



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1401, 2016

KEMENHUB. UPP. Kelas III Tanjung Redeb.
Standar Pelayanan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 111 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN
(UPP) KELAS III TANJUNG REDEB

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

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

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

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

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

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III TANJUNG REDEB.

Pasal 1

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

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
 - a. penyediaan dan pelayanan jasa labuh kapal;
 - b. penyediaan jasa pemanduan dan penundaan kapal;
 - c. penyediaan dan pelayanan jasa tambat kapal;
 - d. pelayanan jasa bongkar muat barang;

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

Pasal 3

Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh

Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb.

- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan standar pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

Pasal 5

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

Pasal 6

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

Pasal 7

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 September 2016

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 16 September 2016

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 111 TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN (UPP) KELAS III TANJUNG
REDEB

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

1.2. Tujuan dan Sasaran

1.2.1. Tujuan

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

1.2.2. Sasaran

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

1.3. Ruang Lingkup

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

1.3.1. Ruang Lingkup Pelayanan Kapal

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

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

1.3.2. Ruang Lingkup Pelayanan Barang

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

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

1.3.3. Ruang Lingkup Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya

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

BAB II PENGERTIAN DAN PRINSIP STANDAR PELAYANAN

2.1. Pengertian

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

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

laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia di suatu pelabuhan.

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

25. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) adalah suatu bentuk pelaporan mengenai pemberitahuan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, perusahaan pelayaran rakyat dan perusahaan angkutan laut khusus.
26. Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) adalah suatu bentuk pelaporan mengenai pemberitahuan rencana kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional dan perusahaan bongkar muat.
27. Barang adalah segala macam/jenis muatan yang diangkut dengan kendaraan air (kapal tongkang) termasuk peti kemas.
28. Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) adalah suatu dokumen tunggal dalam Pemberitahuan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang secara manual.

2.2. Prinsip Standar Pelayanan

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

1. Sederhana.
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi.
Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif.
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel.
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan.
Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi.
Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan.
Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.3. Komponen Standar Pelayanan

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

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

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

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

BAB III
KONDISI SAAT INI

3.1. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kantor Unit
Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb

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

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

		<ul style="list-style-type: none"> i. Penyiapan bahan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran; j. Pengelolaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan, memuat beberapa hal sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jenis Kegiatan, Kewenangan dan Tanggung Jawab; b. Tata Cara Pelayanan Pada Pelabuhan Yang Tidak Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri; c. Tata Cara Pelayanan Pada Pelabuhan Yang Terbuka Bagi Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri.
3	Dasar Hukum Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;

		<p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2015;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Penumpang Angkutan Laut sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016;</p> <p>14. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/2/18/DJPL-13 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Pada 16 (Enam Belas) Unit Penyelenggara Pelabuhan.</p>
--	--	--

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

Tabel 3.2.

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

NO	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat	Pihak Terkait
1	Pelayanan Kapal	Jasa Labuh Kapal	PM 77 Tahun 2016	Agen Pelayanan	Perusahaan Pelayanan

NO	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat	Pihak Terkait
				Pengelola Tersus/TUKS	
		Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	<ul style="list-style-type: none"> • PM 57 Tahun 2015 • PM 77 Tahun 2016 	Badan Usaha Pelabuhan Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
		Jasa Tambat/Sandar Kapal	PM 77 Tahun 2016	Agen Pelayaran Pengelola Tersus/TUKS	Perusahaan Pelayaran
2	Pelayanan Barang	Jasa Bongkar Muat Barang	<ul style="list-style-type: none"> • PM 60 Tahun 2014 yang telah diubah terakhir oleh PM 93 Tahun 2015; • PM 51 Tahun 2015 • PM 77 Tahun 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Kerja Bongkar Muat • Perusahaan Bongkar Muat 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilik Barang • Perusahaan Pelayaran • BUP
3	Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya/Rupa-rupa	Sewa bangunan	PP Nomor 27 Tahun 2014	Pemilik Usaha	UPP KPKNL

