

LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER

Nomor :

Tanggal :

PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG  
NOMOR .....  
TENTANG STANDAR PELAYANAN CURAH KERING DI TERMINAL  
CURAH KERING PELABUHAN PANJANG

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha pelayanan jasa kepelabuhanan. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang merupakan pendukung utama transportasi laut yang secara langsung maupun tidak langsung berperan aktif dalam pembangunan ekonomi Provinsi Lampung.

Bidang Usaha PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) adalah menyediakan dan mengusahakan jasa kepelabuhanan untuk menunjang kelancaran angkutan laut dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Perhubungan Nomor: KP 936 Tahun 2012 tentang pemberian izin usaha kepada PT Pelindo II (Persero) sebagai Badan Usaha Pelabuhan.

Dalam rangka memenuhi pelayanan curah kering yang merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang perlu untuk menciptakan standar pelayanan curah kering yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Jasa Curah kering di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang

adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa curah kering yang meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelayanan jasa curah kering dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penetapan standar pelayanan ini adalah agar pelayanan curah kering di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang dapat sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga lebih kompetitif dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendukung roda perekonomian nasional.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Jasa Curah kering di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang meliputi :

- a. Pelayanan bongkar curah kering dari kapal / tongkang secara langsung.
- b. Pelayanan bongkar curah kering dari kapal / tongkang secara tidak langsung (melalui penumpukan).
- c. Pelayanan muat curah kering dari kapal / tongkang secara langsung.
- d. Pelayanan muat curah kering dari kapal / tongkang secara tidak langsung (melalui penumpukan).

## 4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan Jasa Curah kering Pelaksanaan Standar Pelayanan ini 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 pelaksanaan.

## BAB II

### PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### A. PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan Jasa Curah Kering ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut :

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 di lingkungan 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 pelanggan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. *Maklumat Pelayanan* adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam

Standar Pelayanan.

6. *Angsur* adalah pekerjaan memindahkan curah kering dari satu tempat ke satu tempat-tempat lain dalam satu lokasi penumpukan dengan menggunakan alat angkat maupun truk.
7. *Berita Acara Selesai B/M* adalah dokumen yang dibuat setelah kegiatan B/M selesai dikerjakan dan ditujukan kepada pemberi SPK sebagai dasar penagihan.
8. *BL (Bill of Lading)* adalah dokumen pengangkutan barang yang di dalamnya memuat informasi mengenai nama pengirim, nama kapal, data muatan, pelabuhan muat dan pelabuhan bongkar.
9. *Curah kering* adalah barang yang berupa butiran padat atau berbentuk biji- bijian seperti : batu bara, pupuk, biji besi, palawija, tepung dll.
10. *Crane darat* adalah alat angkat curah kering yang dioperasikan untuk kegiatan stevedoring yang berupa Gantry Jib Crane dan Gantry Luffing Crane.
11. *Crane kapal* adalah alat angkat curah kering yang dioperasikan untuk kegiatan stevedoring yang menjadi satu kesatuan dengan kapal.
12. *Daily Report* adalah dokumen yang berisi catatan jumlah barang yang sudah dan yang belum dibongkar/dimuat
13. *Damage Cargo List* adalah dokumen yang menyatakan barang yang telah terbongkar dari Kapal mengalami kerusakan / tidak
14. *Dermaga* adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar/muat barang, hewan, dan menaik-turunkan penumpang.
15. *EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)* adalah perusahaan yang melaksanakan kegiatan untuk penyerahan dokumen-dokumen barang yang akan dibongkar/muat di pelabuhan.
16. *Foreman* adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan dan pengendalian kegiatan operasi bongkar muat dari dan ke kapal serta membuat laporan periodik hasil kegiatan bongkar muat.

17. *Inaportnet* adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari keseluruhan instansi dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan.
18. *Lapangan Penumpukan* adalah tempat penumpukan sementara kargo curah kering sebelum dimuat maupun yang sudah dibongkar.
19. *Manifest* adalah dokumen yang berisi informasi mengenai seluruh kargo yang dibawa.
20. *Non Petikemas Terminal Operating System (NPK TOS)* adalah aplikasi penunjang sistem operasi yang diterapkan oleh Pengelola Terminal di dalam memberikan pelayanan curah kering.
21. *Out Turn Report* adalah dokumen yang berisi tentang total cargo yang termuat / terbongkar Dan menyatakan barang sesuai / kurang / lebih dari Bill Of Lading.
22. *Pelabuhan* adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai 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 antarmoda transportasi.
23. *Pemilik Barang (Cargo Owner)* adalah badan usaha dan/atau perorangan yang mempunyai kuasa atas barang yang akan diterima dikirim melalui angkutan laut.
24. *Pengguna Jasa* meliputi Perusahaan Pelayaran, dan/atau Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang.

25. *Perusahaan Bongkar Muat (PBM)* adalah Badan Usaha yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan.
26. *SPK (surat perintah kerja)* adalah surat pernyataan dari pemilik barang atau perwakilannya Yang menyatakan bahwa pemilik barang dimaksud menunjuk pihak tertentu yang disebut dalam SPK sebagai pelaksana kegiatan bongkar muat.
27. *SI (Shipping Instruction)* adalah perintah / instruksi pengapalan/pengiriman yang dibuat oleh Eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
28. *Stowage Plan* adalah sebuah gambaran informasi yang menunjukkan letak suatu barang di dalam palka.
29. *Ships Particular* adalah dokumen dari perusahaan pelayaran yang berisi tentang data kapal yang bersangkutan yaitu nama kapal, IMO Number, LBP, LOA, dan lain sebagainya termasuk mesin dan tahun pembuatan.
30. *Surveyor* adalah seorang yang melaksanakan pengawasan terhadap kualitas dan kuantitas Kargo yang berada di dalam kapal
31. *Stevedoring* adalah pekerjaan membongkar kargo dari kapal ke dermaga/tongkang/truk atau memuat kargo dari dermaga/ tongkang/truk ke dalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan crane kapal atau crane darat.
32. *Cargodoring* adalah kegiatan mengeluarkan barang dari dermaga dan mengangkut dari dermaga ke lapangan penumpukan barang di gudang/lapangan penumpukan dan sebaliknya.
33. *Receiving / Delivery* adalah pekerjaan memindahkan barang dari tempat penumpukan di gudang atau lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang / lapangan penumpukan atau sebaliknya.
34. *Terminal* adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam

sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan atau tempat bongkar/muat barang.

