagenan atau <i>Agency Agreement</i> dari <i>owner</i> atau <i>general agen</i>;</p> <p>e. <i>Ship Particular</i> (untuk kapal yang pertama kali sandar di Pelabuhan Tana Paser);</p> <p>f. <i>Cargo Manifest</i> Bongkar;</p> <p>g. Memorandum Kedatangan/Keberangkatan Kapal;</p> <p>h. Dokumen lain dari instansi terkait (untuk muatan tertentu).</p>			

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
2.	Jasa Pemantuan dan Penundaan Kapal	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi untuk pemantuan kapal, adalah sebagai berikut:</p> <p>1) kapal yang akan di pandu dan/atau ditunda;</p> <p>2) petugas pandu;</p> <p>3) kapal tunda;</p> <p>4) sudah melakukan permintaan pemantuan.</p>	<p>Prosedur yang dilakukan ketika pemantuan dan/atau penundaan kapal:</p> <p>1) Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut / Agen mengajukan permintaan pelayanan pemantuan kapal masuk ke kolam pelabuhan kepada UPP Tana Paser yang telah mendapatkan pelimpahan kewenangan pemantuan dari Menteri Perhubungan dengan dilampiri:</p> <p>a. Copy PKK yang telah diverifikasi oleh UPP Tana Paser ;</p> <p>b. Warkat Dana Asli (Bukti Pembayaran);</p> <p>c. <i>Ship Particular</i>/surat ukur kapal (untuk kapal yang pertama kali masuk Tana Paser);</p> <p>d. <i>Master Cable</i>;</p> <p>e. <i>International Ship Security Certificate</i></p>	<p>Biaya Berdasarkan PP PNBP (PP 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)</p>	<p>Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan</p>	<p>a. UPP Tana Paser</p> <p>b. PT. Pelindo IV</p>

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
			<p>(kapal dengan rute luar negeri);</p> <p>f. Manifest;</p> <p>g. Daftar Barang Berbahaya (B3).</p> <p>2) UPP Tana Paser dalam hal ini PT. Pelindo IV melaksanakan pelayanan pemanduan dan/atau penundaan kapal masuk dan keluar kolam pelabuhan.</p>			
3.	Jasa Tambat Kapal	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi untuk Tambat/Sandar Kapal, adalah sebagai berikut :</p> <p>1) Kapal yang akan tambat/sandar;</p> <p>2) Dermaga yang dilengkapi dengan <i>bollard</i> (alat untuk</p>	<p>Prosedur yang dilakukan ketika tambat kapal:</p> <p>1) Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut / Agen mengajukan permintaan pelayanan tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tana Paser dengan dilampiri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan B/M dari Pemilik Barang/ Owner ship; • Copy PKK yang telah diverifikasi; 	<p>Biaya Berdasarkan PP PNBP (PP 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)</p>	<p>Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan</p>	<p>a. PT. Pelindo IV</p> <p>b. UPP Tana Paser</p>

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		menambatkan tali kapal); 3) Sudah melakukan permintaan tambat kapal.	<ul style="list-style-type: none">• Manifest Bongkar/ Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). <p>2) UPP Tana Paser membuat Prarencana Pelayanan Kapal tambat di dermaga dan Barang untuk selanjutnya diajukkan kepada Kantor Unit Pelabuhan Tana Paser;</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 Tana Paser), untuk selanjutnya dilakukan Perencanaan dan Penetapan Pelayanan Kapal dan Barang yang tidak dapat diintervensi oleh siapapun kecuali dalam keadaan darurat/Force Majeur;</p>			

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
			<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 Tana Paser melaksanakan pelayanan tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tana Paser.</p>			
4.	Jasa Bongkar Muat (B/M) Barang	<p>Persyaratan yang harus dipenuhi untuk Bongkar Muat dari dan ke kapal adalah sebagai berikut :</p> <p>1) kapal;</p> <p>2) Tenaga Bongkar Muat/Perusahaan Bongkar Muat;</p> <p>3) Barang yang akan dibongkar/muat</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 Tana Paser, Perusahaan Angkutan laut /Agen/ Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk oleh pemilik barang/<i>Owner ship</i> sesuai perjanjian pengangkutan menyampaikan Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) kepada UPP Tana Paser untuk dilakukan verifikasi dengan</p>	<p>Biaya Berdasarkan PP PNB (PP 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)</p>	<p>Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan</p>	<p>a. UPP Tana Paser</p> <p>b. PBM</p> <p>c. TKBM</p>

