

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-1-

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

	Halaman
A. LATAR BELAKANG	3
B. MAKSUD DAN TUJUAN	3
1. MAKSUD	3
2. TUJUAN	4
3. RUANG LINGKUP	4
4. KOMPONEN PELAKSANAAN PELAYANAN JASA PETIKEMAS	4

BAB II DEFENISI, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. DEFENISI	5
B. PRINSIP	13
C. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	13

BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

A. TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM ORGANISASI ...	16
B. JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT	17
C. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, BIAYA DAN WAKTU ...	18
D. IDENTIFIKASI SARANA dan PRASARANA	20
E. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM	21
F. PENGAWASAN INTERNAL	21
G. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN	23

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-2-

BAB IV STANDAR PELAYANAN

1. PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS EKSPOR IMPOR ...	24
2. PELAYANAN DOKUMEN	28
3. PELAYANAN PETIKEMAS TRANSHIPMENT	32
4. PELAYANAN JASA MONITORING PETIKEMAS REFER	34
5. PELAYANAN PETIKEMAS KARANTINA	37
6. PELAYANAN AUTO GATE	40

BAB V PENUTUP 44

BAB VI LAMPIRAN-LAMPIRAN

- <u>Lampiran 1</u> – Tarif-tarif	45
- <u>Lampiran 2</u> – Pelayanan Auto Gate	47
- <u>Lampiran 3</u> – Pelayanan Pemeriksaan Petikemas Karantina	49
- <u>Lampiran 4</u> – Pelayanan Jasa Monitoring Petikemas Refer	50
- <u>Lampiran 5</u> – Pelayanan Transshipment	51
- <u>Lampiran 6</u> – Pelayanan Dokumen	53
- <u>Lampiran 7</u> – Jasa Bongkar Muat Petikemas Ekspor Impor	57
- <u>Lampiran 8</u> – Penanganan Pengaduan	61

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-3-

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

KSO TPK Koja adalah Sebuah Kerja sama Operasi antara Badan Usaha Milik Negara PT Pelindo II Tanjung Priok dengan PT. Hutchison Port Holding yang bergerak di bidang usaha pelayanan jasa terminal bongkar muat dan penumpukan petikemas. TPK Koja merupakan salah satu terminal petikemas terbesar di Tanjung Priok secara langsung maupun tidak langsung berperan aktif dalam pembangunan ekonomi nasional.

Bidang Usaha TPK Koja adalah menyediakan jasa layanan bongkar muat dan penumpukan petikemas untuk menunjang arus ekspor impor dan kelancaran angkutan laut dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Perhubungan Nomor: izin usaha kepada KSO TPK Koja sebagai Terminal Operator.

Dalam rangka memenuhi mutu pelayanan jasa bongkar muat dan penumpukan Petikemas oleh KSO TPK Koja, sehingga perlu untuk menciptakan standar pelayanan petikemas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Jasa bongkar muat dan penumpukan Petikemas di KSO TPK Koja adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa petikemas yang meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelayanan jasa petikemas dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-4-

2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penetapan standar pelayanan ini adalah agar pelayanan bongkar muat dan penumpukan petikemas KSO TPKKoja dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan terminal Operator berbadan hukum lainya dalam bidang pelayanan jasa bongkar muat dan penumpukan petikemas yang bertaraf nasional dan internasional

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Jasa bongkar muat Petikemas dan penumpukan di KSO TPK Koja meliputi :

1. Pelayanan Jasa Bongkar dan Muat Petikemas Ekspor, Import
2. Pelayanan Dokumen
3. Pelayanan Petikemas Transshipment
4. Jasa monitoring Petikemas Refer
5. Pelayanan Petikemas Karantina
6. Pelayanan Auto gate

4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan Jasa Petikemas

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

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 dan keselamatan pelayanan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-5-

BAB II
DEFENISI, PRINSIP DAN
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. DEFENISI

Petunjuk teknis Standar Pelayanan Jasa Bongkar Muat dan penumpukan Petikemas 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 tolak 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. Manajemen adalah General Manajer dan Deputy General Manajer.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-6-

berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

8. Berth Allocation (BA) adalah sub bagian yang merencanakan dan mengatur alokasi dermaga untuk penyandaran kapal.
9. Billing adalah sub bagian keuangan yang melakukan verifikasi dan input data permintaan pelayanan serta melakukan penerbitan E-tiket/proforma/pranota.
10. Booking Stack adalah dokumen permohonan perusahaan pelayaran/agen kepada terminal petikemas untuk menyediakan lokasi penumpukan.
11. EIR (Equipment Interchange Receipt) adalah dokumen operasi gate out yang berisi informasi nomor container dan kondisi fisik container.
12. CDR Container Damage Report adalah laporan kerusakan perikemas sebelum dibongkar
13. SDR Ship Damage Report adalah laporan kerusakan petikemas/ struktur kapal yang dibuat pihak kapal
14. LK – Laporan Kejadian adalah laporan atau berita acara kejadian yang dibuat untuk keterangan kejadian kecelakaan
15. CMS (Container Movement Slip) adalah dokumen operasi gate in yang berisi informasi nomor petikemas dan lokasi penumpukan
16. Lashing adalah pemasangan pengikat petikemas
17. Unlashing adalah pelepasan pengikat petikemas
18. CWP adalah Crane Working Program
19. CSL adalah Crane sequence list
20. Plug adalah pemasangan kabel listrik petikemas refer
21. Unplug adalah pelepasan kabel listrik petikemas refer
22. Tapping adalah menempelkan dokumen TID/ Etiket ke mesin Enclosure
23. VMT adalah Vehicle mounted terminal
24. Enclosure adalah mesin pencetak dokumen CMS dan EIR
25. Seal point adalah Locket pemeriksaan bea cukai di lapangan
26. CVIA adalah Container Vessel Identification Advice.
27. DG adalah Dangerous Goods.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-7-

28. DO adalah Delivery Order.
29. FCL adalah Full Container Load.
30. Lift On adalah kegiatan mengangkat container dari daratan/lapangan dan ditempatkan di atas chassis.
31. Lift Off adalah kegiatan mengangkat container dari chassis dan ditempatkan di atas daratan/lapangan.
32. LKA adalah dokumen Laporan Kesiapan Alat.
33. OOG adalah Out of Gauge.
34. PEBF adalah Pemberitahuan Ekspor Barang Fiat.
35. PIBF adalah Pemberitahuan Impor Barang Fiat.
36. PKK adalah Pemberitahuan Kedatangan Kapal.
37. Preferred Area (PA) adalah area yang direncanakan untuk penumpukan petikemas oleh bagian perencanaan operasi lapangan.
38. RBM adalah realisasi bongkar muat.
39. RPKOP adalah rencana penambatan dan kegiatan operasional.
40. RKBM adalah rencana kegiatan bongkar muat.
41. SPPMP Surat Perintah Pemindahan dan Media Pembawa
42. Supervisi Shift PPG adalah penanggung jawab dari sub bagian organisasi Perencanaan & Pengendalian Operasi.
43. Ship Planner merupakan sub bagian dari organisasi Perencanaan Operasi Kapal pada bagian Perencanaan & Pengendalian Operasi.
44. Tower Officer adalah merupakan sub bagian dari organisasi Perencanaan & Pengendalian Operasi .
45. Yard Planner merupakan sub bagian dari organisasi Perencanaan Operasi Lapangan pada Planning & Control Tower.
46. Supervisi Shift Operasi adalah penanggung jawab eksekusi dari sub bagian Operasi Terminal.
47. Foreman Manning adalah sub bagian dari organisasi Operasi Terminal yang menyiapkan daftar personil dan daftar kesiapan alat.
48. Foreman Dermaga adalah kepala kerja di dermaga.
49. Foreman Lapangan adalah kepala kerja di lapangan.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-8-

50. Foreman Gate adalah kepala kerja di area gate.
51. Foreman Zona Khusus adalah kepala kerja di lapangan blok khusus.
52. Postgate operator adalah staf yang bertugas memonitor transaksi di gate
53. Checker adalah petugas yang melakukan inspeksi petikemas di setiap lajur gate.
54. Zona I adalah area penumpukan blok C (kecuali C.12) dan sepanjang dermaga timur sejajar blok C
55. Zona II adalah area penumpukan blok B dan sepanjang dermaga barat sejajar blok B
56. Blok khusus adalah lapangan penumpukan selain di blok B dan blok C.
57. Quay Crane Operator (QCO) adalah operator crane di dermaga.
58. RTG adalah rubber tyre gantry
59. Yard Crane Operator (YCO) adalah operator RTG/RS/SL di lapangan penumpukan.
60. Solo adalah asisten QCO di atas kapal.
61. Whiskey adalah asisten QCO di dermaga.
62. Asisten Inventori Dermaga (AID) adalah asisten Foreman Dermaga yang bertugas menyimpan & menyiapkan alat bantu kegiatan bongkar muat di dermaga.
63. Shipping/Stowage Instruction (SI) adalah dokumen yang berisi profil dan keterangan terkait rencana muat petikemas.
64. TID adalah Truck Identification
65. E tiket adalah kartu ekspor atau dokumen akses masuk/keluar gate
66. SP2 adalah Dokumen Surat Perintah Pengeluaran Barang.
67. SPBF adalah Dokumen Surat Perintah Behandle Fiat.
68. SPPB adalah Dokumen Surat Perintah Pengeluaran Barang.
69. SPPPB adalah Dokumen Surat Perintah Penarikan Petikemas Behandle.
70. TPS adalah Tempat Penimbunan Sementara.
71. YOR adalah Yard Occupancy Ratio.
72. BOR adalah Berth Occupancy Ratio
73. VOR adalah Vessel Occupancy Ratio.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-9-