35. *Terminal Curah kering* adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan curah kering, dan/atau tempat bongkar muat curah kering, serta peralatan yang layak untuk melayani kegiatan bongkar muat curah kering.
36. *Truck Lossing* adalah kegiatan angkut langsung dari dan ke pelabuhan tanpa menggunakan fasilitas penumpukan.
37. *Tally* adalah kegiatan pencatatan dan perhitungan barang yang dibongkar/dimuat dari/ke kapal atau barang yang keluar/masuk gudang/lapangan penumpukan.
38. *TKBM (Tenaga kerja Bongkar Muat)* adalah seorang yang melaksanakan kegiatan bongkar muat dari/ke kapal.
39. *SOF (Statement Of Fact)* adalah dokumen yang berisi catatan keseluruhan kegiatan bongkar muat dari awal hingga akhir serta jumlah total kargo yang di bongkar/muat dari/ke kapal.
40. *Time Sheet* adalah dokumen yang berisi catatan waktu kerja dan kejadian-kejadian penting selama operasi bongkar muat berlangsung yang dibuat per shift kerja
41. *Tally Sheet Bongkar Muat* adalah dokumen yang berisi tentang detail total barang yang sudah Termuat / terbongkar selama kegiatan B/M berlangsung yang dibuat per shift.

## B. PRINSIP

Dalam menyusun,menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. *Sederhana*. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi pengguna jasa.



2. *Parsitipatif*. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan pengguna jasa untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. *Akuntabel*. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. *Berkelanjutan*. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. *Transparansi*. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh pengguna jasa.
6. *Keadilan*. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua pengguna jasa.

### C. KOMPONEN

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, 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 (dokumen atau hal lain) 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 pengguna jasa.
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 yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan kepada pengguna jasa.
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 tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan *Standar Operating Procedures* (SOP).

BAB III  
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

A. IDENTIFIKASI TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM  
KELEMBAGAAN

Tabel : 3.1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	- Sebagai penyedia pelayanan jasa curah kering	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan;</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 1991 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum(PERUM) Pelabuhan II menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Pelabuhan Indonesia II;</li> <li>- Peraturan Menteri PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan PelabuhanLaut;</li> <li>- Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri</li> </ul>

No	Unsur /Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
			Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	- Pelayanan Jasa Terminal Curah Kering	Surat Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.

B. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Tabel 3.2 : Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving / Delivery</li> </ul>	Surat Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perusahaan Pelayaran</li> <li>- EMKL/JPT</li> <li>- Trucking Company</li> <li>- Cargo Owner</li> <li>- Forwarding</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instansi Pemerintah</li> <li>- Penyedia Tenaga Kerja</li> <li>- TKBM</li> </ul>
2.	Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Tidak Langsung (Melalui Penumpukkan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving / Delivery</li> <li>- Penumpukan di Gudang dan lapangan</li> </ul>			
3.	Pelayanan Muat Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving / Delivery</li> </ul>			

4.	Pelayanan Muat Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Tidak Langsung (Melalui Penumpukkan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving / Delivery</li> <li>- Penumpukan di Gudang dan lapangan</li> </ul>			
----	---	---	--	--	--

C. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, BIAYA DAN WAKTU

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
1	<p>Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Langsung</p> <p>Surat Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) nomor : HK.568/17/1/1//PI.II-17 tentang Pedoman Penyusunan standar Operating Prosedur (SOP) di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). Dan atas dasar dimaksud Cabang Pelabuhan Panjang melakukan penyesuaian SOP kegiatan pelayanan jasa kapal, barang dan penumpukan yang meliputi : Pelayanan Kapal dan barang, kegiatan jasa pelayanan curah kering, Truck Lossing, di Pelabuhan Panjang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keputusan Direksi Nomor HK.56/2/4/PI.II-12 tanggal 10 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Barang di Lingkungan Pelabuhan Panjang</li> <li>- Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Curah kering 120 T/G/H</li> <li>- Sesuai meeting perencanaan.</li> </ul>

2.	<p>Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Tidak Langsung (via penumpukan) Surat Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) nomor : HK.568/17/1/1//PI.II-17 tentang Pedoman Penyusunan standar Operating Prosedur (SOP) di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). Dan atas dasar dimaksud Cabang Pelabuhan Panjang melakukan penyesuaian SOP kegiatan pelayanan jasa kapal, barang dan penumpukan yang meliputi : Pelayanan Kapal dan barang, kegiatan jasa pelayanan curah kering melalui penumpukan di lapangan &amp; gudang dan Prosedur Permintaan Pelayanan Barang Pelabuhan Panjang.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Surat Keputusan Direksi Nomor HK.56/2/4/PI.II-12 tanggal 10 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Barang di Lingkungan Pelabuhan Panjang</li><li>- Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</li></ul>	<p>- Pelayanan Curah Kering Dalam 120 T/G/H .</p>
----	---	---	---



No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
3.	<p>Pelayanan Muat Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Langsung</p> <p>Surat Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) nomor : HK.568/17/1/1//PI.II-17 tentang Pedoman Penyusunan standar Operating Prosedur (SOP) di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). Dan atas dasar dimaksud Cabang Pelabuhan Panjang melakukan penyesuaian SOP kegiatan pelayanan jasa kapal, barang dan penumpukan yang meliputi : Pelayanan Kapal dan barang, kegiatan jasa pelayanan curah kering Truck Lossing di Pelabuhan Panjang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Keputusan Direksi Nomor HK.56/2/4/PI.II-12 tanggal 10 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Barang di Lingkungan Pelabuhan Panjang</li> <li>- Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Truk Lossing</li> <li>- Pelayanan Curah Kering 120 T/G/H</li> <li>- Sesuai meeting perencanaan.</li> </ul>

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
4.	<p>Pelayanan Muat Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Tidak Langsung (via penumpukan) Surat Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) nomor : HK.568/17/1/1//PI.II-17 tentang Pedoman Penyusunan standar Operating Prosedur (SOP) di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). Dan atas dasar dimaksud Cabang Pelabuhan Panjang melakukan penyesuaian SOP kegiatan pelayanan jasa kapal, barang dan penumpukan yang meliputi : Pelayanan Kapal dan barang, kegiatan jasa pelayanan curah kering melalui penumpukan di lapangan &amp; gudang dan Prosedur Permintaan Pelayanan Barang Pelabuhan Panjang.</p>	<p>– Surat Keputusan Direksi Nomor HK.56/2/4/PI.II-12 tanggal 10 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Barang di Lingkungan Pelabuhan Panjang – Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</p>	<p>- Pelayanan Truk Lossing - Pelayanan Curah Kering 120 T/G/H - Sesuai meeting perencanaan</p>

## 15. IDENTIFIKASI SARANA dan PRASARANA

### 1. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel : 3.3 : Sarana dan Prasarana dan Anggaran

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	Terminal Curah kering	Gantry Jib Crane	4 unit	40 Ton	
		Gantry Luffing Crane	2 unit	40 Ton	
		Forklift	1 unit	10 Ton	
		Forklift	1 unit	5 Ton	
		Hopper	8 unit		
		Panjang Dermaga	486 M		
		Lapangan Penumpukan	60.196 M2		

E. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel - 3.4 : Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM
1	Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi</li> <li>- Operator Forklift</li> <li>- Foreman</li> <li>- Operator Jembatan Timbang</li> <li>- Pelaksana Gate</li> <li>- Control Room</li> </ul>	<p>24 Orang</p> <p>2 Orang</p> <p>7 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>3 Orang</p>
2	Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Tidak Langsung (via penumpukan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi</li> <li>- Operator Forklift</li> <li>- Foreman</li> <li>- Operator Jembatan Timbang</li> <li>- Staf Operasi Lapangan dan Gudang</li> <li>- Pelaksana Gate</li> <li>- Control Room</li> </ul>	<p>24 Orang</p> <p>2 Orang</p> <p>7 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>3 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>3 Orang</p>
3	Pelayanan Muat Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi</li> <li>- Operator Forklift</li> <li>- Foreman</li> <li>- Operator Jembatan Timbang</li> <li>- Pelaksana Gate</li> <li>- Control Room</li> </ul>	<p>24 Orang</p> <p>2 Orang</p> <p>7 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>3 Orang</p>
4	Pelayanan Bongkar Curah Kering Dari Kapal / Tongkang Secara Tidak Langsung (via penumpukan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi</li> <li>- Operator Forklift</li> <li>- Foreman</li> <li>- Operator Jembatan Timbang</li> <li>- Staf Operasi Lapangan dan Gudang</li> <li>- Pelaksana Gate</li> <li>- Control Room</li> </ul>	<p>24 Orang</p> <p>2 Orang</p> <p>7 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>3 Orang</p> <p>6 Orang</p> <p>3 Orang</p>

F. PENGAWASAN INTERNAL

Tabel 3.5 : Pengawasan Internal

Status Bentuk Organisasi /	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 2 kali dalam setahun secara menyeluruh oleh Satuan Pengawas Intern PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) disetiap Cabang dan anak Perusahaan sesua aktifitasnya.	Sesuai surat perintah Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang kerja dan perlengkapan kantor&amp;Data pendukung</li> </ul>	
Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 2 kali dalam setahun secara menyeluruh dalam bidang keuangan	Sesuai surat tugas dari Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang kerja dan perlengkapan kantor</li> <li>- Data pendukung</li> </ul>	Kantor Akuntan Publik Ernst and Young

### G. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan pelayanan jasa curah kering sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan standar yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.

#### Peraturan K3 dan ISPS Code



Dalam mendukung jaminan keamanan kepada para pengguna jasa kepelabuhanan, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Panjang sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.33 tahun 2003 tentang pemberlakuan amandemen SOLAS 1974 tentang pengamanan kapal dan Fasilitas Pelabuhan (International Ships and Port Facility Security /ISPS Code) di wilayah Indonesia dimana setiap pelabuhan harus menerapkan ketentuan dan menerapkan ISPS Code. Pada Tahun 2004 Pelabuhan Panjang telah menerapkan dan Comply atas ISPS Code sesuai persyaratan dan ketentuan dalam code tersebut. Dan melakukan indentifikasi, pembentukan PFSO dan Komite keamanan Pelabuhan (port Security Commitee) dengan stakeholder terkait dan dibawah kendali Kepala Otoritas Pelabuhan kelas I Panjang (KSOP kelas 1 Panjang).



Dalam menjamin implementasi Sistem manajemen Keselamatan dan kesehatan Kerja (SMK3) di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) maka telah ditetapkan oleh Direksi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) suatu kebijakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) yang meliputi:



- ✚ Kepatuhan
- ✚ Integrasi
- ✚ Mencegah dan penyimpanan data kecelakaan
- ✚ Pelatihan dan kesadaran
- ✚ Tidak ada obat terlarang / narkoba atau alcohol
- ✚ Alat pelindung diri (APD)
- ✚ Kesiapan tanggap darurat



Dan dalam menjamin pelayanan jasa kepelabuhanan kepada para pengguna jasa maka PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) telah menerbitkan Sistem kebijakan Mutu di lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) pada tanggal 14 Juli 2017 dan berpedoman sesuai standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008.

BAB IV  
STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang ditetapkan sebagai berikut :

**A.** Pelayanan Bongkar Curah Kering dari Kapal/Tongkang secara Langsung :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 192 Tahun 2015 Tanggal 10 Nopember 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan</li> <li>2. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.</li> <li>3. Surat Keputusan Direksi Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</li> </ol>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>a. Pengajuan permohonan bongkar dan/atau muat curah kering:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayaran/agen mengajukan permohonan pelayanan jasa kapal kepada petugas loket PPSA dengan melakukan entry Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) via aplikasi VMS (vessel Management System) paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal tiba. Serta melengkapi dokumen kapal berupa : Ship Particular, Manifest, Bill Of Lading atau Ship Instruction, Stowage plan dan Rencana Penetapan Trayek.</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) EMKL menyerahkan list trucking yang akan melakukan kegiatan Pelayanan Bongkar Muat kepada bagian Komersial dan Sub bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas untuk di entry pada system E-Service.</p> <p>3) Perusahaan Bongkar Muat/Cargo Owner mengajukan Surat Perintah Kerja , Surat Permohonan SewaAlat Bongkar Muat (GJC, GLC, Hopper dan Timbangan) kepada Bagian Operasi cq Sub Bagian Terminal Non Petikemas serta melampirkan dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PKK Manual</li> <li>b) Bill Of Ladding</li> <li>c) Stowage Plan</li> <li>d) Manifest</li> </ul> <p>Serta menanda tangani kesepakatan penggunaan alat bongkar muat dan pembayaran share handling.</p> <p>4) Perusahaan pelayaran/ agen mengajukan permohonan pelayanan pandu tunda dan tambat ke bagian PPSA setelah dokumen PKK dan adminitrasi lainnya di approval oleh pihak KSOP / Syahbandar (berdasarkan system Inaportnet dan VMS).</p> <p>5) Perusahaan Bongkar Muat mengajukan RKBM ke KSOP (berdasarkan system Inaportnet).</p> <p>6) Perusahaan Pelayaran/ Agen, PBM, EMKL dan Sub bagian Perencanaan dan Pemanduan serta Sub Bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas melaksanakan meeting untuk proses pelaksanaan penyandaran kapal dan Pelayanan Bongkar Muat Curah Kering di Terminal Curah Kering untuk menentukan alokasi posisi sandar kapal dan pemberian waktu sandar kapal berdasarkan standar sasaran mutu dan dituangkan dalam dokumen kesepakatan penyandaran kapal yang ditandatangani oleh semua pihak terkait.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Perencanaan Kapal dan lapangan Non Petikemas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengentrian dokumen Keagenan dan EMKL pada system NPK TOS untuk proses perencanaan pelaksanaan monitoring menggunakan system NPK TOS.</li> <li>2) Mencetak delivery card dan menyerahkannya ke pihak EMKL untuk didistribusikan ke supir-supir truk sebagai <i>gate pass</i> untuk acces masuk ke Terminal Curah Kering.</li> <li>3) Setelah waktu penyandaran ditetapkan oleh pihak Kepanduan, Perencanaan Kapal &amp; Lapangan mengkoordinasikan ke Tim Operasional (Foreman, Peralatan dan Operator Alat Bongkar Muat) dan Pihak Cargo owner terkait kesiapan Gudang dan Stockpile Komoditi terkait waktu pelaksanaan Pelayanan Bongkar Muat.</li> <li>4) Proses Pelaksanaan Pelayanan Bongkar Muat dan proses tally NPK TOS menggunakan PDA secara real time.</li> <li>5) Pembuatan / Pencetakan Dokumen Laporan hasil kegiatan Bongkar Muat (Tally Sheet, Daily Report, Statement of Fact, Damage Cargo list) sebagai dasar pembuatan Berita Acara Selesai Kegiatan Bongkar Muat oleh petugas pelayanan Operasi Lapangan Terminal Non Petikemas.</li> <li>6) Pencetakan Pranota Bongkar muat oleh petugas Administrasi Cetak Pranota.</li> <li>7) Menyerahkan Pranota ke Bagian Keuangan untuk di terbitkan Nota Tagihan Jasa Pelayanan Bongkar Muat dan dikirim kepada para Customer.</li> </ol>