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		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 Tana Paser pengelola Terminal dengan prinsip kesetaraan dan saling	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 UPP Tana Paser dengan dilampiri: <ul style="list-style-type: none">• Copy PKBM yang telah diverifikasi oleh UPP Tana Paser (sebagai dasar perencanaan pelayanan kapal dan barang);			

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		menguntungkan.	<ul style="list-style-type: none">• Warkat Dana (Bukti Pembayaran);• Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat 4) UPP Tana Paser melalui TKBM melaksanakan kegiatan bongkar muta barang di pelabuhan.			
5.	Sewa Bangunan	Persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut : 1) Permohonan dari pihak penyewa kepada KUPP. 2) surat persetujuan dari KPKNL	Kepala Kantor UPP Tana Paser mengajukan permohonan Sewa Bangunan (BMN) kepada Sesditjen Hubla untuk diproses lebih lanjut terkait dengan proses persetujuan dari Pengelola BMN kepada Pengguna BMN.	PNBP nya sudah tidak diatur di dalam PP PNBP (PP 11 tahun 2015), namun berdasarkan PP 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara Daerah	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan	a. UPP Tana Paser b.KPKNL BALIKPAP AN

1

3.4. Identifikasi Sarana dan Prasarana

Tabel 3.4.
Identifikasi Sarana dan Prasarana

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan
1	Jasa Labuh Kapal	a. Perairan untuk berlabuh
2	Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	a. Stasiun pemanduan b. Kapal pemanduan c. Kapal Tunda d. GPS e. Peta Laut f. Alat pengukur kedalaman perairan.
3	Jasa Tambat Kapal	a. Kapal Tunda b. Dermaga c. <i>Bollard</i>
4	Jasa Bongkar Muat Barang	a. Dermaga b. <i>Chasis</i> c. <i>Truck</i> d. <i>Crane</i> (tetapi sudah rusak) e. <i>Forklift</i>

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan
		f. Jala-jala Sedangkan untuk memuat/menurunkan barang dari dan ke kapal menggunakan crane kapal.
5	Sewa Bangunan	Komputer dan Printer

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 Penundaan Kapal	a. 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	a. Tenaga/Buruh Kepil (TKBM)		
4	Jasa Bongkar Muat Barang	a. Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) c. Operator Forklift d. Operator Reachstaker	Tidak ada Belum ada Belum ada	Selama ini kegiatan tenaga bongkar muat merupakan tenaga di luar pegawai UPP Tana Paser.
5	Sewa Bangunan	Tenaga keuangan dan administrasi		

3.6. Pengawasan Internal

Tabel. 3.6.
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : Unit Penyelenggara Pelabuhan Tana Paser

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Unit Penyelenggara Pelabuhan Tana Paser	Pengawasan internal meliputi : a. Pengawasan terkait penyandaran dan keberangkatan kapal b. Pengawasan terkait pelayanan permintaan bongkar muat barang c. Pengawasan terkait keluar masuk kendaraan di	Jumlah pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser PNS sebanyak 18 pegawai dan Non PNS sebanyak 0 pegawai	Data sarana dan prasarana Pelabuhan Tana Paser terdiri dari: 1. Data Fasilitas Pelabuhan Tana Paser a. Dermaga b. Trestel c. Causeway d. Lapangan Penumpukan e. Gudang f. Terminal Penumpang	a. $190 \times 15 = 285015 \text{ m}^2$ b. $205 \times 5 = 1025 \text{ m}^2$ c. $200 \times 8 = 1025 \text{ m}^2$ d. 3000 m^2 e. 1. G1. $30 \times 20 = 600 \text{ m}^2$ 2. G2. $25 \times 20 = 500 \text{ m}^2$ f. $30 \times 20 = 600 \text{ m}^2$