74. Shuffling adalah kegiatan memindahkan petikemas antar row dalam satu slot dengan menggunakan alat angkat.
75. Behandle adalah kegiatan penanganan petikemas dan barang dalam petikemas sesuai permintaan Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang dengan pemeriksaan fisik barang oleh instansi berwenang.
76. Buka tutup palka adalah suatu pelayanan membuka dan menutup palka kapal petikemas dengan menggunakan alat angkat Crane di dermaga.
77. Closing Time adalah batas waktu yang menentukan berhentinya penerimaan petikemas ekspor yang akan dimuat ke kapal.
78. Container Freight Station (CFS) adalah bagian dari fasilitas di Terminal Petikemas yang terdiri dari gudang dan lapangan penumpukan digunakan untuk menumpuk petikemas LCL, pelayanan stripping/stuffing, dan untuk menumpuk barang ex pelayanan stripping/stuffing, pelayanan behandle.
79. Crane darat (CD) adalah alat angkat petikemas yang dioperasikan untuk kegiatan stevedoring yang berupa Harbour Mobile Crane (HMC), container crane, shore to ship, fix crane, luffing crane dan yang dapat dipersamakan dengan itu.
80. Crane kapal (CK) adalah bagian dari struktur kapal yang berfungsi sebagai alat angkat petikemas/barang.
81. Dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang akan melakukan bongkar/muat petikemas, barang, hewan, dan menaik-turunkan penumpang.
82. Full Container Load (FCL) adalah suatu kondisi pengiriman barang dimana dalam satu container terdapat satu pemilik barang.
83. Less Container Load (LCL) adalah suatu kondisi pengiriman barang dimana dalam satu petikemas terdapat lebih dari satu pemilik barang.
84. Gerakan Ekstra adalah gerakan pemindahan petikemas atas permintaan Pengguna Jasa, yang terdiri dari relokasi dan/atau angsur.
85. Haulage adalah pekerjaan mengangkut petikemas dengan menggunakan trailer/chassis dari sisi lambung kapal ke lapangan penumpukan petikemas atau sebaliknya dalam area Terminal yang sama.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-10-

86. Lapangan Penumpukan/ Container Yard (CY) adalah tempat penyimpanan sementara petikemas sebelum dimuat maupun yang sudah dibongkar.
87. Lapangan Penumpukan Petikemas Empty adalah tempat penyimpanan petikemas kosong.
88. Lokasi Container Distribution Center (CDC)/Cargo Consolidation Center (CCC) atau Stripping/Stuffing adalah lokasi di dalam Terminal yang disediakan untuk pelayanan stripping/stuffing untuk selanjutnya diangkut dari dan ke kendaraan angkutan barang untuk selanjutnya didistribusikan dan untuk menyimpan petikemas kosong ex stripping/stuffing untuk selanjutnya disebut area CDC, area CCC, atau area stripping/stuffing.
89. Overbengen petikemas adalah kegiatan memindahkan petikemas dari lapangan penumpukan terminal ke lapangan penumpukan lainnya di dalam atau di luar pelabuhan.
90. 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.
91. Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang adalah badan usaha dan/atau perorangan yang mempunyai kuasa atas barang yang akan diterima dikirim melalui angkutan.
92. Penanganan Khusus adalah penanganan petikemas di Terminal yang dilakukan dengan penggunaan alat-alat tambahan dan penanganan petikemas yang dimuat tidak standar.
93. Pengguna Jasa meliputi Perusahaan Pelayaran, dan/atau Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang.
94. Petikemas adalah peti berbentuk empat segi panjang yang dirancang khusus dengan ukuran tertentu terbuat dari besi maupun aluminium serta memiliki pintu disalah satu sisinya serta dapat digunakan berulang kali juga

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-11-

digunakan sebagai tempat untuk menyimpan sekaligus mengangkut muatan yang ada didalamnya dan telah ditetapkan berdasarkan International Standardization Organisation (ISO).

95. Petikemas Overheight/Width/Length (Over Dimension /(OD)) yang selanjutnya disingkat petikemas OH/OW/OL/OD adalah petikemas yang mempunyai ukuran berbeda dengan standar umum petikemas dan atau muatannya melebihi standar petikemas yang penanganannya memperluas alat khusus.
96. Plugging & Monitoring PK Reefer adalah pekerjaan pelayanan pemberian aliran listrik dan memonitor suhu pada mesin pendingin petikemas di lapangan penumpukan yang tersedia fasilitas reefer.
97. Receiving/Delivery petikemas adalah pekerjaan memindahkan barang dari timbunan/ tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan atau sebaliknya.
98. Relokasi adalah pelayanan pemindahkan petikemas dari satu lokasi ke lokasi penumpukan lainnya.
99. Restowage adalah penataan kembali muatan petikemas di atas kapal, dengan proses kegiatan terdiri dari penataan petikemas row to row (tanpa melalui proses landed di demaga) dan penataan petikemas bay to bay melalui proses landed di lapangan penumpukan atau dermaga.
100. Stacking adalah pekerjaan penyusunan petikemas di lapangan penumpukan/ Container Yard (CY).
101. Stevedoring adalah pekerjaan membongkar petikemas dari kapal ke dermaga/tongkang/truk atau memuat petikemas dari demaga/tongkang/truk ke dalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan crane kapal atau crane darat.
102. Stripping/stuffing adalah kegiatan mengeluarkan dan memasukan barang dari dan ke dalam petikemas.
103. Tarif dasar adalah tarif perhitungan atas pengenaan jasa petikemas yang ditentukan oleh Manajemen.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-12-

104. Tempat Pelayanan Fisik Terpadu (TPFT) adalah sebagai fasilitas terpadu pemeriksaan kepabeanan dan karantina untuk barang-barang tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
105. 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.
106. Terminal Handling Charges (THC) adalah tarif yang dikenakan terhadap handling petikemas yang meliputi kegiatan stevedoring, haulage dan lift on/off.
107. New Generation (N-Gen) adalah aplikasi perangkat lunak yang mendukung kegiatan perencanaan bongkar muat, aktivitas pengendalian jadwal dan alat terminal petikemas serta menjamin terhadap keakuratan di dalam operasi terminal.
108. Terminal Petikemas adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan petikemas, dan/atau tempat bongkar muat petikemas, serta peralatan yang layak untuk melayani kegiatan bongkar muat petikemas.
109. Transshipment adalah kegiatan membongkar petikemas dan memuat kembali ke kapal pengangkut ke-2 (kedua) pada Terminal yang sama.
110. Truck Lossing adalah kegiatan angkut langsung dari dan ke dermaga terminal PK tanpa menggunakan Fasilitas penumpukan.
111. Trucking adalah pekerjaan mengangkut petikemas dengan menggunakan trailer/chasis dari sisi lambung kapal/lapangan penumpukan petikemas ke luar area Terminal atau dari satu area lapangan penumpukan ke lapangan penumpukan petikemas lainnya pada area Terminal, atau sebaliknya.
112. Twenty Foot Equivalent Units (TEU's) adalah sebuah satuan ukuran petikemas setara dengan ukuran dua puluh kaki.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-13-

113. Uncontainerized adalah barang tidak dalam kemasan petikemas yang dimuat atau dibongkar menggunakan kapal petikemas di fasilitas yang memberikan pelayanan petikemas.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-14-

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 masyarakat maupun penyelenggara.
2. Parsitipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat 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 masyarakat.
6. 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.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-15-

C. KOMPONEN

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

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/ standar waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikan suatu 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 pemerintah, 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 yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-16-

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 Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP), *Standar Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-17-

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

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

Tabel : 3.1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Organisasi

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	- Sebagai Terminal Operator penyedia pelayanan jasa Bongkar Muat dan penumpukan Petikemas	- Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan; - Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; - Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	a. Pelayanan Jasa Bongkar dan Muat Petikemas Ekspor, Impor b. Pelayanan Dokumen c. Pelayanan Peti Kemas Transshipment d. Pelayanan Petikemas Refer e. Pelayanan Petikemas Karantina f. Pelayanan Autogate	-

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-18-

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 Jasa Bongkar Muat Petikemas Ekspor, Impor	<ul style="list-style-type: none"> - Stevedoring - Haulage - Lift on/off - Penumpukan di CY 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Perusahaan Pelayaran - EMKL/ JPT - Operator Truck - Cargo Owner - Forwarding 	<ul style="list-style-type: none"> - Instansi Pemerintah - Penyedia Tenaga Kerja - TKBM - Masyarakat
2.	Pelayanan Dokumen	<ul style="list-style-type: none"> - Ekspor - Etiket - Impor - Sp2 			
3.	Pelayanan Petikemas Transshipment	<ul style="list-style-type: none"> - Stevedoring - Haulage - Lift on/off - Penumpukan di CY 			
4.	Pelayanan Petikemas Refer	<ul style="list-style-type: none"> - Stevedoring - Haulage - Lift on/off - Penumpukan di CY Refeer - Penyediaan listrik - Jasa 			

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-19-

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		monitoring			
5.	Pelayanan Petikemas Karantina	<ul style="list-style-type: none"> - Stevedoring - Haulage - Lift on/off - Penumpukan di CY - Relokasi - Inspeksi Karantina 			
6.	Pelayanan Auto gate	<ul style="list-style-type: none"> - Penimbangan (VGM) - Receiving - Delivery - Lift on/off - Penumpukan di CY - EIR - CCTV 			

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-- 20 --

C. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, BIAYA DAN WAKTU

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
1.	Pelayanan Jasa Bongkar Muat Petikemas Ekspor, Impor : Pedoman Mutu & Kebijakan Mutu Sistem Manajemen Mutu KSO TPK Koja 2017. ISO 9001:2015	- Lihat Lampiran 1A dan 1B (daftar tariff)	- Pelayanan Administrasi Pelayanan Jasa Kapal di PPSA ± 3 menit; - Pelayanan Petikemas 25 B/C/H; - VOR 65 - Sesuai meeting perencanaan.
2.	Pelayanan Dokumen Pedoman Mutu & Kebijakan Mutu Sistem Manajemen Mutu KSO TPK Koja 2017. ISO 9001:2015	- Lihat Lampiran 1A dan 1B (daftar tariff)	-
3.	Pelayanan Petikemas Transshipment Pedoman Mutu & Kebijakan Mutu Sistem Manajemen Mutu KSO TPK Koja 2017. ISO 9001:2015	- Lihat Lampiran 1A dan 1B (daftar tariff)	- Pelayanan Administrasi - Pelayanan bongkar muat : 20 B/C/H; - VOR 30 - Sesuai meeting perencanaan.
4.	Pelayanan Petikemas Refer Pedoman Mutu & Kebijakan Mutu Sistem Manajemen Mutu KSO TPK Koja 2017. ISO 9001:2015	- Lihat Lampiran 1A dan 1B (daftar tariff)	- Pelayanan Administrasi - Pelayanan bongkar muat : 25 B/C/H; - Sesuai meeting perencanaan - Sesuai periode penggunaan Plug.
5.	Pelayanan Petikemas Karantina Pedoman Mutu & Kebijakan Mutu Sistem Manajemen Mutu KSO TPK Koja 2017. ISO 9001:2015	- Lihat Lampiran 1A dan 1B (daftar tariff)	- Pelayanan Administrasi - Pelayanan Petikemas 25 B/C/H; - Sesuai meeting perencanaan.
6.	Pelayanan Auto Gate Pedoman Mutu & Kebijakan Mutu Sistem Manajemen Mutu KSO TPK Koja 2017. ISO 9001:2015	- Lihat Lampiran 1A dan 1B (daftar tariff)	- Pelayanan Gate In < 3 menit - Pelayanan Gate Out < 3 menit - TRT 70' AVE