3.3. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Jasa Labuh Kapal	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk labuh kapal, adalah sebagai berikut : 1) Kapal; 2) Sudah melakukan permintaan untuk memasuki perairan pelabuhan	Prosedur yang dilakukan ketika labuh kapal: 1. Perusahaan Angkutan Laut menyampaikan Daftar Rencana Kedatangan Kapal (<i>Ship Arrival List/SAL</i>) untuk periode yang akan datang kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Redeb), dan Instansi terkait lainnya yang memiliki kewenangan 2. Selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tanjung Redeb Perusahaan Angkutan Laut/Agen menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada Unit Pelabuhan Tanjung Redeb untuk dilakukan verifikasi, dengan dilampiri: a. Rencana Pola Trayek (RPT); b. Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) khusus untuk kapal berbendera	PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan	a. UPP Tanjung Redeb

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
			asing; c. Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Milik (PPKM) untuk kapal berbendera RI yang ke/dari Luar Negeri; d. Surat Penunjukan Keagenan atau <i>Agency Agreement</i> dari <i>owner</i> atau <i>general agen</i> ; e. Ship Particular (untuk kapal yang pertama kali sandar di Pelabuhan Tanjung Redeb); f. Cargo Manifest Bongkar; g. Memorandum Kedatangan/Keberangkatan Kapal; h. Dokumen lain dari instansi terkait (untuk muatan tertentu).			
2.	Jasa Pemanduan dan Penundaan	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk pemanduan kapal, adalah	Prosedur yang dilakukan ketika pemanduan dan/atau penundaan kapal: 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan laut/	PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ±	a. UPP Tanjung Redeb b. PT. Pelindo IV

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
	Kapal	sebagai berikut : 1) Kapal yang akan di pandu dan/atau ditunda; 2) Petugas Pandu; 3) Kapal tunda; 4) Sudah melakukan permintaan pemanduan.	Agen mengajukan permintaan pelayanan pemanduan kapal masuk ke kolam pelabuhan kepada UPP Tanjung Redeb yang telah mendapatkan pelimpahan kewenangan pemanduan dari Menteri Perhubungan dengan dilampiri: a. Copy PKK yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Redeb; b. Warkat Dana Asli (Bukti Pembayaran); c. <i>Ship Particular</i> /surat ukur kapal (untuk kapal yang pertama kali masuk Tanjung Redeb); d. <i>Master Cable</i> ; e. <i>International Ship Security Certificate</i> (Kapal dengan rute luar negeri); f. Manifest; g. Daftar Barang Berbahaya (B3). 2. UPP Tanjung Redeb dalam hal ini PT.		20 Menit untuk setiap permohonan	

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

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		melakukan permintaan tambat kapal.	Kantor UPP Redeb; 3. UPP melakukan evaluasi lebih lanjut (terutama penerapan prinsip <i>First Come First Service</i> dengan skala Prioritas yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Kantor UPP Tanjung Redeb), untuk selanjutnya dilakukan Perencanaan dan Penetapan Pelayanan Kapal dan Barang yang tidak dapat diintervensi oleh siapapun kecuali dalam keadaan darurat/ <i>Force Majeur</i> ; 4. Perusahaan Angkutan Laut/Agen dapat menyandarkan kapalnya di dermaga yang telah ditetapkan setelah mendapatkan <i>Clearance In</i> dari Syahbandar; 5. UPP Tanjung Redeb melaksanakan pelayanan tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tanjung Redeb.			

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
4.	Jasa Bongkar Muat (B/M) Barang	Persyaratan yang harus dipenuhi untuk Bongkar Muat dari dan ke kapal adalah sebagai berikut : 1) Kapal; 2) Tenaga Bongkar Muat/Perusahaan Bongkar Muat; 3) Barang yang akan dibongkar/muat dari dan ke kapal; 4) Sudah melakukan permintaan	Prosedur yang dilakukan ketika bongkar muat barang dari dan ke kapal: 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal bertambat di Pelabuhan Tanjung Redeb, Perusahaan Angkutan laut /Agen/ Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk oleh pemilik barang/ <i>Owner ship</i> sesuai perjanjian pengangkutan menyampaikan Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat (PKBM) kepada UPP Tanjung Redeb untuk dilakukan verifikasi dengan dilampirkan: • Surat Penunjukan B/M dari Pemilik Barang/ <i>Owner ship</i> ; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan).	PP 15 Tahun 2016	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan	a. UPP Tanjung Redeb b. PBM c. TKBM