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
	pelabuhan		<div>2. Kendaraan Dinas :<div>a. Roda 2</div><div>b. Roda 4</div></div> <div>3. Fasilitas Penunjang Pelabuhan<div>a. Speed – SB 001 mesin 40 PK</div><div>b. Speed – SB 002 mesin 100 PK</div><div>c. KNP 5130 mesin 2 x 200 PK</div><div>d. Gedung Kantor</div><div>e. Pos Jaga</div><div>f. Jalan Lingkungan Pelabuhan</div><div>g. Gapura+Papan Nama</div><div>h. Tangki Air (<i>Water Torent</i>)</div></div> <div><div>a. 19</div><div>b. 5 (4 bagus, 1 rusak berat)</div><div>a. Tidak beroperasi/ rusak</div><div>b. Beroperasi</div><div>c. Beroperasi</div><div>d. 460 m²</div><div>e. 5 x 6 = 30 m²</div><div>f. 100 x 6 = 600 m²</div><div>g. 2 unit</div><div>h. 1 unit</div></div>	

a. 19

b. 5 (4 bagus, 1 rusak berat)

a. Tidak beroperasi/ rusak

b. Beroperasi

c. Beroperasi

d. 460 m²

e. 5 x 6 = 30 m²

f. 100 x 6 = 600 m²

g. 2 unit

h. 1 unit

3.7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3.7.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan : Unit Penyelenggara Pelabuhan Tana Paser

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan	Pengaduan terkait dengan pelayanan dapat disampaikan langsung ke kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat.	Pengaduan akan ditindak lanjuti oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser paling lambat 1 minggu setelah pengaduan itu masuk	Untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser dibantu oleh: 1. Petugas Tata usaha Kelas II Tana Paser 2. Petugas Angkutan Laut dan pelayanan jasa 3. Petugas Fasilitas pelabuhan dan ketertiban 4. Petugas Kesyahbandaran	1. Kotak Saran 2. Email: kupptanahgrogot@gmail.com	
2	Saran dan Masukan	Pengaduan terkait dengan pelayanan	Bila masukan tersebut	Untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut Kepala Kantor Unit	1. Kotak Saran 2. Email:	

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
		dapat disampaikan langsung ke kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat.	membangun dan bertujuan untuk perbaikan pelayanan maka akan langsung ditindak lanjuti	Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser dibantu oleh: 1. Petugas Tata usaha Kelas II Tana Paser 2. Petugas Angkutan Laut dan pelayanan jasa 3. Petugas Fasilitas pelabuhan dan ketertiban 4. Petugas Kesyahbandaran	kupptanahgrogot@gmail.com	

1. 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 Tana Paser.

2. 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 III Tana Paser.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan standar pelayanan di lingkungan Unit Penyelenggara Pelabuhan Tana Paser 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. penyediaan jasa alat;
 - f. penyediaan jasa kepelabuhanan lainnya.
-
1. 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.

 2. 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 II Tana Paser 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 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 Perhubungan Laut.

No	Komponen	Uraian
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.</p> <p>Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 Pengguna Jasa4. dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi5. dll.
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 Tana Paser), dan instansi terkait lainnya yang memiliki kewenangan;2. Selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tana Paser Perusahaan Angkutan Laut/Agen menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada Unit Pelabuhan Tana Paser 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;

No	Komponen	Uraian
		<p>d. Surat Penunjukan Keagenan atau Agency Agreement dari <i>owner</i> atau <i>general agen</i>;</p> <p>e. <i>Ship Particular</i> (untuk kapal yang pertama kali sandar di Pelabuhan Tana Paser);</p> <p>f. <i>Cargo Manifest</i> Bongkar;</p> <p>g. Memorandum Kedatangan/Keberangkatan Kapal;</p> <p>h. Dokumen lain dari instansi terkait (untuk muatan tertentu).</p> <p>Pembayaran PNBP:</p> <p>1. pengguna Jasa menyampaikan data Kedatangan Kapal melalui loket;</p> <p>2. petugas Administrasi melakukan perhitungan nota PNBP Jasa Labuh dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;</p> <p>3. pengguna Jasa Menyampaikan Nota PNBP Jasa Labuh Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;</p> <p>4. bendahara PNBP menerima nota dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Kapal Labuh;</p> <p>5. bendahara menerbitkan bukti pembayaran 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 tentang PNBP (PP Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)

No		Komponen	Uraian			
6.	Produk pelayanan		No	Jenis layanan	Produk Layanan	Keterangan
			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 ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat tertulis ataupun melalui email kupptanahgrogot@gmail.com			
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 II Tana Paser, berdiri diatas tanah yang bersertifikat atas nama Pemerintah Daerah Kabupaten Paser dengan luas tanah kurang lebih 31.850 m ² (tiga hektar seribu delapan ratus lima puluh meter persegi) dan luas gedung 460 m ² (empat ratus enam puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : <ol style="list-style-type: none">1. Ruang Kepala PK BLU.2. Ruang Petugas Tata Usaha.3. Ruang Petugas Operasi.4. Ruang Petugas Keuangan.5. Locket.6. Ruang Tunggu.			