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-22-

E. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel – 3.5: Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM	Sertifikasi
1	Pelayanan Jasa Operasi bongkar muat kapal Petikemas	Operator Quay Container Crane	36	Depnaker Kelas II
2	Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator RTG Operator Reach Stacker Operator Head Truk Operator Forklift	64+32 8 176 5	Keran Gantry Beroda Kelas II
3	Mobil Shuttle Bus	Driver SIM B1	8	Polda DKI

F. PENGAWASAN INTERNAL

Tabel 3.6 – Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit internal 6 bulan sekali secara rutin	- Sertifikasi Lead Auditor - Auditor	- Ruang kerja dan perlengkapan kantor - Data pendukung	

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-24-

G. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

- a. Manajemen KSO TPK Koja berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan pelayanan jasa petikemas sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan standar yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.
- b. Implementasi ISPS Code telah dilakukan dengan berpedoman pada Port Facility Security Plan (PFSP) yang telah dibuat. (ISPS Complied)
- c. Sertifikasi ISO 9001:2015 dibukukan pada tahun 2017
- d. Sertifikasi SMK3 pada tahun 2015 peringkat Emas
- e. Sertifikasi OHSASS pada tahun 2015

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-25-

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan KSO TPK Koja yang ditetapkan sebagai berikut:

A. PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS EKSPOR IMPOR

Tabel 4.1 : Pelayanan Jasa Bongkar Muat Petikemas Ekspor, Impor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	SK Dirjenperla No 002/38/18/DJPL-11
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	1. Dokumen BC 1.1 2. Ship Particullars 3. Berthing Window 4. CVIA 5. Booking Stack 6. EDI Baplie Bongkar 7. Preplan 8. RPKOP & RKBM
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	- Buku Pedoman dan Kebijakan Mutu ISO 9001-2015 - Lampiran 7 halaman 58-60
4	Waktu Pelayanan	- Pelayanan Administrasi Pelayanan Jasa Petikemas di PPSA ± 3 menit; - Stevedoring 25 B/C/H; - VOR 65 - Sesuai meeting perencanaan. -
5	Biaya dan Tarif	- Lihat Lampiran 1A dan 1B - tariff-tarif halaman 46
6	Produk	- Stevedoring

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-26-

	Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Haulage - Lift On/Off - Penumpukan di CY - Transshipment 		
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas
		Container Crane	7 unit	Qcc no1-5, SWL 35T Qcc no 6, SWL 41T Qcc no 7, SWL 61T
		RTG	25 unit	35T
		Side Loader	1 unit	5T
		Reach Stacker	2 unit	45T
		Forklift	2 unit	2.5-3T
		Head Truck	44	2x20"/1x45"
		Refer Plug	2 blok	415 plug
		Container Yard	28 blok /25.9 HA	19.278 Teus
		Area IMDG	1 blok	756 Teus
		Tambatan Dermaga	2	650 meter
		CCTV	103 titik	Gerak : Diam :
		Mobil Shuttle Bus	4 unit	@20-25 Orang
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi	
		Operasi bongkar muat kapal Petikemas	Operator Quay Container Crane kelas II sertifikasi Depnaker	
		Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Head Truk Bersertifikasi Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi	
		Mobil Shuttle Bus	SIM B1	

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-27-

9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit internal 6 bulan sekali secara rutin
10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan berupa : Surat, Kotak Saran dan Telepon dan Faximile E-mail,WA,SMS dan keluhan tertulis lainnya) 2. Account Service Officer (ASO) menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook 3. Tim ASO melakukan verifikasi keluhan pelanggan 4. Tim ASO memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24 jam 5. Tim ASO memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam 6. Tim ASO di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan bagian terkait lainnya, membuat kategori keluhan dan mengambil langkah tindak lanjut sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan keputusan Manajemen/ Divisi terkait lain: <ol style="list-style-type: none"> 1)Tim ASO membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Manajemen/Divisi terkait. 2)Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh DGM Komersial dan disampaikan ke General Manager/Deputy terkait. 3)General Manager/ Manajemen membuat surat jawaban/ Disposisi atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Divisi Komersial Cq ASO. b. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan keputusan Manajemen/Divisi terkait <ol style="list-style-type: none"> 1)Tim ASO membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai media keluhan 2)Korespondensi dibuat dan ditandatangani oleh Manager Marketing atau Deputy Komersial 7. Tim ASO melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan. 8. Tim keluhan pelanggan melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim ke bagian Hukum dan bagian terkait lain. 	
11	Jumlah Pelaksana	Jabatan	Jumlah SDM/ Shift
		Supervisi	2
		Foreman	7

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-28-

		<table border="1"> <tr><td>Ship Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Yard Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Controller (Tower)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Engineer</td><td>2</td></tr> <tr><td>Mekanik/Electrician</td><td>5 + 8</td></tr> <tr><td>Operator CC</td><td>9</td></tr> <tr><td>Operator RTG</td><td>24</td></tr> <tr><td>Operator RS</td><td>2</td></tr> <tr><td>Operator Head Truk</td><td>44</td></tr> <tr><td>Operator Forklift</td><td>1+1</td></tr> <tr><td>Driver Shuttle Bus</td><td>4</td></tr> <tr><td>Kepala Keamanan</td><td>1</td></tr> <tr><td>Keamanan</td><td>37</td></tr> <tr><td>Safety Officer/ Inspector</td><td>3</td></tr> <tr><td>Petugas Damkar</td><td>1</td></tr> <tr><td>Help Desk system IT</td><td>1+ 4</td></tr> <tr><td>Petugas Radio Komunikasi</td><td>1 + 1</td></tr> <tr><td>TKBM</td><td>Opsional, sesuai kebutuhan</td></tr> </table>	Ship Planner	2	Yard Planner	2	Controller (Tower)	4	Engineer	2	Mekanik/Electrician	5 + 8	Operator CC	9	Operator RTG	24	Operator RS	2	Operator Head Truk	44	Operator Forklift	1+1	Driver Shuttle Bus	4	Kepala Keamanan	1	Keamanan	37	Safety Officer/ Inspector	3	Petugas Damkar	1	Help Desk system IT	1+ 4	Petugas Radio Komunikasi	1 + 1	TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan	
Ship Planner	2																																						
Yard Planner	2																																						
Controller (Tower)	4																																						
Engineer	2																																						
Mekanik/Electrician	5 + 8																																						
Operator CC	9																																						
Operator RTG	24																																						
Operator RS	2																																						
Operator Head Truk	44																																						
Operator Forklift	1+1																																						
Driver Shuttle Bus	4																																						
Kepala Keamanan	1																																						
Keamanan	37																																						
Safety Officer/ Inspector	3																																						
Petugas Damkar	1																																						
Help Desk system IT	1+ 4																																						
Petugas Radio Komunikasi	1 + 1																																						
TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan																																						
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001:2015 tahun 2017																																					
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	ISPS Complied SMK3 dan OHSASS																																					
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.																																					

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-29-

B. PELAYANAN DOKUMEN

Tabel 4.4 : Pelayanan Dokumen

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	1. UU no 25 tahun 2009 2. Permen no 61 tahun 2009 3. Permen 120 tahun 2017 – 4. Keputusan Direksi no HK.56/8/4/1/PI-II-14 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	EKSPOR : 1. PEB 2. NPE 3. PKBE 4. NPP3 5. SPPBE batal ekspor tarik keluar 6. Angkut Lanjut Ekspor (BC12) 7. BC 2.3 Ekspor 8. Transshipment ITT Jict – Koja 9. Ata Carnet Ekspor 10. Retrinable package 11. Re-ekspor (BC1-2) – belum aju PIB IMPOR : Dokumen dari SL : Delivery Order Dokumen dari Custom/ BC: 1. BC 2.0 2. BC 2.3 3. BC 1.2 (angkut lanjut impor) 4. BC 1.6 (PLB) 5. BCF 1.5 (lelang) 6. BCF 26 7. Ata Carnet Impor 8. BC 1.1 A (SP3B) 9. Pos Indonesia 10. A11. PLP (OB) 11. Retrinable package 12. SPIM 13. Pengeluaran barang untuk dimusnahkan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	- ISO 9001 -2015 – - Lihat lampiran 6 A-D