4	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Bongkar Muat Curah kering 120 T/G/H; Sesuai meeting perencanaan.</li> </ul>
5	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif GJC &amp; GLC Rp. 14.500 / Ton</li> <li>- Tarif hopper Rp. 3.000 / ton</li> <li>- Tarif Jembatan Timbang Rp. 1.500 / Ton</li> <li>- Tarif Forklift 5 Ton Rp. 350.000 / Jam</li> <li>- Tarif Forklift 10 Ton Rp. 400.000 / Jam</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving / Delivery</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyewaan Alat Utama ( Gantry Jib Crane dan Gantry Luffing Crane )</li> <li>- Penyewaan Alat bantu (Hopper, Forklift)</li> <li>- Pelayanan Gudang dan Lapangan (Receiving, Delivery, Penumpukan Gudang dan Lapangan)</li> <li>- Pelayanan Jembatan Timbang</li> </ul>		
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas
		Forklift	1 unit	10 Ton
		Gantry Jibcrane	4 unit	40 SWL
		Gantry Luffing Crane	2 unit	40 SWL
		Forklift	1 unit	5 Ton
		Kedalaman Kolam	-10 LWs - -12 LWs	
		Lapangan Penumpukan	60.196 m2	
		Warehouse	15.560 m2	
		Panjang Dermaga	486 m	3 berth (D1, D2, D30)
		CCTV	53 unit	
		Mobil Shuttle Car + Mobil Operasional	Masing - masing 1 unit	
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi	
		Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Curah kering	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi	
		Stevedoring, Delivery dan Receiving	Operator Forklift Bersertifikasi Foreman	
		Mobil Shuttle Car dan Mobil Operasional	Driver berijin	
9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh	

		Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh dalam bidang keuangan
10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan mengajukan keluhan atau klaim kepada Bagian Customer Care (Surat, email ataupun telepon, Website dan Aplikasi Online)</li> <li>2. Tim Customer Care menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook</li> <li>3. Tim Customer Care melakukan verifikasi keluhan pelanggan</li> <li>4. Tim Customer Care memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24jam</li> <li>5. Tim Customer Care memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam</li> <li>6. Tim Customer Care di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan General Manager/Deputy General Manager setempat dan melakukan pengkategorian dan langkah tindak lanjut sebagai berikut :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan koordinasi Kantor Pusat Peluasan/Instansi terkait:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tim Customer Care membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>2) Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh General Manager dan disampaikan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>3) Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait melakukan investigasi dan membuat surat jawaban atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Cabang Pelabuhan.</li> <li>4) General Manager mendisposisi langkah tindak lanjut atas surat jawaban dimaksud kemudian disampaikan kepada Tim keluhan pelanggan dan dibuatkan jawaban keluhan kepada pelanggan sesuai media keluhan.</li> </ol> </li> <li>b. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan koordinasi Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tim Customer Care membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai media keluhan</li> <li>2) Terhadap surat jawaban keluhan ditandatangani oleh General Manager</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. Tim Customer Care melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan</li> </ol>	

NO	KOMPONEN	URAIAN									
		8. Tim Customer Care melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim kepada Kantor Pusat Perusahaan melalui surat dan atau email ke <a href="mailto:divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id">divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id</a> atau <a href="mailto:neny.windiati@indonesiaport.co.id">neny.windiati@indonesiaport.co.id</a> pada minggu kedua awal triwulan berikutnya.									
11	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="528 703 869 790">Pekerjaan</th> <th data-bbox="869 703 1129 790">Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 790 869 878">Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane</td> <td data-bbox="869 790 1129 878">24 Orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 878 869 909">Operator Forklift</td> <td data-bbox="869 878 1129 909">2 Orang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 909 869 943">Driver Shuttle Car</td> <td data-bbox="869 909 1129 943">3 Orang</td> </tr> </tbody> </table>	Pekerjaan	Jumlah SDM	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane	24 Orang	Operator Forklift	2 Orang	Driver Shuttle Car	3 Orang	
Pekerjaan	Jumlah SDM										
Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane	24 Orang										
Operator Forklift	2 Orang										
Driver Shuttle Car	3 Orang										
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001 : 2008 dan ISPS Code									
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SMK3									
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan nomor BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung									