No		Komponen	Uraian																	
9.	Kompetensi pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th colspan="2">Keterangan</th></tr><tr><td>1</td><td>Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);</td><td>SMA atau sederajat</td><td colspan="2"></td></tr></table>				No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan		1	Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	SMA atau sederajat							
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan																	
1	Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	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 II Tana Paser.																		
11.	Jumlah pelaksana	<table><tr><th>No.</th><th>Uraian</th><th>Tahun 2016</th><td colspan="2"></td></tr><tr><td>1.</td><td>Bendahara PNB</td><td>1 Orang</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2.</td><td>Petugas Administrasi</td><td>2 Orang</td><td colspan="2"></td></tr></table>				No.	Uraian	Tahun 2016			1.	Bendahara PNB	1 Orang			2.	Petugas Administrasi	2 Orang		
No.	Uraian	Tahun 2016																		
1.	Bendahara PNB	1 Orang																		
2.	Petugas Administrasi	2 Orang																		
		<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th>Jumlah SDM</th></tr><tr><td>1.</td><td>Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)</td><td>SMA atau sederajat</td><td>3 orang</td></tr></table>				No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1.	Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)	SMA atau sederajat	3 orang							
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																	
1.	Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)	SMA atau sederajat	3 orang																	

No	Komponen	Uraian
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
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	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser adalah: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pemerintah 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 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 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 II Tana Paser adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kapal yang akan di pandu dan/atau ditunda; 2. petugas pandu; 3. kapal tunda; 4. surat permintaan pelayanan pemanduan dan penundaan dari pengguna jasa

No	Komponen	Uraian
		<p>5. dokumen persyaratan, teknis maupun administrasi</p> <p>6. dll.</p>
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 kapal masuk ke kolam pelabuhan kepada UPP Tana Paser 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 Tana Paser ; b. Warkat Dana Asli (Bukti Pembayaran); c. <i>Ship Particular</i>/surat ukur kapal (untuk kapal yang pertama kali masuk Tana Paser); d. <i>Master Cable</i>; e. <i>International Ship Security Certificate</i> (kapal dengan rute luar negeri); f. Manifest; g. Daftar Barang Berbahaya (B3). 2. UPP Tana Paser dalam hal ini PT. Pelindo IV melaksanakan pelayanan pemanduan dan/atau penundaan kapal masuk dan keluar kolam pelabuhan. <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

No	Komponen	Uraian												
		dan penundaan kapal; 3. diterbitkan surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal; 4. petugas administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNPB Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5. pengguna jasa menyampaikan nota tagihan PNPB Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal Kepada Bendahara PNPB sekaligus melakukan pembayaran; 6. Bendahara PNPB menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNPB 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 tentang PNPB (PP Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)												
6.	Produk pelayanan	<table><tr><th>No</th><th>Jenis layanan</th><th>Produk Layanan</th><th>Keterangan</th></tr><tr><td>1.</td><td>Jasa Pemanduan</td><td></td><td>• surat persetujuan pelaksanaan pemanduan;</td></tr><tr><td>2.</td><td>Jasa Penundaan Kapal</td><td></td><td>• surat persetujuan penundaan kapal;</td></tr></table>	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Keterangan	1.	Jasa Pemanduan		• surat persetujuan pelaksanaan pemanduan;	2.	Jasa Penundaan Kapal		• surat persetujuan penundaan kapal;
No	Jenis layanan	Produk Layanan	Keterangan											
1.	Jasa Pemanduan		• surat persetujuan pelaksanaan pemanduan;											
2.	Jasa Penundaan Kapal		• surat persetujuan penundaan kapal;											