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-30-

NO	KOMPONEN	URAIAN																																									
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	- Transaksi per 10 petikemas/ 9 menit																																									
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	- Lihat table tariff Lampiran 1 Halaman 46																																									
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	ETiket Nota dan Perhitungan Pelayanan Jasa Penumpukan dan Gerakan Ekstra																																									
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sarana Prasarana Layanan</th> <th>Jumlah Sar-Pras</th> <th>Kapasitas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bank</td> <td>1 unit</td> <td>BNI 46 Capem</td> </tr> <tr> <td>ATM Center</td> <td>4 unit</td> <td>2 BNI, 1 CIMB, 1 Mandiri</td> </tr> <tr> <td>Mini Atm</td> <td>10 unit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CCTV</td> <td>5 titik</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Musholla</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Klinik</td> <td>Umum & Gigi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kantin</td> <td>2 Unit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Toilet</td> <td>2 Unit</td> <td>Kloset duduk</td> </tr> <tr> <td>Tempat Parkir</td> <td>Mobil & Motor</td> <td>20 mobil/ 50 motor</td> </tr> <tr> <td>Kotak Pengaduan</td> <td>1 Unit</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ruang tunggu</td> <td>Indoor/ outdoor</td> <td>30 kursi</td> </tr> <tr> <td>Sistem Pemadam</td> <td>2 unit</td> <td>Fire Hydrant & Portable</td> </tr> </tbody> </table>	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Bank	1 unit	BNI 46 Capem	ATM Center	4 unit	2 BNI, 1 CIMB, 1 Mandiri	Mini Atm	10 unit		CCTV	5 titik		Musholla	1		Klinik	Umum & Gigi		Kantin	2 Unit		Toilet	2 Unit	Kloset duduk	Tempat Parkir	Mobil & Motor	20 mobil/ 50 motor	Kotak Pengaduan	1 Unit		Ruang tunggu	Indoor/ outdoor	30 kursi	Sistem Pemadam	2 unit	Fire Hydrant & Portable		
Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas																																									
Bank	1 unit	BNI 46 Capem																																									
ATM Center	4 unit	2 BNI, 1 CIMB, 1 Mandiri																																									
Mini Atm	10 unit																																										
CCTV	5 titik																																										
Musholla	1																																										
Klinik	Umum & Gigi																																										
Kantin	2 Unit																																										
Toilet	2 Unit	Kloset duduk																																									
Tempat Parkir	Mobil & Motor	20 mobil/ 50 motor																																									
Kotak Pengaduan	1 Unit																																										
Ruang tunggu	Indoor/ outdoor	30 kursi																																									
Sistem Pemadam	2 unit	Fire Hydrant & Portable																																									
8	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Pelayanan</th> <th>Kompetensi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan	Kompetensi																																							
Jenis Pelayanan	Kompetensi																																										

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-31-

NO	KOMPONEN	URAIAN																							
		Pelayanan Customer Service	Ekspor Impor (boomzaken) CTO CS Satisfaction Service Exelent																						
		Pelayanan Billing	Ekspor Impor (boozaken) CTO																						
9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur																						
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin																						
10	Penanganan Pengaduan	Lihat Lampiran 8 halaman 59 SOP Penanganan Pengaduan																							
11	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan</th> <th>Jumlah SDM/ Shift</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Supervisi Customer Service</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Senior CS Customer Service</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supervisi Billing</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Billing Entry</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Billing officer</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Senior billing Officer</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Jabatan	Jumlah SDM/ Shift	Supervisi Customer Service	1	Senior CS Customer Service	1		1			Supervisi Billing	1	Billing Entry	1	Billing officer	2	Senior billing Officer	1					
Jabatan	Jumlah SDM/ Shift																								
Supervisi Customer Service	1																								
Senior CS Customer Service	1																								
	1																								
Supervisi Billing	1																								
Billing Entry	1																								
Billing officer	2																								
Senior billing Officer	1																								
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001:2015 tahun 2017																							
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	ISPS Complied, SMK3 dan OHSASS																							
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian																							

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-32-

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.

C. PELAYANAN PETIKEMAS TRANSHIPMENT

Tabel 4.4 : Pelayanan Petikemas Transshipment

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no 17 tahun 2017 2. Keputusan Direksi no HK.56/8/4/1/PI-II-14 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ul style="list-style-type: none"> - CVIA - Nomor Petikemas
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	Lihat Lampiran 5A & 5B Halaman 52 ISO 9001-2015
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	- Pelayanan Petikemas 25 B/C/H;
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	- Lihat table Tarif-tarif Lampiran 1A-B Halaman 46
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	<ul style="list-style-type: none"> - Stevedoring - Haulage - Lift On/off - Penumpukan di CY - Relokasi

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-33-

NO	KOMPONEN	URAIAN		
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas
		Container Crane	7 unit	Qcc no1-5, SWL 35T Qcc no 6, SWL 41T Qcc no 7, SWL 61T
		RTG	25 unit	35T
		Side Loader	1 unit	5T
		Reach Stacker	2 unit	45T
		Forklift	2 unit	2.5-3T
		Head Truck	44	2x20"/1x45"
		Refer Plug	2 blok	415 plug
		Container Yard	28 blok /25.9 HA	19.278 Teus
		Area IMDG	1 blok	756 Teus
		Tambatan Dermaga	2	650 meter
		CCTV	103 titik	Gerak : Diam :
		Mobil Shuttle Bus	4 unit	@20-25 Orang
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi	
		Jasa Monitoring Petikemas Refer	Operator Quay Container Crane kelas II sertifikasi Depnaker	
		Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Head Truk Bersertifikasi Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi Referman	
		Mobil Shuttle Bus	SIM B1	
9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-34-

NO	KOMPONEN	URAIAN																																													
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin																																												
10	Penanganan Pengaduan	Lihat Lampiran SOP Penanganan Pengaduan																																													
11	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan</th> <th>Jumlah SDM/ Shift</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Supervisi</td><td>2</td></tr> <tr><td>Foreman</td><td>7</td></tr> <tr><td>Ship Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Yard Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Controller (Tower)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Engineer</td><td>2</td></tr> <tr><td>Mekanik/Electrician</td><td>5 + 8</td></tr> <tr><td>Operator CC</td><td>9</td></tr> <tr><td>Operator RTG</td><td>24</td></tr> <tr><td>Operator RS</td><td>2</td></tr> <tr><td>Pengawas Refer+Referman</td><td>1+2</td></tr> <tr><td>Operator Head Truk</td><td>44</td></tr> <tr><td>Operator Forklift</td><td>1+1</td></tr> <tr><td>Driver Shuttle Bus</td><td>4</td></tr> <tr><td>Kepala Keamanan</td><td>1</td></tr> <tr><td>Keamanan</td><td>37</td></tr> <tr><td>Safety Officer/ Inspector</td><td>3</td></tr> <tr><td>Petugas Damkar</td><td>1</td></tr> <tr><td>Help Desk system IT</td><td>1+ 4</td></tr> <tr><td>Petugas Radio Komunikasi</td><td>1 + 1</td></tr> <tr><td>TKBM</td><td>Opsional, sesuai kebutuhan</td></tr> </tbody> </table>	Jabatan	Jumlah SDM/ Shift	Supervisi	2	Foreman	7	Ship Planner	2	Yard Planner	2	Controller (Tower)	4	Engineer	2	Mekanik/Electrician	5 + 8	Operator CC	9	Operator RTG	24	Operator RS	2	Pengawas Refer+Referman	1+2	Operator Head Truk	44	Operator Forklift	1+1	Driver Shuttle Bus	4	Kepala Keamanan	1	Keamanan	37	Safety Officer/ Inspector	3	Petugas Damkar	1	Help Desk system IT	1+ 4	Petugas Radio Komunikasi	1 + 1	TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan	
Jabatan	Jumlah SDM/ Shift																																														
Supervisi	2																																														
Foreman	7																																														
Ship Planner	2																																														
Yard Planner	2																																														
Controller (Tower)	4																																														
Engineer	2																																														
Mekanik/Electrician	5 + 8																																														
Operator CC	9																																														
Operator RTG	24																																														
Operator RS	2																																														
Pengawas Refer+Referman	1+2																																														
Operator Head Truk	44																																														
Operator Forklift	1+1																																														
Driver Shuttle Bus	4																																														
Kepala Keamanan	1																																														
Keamanan	37																																														
Safety Officer/ Inspector	3																																														
Petugas Damkar	1																																														
Help Desk system IT	1+ 4																																														
Petugas Radio Komunikasi	1 + 1																																														
TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan																																														
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001:2015 tahun 2017																																													
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	ISPS Complied, SMK3 dan OHSASS																																													
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.																																													

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-35-

D. PELAYANAN JASA MONITORING PETIKEMAS REFER

Tabel 4.4 : Pelayanan Jasa Monitoring Petikemas Reefer

NO	KOMPONEN	URAIAN		
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	1.		
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ul style="list-style-type: none"> - CVIA - Nomor Petikemas - Setting Temperature 		
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	Lihat Lampiran 4 Halaman 51 ISO 9001:2015		
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Petikemas 25 B/C/H; - Sesuai waktu Plugging - Monitoring/4 jam 		
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Lihat tabel 1 Tarif-tarif Halaman 46		
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	<ul style="list-style-type: none"> - Stevedoring - Haulage - Lift On/off - Penumpukan di CY - Plug/Unplug - Penyediaan listrik - Jasa monitoring 		
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-36-

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		Container Crane	7 unit Qcc no1-5, SWL 35T Qcc no 6, SWL 41T Qcc no 7, SWL 61T
		RTG	25 unit 35T
		Side Loader	1 unit 5T
		Reach Stacker	2 unit 45T
		Forklift	2 unit 2.5-3T
		Head Truck	44 2x20"/1x45"
		Refer Plug	2 blok 415 plug
		Container Yard	28 blok/ 25.9 HA 19.278 Teus
		Area IMDG	1 blok 756 Teus
		Tambatan Dermaga	2 650 meter
		CCTV	103 titik Gerak : Diam :
		Mobil Shuttle Bus	4 unit @20-25 Orang
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi
		Jasa Monitoring Petikemas Refer	Operator Quay Container Crane kelas II sertifikasi Depnaker
		Stevedoring, Delivery, dan Receiving	Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Head Truk Bersertifikasi Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi Referman
		Mobil Shuttle Bus	SIM B1
9	Pengawasan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin
10	Penanganan Pengaduan	Lihat lampiran 8 Halaman 62	
11	Jumlah Pelaksana	Jabatan	Jumlah SDM/ Shift