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		bongkar muat barang. 5) Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dalam melaksanakan kegiatan B/M di Terminal dapat dilakukan melalui kerjasama dengan UPP Tanjung Redeb pengelola Terminal dengan prinsip kesetaraan dan saling	2. PBM yang akan melakukan kegiatan Bongkar Muat mengajukan permintaan TKBM kepada Koperasi TKBM; 3. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tambat Perusahaan Angkutan laut/Agen menyampaikan PPKB kepada UPP Tanjung Redeb dengan dilampiri: • Copy PKBM yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Redeb (sebagai dasar perencanaan pelayanan kapal dan barang); • Warkat Dana (Bukti Pembayaran); • Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat 4. UPP Tanjung Redeb melalui TKBM melaksanakan kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan.			

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		menguntungkan.				
5.	Sewa Bangunan	Persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut: 1) Permohonan dari pihak penyewa kepada KUPP. 2) surat persetujuan dari KPKNL	Kepala Kantor UPP Tanjung Redeb mengajukan permohonan Sewa Bangunan (BMN) kepada Sesditjen Hubla untuk diproses lebih lanjut terkait dengan proses persetujuan dari Pengelola BMN kepada Pengguna BMN.	PP 27 Tahun 2014	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 20 Menit untuk setiap permohonan	a. UPP Tanjung Redeb b. KPKNL Tarakan

3.4. Identifikasi Sarana dan Prasarana

Tabel 3.4.
Identifikasi Sarana dan Prasarana

No	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan
1	Jasa Labuh Kapal	a. Perairan untuk berlabuh
2	Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal	a. Stasiun pemanduan b. Kapal pemanduan c. Kapal Tunda d. GPS e. Peta Laut f. Alat pengukur kedalaman perairan.
3	Jasa Tambat Kapal	a. Kapal Tunda b. Dermaga c. Bollard
4	Jasa Bongkar Muat Barang	a. Dermaga b. Chasis c. Truck d. Crane (tetapi sudah rusak) e. Forklift f. Jala-jala Sedangkan untuk memuat/menurunkan barang dari dan ke kapal menggunakan crane kapal.
5	Sewa Bangunan	Komputer dan Printer

3.5. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Tabel 3.5.
Identifikasi Jumlah Dan Kompetensi SDM

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
1	Jasa Labuh Kapal			
2	Jasa Pemanduan Penundaan Kapal	a. Pelaut yang memiliki ijazah minimal ANT III/ATT III	Tidak ada	Selama ini dilaksanakan oleh PT Pelindo IV berdasarkan Pelimpahan dari Menhub
3	Jasa Tambat Kapal	a. Tenaga/Buruh Kepil (TKBM)		
4	Jasa Bongkar Muat Barang	a. Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM) c. Operator <i>Forklift</i> d. Operator <i>Reachstaker</i>	Tidak ada Belum ada Belum ada	Selama ini kegiatan tenaga bongkar muat merupakan tenaga di luar pegawai UPP Tanjung Redeb .
5	Sewa Bangunan	Tenaga keuangan dan administrasi		

3.6. Pengawasan Internal

Tabel 3.6
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Redeb

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Redeb	Pengawasan internal meliputi: a. Pengawasan terkait penyandaran dan keberangkatan kapal b. Pengawasan terkait pelayanan permintaan bongkar muat barang c. Pengawasan terkait keluar masuk kendaraan di pelabuhan	Jumlah pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb PNS sebanyak 17 pegawai dan Non PNS sebanyak 5 pegawai	Data sarana dan prasarana Pelabuhan Tanjung Redeb, terdiri dari: 1. Data Fasilitas Pelabuhan Tanjung Redeb: a. Dermaga Beton b. Lapangan Penumpukan c. Gudang 1. Gudang 2. Gudang d. Terminal Penumpang 2. Kendaraan Dinas: a. Roda 2 b. Roda 4	a. 181,5 m ² b. 2.262 m ² c. 1000 M2 500 M2 d. 200 M2 a. 10 unit b. 2 unit