**B. Pelayanan Bongkar Curah Kering dari Kapal/Tongkang secara Tidak Langsung (Via Penumpukan):**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 192 Tahun 2015 Tanggal 10 Nopember 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan</li> <li>2. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.</li> <li>3. Surat Keputusan Direksi Nomor :UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</li> </ol>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>a. Pengajuan permohonan bongkar dan/atau muat curah kering :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayaran/agen mengajukan permohonan pelayanan jasa kapal kepada petugas loket PPSA dengan melakukan entry Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) via aplikasi VMS (vessel Management System) paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal tiba. Serta melengkapi dokumen kapal berupa : Ship Particular, Manifest, Bill Of Lading, Stowage plan dan Rencana Penetapan Trayek.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) EMKL menyerahkan list trucking yang akan melakukan kegiatan Pelayanan Bongkar Muat kepada bagian Komersial dan Sub bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas untuk di entry pada system E-Service.</p> <p>3) Perusahaan Bongkar Muat/Cargo Owner mengajukan Surat Perintah Kerja , Surat Permohonan Penumpukkan Barang (Gudang / lapangan) Surat Permohonan SewaAlat Bongkar Muat (GJC, GLC, Hopper dan Timbangan) kepada Bagian Operasi cq Sub Bagian Terminal Non Petikemas serta melampirkan dokumen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. PKK Manual</li> <li>b. Bill Of Ladding</li> <li>c. Stowage Plan</li> <li>d. Manifest</li> </ul> <p>Serta menanda tangani kesepakatan penggunaan alat bongkar muat dan pembayaran share handling.</p> <p>4) Perusahaan pelayaran/ agen mengajukan permohonan pelayanan pandu tunda dan tambat ke bagian PPSA setelah dokumen PKK dan adminitrasi lainnya di approval oleh pihak KSOP / Syahbandar (berdasarkan system Inaportnet dan VMS).</p> <p>5) Perusahaan Bongkar Muat mengajukan RKBM ke KSOP (berdasarkan system Inaportnet).</p> <p>6) Perusahaan Pelayaran/ Agen, PBM, EMKL dan Sub bagian Perencanaan dan Pemanduan serta Sub Bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas dan Sub Bagian Operasi Umum melaksanakan meeting untuk proses pelaksanaan penyandaran kapal dan Pelayanan Bongkar Curah Kering melalui penumpukkan di Terminal Curah Kering untuk menentukan alokasi posisi sandar kapal, penentuan lay out penumpukkan, alokasi waktu penumpukkan dan pemberian waktu sandar kapal berdasarkan standar sasaran mutu dan dituangkan dalam dokumen kesepakatan penyandaran kapal yang ditandatangani oleh semua pihak terkait.</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Perencanaan Kapal dan lapangan Non Petikemas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengentrian dokumen Keagenan dan EMKL pada system NPK TOS untuk proses perencanaan pelaksanaan monitoring menggunakan system NPK TOS.</li> <li>2) Mencetak delivery card dan menyerahkannya ke pihak EMKL untuk didistribusikan ke supir-supir truk sebagai <i>gate pass</i> untuk acces masuk ke Terminal Curah Kering.</li> <li>3) Setelah waktu penyandaran ditetapkan oleh pihak Kepanduan, Perencanaan Kapal &amp; Lapangan mengkoordinasikan ke Tim Operasional (Foreman, Peralatan dan Operator Alat Bongkar Muat) dan Pihak Cargo owner terkait kesiapan Gudang dan Stockpile komoditi terkait waktu pelaksanaan Pelayanan Bongkar.</li> <li>4) Proses Pelaksanaan Pelayanan Bongkar Muat dan proses tally NPK TOS menggunakan PDA secara real time.</li> <li>5) Pada Proses Penumpukan ke Gudang / Lapangan dilakukan pengentrian Yard Operation pada system NPK TOS tally menggunakan PDA secara real time.</li> <li>6) Pembuatan / Pencetakan Dokumen Laporan hasil kegiatan Bongkar Muat (Tally Sheet, Daily Report, Statement of Fact, Damage Cargo list) sebagai dasar pembuatan Berita Acara Selesai Kegiatan Bongkar Muat oleh petugas pelayanan Operasi Lapangan Terminal Non Petikemas.</li> <li>7) Pencetakan Pranota Bongkar oleh petugas Administrasi Cetak Pranota.</li> <li>8) Menyerahkan Pranota ke Bagian Keuangan untuk di terbitkan Nota Tagihan Jasa Pelayanan Bongkar Muat dan dikirim kepada para Customer.</li> </ol>

4	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Stevedoring Curah kering 120 T/G/H;</li> <li>- Sesuai meeting perencanaan.</li> </ul>
5	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif GJC &amp; GLC Rp. 14.500 / Ton</li> <li>- Tarif hopper Rp. 3.000 / ton</li> <li>- Tarif Jembatan Timbang Rp. 1.500 / Ton</li> <li>- Tarif Forklift 5 Ton Rp. 350.000 / Jam</li> <li>- Tarif Forklift 10 Ton Rp. 400.000 / Jam</li> <li>- Tarif penumpukkan mengacu ketentuan SK Direksi Nomor HK56/2/4/PI-II-12 tanggal 10 April 2012 tentang tariff Pelayanan jasa barang di lingkungan Pelabuhan Panjang.</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving / Delivery</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyewaan Alat Utama (Gantry Jib Crane dan Gantry Luffing Crane)</li> <li>- Penyewaan Alat bantu (Hopper, Forklift)</li> <li>- Pelayanan Gudang dan Lapangan (Receiving, Delivery, Penumpukan Gudang dan Lapangan)</li> <li>- Pelayanan Jembatan Timbang</li> </ul>			
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	
		Forklift	1 unit	10 Ton	
		Gantry Jibcrane	4 unit	40 SWL	
		Gantry Luffing Crane	2 unit	40 SWL	
		Forklift	1 unit	5 Ton	
		Kedalaman Kolam	-10 LWs - -12 LWs		
		Lapangan Penumpukan	60.196 m <sup>2</sup>		
		Warehouse	15.560 m <sup>2</sup>		
		Panjang Dermaga	486 m	3 berth (D1, D2, D30)	
		CCTV	53 Unit		
		Mobil Shuttle Car + Mobil Operasional	Masing - masing 1 unit		
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi		
		Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Curah kering	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi		
		Stevedoring, Delivery dan Receiving	Operator Forklift Bersertifikasi Foreman		
		Mobil Shuttle Car dan Mobil Operasional	Driver berijin		
9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur		
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh		
		Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh dalam bidang keuangan		

10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan mengajukan keluhan atau klaim kepada Bagian Customer Care (Surat, email ataupun telepon, Website dan Aplikasi Online).</li> <li>2. Tim Customer Care menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook.</li> <li>3. Tim Customer Care melakukan verifikasi keluhan pelanggan.</li> <li>4. Tim Customer Care memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24 jam.</li> <li>5. Tim Customer Care memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam.</li> <li>6. Tim Customer Care di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan General Manager/Deputy General Manager setempat dan melakukan pengkategorian dan langkah tindak lanjut sebagai berikut :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan koordinasi Kantor Pusat Peluasan/Instansi terkait:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Tim Customer Care membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>ii. Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh General Manager dan disampaikan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>iii. Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait melakukan investigasi dan membuat surat jawaban atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Cabang Pelabuhan.</li> <li>iv. General Manager mendisposisi langkah tindak lanjut atas surat jawaban dimaksud kemudian disampaikan kepada Tim keluhan pelanggan dan dibuatkan jawaban keluhan kepada pelanggan sesuai media keluhan.</li> </ol> </li> <li>b. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan koordinasi Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Tim Customer Care membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai media keluhan</li> <li>ii. Terhadap surat jawaban keluhan ditandatangani oleh General Manager</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. Tim Customer Care melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan.</li> </ol>
----	----------------------	--