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-37-

NO	KOMPONEN	URAIAN																																										
		<table border="1"> <tr><td>Supervisi</td><td>2</td></tr> <tr><td>Foreman</td><td>7</td></tr> <tr><td>Ship Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Yard Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Controller (Tower)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Engineer</td><td>2</td></tr> <tr><td>Mekanik/Electrician</td><td>5 + 8</td></tr> <tr><td>Operator CC</td><td>9</td></tr> <tr><td>Operator RTG</td><td>24</td></tr> <tr><td>Operator RS</td><td>2</td></tr> <tr><td>Pengawas Refer+Referman</td><td>1+2</td></tr> <tr><td>Operator Head Truk</td><td>44</td></tr> <tr><td>Operator Forklift</td><td>1+1</td></tr> <tr><td>Driver Shuttle Bus</td><td>4</td></tr> <tr><td>Kepala Keamanan</td><td>1</td></tr> <tr><td>Keamanan</td><td>37</td></tr> <tr><td>Safety Officer/ Inspector</td><td>3</td></tr> <tr><td>Petugas Damkar</td><td>1</td></tr> <tr><td>Help Desk system IT</td><td>1+ 4</td></tr> <tr><td>Petugas Radio Komunikasi</td><td>1 + 1</td></tr> <tr><td>TKBM</td><td>Opsional, sesuai kebutuhan</td></tr> </table>	Supervisi	2	Foreman	7	Ship Planner	2	Yard Planner	2	Controller (Tower)	4	Engineer	2	Mekanik/Electrician	5 + 8	Operator CC	9	Operator RTG	24	Operator RS	2	Pengawas Refer+Referman	1+2	Operator Head Truk	44	Operator Forklift	1+1	Driver Shuttle Bus	4	Kepala Keamanan	1	Keamanan	37	Safety Officer/ Inspector	3	Petugas Damkar	1	Help Desk system IT	1+ 4	Petugas Radio Komunikasi	1 + 1	TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan
Supervisi	2																																											
Foreman	7																																											
Ship Planner	2																																											
Yard Planner	2																																											
Controller (Tower)	4																																											
Engineer	2																																											
Mekanik/Electrician	5 + 8																																											
Operator CC	9																																											
Operator RTG	24																																											
Operator RS	2																																											
Pengawas Refer+Referman	1+2																																											
Operator Head Truk	44																																											
Operator Forklift	1+1																																											
Driver Shuttle Bus	4																																											
Kepala Keamanan	1																																											
Keamanan	37																																											
Safety Officer/ Inspector	3																																											
Petugas Damkar	1																																											
Help Desk system IT	1+ 4																																											
Petugas Radio Komunikasi	1 + 1																																											
TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan																																											
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001:2015 tahun 2017																																										
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	ISPS Complied, SMK3 dan OHSASS																																										
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.																																										

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-38-

E. PELAYANAN PEMERIKSAAN KARANTINA

Tab 4.4 : Pelayanan Pemeriksaan Karantina

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	1. Undang-undang nomor 17 tahun 2008 2. Undang-undang nomor 16 tahun 1992 3. Undang-undang nomor 7 tahun 1996
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	- SPPMP - Nomor Petikemas
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	Lihat Lampiran 3 Halaman 50 Buku Pedoman ISO 9001:2015
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	- RTG 15 B/C/H; - Sesuai Pemeriksaan Balai Karantina -
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	- Lihat Tabel Tarif-tarif - Lampiran 1 A-B Halaman 46
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	- Stevedoring - Haulage - ROK - Hotbox - Lift On/off - Penumpukan di CY - Pemeriksaan Karantina

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-39-

NO	KOMPONEN	URAIAN	
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Pelayanan	Kapasitas
		Container Crane	7 unit Qcc no1-5, SWL 35T Qcc no 6, SWL 41T Qcc no 7, SWL 61T
		RTG	25 unit 35T
		Side Loader	1 unit 5T
		Reach Stacker	2 unit 45T
		Forklift	2 unit 2.5-3T
		Head Truck	44 2x20"/1x45"
		Refer Plug	2 blok 415 plug
		Container Yard	28 blok /25.9 HA 19.278 Teus
		Area IMDG	1 blok 756 Teus
		Tambatan Dermaga	2 650 meter
		CCTV	103 titik Gerak : Diam :
		Mobil Shuttle Bus	4 unit @20-25 Orang
		Site Office Balai Karantina	2 unit Karantina Ikan, Tumbuhan
8	Kompetensi Pelaksana	Jenis Pelayanan	Kompetensi
		Pemeriksaan Karantina	Petugas Balai Karantina
		Stevedoring, Lift on/Off	Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Head Truk Bersertifikasi Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi Referman
		Mobil Shuttle Bus	SIM B1
9	Pengasawan Internal	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-40-

NO	KOMPONEN	URAIAN																																															
		Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin																																														
10	Penanganan Pengaduan	Lihat Lampiran 8 Halaman 62																																															
11	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan</th> <th>Jumlah SDM/ Shift</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Petugas Balai Karantina</td><td>5</td></tr> <tr><td>Supervisi</td><td>2</td></tr> <tr><td>Foreman</td><td>7</td></tr> <tr><td>Ship Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Yard Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Controller (Tower)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Engineer</td><td>2</td></tr> <tr><td>Mekanik/Electrician</td><td>5 + 8</td></tr> <tr><td>Operator CC</td><td>9</td></tr> <tr><td>Operator RTG</td><td>24</td></tr> <tr><td>Operator RS</td><td>2</td></tr> <tr><td>Pengawas Refer+Referman</td><td>1+2</td></tr> <tr><td>Operator Head Truk</td><td>44</td></tr> <tr><td>Operator Forklift</td><td>1+1</td></tr> <tr><td>Driver Shuttle Bus</td><td>4</td></tr> <tr><td>Kepala Keamanan</td><td>1</td></tr> <tr><td>Keamanan</td><td>37</td></tr> <tr><td>Safety Officer/ Inspector</td><td>3</td></tr> <tr><td>Petugas Damkar</td><td>1</td></tr> <tr><td>Help Desk system IT</td><td>1+ 4</td></tr> <tr><td>Petugas Radio Komunikasi</td><td>1 + 1</td></tr> <tr><td>TKBM</td><td>Opsional, sesuai kebutuhan</td></tr> </tbody> </table>	Jabatan	Jumlah SDM/ Shift	Petugas Balai Karantina	5	Supervisi	2	Foreman	7	Ship Planner	2	Yard Planner	2	Controller (Tower)	4	Engineer	2	Mekanik/Electrician	5 + 8	Operator CC	9	Operator RTG	24	Operator RS	2	Pengawas Refer+Referman	1+2	Operator Head Truk	44	Operator Forklift	1+1	Driver Shuttle Bus	4	Kepala Keamanan	1	Keamanan	37	Safety Officer/ Inspector	3	Petugas Damkar	1	Help Desk system IT	1+ 4	Petugas Radio Komunikasi	1 + 1	TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan	
Jabatan	Jumlah SDM/ Shift																																																
Petugas Balai Karantina	5																																																
Supervisi	2																																																
Foreman	7																																																
Ship Planner	2																																																
Yard Planner	2																																																
Controller (Tower)	4																																																
Engineer	2																																																
Mekanik/Electrician	5 + 8																																																
Operator CC	9																																																
Operator RTG	24																																																
Operator RS	2																																																
Pengawas Refer+Referman	1+2																																																
Operator Head Truk	44																																																
Operator Forklift	1+1																																																
Driver Shuttle Bus	4																																																
Kepala Keamanan	1																																																
Keamanan	37																																																
Safety Officer/ Inspector	3																																																
Petugas Damkar	1																																																
Help Desk system IT	1+ 4																																																
Petugas Radio Komunikasi	1 + 1																																																
TKBM	Opsional, sesuai kebutuhan																																																
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001:2015 tahun 2017																																															
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	ISPS Complied, SMK3 dan OHSASS																																															
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.																																															

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-41-

F. PELAYANAN AUTO GATE

Tab 4.4 : Pelayanan Auto Gate

NO	KOMPONEN	URAIAN		
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	1. Per Dirjen BC 56/BC/2012 2. Per Dirjen BC 24/BC/2013		
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	- TID - E tiket		
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Lihat Lampiran 2 A-B Halaman 48 - ISO 9001:2015		
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	- Portal Enclosure <3menit; - TRT 70menit Ave - B/C/H RTG 15		
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	- Lihat Tabel Tarif-tarif – Lampiran 1 A-B Halaman 46		
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	- Portal Enclosure - VGM / Penimbangan - Lift On/off - Penumpukan di CY - Plug/Unplug -		
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-42-

NO	KOMPONEN	URAIAN							
		Container Crane	7 unit Qcc no1-5, SWL 35T Qcc no 6, SWL 41T Qcc no 7, SWL 61T						
		RTG	25 unit 35T						
		Side Loader	1 unit 5T						
		Reach Stacker	2 unit 45T						
		Forklift	2 unit 2.5-3T						
		Head Truck	44 2x20"/1x45"						
		Refer Plug	2 blok 415 plug						
		Container Yard	28 blok /25.9 HA 19.278 Teus						
		Area IMDG	1 blok 756 Teus						
		Tambatan Dermaga	2 650 meter						
		CCTV	103 titik Gerak : Diam :						
		Lane In	8 lane						
		Lane Out	6 Lane						
		Emergency Lane	1 lane Jalan Digul						
8	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Pelayanan</th> <th>Kompetensi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jasa AutoGate</td> <td>- Pengalaman > 5tahun</td> </tr> <tr> <td>Delivery,dan Receiving</td> <td>Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi Referman</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jasa AutoGate	- Pengalaman > 5tahun	Delivery,dan Receiving	Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi Referman	
Jenis Pelayanan	Kompetensi								
Jasa AutoGate	- Pengalaman > 5tahun								
Delivery,dan Receiving	Operator Keran Gantry Beroda kelas II sertifikasi Depnaker Operator Reach Stacker Bersertifikasi Operator Forklift Bersertifikasi Referman								
9	Pengawasan Internal	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Status/Bentuk Organisasi</th> <th>Prosedur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satuan Pengawas Internal</td> <td>Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin</td> </tr> </tbody> </table>	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin			
Status/Bentuk Organisasi	Prosedur								
Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 6 bulan sekali secara rutin								