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
			3. Fasilitas Penunjang Pelabuhan: a. Kapal Patroli Pantai b. Peralatan SAR c. Gedung Kantor d. Jalan Lingkungan Pelabuhan e. Peralatan Penanggulangan Pencemaran	a. 2 set beroperasi b. 1 set c. 1 unit d. 115 m e. 2 (dua) container @ 20 feet

3.7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 3.7.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan : Unit Penyelenggara Pelabuhan Tanjung Redeb

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan	Pengaduan terkait dengan pelayanan dapat disampaikan langsung ke kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat.	Pengaduan akan ditindak lanjuti oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb paling lambat 1 minggu setelah pengaduan itu masuk	Untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb dibantu oleh: 1. Petugas Tata usaha Kelas III Tanjung Redeb 2. Petugas Angkutan Laut dan pelayanan jasa 3. Petugas Fasilitas pelabuhan dan ketertiban 4. Petugas Kesyahbandaran	1. Telepon Kantor 0554-21160 2. Faksimili 0554-21160 3. Email: Kanpel.tgredeb@yahoo.co.id	

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
2	Saran dan Masukan	Pengaduan terkait dengan pelayanan dapat disampaikan langsung ke kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat.	Bila masukan tersebut membangun dan bertujuan untuk perbaikan pelayanan maka akan langsung ditindak lanjuti	Untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb dibantu oleh: 1. Petugas Tata usaha Kelas III Tanjung Redeb 2. Petugas Angkutan Laut dan pelayanan jasa 3. Petugas Fasilitas pelabuhan dan ketertiban 1. Petugas Kesyahbandaran	1. Kotak Saran 2. Email: kanpel_tg.redeb@yahoo.com	

5. Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan

Setiap pegawai UPP yang melaksanakan pelayanan dapat menjamin memberikan pelayanan dan jaminan ke amanan dengan maksimal kepada para pengguna jasa sesuai dengan SOP yang berlaku di UPP Tanjung Redeb.

6. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standar pelayanan.

Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan tiap 3 bulan sekali namun dalam tiap harinya dilaporkan kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb

BAB IV STANDAR PELAYANAN

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

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

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

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

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

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

4.1. Standar Pelayanan
4.1.1. Jasa Labuh Kapal

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

No	Komponen	Uraian
		3. Surat Permohonan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A) dari Pengguna Jasa 4. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi 5. dll.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	Operasional: 1. Perusahaan Angkutan Laut menyampaikan Daftar Rencana Kedatangan Kapal (<i>Ship Arrival List/ SAL</i>) untuk periode yang akan datang kepada Penyelenggara Pelabuhan (UPP Tanjung Redeb), dan Instansi terkait lainnya yang memiliki kewenangan; 2. Selambat-lambatnya 1 x 24 jam sebelum kapal tiba di Pelabuhan Tanjung Redeb, Perusahaan Angkutan Laut/Agen menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) kepada Unit Pelabuhan Tanjung Redeb untuk dilakukan verifikasi, dengan dilampiri: a. Rencana Pola Trayek (RPT); b. Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA) khusus untuk kapal berbendera asing; c. Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Milik (PPKM) untuk kapal berbendera RI yang ke/dari Luar Negeri; d. Surat Penunjukan Keagenan atau <i>Agency Agreement</i> dari <i>owner</i> atau <i>general agen</i> ; e. <i>Ship Particular</i> (untuk kapal yang pertama kali sandar di Pelabuhan Tanjung Redeb); f. <i>Cargo Manifest</i> Bongkar; g. Memorandum Kedatangan/Keberangkatan Kapal; h. Dokumen lain dari instansi terkait (untuk muatan tertentu). Pembayaran PNBP: 1. Pengguna Jasa menyampaikan data Kedatangan Kapal melalui loket 2. Petugas Administrasi melakukan perhitungan nota PNBP Jasa Labuh dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa 3. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota PNBP Jasa Labuh Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran

No	Komponen	Uraian			
		4. Bendahara PNBP menerima nota dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Kapal Labuh 5. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1	Jasa Labuh Kapal	<ul style="list-style-type: none"> Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A); 	
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tanjung Redeb Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_tg.redeb@yahoo.com			
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung Kantor 250 m ² (dua ratus lima puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> Ruang Kepala PK BLU; Ruang Petugas Tata Usaha; Ruang Petugas Operasi; 			

No	Komponen	Uraian																			
		4. Ruang Petugas Keuangan; 5. Loket; 6. Ruang Tunggu.																			
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);</td> <td>1. SMA atau sederajat</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. SMA atau sederajat										
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket																		
1	Surat validasi pemberitahuan rencana kedatangan kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A);	1. SMA atau sederajat																			
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung terhadap Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb.																			
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Bendahara PNB</td> <td>1 Orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td>2 Orang</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)</td> <td>1. SMA atau sederajat</td> <td>3 orang</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Uraian	Tahun 2016	1.	Bendahara PNB	1 Orang	2.	Petugas Administrasi	2 Orang	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)	1. SMA atau sederajat	3 orang
No.	Uraian	Tahun 2016																			
1.	Bendahara PNB	1 Orang																			
2.	Petugas Administrasi	2 Orang																			
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																		
1	Surat validasi Pemberitahuan Rencana Kedatangan Kapal dan permintaan pelayanan jasa kapal (PUJK 1A)	1. SMA atau sederajat	3 orang																		

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

4.1.2. Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa pemanduan dan penundaan kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit

No	Komponen	Uraian
		<p>Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kapal yang akan di pandu dan/atau ditunda; 2. Petugas Pandu; 3. Kapal tunda; 4. Surat Permintaan Pelayanan Pamanduan dan Penundaan dari Pengguna Jasa 5. Dokumen Persyaratan, teknis maupun administrasi 6. dll.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan Laut/Agen mengajukan permintaan pelayanan pemanduan kapal masuk ke kolam pelabuhan kepada UPP Tanjung Redeb yang telah mendapatkan pelimpahan kewenangan pemanduan dari Menteri Perhubungan dengan dilampiri: <ol style="list-style-type: none"> a. Copy PKK yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Redeb; b. Warkat Dana Asli (Bukti Pembayaran); c. <i>Ship Particular</i>/surat ukur kapal (untuk kapal yang pertama kali masuk Tanjung Redeb); d. <i>Master Cable</i>; e. <i>International Ship Security Certificate</i> (Kapal dengan rute luar negeri); f. Manifest; g. Daftar Barang Berbahaya (B3).

No	Komponen	Uraian			
		<p>2. UPP Tanjung Redeb dalam hal ini PT. Pelindo IV melaksanakan pelayanan pemanduan dan/atau penundaan kapal masuk dan keluar kolam pelabuhan.</p> <p>Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal; 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan pemanduan dan penundaan kapal; 3. Diterbitkan surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal; 4. Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa 5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran 6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Pemanduan dan Penundaan Kapal 7. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa 			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1.	Jasa Pemanduan	• surat persetujuan pelaksanaan pemanduan;	
		2.	Jasa Penundaan Kapal	• suratpersetujuan penundaan kapal.	

No	Komponen	Uraian			
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tanjung Redeb Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_tg.redeb@yahoo.com.			
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 250 m ² (dua ratus lima puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang Petugas Tata Usaha; 3. Ruang Petugas Operasi; 4. Ruang Petugas Keuangan; 5. Locket; 6. Ruang Tunggu. 			
9.	Kompetensi pelaksana	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket
		1	surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	1. ANT III 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat	
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung terhadap Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb.			