NO	KOMPONEN	URAIAN								
		8. Tim Customer Care melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim kepada Kantor Pusat Perusahaan melalui surat dan atau email ke <a href="mailto:divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id">divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id</a> atau <a href="mailto:neny.windiati@indonesiaport.co.id">neny.windiati@indonesiaport.co.id</a> pada minggu kedua awal triwulan berikutnya.								
11	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pekerjaan</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane</td> <td>24 Orang</td> </tr> <tr> <td>Operator Forklift</td> <td>2 Orang</td> </tr> <tr> <td>Driver Shuttle Car</td> <td>3 Orang</td> </tr> </tbody> </table>	Pekerjaan	Jumlah SDM	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane	24 Orang	Operator Forklift	2 Orang	Driver Shuttle Car	3 Orang
Pekerjaan	Jumlah SDM									
Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane	24 Orang									
Operator Forklift	2 Orang									
Driver Shuttle Car	3 Orang									
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001 : 2008 dan ISPS Code								
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SMK3								
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan nomor BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung								

**C. Pelayanan Muat Curah Kering dari Kapal/Tongkang secara Langsung :**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 192 Tahun 2015 Tanggal 10 Nopember 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan</li> <li>2. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.</li> </ol>

		<p>3. Surat Keputusan Direksi Nomor :UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</p>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<p>Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>b. Pengajuan permohonan muat curah kering:</p> <p>1) Pelayaran/agen mengajukan permohonan pelayanan jasa kapal kepada petugas loket PPSA dengan melakukan entry Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) via aplikasi VMS (vessel Management System) paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal tiba. Serta melengkapi dokumen kapal berupa : Ship Particular, Manifest, Ship Instruction, Stowage plan dan Rencana Penetapan Trayek.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) EMKL menyerahkan list trucking yang akan melakukan kegiatan Pelayanan Muat kepada bagian Komersial dan Sub bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas untuk di entry pada system E-Service.</p> <p>3) Perusahaan Bongkar Muat/Cargo Owner mengajukan Surat Perintah Kerja , Surat Permohonan SewaAlat Bongkar Muat (GJC, GLC, Hopper dan Timbangan) kepada Bagian Operasi cq Sub Bagian Terminal Non Petikemas serta melampirkan dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. PKK Manual</li> <li>b. Shipping Instruction</li> <li>c. Stowage Plan</li> <li>d. Manifest</li> </ul> <p>Serta menanda tangani kesepakatan penggunaan alat bongkar muat dan pembayaran share handling.</p> <p>4) Perusahaan pelayaran/ agen mengajukan permohonan pelayanan pandu tunda dan tambat ke bagian PPSA setelah dokumen PKK dan adminitrasi lainnya di approval oleh pihak KSOP / Syahbandar (berdasarkan system Inaportnet dan VMS).</p> <p>5) Perusahaan Bongkar Muat mengajukan RKBM ke KSOP (berdasarkan system Inaportnet).</p> <p>6) Perusahaan Pelayaran/ Agen, PBM, EMKL dan Sub bagian Perencanaan dan Pemanduan serta Sub Bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas melaksanakan meeting untuk proses pelaksanaan penyandaran kapal dan Pelayanan Bongkar Muat Curah Kering di Terminal Curah Kering untuk menentukan alokasi posisi sandar kapal dan pemberian waktu sandar kapal berdasarkan standar sasaran mutu dan dituangkan dalam dokumen kesepakatan penyandaran kapal yang ditandatangani oleh semua pihak terkait.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Perencanaan Kapal dan lapangan Non Petikemas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengentrian dokumen Keagenan dan EMKL pada system NPK TOS untuk proses perencanaan pelaksanaan monitoring menggunakan system NPK TOS.</li> <li>2) Mencetak receiving card dan menyerahkannya ke pihak EMKL untuk didistribusikan ke Supir-supir Truk sebagai gate Pass untuk acces masuk ke Terminal Curah Kering.</li> <li>3) Setelah waktu penyandaran ditetapkan oleh pihak Kepanduan, Perencanaan Kapal &amp; Lapangan mengkoordinasikan ke Tim Operasional (Foreman, Peralatan dan Operator Alat Bongkar Muat) dan Pihak Cargo owner terkait kesiapan Gudang atau Stockpile Komoditi terkait waktu pelaksanaan Pelayanan Muat.</li> <li>4) Proses Pelaksanaan Pelayanan Muat dan proses tally NPK TOS menggunakan PDA secara real time.</li> <li>5) Pembuatan / Pencetakan Dokumen Laporan hasil kegiatan Bongkar Muat (Tally Sheet, Daily Report, Statement of Fact, Damage Cargo list) sebagai dasar pembuatan Berita Acara Selesai Kegiatan Bongkar Muat oleh petugas pelayanan Operasi Lapangan Terminal Non Petikemas.</li> <li>6) Pencetakan Pranota Muat oleh petugas Administrasi Cetak Pranota.</li> <li>7) Menyerahkan Pranota ke Bagian Keuangan untuk di terbitkan Nota Tagihan Jasa Pelayanan Bongkar Muat dan dikirim kepada para Customer.</li> </ol>