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-43-

NO	KOMPONEN	URAIAN								
10	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan berupa : Surat, Kotak Saran dan Telepon dan Faximile E-mail,WA,SMS dan keluhan tertulis lainnya) 2. Account Service Officer (ASO) menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook 3. Tim ASO melakukan verifikasi keluhan pelanggan 4. Tim ASO memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24 jam 5. Tim ASO memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam 6. Tim ASO di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan bagian terkait lainnya, membuat kategori keluhan dan mengambil langkah tindak lanjut sebagai berikut: 7. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan keputusan Manajemen/ Divisi terkait lain: 8. Tim ASO membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Manajemen/Divisi terkait. 9. Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh DGM Komersial dan disampaikan ke General Manager/Deputy terkait. 10. General Manager/ Manajemen membuat surat jawaban/ Disposisi atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Divisi Komersial Cq ASO. 11. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan keputusan Manajemen/Divisi terkait 12. Tim ASO membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai media keluhan 13. Korespondensi dibuat dan ditandatangani oleh Manager Marketing atau Deputy Komersial 14. Tim ASO melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan. 15. Tim keluhan pelanggan melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim ke bagian Hukum dan bagian terkait lain. 								
11	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan</th> <th>Jumlah SDM/ Shift</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Supervisi</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Foreman</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Ship Planner</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Jabatan	Jumlah SDM/ Shift	Supervisi	2	Foreman	7	Ship Planner	2
Jabatan	Jumlah SDM/ Shift									
Supervisi	2									
Foreman	7									
Ship Planner	2									

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-44-

NO	KOMPONEN	URAIAN																																						
		<table border="1"> <tr><td>Yard Planner</td><td>2</td></tr> <tr><td>Controller (Tower)</td><td>4</td></tr> <tr><td>Engineer</td><td>2</td></tr> <tr><td>Mekanik/Electrician</td><td>5 + 8</td></tr> <tr><td>Post gate Operator</td><td>6</td></tr> <tr><td>Operator CC</td><td>9</td></tr> <tr><td>Operator RTG</td><td>24</td></tr> <tr><td>Operator RS</td><td>2</td></tr> <tr><td>Pengawas Refer+Referman</td><td>1+2</td></tr> <tr><td>Operator Head Truk</td><td>44</td></tr> <tr><td>Operator Forklift</td><td>1+1</td></tr> <tr><td>Driver Shuttle Bus</td><td>4</td></tr> <tr><td>Kepala Keamanan</td><td>1</td></tr> <tr><td>Keamanan</td><td>37</td></tr> <tr><td>Safety Officer/ Inspector</td><td>3</td></tr> <tr><td>Petugas Damkar</td><td>1</td></tr> <tr><td>Help Desk system IT</td><td>1+ 4</td></tr> <tr><td>Petugas Radio Komunikasi</td><td>1 + 1</td></tr> <tr><td>Checker</td><td>9</td></tr> </table>	Yard Planner	2	Controller (Tower)	4	Engineer	2	Mekanik/Electrician	5 + 8	Post gate Operator	6	Operator CC	9	Operator RTG	24	Operator RS	2	Pengawas Refer+Referman	1+2	Operator Head Truk	44	Operator Forklift	1+1	Driver Shuttle Bus	4	Kepala Keamanan	1	Keamanan	37	Safety Officer/ Inspector	3	Petugas Damkar	1	Help Desk system IT	1+ 4	Petugas Radio Komunikasi	1 + 1	Checker	9
Yard Planner	2																																							
Controller (Tower)	4																																							
Engineer	2																																							
Mekanik/Electrician	5 + 8																																							
Post gate Operator	6																																							
Operator CC	9																																							
Operator RTG	24																																							
Operator RS	2																																							
Pengawas Refer+Referman	1+2																																							
Operator Head Truk	44																																							
Operator Forklift	1+1																																							
Driver Shuttle Bus	4																																							
Kepala Keamanan	1																																							
Keamanan	37																																							
Safety Officer/ Inspector	3																																							
Petugas Damkar	1																																							
Help Desk system IT	1+ 4																																							
Petugas Radio Komunikasi	1 + 1																																							
Checker	9																																							
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001:2015 tahun 2017																																						
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	ISPS Complied, SMK3 dan OHSASS																																						
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.																																						

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-45-

BAB V **PENUTUP**

Standar Pelayanan Jasa Petikemas di KSO TPK Koja merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan adalah merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian KSO TPK Koja. 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 ini, diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian KSO TPK Koja. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Lampiran-lampiran pada halaman berikut merupakan satu kesatuan dengan buku Standar Pelayanan ini yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-46-

BAB VI - LAMPIRAN-LAMPIRAN

- **LAMPIRAN 1A - TARIF**

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-47-

TARIFF				
INTRODUCTION				
Koja Container Terminal tariff for container handling is based on PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) decree: HK. 556/27/4/1/PI.II-16 and HK.56/3/2/PI.II-08.				
Other references of the main tariff container handling such as:				
1. Loading / Unloading Services				
a. Over 40 counted 125% from basic tariff of 40' container				
b. Empty container is counted 75% from basic tariff of full container				
2. Storage Services				
a. Full import container				
1 st Day : Free Time				
2 nd Day : Counted 300% from basic tariff				
3 th Day : Counted 600% from basic tariff				
4 th Day : Up to the next counted 900% from basic tariff				
b. Full Export Container				
- First day up to fifth day is counted 1 (one) day				
- Sixth day up to ten day is counted 200% from basic tariff				
c. Chassis (with cargo) is changed an additional cost subject to the type of container i.e: Full / Empty / Container (OH/OW/OL)				
No.	Description	Tariff		Remark
		20'	40'	
1	FCL Container			
	a. With quay crane Full	\$ 83,00	\$ 124,50	per box
	b. With quay crane Empty	\$ 62,25	\$ 93,37	per box
	c. With vessel crane Full	\$ 74,70	\$ 112,05	per box
	d. With vessel crane Empty	\$ 56,02	\$ 84,03	per box
2	LCL Container			
	a. With quay crane	\$ 156,51	\$ 234,76	per box
	b. With vessel crane	\$ 140,85	\$ 211,28	per box
3	Transshipment Container			
	a. With quay crane	\$ 56,00	\$ 84,00	per box
	b. With vessel crane	\$ 50,00	\$ 75,00	per box
4	Container Shifting			
	a. With quay crane			
	- Without landing & reshipping operation	\$ 34,00	\$ 51,00	per box
	- With landing & reshipping operation	\$ 58,00	\$ 87,00	per box
	- With landing & reshipping operation stack on CY	\$ 72,50	\$ 108,75	per box
	b. With Vessel Crane			
	- Without landing & reshipping operation	\$ 26,00	\$ 39,00	per box
	- With landing & reshipping operation	\$ 49,00	\$ 73,00	per box
	- With landing & reshipping operation stack on CY	\$ 61,25	\$ 91,25	per box
5	Overheight / Overweight / Overlength Container			
	a. FCL	\$ 300,00	\$ 450,00	per box
	b. LCL	\$ 374,00	\$ 560,00	per box
	c. Transshipment	\$ 152,00	\$ 228,00	per box
	d. Containers shifting, OH/OW/OL			
	- Without landing & reshipping operation	\$ 152,00	\$ 228,00	per box
	- With landing & shipping operation	\$ 256,00	\$ 383,00	per box
	- With landing & reshipping operation stack on CY	\$ 320,00	\$ 478,75	per box
6	Opening & Closing Hatch	\$ 54,00	\$ 54,00	per hatch

- LAMPIRAN 1B - TARIF

No.	Description	Tariff		Remark
		Gross until 20 tons	Gross >20 until 35 tons	
7	Uncontainerized Cargo			
	a. Uncontainerized Cargo			
	1. Unload from chassis/trailer or load to chassis/ trailer from customer to chassis/trailer	\$ 310,00	\$ 465,00	per unit
	2. Shifting			
	- Without landing & reshipping operation	\$ 310,00	\$ 465,00	per unit
	- With landing & shipping operation	\$ 462,00	\$ 693,00	per unit
	- With landing & reshipping operation stack on CY	\$ 577,50	\$ 866,25	per unit
	b. Transhipment	\$ 186,00	\$ 279,00	per unit
	c. Lift On/ Lift Off	Rp 605.000	Rp 907.500	per unit
	d. Storage for Uncontainerized Cargo	Rp 62.900	Rp 125.800	per unit/day

No.	Description	Tariff		Remark
		20'	40'	
8	Container Storage Tariff			
	a. Empty	Rp 13.600	Rp 27.200	box/day
	b. Full	Rp 27.200	Rp 54.400	box/day
	c. OH/OW/OL	Rp 62.900	Rp 125.800	box/day
	d. Reefer	Rp 62.900	Rp 125.800	box/day
	e. Chassis (without cargo)	Rp 26.600	Rp 53.200	unit/day
	f. Chassis (with cargo)	Rp 26.600	Rp 53.200	
		Subject to surcharge for a, b, or c		
9	Extra Movement			
	a. Without supporting device	Rp 370.000	Rp 526.000	per box
	b. With supporting device (sling)	Rp 470.000	Rp 626.000	per box
10	Loading Cancellation			
	a. Full	Rp 480.300	Rp 685.400	per box
	b. Empty	Rp 240.100	Rp 342.700	per box
	c. OH/OW/OL	Rp 1.444.500	Rp 2.167.300	per box
11	Lift On Lift Off			
	a. Full	Rp 187.500	Rp 281.300	per box
	b. Empty	Rp 93.700	Rp 140.600	per box
	c. Container Over-height / width / length	Rp 605.000	Rp 907.000	per box
12	Reefer Service			
	a. Recooling	Rp 200.000	Rp 300.000	per box/8 hour
	b. Monitoring	Rp 60.000	Rp 90.000	per box/8 hour
13	Inspection cost			
	a. Full	Rp 1.015.000	Rp 1.390.200	per box
	b. Hi co scan x-ray w/o physical inspection	Rp 435.000	Rp 622.600	per box
	c. Hi co scan x-ray with physical inspection	Rp 1.450.000	Rp 2.012.800	per box

Inter-terminal transfer of Containers between TPK KOJA-JICT

No.	Description	Tariff		Remark
		20'	40'	
14	Transfer of Container (Inter -Terminal) TPK KOJA - JICT			
	a. Full	Rp 523.000	Rp 710.600	per box
	b. Empty	Rp 329.250	Rp 532.500	per box

3. Verified Gross Mass Container / VGM service tariff :

- a. Weighing cost Rp. 50.000,- per Box
- b. Certification cost Rp. 75.000,- per Box

- 4. Imposition Cost Recovery Rp. 75.000,- per Box
- 5. Penalty fee Export Container pass deadline of Closing Time Rp. 700.000,- /box