No	Komponen	Uraian																			
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th colspan="2">Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Pandu dari PT Pelindo IV UPK Tg Redeb</td> <td colspan="2">10 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNEBP</td> <td colspan="2">1 Orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td colspan="2">2 Orang</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Uraian	Tahun 2016		1.	Petugas Pandu dari PT Pelindo IV UPK Tg Redeb	10 orang		2.	Bendahara PNEBP	1 Orang		3.	Petugas Administrasi	2 Orang	
		No.	Uraian	Tahun 2016																	
		1.	Petugas Pandu dari PT Pelindo IV UPK Tg Redeb	10 orang																	
		2.	Bendahara PNEBP	1 Orang																	
		3.	Petugas Administrasi	2 Orang																	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																		
1	surat persetujuan pelaksanaan pemanduan dan penundaan kapal kedatangan kapal;	1. ANT III 2. D4/Tata Laksana 3. SMA atau sederajat	10 orang 2 orang 1 orang																		
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.																			
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.																			
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali																			

4.1.3. Jasa Tambat Kapal

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

No	Komponen	Uraian
		3. Sudah melakukan permintaan tambat kapal. 4. Surat Permintaan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A) dari Pengguna Jasa; 5. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi; 6. dll.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	Operasional: 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tiba, Perusahaan Angkutan Laut/Agen mengajukan permintaan pelayanan tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tanjung Redeb dengan dilampiri: <ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan B/M dari Pemilik Barang/<i>Owner ship</i>; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). 2. UPP Tanjung Redeb membuat Prarencana Pelayanan Kapal tambat di dermaga dan Barang untuk selanjutnya diajukan kepada Kantor Unit Pelabuhan Tanjung Redeb; 3. UPP melakukan evaluasi lebih lanjut (terutama penerapan prinsip <i>First Come First Service</i> dengan skala Prioritas yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Kantor UPP Tanjung Redeb), untuk selanjutnya dilakukan Perencanaan dan Penetapan Pelayanan Kapal dan Barang yang tidak dapat di intervensi oleh siapapun kecuali dalam keadaan darurat/ <i>Force Majeur</i> ; 4. Perusahaan Angkutan Laut/Agen dapat menyandarkan kapalnya di dermaga yang telah ditetapkan setelah mendapatkan <i>Clearance In</i> dari Syahbandar; 5. UPP Tanjung Redeb melaksanakan pelayanan tambat kapal di dermaga Pelabuhan Tanjung Redeb. Pembayaran PNBP : 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A); 3. Diterbitkan surat persetujuan pelayanan jasa kapal;

No	Komponen	Uraian			
		4. Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa tambatkapal dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Tambat Kapal Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran; 6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa tambat Kapal; 7. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1	Jasa Tambat Kapal	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kapal (PUJK 1A);	
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tanjung Redeb Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_tg.redeb@yahoo.com.			
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 150 m ² (seratus lima puluh meter persegi).			

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

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

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa barang (PUJK 1B) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pmerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Oragnisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015;

No	Komponen	Uraian
		<p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2015;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kapal; 2. Tenaga Bongkar Muat/Perusahaan Bongkar Muat; 3. Barang yang akan dibongkar/muat dari dan ke kapal; 4. Sudah melakukan permintaan bongkar muat barang. 5. Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dalam melaksanakan kegiatan B/M di Terminal dapat dilakukan melalui kerjasama dengan UPP Tanjung Redeb pengelola Terminal dengan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan; 6. Surat Permintaan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B) dari Pengguna Jasa; 7. Dokumen Persyaratan, Teknis maupun administrasi; 8. dll.
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal bertambat di Pelabuhan Tanjung Redeb, Perusahaan Angkutan Laut/Agan/Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang ditunjuk oleh pemilik barang/<i>Ownership</i> sesuai perjanjian pengangkutan menyampaikan Pemberitahuan Kegiatan Bongkar Muat/(PKBM) kepada UPP Tanjung Redeb untuk dilakukan /verifikasi dengan dilampiri:

No	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> • Surat Penunjukan B/M dari Pemilik Barang/ <i>Owner ship</i>; • Copy PKK yang telah diverifikasi; • Manifest Bongkar/Daftar/Muat (untuk yang akan melaksanakan pemuatan). <ol style="list-style-type: none"> 2. PBM yang akan melakukan kegiatan Bongkar Muat mengajukan permintaan TKBM kepada Koperasi TKBM; 3. Selambat-lambatnya 1x24 jam sebelum kapal tambat Perusahaan Angkutan laut/Agen menyampaikan PPKB kepada UPP Tanjung Redeb dengan dilampiri: <ul style="list-style-type: none"> • Copy PKBM yang telah diverifikasi oleh UPP Tanjung Redeb (sebagai dasar perencanaan pelayanan kapal dan barang); • Warkat Dana (Bukti Pembayaran); • Manifest Bongkar/Daftar Rencana Muat 4. UPP Tanjung Redeb melalui TKBM melaksanakan kegiatan bongkar muat barang di pelabuhan. <p>Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 3. Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 4. Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Barang (PUJK 1B) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Barang (PUJK 1B) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran; 6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Barang (PUJK 1B); 7. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.

No	Komponen	Uraian			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1.	Jasa Bongkar Muat Barang: Jasa Dermaga	<ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 	
		2.	Jasa Penumpukan	<ul style="list-style-type: none"> surat Persetujuan Pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B); 	
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tanjung Redeb Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_tg.redeb@yahoo.com			
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 150 m ² (seratus lima puluh meter persegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang PetugasTata Usaha; 3. Ruang Petugas Operasi;			

No	Komponen	Uraian																							
		4. Ruang Petugas Keuangan; 5. Loker; 6. Ruang Tunggu.																							
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</td> <td>1. SMK Maritim/SMU; 2. S - 1 Hukum</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S - 1 Hukum													
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket																						
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S - 1 Hukum																							
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb.																							
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th>Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Operasional</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNB</td> <td>1 Orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td>2 Orang</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);</td> <td>1. SMK Maritim/S MU; 2. S - 1 Hukum</td> <td>3 orang 2 orang</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Uraian	Tahun 2016	1.	Petugas Operasional	2 orang	2.	Bendahara PNB	1 Orang	3.	Petugas Administrasi	2 Orang	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/S MU; 2. S - 1 Hukum	3 orang 2 orang
No.	Uraian	Tahun 2016																							
1.	Petugas Operasional	2 orang																							
2.	Bendahara PNB	1 Orang																							
3.	Petugas Administrasi	2 Orang																							
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																						
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Barang (PUJK 1B);	1. SMK Maritim/S MU; 2. S - 1 Hukum	3 orang 2 orang																						
12.	Jaminan pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.																							
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.																							

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

4.1.5. Jasa Alat

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pmerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 21 Tahun 2007 tentang Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang, dan Penumpang pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 62 Tahun 2010 tentang Oragnisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan sebagaiman telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 130 Tahun 2015.
2.	Persyaratan Pelayanan	Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah permohonan permintaan pelayanan alat.

No	Komponen	Uraian			
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat; 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat; 3. Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Alat; 4. Penggunaan alat oleh pengguna jasa. <p>Pembayaran PNBP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C); 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C); 3. Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C); 4. Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Alat (PUJK 1C) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Alat (PUJK 1C) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran; 6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Alat (PUJK 1C); 7. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa. 			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
		1.	Jasa Alat	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C)	

No	Komponen	Uraian								
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tanjung Redeb Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_tg.redeb@yahoo.com.								
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb , berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 150 m ² (seratus lima puluh meterpersegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang PetugasTata Usaha; 3. Ruang Petugas Operasi; 4. Ruang Petugas Keuangan; 5. Loker; 6. Ruang Tunggu. 								
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);</td> <td>1. SMK Maritim/SMU 2. S - 1 Hukum</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. SMK Maritim/SMU 2. S - 1 Hukum	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket							
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Alat (PUJK 1C);	1. SMK Maritim/SMU 2. S - 1 Hukum								
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb .								

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

4.1.6. Jasa Kepelabuhanan Lainnya

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Barang Milik Negara Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan agar bisa melaksanakan pelayanan operasional di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb adalah permohonan pelayanan jasa kepelabuhanan lainnya.</p>
3.	Sistem Mekanisme dan prosedur	<p>Operasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya; 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya; 3. Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya; 4. Pengguna jasa.