4	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Stevedoring Curah kering 120T/G/H;</li> <li>- Sesuai meeting perencanaan.</li> </ul>
5	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif GJC &amp; GLC Rp. 14.500 / Ton</li> <li>- Tarif hopper Rp. 3.000 / ton</li> <li>- Tarif Jembatan Timbang Rp. 1.500 / Ton</li> <li>- Tarif Forklift 5 Ton Rp. 350.000 / Jam</li> <li>- Tarif Forklift 10 Ton Rp. 400.000 / Jam</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN																												
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyewaan Alat Utama (Gantry Jib Crane dan Gantry Luffing Crane)</li> <li>- Penyewaan Alat bantu (Bucket, Jala-jala (net), Forklift)</li> <li>- Pelayanan Jembatan Timbang</li> </ul>																												
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarana Prasarana Layanan</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Jumlah Sar-Pras</th> <th style="width: 30%;">Kapasitas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gantry Jibcrane</td> <td>4 unit</td> </tr> <tr> <td>Gantry Luffing Crane</td> <td>2 unit</td> </tr> <tr> <td>Forklift</td> <td>1 unit</td> </tr> <tr> <td>Forklift</td> <td>1 unit</td> </tr> <tr> <td>Jala-jala (Net)</td> <td>6 unit</td> </tr> <tr> <td>Bucket</td> <td>8 unit</td> </tr> <tr> <td>Kedalaman Kolam</td> <td>-10 LWs - -12 LWs</td> </tr> <tr> <td>Lapangan Penumpukan</td> <td>60.196 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>Warehouse</td> <td>15.560 m<sup>2</sup></td> </tr> <tr> <td>Panjang Dermaga</td> <td>486 m</td> </tr> <tr> <td>CCTV</td> <td>53 unit</td> </tr> <tr> <td>Mobil Shuttle Car + Mobil Operasional</td> <td>Masing - masing 1 unit</td> </tr> </tbody> </table>	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Gantry Jibcrane	4 unit	Gantry Luffing Crane	2 unit	Forklift	1 unit	Forklift	1 unit	Jala-jala (Net)	6 unit	Bucket	8 unit	Kedalaman Kolam	-10 LWs - -12 LWs	Lapangan Penumpukan	60.196 m <sup>2</sup>	Warehouse	15.560 m <sup>2</sup>	Panjang Dermaga	486 m	CCTV	53 unit	Mobil Shuttle Car + Mobil Operasional	Masing - masing 1 unit	
Jumlah Sar-Pras	Kapasitas																													
Gantry Jibcrane	4 unit																													
Gantry Luffing Crane	2 unit																													
Forklift	1 unit																													
Forklift	1 unit																													
Jala-jala (Net)	6 unit																													
Bucket	8 unit																													
Kedalaman Kolam	-10 LWs - -12 LWs																													
Lapangan Penumpukan	60.196 m <sup>2</sup>																													
Warehouse	15.560 m <sup>2</sup>																													
Panjang Dermaga	486 m																													
CCTV	53 unit																													
Mobil Shuttle Car + Mobil Operasional	Masing - masing 1 unit																													
8	Kompetensi Pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Jenis Pelayanan</th> <th style="width: 30%;">Kompetensi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Curah kering</td> <td>Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi</td> </tr> <tr> <td>Stevedoring, Delivery, dan Receiving</td> <td>Operator Forklift Bersertifikasi Foreman</td> </tr> <tr> <td>Mobil Shuttle Car dan Mobil Operasional</td> <td>Driver Berijin</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Curah kering	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi	Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator Forklift Bersertifikasi Foreman	Mobil Shuttle Car dan Mobil Operasional	Driver Berijin																				
Jenis Pelayanan	Kompetensi																													
Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Curah kering	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi																													
Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator Forklift Bersertifikasi Foreman																													
Mobil Shuttle Car dan Mobil Operasional	Driver Berijin																													
9	Pengawasan Internal	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Status/Bentuk Organisasi</th> <th style="width: 30%;">Prosedur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satuan Pengawas Internal</td> <td>Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh</td> </tr> <tr> <td>Kantor Akuntan Publik</td> <td>Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh dalam bidang keuangan</td> </tr> </tbody> </table>	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh	Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh dalam bidang keuangan																						
Status/Bentuk Organisasi	Prosedur																													
Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh																													
Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh dalam bidang keuangan																													

10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan mengajukan keluhan atau klaim kepada Bagian Customer Care(Surat, email ataupun telepon Website dan Aplikasi Online)</li> <li>2. Tim Customer Care menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook</li> <li>3. Tim Customer Care melakukan verifikasi keluhan pelanggan</li> <li>4. Tim Customer Care memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24 jam</li> <li>5. Tim Customer Care memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam</li> <li>6. Tim Customer Care di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan General Manager/Deputy General Manager setempat dan melakukan pengkategorian dan langkah tindak lanjut sebagai berikut:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan koordinasi Kantor Pusat Peluasan/Instansi terkait:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Tim Customer Care membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>ii. Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh General Manager dan disampaikan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>iii. Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait melakukan investigasi dan membuat surat jawaban atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Cabang Pelabuhan.</li> <li>iv. General Manager mendisposisi langkah tindak lanjut atas surat jawaban dimaksud kemudian disampaikan kepada Tim keluhan pelanggan dan dibuatkan jawaban keluhan kepada pelanggan sesuai media keluhan.</li> </ol> </li> <li>b. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan koordinasi Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Tim Customer Care membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai mediakeluhan</li> <li>ii. Terhadap surat jawaban keluhan ditandatangani oleh General Manager</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. Tim Customer Care melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan.</li> </ol>
----	----------------------	---

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		8. Tim Customer Care melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim kepada Kantor Pusat Perusahaan melalui surat dan atau email ke <a href="mailto:divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id">divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id</a> atau <a href="mailto:neny.windiati@indonesiaport.co.id">neny.windiati@indonesiaport.co.id</a> pada minggu kedua awal triwulan berikutnya.		
11	Jumlah Pelaksana	Pekerjaan	Jumlah SDM	
		Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane	24 Orang	
		Operator Forklift	2 Orang	
		Driver Shuttle Car	3 Orang	
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001 : 2008 dan ISPS Code		
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SMK3		
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan nomor BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung		

**D. Pelayanan Muat Curah Kering dari Kapal/Tongkang secara Tidak Langsung (Via Penumpukan):**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 192 Tahun 2015 Tanggal 10 Nopember 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan</li> <li>2. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : BX-30/PP008 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung.</li> <li>3. Surat Keputusan Direksi Nomor :UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang</li> </ol>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Surat Direktur Utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : UT.02/1/19/PI.II-11 tanggal 19 Desember 2011 tentang Pengeoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>a. Pengajuan permohonan muat curah kering :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayaran/agen mengajukan permohonan pelayanan jasa kapal kepada petugas loket PPSA dengan melakukan entry Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) via aplikasi VMS (vessel Management System) paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal tiba. Serta melengkapi dokumen kapal berupa : Ship Particular, Manifest, Shipping Instruction, Stowage plan dan Rencana Penetapan Trayek.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) EMKL menyerahkan list trucking yang akan melakukan kegiatan Pelayanan Muat kepada bagian Komersial dan Sub bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas untuk di entry pada system E-Service.</p> <p>3) Perusahaan Bongkar Muat/Cargo Owner mengajukan Surat Perintah Kerja , Surat Permohonan Penumpukkan Barang (Gudang / lapangan) Surat Permohonan SewaAlat Bongkar Muat (GJC, GLC, dan Timbangan) kepada Bagian Operasi cq Sub Bagian Terminal Non Petikemas serta melampirkan dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) PKK Manual</li> <li>b) Shipping Instruction</li> <li>c) Stowage Plan</li> <li>d) Manifest</li> </ul> <p>Serta menanda tangani kesepakatan penggunaan alat bongkar muat dan pembayaran share handling.</p> <p>4) Perusahaan pelayaran/ agen mengajukan permohonan pelayanan pandu tunda dan tambat ke bagian PPSA setelah dokumen PKK dan adminitrasi lainnya di approval oleh pihak KSOP / Syahbandar (berdasarkan system Inaportnet dan VMS).</p> <p>5) Perusahaan Bongkar Muat mengajukan RKBM ke KSOP (berdasarkan system Inaportnet).</p> <p>6) Perusahaan Pelayaran/ Agen, PBM, EMKL dan Sub bagian Perencanaan dan Pemanduan serta Sub Bagian Perencanaan kapal dan lapangan Terminal Non Petikemas dan Sub Bagian Operasi Umum melaksanakan meeting untuk proses pelaksanaan penyandaran kapal dan Pelayanan Muat Curah Kering melalui penumpukkan di Terminal Curah Kering untuk menentukan alokasi posisi sandar kapal, proses pengambilan muatan dari lapangan penumpukan berdasarkan standar sasaran mutu dan dituangkan dalam dokumen kesepakatan penyandaran kapal yang ditandatangani oleh semua pihak terkait.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>b. Perencanaan Kapal dan lapangan Non Petikemas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengentrian dokumen Keagenan dan EMKL pada system NPK TOS untuk proses pelaksanaan monitoring menggunakan system NPK TOS.</li> <li>2) Mencetak receiving card dan menyerahkannya ke pihak EMKL untuk didistribusikan ke supir-supir truk sebagai <i>gate pass</i> untuk acces masuk ke Terminal Curah Kering.</li> <li>3) Setelah waktu penyandaran ditetapkan oleh pihak Kepanduan, Perencanaan Kapal &amp; Lapangan mengkoordinasikan ke Tim Operasional (Foreman, Storage Operation, Peralatan dan Operator Alat Bongkar Muat) dan Pihak Cargo owner terkait waktu pelaksanaan Pelayanan Muat.</li> <li>4) Pada Proses Pemuatan dari Gudang / Lapangan ke Truk dilakukan pengentrian Storage/Yard Operation pada system NPK TOS tally menggunakan PDA secara real time.</li> <li>5) Proses Pelaksanaan Pelayanan Muat dan proses tally NPK TOS menggunakan PDA secara real time.</li> <li>6) Pembuatan / Pencetakan Dokumen Laporan hasil kegiatan Muat (Tally Sheet, Daily Report, Statement of Fact, Damage Cargo list) sebagai dasar pembuatan Berita Acara Selesai Kegiatan Muat oleh petugas pelayanan Operasi Lapangan Terminal Non Petikemas.</li> <li>7) Pencetakan Pranota Muat oleh petugas Administrasi Cetak Pranota.</li> <li>8) Menyerahkan Pranota ke Bagian Keuangan untuk di terbitkan Nota Tagihan Jasa Pelayanan Bongkar Muat dan dikirim kepada para Customer.</li> </ol>