LAMPIRAN 2A PELAYANAN AUTO GATE

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-49-

RECEIVING

1. Pelanggan menuju ke bagian front office dan billing untuk pembuatan eticket
2. Pelanggan memberikan eticket ke supir truk
3. Supir truk petikemas menuju ke gate in TPK Koja
4. Truk petikemas diperiksa/ di inspek secara fisik oleh petugas checker sebelum menuju ke mesin enclosure dan jalur penimbangan
5. Portal gate in terbuka truk petikemas menuju ke mesin enclosure dan melewati jalur penimbangan untuk mendapatkan CMS dan VGM (berat) awal truk petikemas tersebut
6. Supir truk melakukan tapping TID dan Etiket ke mesin enclosure dan keluar lembar CMS, maka portal enclosure terbuka secara otomatis
7. Truk petikemas menuju ke post gate jika gagal transaksi di mesin enclosure. Post gate operator akan melakukan solusi
8. Truk petikemas menuju ke blok/lokasi yang terdapat di lembar CMS
9. Di lokasi yang sesuai lembar CMS, Yard crane operator melakukan lift off dan petikemas di stack dilokasi yang sesuai job di VMT RTG
10. Truk menuju ke gate out untuk transaksi di mesin enclosure, supir truk melakukan tapping TID/Etiket untuk mendapatkan EIR dan VGM akhir petikemas tersebut
11. Transaksi berhasil portal enclosure terbuka secara otomatis
12. Supir truk keluar dari gate out TPK KOJA membawa EIR

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-50-

LAMPIRAN 2B - PELAYANAN AUTO GATE

DELIVERY

1. Pelanggan menuju ke bagian front office dan billing untuk pembuatan eticket
2. Pelanggan memberikan eticket ke supir truk
3. Supir truk petikemas menuju ke gate in TPK Koja
4. Supir truk melakukan transaksi dengan menenmpelkan TID dan Etiket ke mesin enclosure, lembar CMS dicetak otomatis oleh mesin enclosure dan portal terbuka
5. Setelah portal terbuka, supir truk menuju lokasi petikemas yang tertera dilembar CMS
6. Jika transaksi pada butir 4 gagal, post gate operator akan melakukan problem solving
7. Yard Crane operator akan melakukan lift on sesuai job yang ada di VMT dan melakukan update petikemas yang sesuai, petikemas diletakkana di atas chasis truk
8. Supir truk menuju ke seal point bea cukai untuk diperiksa, jika dokumen yang dibawa bc.23, obx, obc dan empty
9. Supir truk langsung menuju gate out, jika dokumen yang dibawa bc.20
10. Di jalur antrian gate out petikemas tersebut diperiksa/ diinspek oleh petugas checker
11. Selesai dilakukan inspeksi, supir truk menuju ke mesin enclosure dan menempelkan TID dan Etiket untuk mendapatkan EIR
12. Jika transaksi di mesin enclosure gagal maka akan disolving oleh post gate operator untuk mendapatkan EIR
13. Portal terbuka secara otomatis jika transaksi berhasil
14. Supir truk keluar gate TPK KOJAcmembawa petikemas dan dokumen EIR

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-51-

LAMPIRAN 3 - PELAYANAN PEMERIKSAAN KARANTINA

1. Pelanggan mengambil/ menerima Surat Perintah Pemindahan Media Pembawa (SPPMP) di Balai Karantina untuk dibawa ke TPK Koja
2. Pelanggan melakukan pengecekan data-data petikemas ke website TPK Koja,
 - a. Petikemas masih diatas kapal – akan dibuatkan alokasi langsung (AY) ke lapangan penumpukan petikemas karantina (Blok R1 atau D.04)
 - b. Petikemas di CY non karantina – akan dibuatkan daftar relokasi order karantina (ROK)
3. Jika petikemas sudah di lokasi blok karantina dan siap periksa, pelanggan menuju ke bagian PBS TPK Koja untuk mengambil segel pengganti.
4. Pelanggan menuju site office karantina TPK Koja setelah mendapat ijin masuk ke lini 1 dari petugas keamanan
5. Petugas karantina melakukan pemeriksaan dengan disaksikan oleh Pelanggan, selesai pemeriksaan pelanggan akan menerima dokumen KT9/KH12 atau KI-D12
6. Petugas Karantina melakukan updating di system TPK online agar bisa diakses oleh TPK Koja.
7. Berdasarkan dokumen KT9/KH12/KI-D12 pelanggan melakukan pembayaran di loket billing TPK Koja.
8. Setelah pembayaran, Pelanggan mendapatkan bukti pembayaran dan Etiket yang akan digunakan untuk dokumen penarikan petikemas keluar dari gate TPK Koja

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-52-

LAMPIRAN 4 - JASA MONITORING PETIKEMAS REFER

1. Segera setelah Unlashing, Control Tower memberi info ke Foreman dermaga untuk meminta kepada pihak kapal melakukan Unplug kabel PK refer dan info ke Foreman Zona Khusus di blok Refer.
2. Foreman memastikan kabel aman berada pada keranjang kabel yang berada di PK Refer tersebut.
3. PK refer dibongkar oleh operator qcc dan di pandu oleh solo diatas kapal dan keatas truk di dermaga dipandu oleh whiskey , pastikan aman.
4. Truk menuju blok refer, dilayani dan di bongkar oleh RTG dibawah pengawasan Foreman Zona Khusus.
5. Setelah distack dan diupdate posisi oleh operator RTG, Pengawas refer melakukan plugging dan monitoring sesuai temperature yang sudah di setting oleh pemilik PK Refer.
6. Monitoring wajib dilakukan secara rutin setiap 4 jam dan di catat dalam log book
7. Apabila setting temperature mengalami perubahan dan alarm berbunyi, maka pihak TPK Koja akan segera menginformasikan kepada pihak pelayaran
8. Saat petikemas akan ditarik keluar oleh pemilik barang, Tpk Koja memastikan bahwa pengaturan suhu petikemas harus sesuai dengan suhu yang ada dalam dokumen pemilik barang/pelayaran

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-53-

LAMPIRAN 5A - PETIKEMAS TRANSHIPMENT

A. PELAYANAN TRANSHIPMENT KOJA - KOJA

1. Shipping Lines mengirimkan CVIA dan list data-data petikemas transshipment dengan mencatumkan POD dan nama kapal pengangkunya (Connecting vessel)
2. Ship planner melakukan upload baplie dengan merubah status IF menjadi TF dan meng-update POD serta membuat remark nama connecting vessel.
3. Yard planner membuat PA (Preferred are) di blok transshipment (B 01) untuk semua petikemas transshipment.
4. Yard planner menerima dan menyetujui dengan menandatangani permohonan transshipment yang diajukan oleh pengurus dari shipping line.
5. Yard planner merubah status TF menjadi OF dan mengalih-kapalkan ke connecting kapal berikutnya sesuai dengan yang tertera dalam permohonan.
6. Menginput weighing method VGM "W" pada system N-gen
7. Ship planner membuat bay plan muat dan petikemas transshipment siap dimuat.
8. Selesai

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-54-

LAMPIRAN 5B - PELAYANAN TRANSHIPMENT

B. PELAYANAN TRANSHIPMENT JICT - KOJA

1. Yard planner menerima dan menyetujui dengan menandatangani permohonan transshipment yang diajukan oleh pengurus dari shipping line dan menyerahkan kembali untuk diteruskan ke JICT.
2. Pengurus membawa kembali permohonan untuk mendapatkan persetujuan dari JICT.
3. Pengurus menyerahkan permohonan yang sudah ditanda-tangani JICT ke Billing TPKKoja.
4. Billing TPKKoja meng-email permohonan tersebut ke Yard Planner.
5. Yard Planner Koja membuat PA dan meng-create job transshipment di N-gen serta mengirimkan Head Truck (ITT).
6. Koordinasi dengan JICT untuk kesiapan RTG pada blok transshipment di JICT
7. Operator RTG Koja mengupdate lokasi di blok transshipment Koja (B01)
8. Yard planner merubah status TF menjadi OF dan mengalih-kapalkan ke connecting kapal berikutnya sesuai dengan yang tertera dalam permohonan.
9. Ship planner membuat bay plan muat dan petikemas transshipment siap dimuat.
10. Selesai

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-55-

LAMPIRAN 6A - PELAYANAN DOKUMEN

Pelayanan Customer Service

1. Customer mengambil nomor antrian di mesin antrian (antrian khusus ke Customer Service)
2. Petugas Customer Service memanggil antrian secara system dan menanyakan layanan sesuai yang Customer ajukan.
3. Jenis-jenis pelayanan di Customer Service antara lain: Pemberian Informasi (cek container, info kapal, sandar kapal, tanggal keluar) via email, telepon dan info langsung ke Customer
4. Pemberian Informasi perkiraan biaya (estimasi biaya)
5. Registrasi atas pendaftaran PPK/Customer ID baru.
6. Registrasi NPWP Baru
7. Pelayanan SPJM/Hico Scan
8. Pelayanan OBX,OBC
9. Pelayanan lelang BCF 1.5
10. Pelayanan Karantina
11. Penanganan Keluhan/komplain
12. Pelayanan atas Restitusi Nota
13. Pelayanan Extend Closing
14. Segel Merah Impor Container dan Pembukaan Segel Merah

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-56-

LAMPIRAN 6B

Pelayanan Customer Service

15. Korespondensi Surat atas Konfirmasi Pajak dari Petugas Pajak atas Ekspor Transaksi
16. Korespondensi Surat atas Konfirmasi Keberadaan Container permintaan dari Bea dan Cukai atas revisi dokumen (redres Dokumen Custom).
17. Penanganan Masalah atas seluruh transaksi apabila secara proses tidak bisa dilakukan diaplikasi Self Service.
18. Penanganan Masalah atas proses kurang bayar IMO dan OH
19. Penanganan masalah mengenai kendala-kendala teknis apabila data tidak terbaca dalam system (On Demand SPPB,SPJM atau karantina) Customer Service mempunyai akses langsung untuk memunculkan kembali data-data yang tidak muncul saat pemanggilan data otomatis dari system.
20. Penanganan masalah teknis yang muncul atas data-data Ngen dan transaksi lainnya yang berkaitan dengan data dan transaksi.
21. Penanganan masalah yang berkaitan dengan dokumen Custom dan aplikasi Gate proses.
22. Pemberian Pelayanan dan Memenuhi Permintaan Khusus dari Customer Prioritas.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-57-

LAMPIRAN 6C

Pelayanan Kios (Self Service)

1. Customer langsung menuju Kios pelayanan Self Service dengan melakukan Tapping atas QR Code langsung muncul data customer yang sudah terisi di dalam data atau memasukan data ID Cust , customer langsung melakukan transaksi Import SPPB 2.0 / 2.3, SOBX, PPOB, OBC. Dan setelah proses tersebut terbit Proforma nvoice dan pengguna jasa langsung ke Mini ATM.
2. Print Nota Mandiri, pengguna jasa cukup melakukan tapping proforma ke mesin tapping setelah melakukan pembayaran maka otomatis nota akan terbit. Untuk proses Pembayaran melalui Mini ATM pengguna jasa setelah melakukan pembayaran di Mini ATM langsung ke Locket Nota dengan melakukan tapping proforma ke mesin tapping dan otomatis nota akan terbit.
3. Penerbitan E-Ticket dilakukan secara otomatis muncul setelah dilakukan pembayaran dan print nota. Dan loket E-ticket menjadi tempat penyerahan dokumen Hard Copy asli (DO dan SPPB/PE/NPE).