No	Komponen	Uraian
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat tertulis ataupun melalui email: kupptanahgrogot@gmail.com .
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 II Tana Paser, berdiri diatas tanah yang bersertikat atas nama Pemerintah Daerah Kabupaten Paser dengan luas tanah kurang lebih 31.850 m² (tiga hektar seribu delapan ratus lima puluh meter persegi) dan luas gedung 460 m²(empat ratus enam puluh meter persegi).</p> <p>Adapun di gedung tersebut terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ruang Kepala PK BLU.2. Ruang PetugasTata Usaha.3. Ruang Petugas Operasi.4. Ruang Petugas Keuangan.5. Loket.6. Ruang Tunggu.

Komponen		Uraian																			
No	Komponen	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan																
9.	Kompetensi pelaksana	1	surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	1. ANT III 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 II Tana Paser.																			
11.	Jumlah pelaksana	<table><tr><th>No.</th><th colspan="2">Uraian</th><th>Tahun 2016</th></tr><tr><td>1.</td><td colspan="2">Petugas Pandu dari PT Pelindo IV UPK Tana Paser</td><td>10 orang</td></tr><tr><td>2.</td><td colspan="2">Bendahara PNB</td><td>1 Orang</td></tr><tr><td>3.</td><td colspan="2">Petugas Administrasi</td><td>2 Orang</td></tr></table>				No.	Uraian		Tahun 2016	1.	Petugas Pandu dari PT Pelindo IV UPK Tana Paser		10 orang	2.	Bendahara PNB		1 Orang	3.	Petugas Administrasi		2 Orang
No.	Uraian		Tahun 2016																		
1.	Petugas Pandu dari PT Pelindo IV UPK Tana Paser		10 orang																		
2.	Bendahara PNB		1 Orang																		
3.	Petugas Administrasi		2 Orang																		

Komponen		Uraian		
No		Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM
		1. surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	1. ANT III 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat	10 orang 2 orang 1 orang
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.		
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.		
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 II Tana Paser 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 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 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 II Tana Paser adalah sebagai berikut :</p>

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none">1. kapal yang akan tambat/sandar;2. dermaga yang dilengkapi dengan <i>bollard</i> (alat untuk menambatkan tali kapal);3. sudah melakukan permintaan tambat kapal.4. Surat Permintaan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A) dari Pengguna Jasa;5. dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi;6. 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 tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tana Paser dengan dilampiri:<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).2. UPP Tana Paser membuat Prarencana Pelayanan Kapal tambat di dermaga dan Barang untuk selanjutnya diajukan kepada Kantor Unit Pelabuhan Tana Paser.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 Tana Paser), untuk selanjutnya dilakukan Perencanaan dan Penetapan Pelayanan Kapal dan Barang yang tidak dapat diintervensi oleh siapapun kecuali dalam keadaan darurat/<i>Force Majeur</i>.4. Perusahaan Angkutan Laut/Agen dapat menyandarkan kapalnya di dermaga yang telah ditetapkan setelah mendapatkan <i>Clearance In</i> dari Syahbandar.

No	Komponen	Uraian
		<p>5. UPP Tana Paser melaksanakan pelayanan tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tana Paser. Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none">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 Tagihan PNBP Jasa tambat kapal dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Tambat Kapal Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa tambat 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 tentang PNBP (PP Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan)

Uraian				
No	Komponen			
		No	Jenis layanan	Keterangan
	Produk pelayanan		Produk Layanan	
6.		1	Jasa Tambat Kapal	• 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 ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat tertulis ataupun melalui email: kupptanahgrogot@gmail.com .		
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 II Tana Paser, berdiri diatas tanah yang bersertikat atas nama Pemerintah Daerah Kabupaten Paser dengan luas tanah kurang lebih 31.850 m ² (tiga hektar seribu delapan ratus lima puluh meter persegi) dan luas gedung 460 m ² (empat ratus enam puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : 1. Ruang Kepala PK BLU. 2. Ruang PetugasTata Usaha. 3. Ruang Petugas Operasi. 4. Ruang Petugas Keuangan. 5. Loket. 6. Ruang Tunggu.		