4	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Stevedoring Curah kering 120 T/G/H;</li> <li>- Sesuai meeting perencanaan.</li> </ul>
5	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif GJC &amp; GLC Rp. 14.500 / Ton</li> <li>- Tarif Jembatan Timbang Rp. 1.500 / Ton</li> <li>- Tarif Forklift 5 Ton Rp. 350.000 / Jam</li> <li>- Tarif Forklift 10 Ton Rp. 400.000 / Jam</li> <li>- Tarif penumpukkan mengacu ketentuan SK Direksi Nomor HK56/2/4/PI-II-12 tanggal 10 April 2012 tentang tariff Pelayanan jasa barang di lingkungan Pelabuhan Panjang.</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stevedoring</li> <li>- Cargodoring</li> <li>- Receiving</li> </ul>



NO	KOMPONEN	URAIAN		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyewaan Alat Utama (Gantry Jib Crane dan Gantry Luffing Crane)</li> <li>- Penyewaan Alat bantu (Hopper, Forklift)</li> <li>- Pelayanan Gudang dan Lapangan (Receiving, Delivery, Penumpukan Gudang dan Lapangan)</li> <li>- Pelayanan Jembatan Timbang</li> </ul>		
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas
		Forklift	1 unit	10 Ton
		Gantry Jibcrane	4 unit	40 SWL
		Gantry Luffing Crane	2 unit	40 SWL
		Forklift	1 unit	5 Ton
		Kedalaman Kolam	-10 LWs - -12 LWs	
		Lapangan Penumpukan	60.196 m2	
		Warehouse	15.560 m2	
		Panjang Dermaga	486 m	3 berth (D1, D2, D30)
		CCTV	53 unit	
		Mobil Shuttle Car + Mobil Operasional	Masing - masing 1 unit	
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi	
		Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Curah kering	Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane Bersertifikasi	
		Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator Forklift Bersertifikasi Foreman	
		Mobil Shuttle Car dan Mobil Operasional	Driver Berijin	
9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh	
		Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun dua kali secara menyeluruh dalam bidang keuangan	

<p>10</p>	<p>Penanganan Pengaduan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelanggan mengajukan keluhan atau klaim kepada Bagian Customer Care (Surat, email ataupun telepon, Website dan Aplikasi Online)</li> <li>2. Tim Customer Care menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook</li> <li>3. Tim Customer Care melakukan verifikasi keluhan pelanggan</li> <li>4. Tim Customer Care memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24 jam</li> <li>5. Tim Customer Care memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam</li> <li>6. Tim Customer Care di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan General Manager/Deputy General Manager setempat dan melakukan pengkategorian dan langkah tindak lanjut sebagai berikut:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan koordinasi Kantor Pusat Peluasan/Instansi terkait:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Tim Customer Care membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>ii. Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh General Manager dan disampaikan ke Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait.</li> <li>iii. Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait melakukan investigasi dan membuat surat jawaban atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Cabang Pelabuhan.</li> <li>iv. General Manager mendisposisi langkah tindak lanjut atas surat jawaban dimaksud kemudian disampaikan kepada Tim keluhan pelanggan dan dibuatkan jawaban keluhan kepada pelanggan sesuai media keluhan.</li> </ol> </li> <li>b. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan koordinasi Kantor Pusat Perusahaan/Instansi terkait                 <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Tim Customer Care membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai mediakeluhan</li> <li>ii. Terhadap surat jawaban keluhan ditandatangani oleh General Manager</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. Tim Customer Care melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan.</li> </ol>
-----------	-----------------------------	---

NO	KOMPONEN	URAIAN		
		8. Tim Customer Care melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim kepada Kantor Pusat Perusahaan melalui surat dan atau email ke <a href="mailto:divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id">divisihubunganpelanggan@indonesiaport.co.id</a> atau <a href="mailto:neny.windiati@indonesiaport.co.id">neny.windiati@indonesiaport.co.id</a> pada minggu kedua awal triwulan berikutnya.		
11	Jumlah Pelaksana	Pekerjaan	Jumlah SDM	
		Operator Gantry Crane dan Gantry Luffing Crane	24 Orang	
		Operator Forklift	2 Orang	
		Driver Shuttle Car	3 Orang	
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001 : 2008 dan ISPS Code		
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SMK3		
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan nomor BX-30/PPO08 tanggal 20 Januari 2014 tentang Penetapan Kemampuan Pengoperasian Terminal Curah Kering Pelabuhan Panjang, Provinsi Lampung		

BAB V  
PENUTUP

Standar Pelayanan Jasa Curah kering di Terminal Curah kering Panjang merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.