Pelayanan Self Service :

- | | |
|-------------|---------|
| a. SPPB 2.0 | d. PPOB |
| b. BC 2.3 | e. OBC |
| c. SOBX | |

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-58-

LAMPIRAN 6D

Pelayanan Billing

1. Customer mengambil nomor antrian di Mesin Antrian dengan memilih Antrian ke Billing langsung menuju di loket. Petugas Loket akan memanggil nomor antrian secara system dan menerima dokumen dari Customer dan melakukan update data sesuai transaksi , setelah itu terbit Proforma Invoice yang diserahkan langsung ke Customer.
2. Melakukan pembayaran di Mini ATM/ATM dengan melakukan tapping proforma dan secara otomatis nilainya akan muncul di Mini ATM /ATM dan melakukan pembayaran sesuai nilai di Proforma , setelah itu otomatis nota terbit.
3. Customer menuju loket E-ticket dengan menunggu sesuai dengan nomor antrian awal yang akan muncul di display monitor yang mencantumkan atas No Antrian yang sudah tercetak E-tickatnya,

Secara proses penerbitan E-ticket sama dengan Self Service dimana nota akan otomatis muncul setelah adanya pembayaran dari Mini ATM/ATM , dan untuk yang melakukan pembayaran di loket Billing cukup menunggu nomor antriannya muncul karena secara dokumen hardcopy sudah diterima pada awal transaksi sehingga secara penyerahan E-ticket sudah dapat di verifikasi atau paraf dan pengecekan diawal dengan dokumennya.



	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-59-

LAMPIRAN 7A - JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS EKSPOR DAN IMPOR

A. PELAYANAN PENYANDARAN

1. Shipping Line, menginformasikan rencana kedatangan kapal dan rencana bongkar muat petikemas ekspor dan impor ke TPK Koja dengan melampirkan CVIA (Container Vessel Identify Advice). Khusus untuk kapal yang pertama kali datang di TPK Koja, harus melampirkan :Ship Particullar (data kapal) dan General Stowage (gambar stowage kapal) untuk dimasukkan di system nGEN.
2. Berdasarkan informasi tersebut, BA (Berth Allocation) Planner membuat Berthing Window untuk merencanakan waktu sandar, kade meter, crane yang dipakai, Estimasi Sandar dan Estimasi Selesai, untuk memastikan kapal-kapal yang mempunyai kontrak pelayanan kapal mendapatkan alokasi dermaga sesuai dengan window yang disepekat di dalam Berthing Contract. BA Planner juga membuat VMR (Vessel Meeting Result) untuk tiap kapal dan dikirimkan ke Shipping Lines sebagai dasar untuk mengajukan ijin dan pelayanan penyandaran dan pelayanan bongkar muat kapal ke Otoritas Pelabuhan dan Kepanduan
3. Shipping Lines mendaftarkan RPKOP (Rencana Penyandaran Kapal dan Operasi) dan RKBM (Rencana Kerja Bongkar Muat) di system Inaportnet untuk mendapatkan ijin sandar dan pelayanan kepanduan.
4. Terminal selaku Perusahaan Bongkar Muat juga menginput rencana penyandaran dan rencana kerja bongkar muat di Inaportnet berdasarkan data yang dimasukkan oleh Shipping Lines.
5. Jasa Armada Indonesia (JAI) melakukan pemanduan dan penarikan kapal tersebut untuk dilakukan penyandaran di kade yang sudah ditentukan.
6. Kapal siap Bongkar – Muat

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-60-

LAMPIRAN 7B

B. PELAYANAN BONGKAR

- a. Shipping Lines mengirimkan file EDI Baplie (file format EDI Fact yang berisi informasi daftar petikemas yang akan dibongkar di Terminal Petikemas Koja) ke Planner TPK Koja
- b. Ship Planner mengupload file EDI Baplie ke system nGEN dan membuat CWP (Crane Working Program) yaitu membuat job kepada Crane untuk membongkar petikemas di posisi yang ditentukan, Tower menindaklanjuti CWP tersebut dengan menentukan Truck dan RTG yang pakai untuk proses bongkar, Yard Planner menentukan Block untuk Bongkar
- c. Operasional mengeksekusi proses bongkar dari kapal dan menstack di Lapangan sesuai job yang timbul di system
- d. Proses Bongkar selesai

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-61-

LAMPIRAN 7C

C. PELAYANAN MUAT

- a. Shipping Lines mengirimkan permintaan Open Stack ke Planner agar 5 hari sebelum kapal tiba, petikemas ekspor bisa distack di lapangan penumpukan
- b. Yard Planner membuat persetujuan Open Stack, dan membuat alokasi Blok tertentu untuk kapal tersebut dengan membuat PA (Prefer Area), berdasarkan Size, Type, POD untuk menentukan lokasi petikemas (blok-slot-row-tier) bagi petikemas saat memasuki gate.
- c. Shipping Lines memberitahukan ke Shipper tentang alokasi waktu pemasukan petikemas ke Terminal mulai dari open stack sampai closing time, serta memberikan nomor booking dan nomor petikemas ke shipper.
- d. Shipper atau yang mewakili datang ke Front Office untuk melakukan transaksi dokumen dan pembayaran, dan mendapatkan bukti pembayaran berupa invoice dan e-ticket yang digunakan untuk memasukkan petikemas di Gate
- e. Shipper memberikan eticket ke truck, dan truck yang membawa petikemas menuju Gate untuk dilakukan transaksi receiving dan penimbangan, distack dilapangan dan truck kosong keluar dari gate untuk dilakukan penimbangan agar mendapatkan nilai VGM (Verified Gross Mass)
- f. Petikemas ekspor di stack sampai closing time
- g. Setelah Closing Time, daftar petikemas ekspor dikirimkan ke Shipping Lines, dan oleh Central Planner Shipping Lines dibuatkan SI (Stowage Instruksi) yakni pengaturan posisi petikemas di atas kapal berdasarkan size, type dan POD serta berat VGM
- h. Ship Planner membuat bayplan muat sesuai dengan SI dan meminta persetujuan dari Central Planner Shipping Lines dan Chief Officer kapal.
- i. Bayplan muat yang sudah disetujui dibuatkan job di system agar bisa dieksekusi
- j. Setelah Proses Bongkar selesai, dilakukan Proses Muat oleh Operasional
- k. Planner membuat Laporan Realisasi Bongkar Muat ke Shipping Lines
- l. Shipping Lines konfirmasi

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-62-

- m. Keuangan melakukan penagihan sesuai dengan hasil Realisasi Bongkar Muat yang sudah disetujui oleh Pelayaran
- n. Pembayaran
- o. Selesai

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-63-

LAMPIRAN 8 - PENANGANAN PENGADUAN

1. Tim keluhan pelanggan melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim ke bagian Hukum dan bagian terkait lain.
2. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan berupa : Surat, Kotak Saran dan Telepon dan Faximile E-mail,WA,SMS dan keluhan tertulis lainnya)
3. Account Service Officer (ASO) menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan ke dalam logbook
4. Tim ASO melakukan verifikasi keluhan pelanggan
5. Tim ASO memberikan jawaban atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya kurang dari 1x24 jam
6. Tim ASO memberikan tanggapan atas keluhan pelanggan apabila penyelesaiannya memerlukan waktu lebih dari 1x24 jam
7. Tim ASO di dalam melakukan investigasi dan analisis keluhan dapat melibatkan bagian terkait lainnya, membuat kategori keluhan dan mengambil langkah tindak lanjut sebagai berikut:
 - A. Penyelesaian keluhan pelanggan yang memerlukan keputusan Manajemen/ Divisi terkait lain:
 - 1) Tim ASO membuat surat pemberitahuan keluhan yang diajukan ke Manajemen/Divisi terkait.
 - 2) Surat pemberitahuan keluhan ditandatangani oleh DGM Komersial dan disampaikan ke General Manager/Deputy terkait.
 - 3) General Manager/ Manajemen membuat surat jawaban/ Disposisi atas keluhan pelanggan kemudian disampaikan kembali ke Divisi Komersial Cq ASO.
 - B. Penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak memerlukan keputusan Manajemen/Divisi terkait
 - 1) Tim ASO membuat jawaban keluhan yang ditujukan kepada pelanggan sesuai media keluhan
 - 2) Korespondensi dibuat dan ditandatangani oleh Manager Marketing atau Deputy Komersial
8. Tim ASO melakukan monitoring pelaksanaan perbaikan yang tertuang dalam logbook keluhan sesuai dengan jadwal perbaikan yang ditetapkan.
9. Tim keluhan pelanggan melakukan rekapitulasi keluhan pelanggan setiap triwulan kemudian dikirim ke bagian Hukum dan bagian terkait lain.

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-64-

LAMPIRAN 9A -

LAMPIRAN 9B -

LAMPIRAN 10 -

	TERMINAL PETIKEMAS KOJA	No.	-
		Revisi	
	STANDAR PELAYANAN	Tanggal	21 Juli 2020
		Hal.	-

-65-

LAMPIRAN 11