Komponen		Uraian															
9.	Kompetensi pelaksana	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan												
		1	surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. SMK Maritim/Tata Laksana; 2. S -1 Hukum													
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 II Tana Paser.															
11.	Jumlah pelaksana	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM												
		1	surat persetujuan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. SMK Maritim/Tata Laksana; 2. S -1 Hukum	3 orang 2 orang												
		<table><tr><td>No.</td><td>Uraian</td><td>Tahun 2016</td></tr><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></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
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali

4.1.1.4. Jasa Bongkar Muat Barang (Jasa Dermaga, Jasa Penumpukan)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa barang (PUJK 1B) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser adalah: 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;

No	Komponen	Uraian
		<p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015;</p> <p>3. Peraturan Pmerintah 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 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 Oragnisasi dan Tata Kerja 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 Perhubungan Laut.</p>

No	Komponen	Uraian
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 II Tana Paser 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 Tana Paser pengelola Terminal dengan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan;6. Surat Permintaan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B) dari Pengguna Jasa;7. dokumen persyaratan, teknis maupun administrasi;8. dll.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal bertambat di Pelabuhan Tana Paser, Perusahaan Angkutan Laut/Agen/ Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk oleh pemilik barang/<i>Owner ship</i> sesuai perjanjian pengangkutan menyampaikan Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) kepada UPP Tana Paser 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;

No	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none">• 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 UPP Tana Paser dengan dilampiri:</p> <ul style="list-style-type: none">• Copy PKBM yang telah diverifikasi oleh UPP Tana Paser (sebagai dasar perencanaan pelayanan kapal dan barang);• Warkat Dana (Bukti Pembayaran);• Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat <p>4. UPP Tana Paser melalui TKBM melaksanakan kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan.</p> <p>Pembayaran PNBP:</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 Jasa Barang (PUJK 1B);3. diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);4. petugas administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Barang (PUJK 1B) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;5. pengguna jasa menyampaikan nota tagihan PNBP Jasa Barang (PUJK 1B) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;

No	Komponen	Uraian		
		6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Barang (PUJK 1B); 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 tentang PNBP (PP 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
		Jasa Bongkar Muat		
		Barang:		
		1.	Jasa Dermaga	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);
		2.	Jasa Penumpukan	• 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 ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tana Paser Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur.Alamat Email kanpel_Tana Paser @yahoo.com		

Uraian									
No	Komponen								
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 II Tana Paser, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 150 m2 (seratus lima puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari :									
1. Ruang Kepala PK BLU;									
2. Ruang PetugasTata Usaha;									
3. Ruang Petugas Operasi;									
4. Ruang Petugas Keuangan;									
5. Loket;									
6. Ruang Tunggu.									
9.	Kompetensi pelaksana								
<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th>Keterangan</th></tr><tr><td>1</td><td>surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</td><td>1. SMK Maritim/SMU; 2. S – 1 Hukum</td><td></td></tr></table>		No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S – 1 Hukum	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan						
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S – 1 Hukum							
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 II Tana Paser.							

No		Komponen	Uraian													
11.	Jumlah pelaksana	<table><tr><th>No.</th><th>Uraian</th><th>Tahun 2016</th></tr><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></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														
		<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th>Jumlah SDM</th></tr><tr><td>1</td><td>surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</td><td>1. SMK Maritim/SMU; 2. S – 1 Hukum</td><td>3 orang 2 orang</td></tr></table>			No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S – 1 Hukum	3 orang 2 orang				
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM													
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S – 1 Hukum	3 orang 2 orang													
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.														

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

4.1.5. Jasa Alat

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 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 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 Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri

No	Komponen	Uraian
		Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015.
2.	Persyaratan Pelayanan	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 II Tana Paser adalah permohonan permintaan pelayanan alat.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none">1. pengguna jasa menyampaikan permohonan pelayanan jasa alat;2. petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan jasa alat;3. diterbitkan surat persetujuan pelayanan jasa alat;4. penggunaan alat oleh pengguna jasa. <p>Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. pengguna jasa menyampaikan permohonan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);2. petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);3. diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);4. petugas administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Alat (PUJK 1C) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;5. pengguna jasa menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Alat (PUJK 1C) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran;

No	Komponen	Uraian		
		6. bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Alat (PUJK 1C); 7. bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa; Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit		
4.	Jangka waktu pelayanan	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah tentang PNBP (PP 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
		1.	Jasa Alat	• 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 ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tana Paser Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_Tana Paser@yahoo.com.		

No	Komponen	Uraian								
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 II Tana Paser, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 150 m2 (seratus lima puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : 1. Ruang Kepala PK BLU. 2. Ruang PetugasTata Usaha. 3. Ruang Petugas Operasi. 4. Ruang Petugas Keuangan. 5. Loket. 6. Ruang Tunggu.								
9.	Kompetensi pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th>Keterangan</th></tr><tr><td>1</td><td>surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);</td><td>1. SMK Maritim/SMU 2. S -1 Hukum</td><td></td></tr></table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. SMK Maritim/SMU 2. S -1 Hukum	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan							
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. SMK Maritim/SMU 2. S -1 Hukum								
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 II Tana Paser.								

No		Komponen	Uraian			
11.	Jumlah pelaksanaan		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 Alat (PUJK 1C);	1. SMK Maritim/ SMU; 2. S-1	3 orang 2 orang
12.	Jaminan pelayanan		Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.			
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.			

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

4.1.6. Jasa Kepelabuhanan Lainnya

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 Nomor 27 Tahun 2014 tentang Barang Milik Negara Daerah;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 Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;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.

No	Komponen	Uraian
2.	Persyaratan Pelayanan	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 II Tana Paser adalah permohonan pelayanan jasa kepelabuhan lainnya.
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 PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none">1. pengguna jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);2. petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);3. diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);4. petugas administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa;5. pengguna jasa menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D)

No	Komponen	Uraian			
		Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran; 6. bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); 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 tentang PNBP (PP 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	Keterangan
		1.	Jasa Kepelabuhanan Lainnya Jasa Pas Kendaraan	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); • surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	
		2.	Jasa Pas Orang		
7.	Penanganan pengaduan, saran dan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser melalui			

No	Komponen	Uraian								
	masukan	surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tana Paser Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_Tana Paser @yahoo.com.								
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 II Tana Paser, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m² dan luas gedung 150 m2 (seratus lima puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari: 1. Ruang Kepala PK BLU. 2. Ruang PetugasTata Usaha. 3. Ruang Petugas Operasi. 4. Ruang Petugas Keuangan. 5. Ruang Tunggu.								
9.	Kompetensi pelaksana	<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th>Keterangan</th></tr><tr><td>1</td><td>surat persetujuan pelayanan Jasa Keperlabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</td><td>1. SMK Maritim/SMU 2. S-1 Hukum</td><td></td></tr></table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Keperlabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	1. SMK Maritim/SMU 2. S-1 Hukum	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan							
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Keperlabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	1. SMK Maritim/SMU 2. S-1 Hukum								
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								

No	Komponen	Uraian															
		Kelas II Tana Paser.															
11.	Jumlah pelaksana	<table><tr><th>No.</th><th>Uraian</th><th>Tahun 2016</th></tr><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></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															
		<table><tr><th>No</th><th>Produk Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th><th>Jumlah SDM</th></tr><tr><td>1.</td><td>surat persetujuan pelayanan Jasa Keperluan Lainnya (PUJK 1D);</td><td>1. SMK Maritim/ SMU; 2. S-1</td><td>3 orang 2 orang</td></tr></table>				No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1.	surat persetujuan pelayanan Jasa Keperluan Lainnya (PUJK 1D);	1. SMK Maritim/ SMU; 2. S-1	3 orang 2 orang				
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM														
1.	surat persetujuan pelayanan Jasa Keperluan Lainnya (PUJK 1D);	1. SMK Maritim/ SMU; 2. S-1	3 orang 2 orang														
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.															

No	Komponen	Uraian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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 II Tana Paser merupakan pedoman layanan penyelenggaraan kegiatan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan Kelas II Tana Paser 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

Salinan sesuai dengan aslinya

BUDI KARYA SUMADI

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 131 TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN KELAS II TANA PASER

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas II Tana Paser 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 II Tana Paser).....

(NAMA LENGKAP)

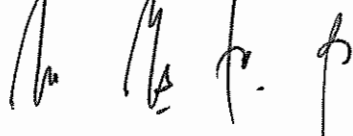
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

Salinan sesuai dengan aslinya

BUDI KARYA SUMADI

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001