No	Komponen	Uraian			
		Pembayaran PNBP: 1. Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); 2. Petugas operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); 3. Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); 4. Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5. Pengguna Jasa Menyampaikan Nota Tagihan PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D) Kepada Bendahara PNBP sekaligus melakukan pembayaran; 6. Bendahara PNBP menerima nota tagihan dan melakukan input online pembayaran PNBP Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D); 7. Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa;			
4.	Jangka waktu pelayanan	Total Waktu yang dibutuhkan 35 menit			
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan Tarif sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan			
6.	Produk pelayanan	No	Jenis layanan	Produk Layanan	Ket
			Jasa Kepelabuhanan Lainnya		
		1.	Jasa Pas Kendaraan	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	
		2.	Jasa Pas Orang	• surat Persetujuan Pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	

No	Komponen	Uraian								
7.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan atau pun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb melalui surat tertulis dengan alamat surat Jl.Pangeran Antasari No 27 Tanjung Redeb Kode Pos 77311, No.Telp/Fax: 0554-21160 Kabupaten Berau Kalimantan Timur. Alamat Email kanpel_tg.redeb@yahoo.com.								
8.	Sarana dan prasarana dan atau fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 9.994 m ² dan luas gedung 150 m ² (seratus lima puluh meterpersegi). Adapun di gedung tersebut terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala PK BLU; 2. Ruang PetugasTata Usaha; 3. Ruang Petugas Operasi; 4. Ruang Petugas Keuangan; 5. Ruang Tunggu. 								
9.	Kompetensi pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Ket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. SMK Maritim/SMU 2. S - 1 Hukum </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket	1.	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMK Maritim/SMU 2. S - 1 Hukum 	
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Ket							
1.	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMK Maritim/SMU 2. S - 1 Hukum 								
10.	Pengawasan internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan operasional dilakukan langsung oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb.								

No	Komponen	Uraian																			
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Uraian</th> <th colspan="2">Tahun 2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Petugas Operasional</td> <td colspan="2">2 orang</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Bendahara PNBP</td> <td colspan="2">1 Orang</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Petugas Administrasi</td> <td colspan="2">2 Orang</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Uraian	Tahun 2016		1.	Petugas Operasional	2 orang		2.	Bendahara PNBP	1 Orang		3.	Petugas Administrasi	2 Orang	
		No.	Uraian	Tahun 2016																	
		1.	Petugas Operasional	2 orang																	
		2.	Bendahara PNBP	1 Orang																	
3.	Petugas Administrasi	2 Orang																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Produk Pelayanan</th> <th>Kualifikasi SDM Yang Tersedia</th> <th>Jumlah SDM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);</td> <td>1. SMK Maritim/SMU; 2. S-1</td> <td>3 orang 2 orang</td> </tr> </tbody> </table>				No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	1	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S-1	3 orang 2 orang										
No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM																		
1	surat persetujuan pelayanan Jasa Kepelabuhanan Lainnya (PUJK 1D);	1. SMK Maritim/SMU; 2. S-1	3 orang 2 orang																		
<p>Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>																					
<p>Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb menjamin bahwa semua jasa layanan kepelabuhanan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Tanjung Redeb akan mendapatkan pelayanan dengan baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p>																					
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali																			

4.2. Lembar Evaluasi Kinerja Pelaksana

Tabel 4.2.

Lembar evaluasi kinerja pelaksana

No	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1	Dasar hukum					
2	Persyaratan					
3	Sistem mekanisme dan prosedur					
4	Jangka waktu penyelesaian					
5	Biaya/tarif					
6	Produk pelayanan					
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas					
8	Kompetensi pelaksana					
9	Pengawasan internal					
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan					
11	Jumlah pelaksana					
12	Jaminan pelayanan					
13	Jaminan keamanan					
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan					

BAB V
PENUTUP

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

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

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

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

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

BUDI KARYA SUMADI

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 111 TAHUN 2016

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
PELABUHAN (UPP) KELAS III TANJUNG
REDEB

MAKLUMAT PELAYANAN

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

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

.....(Kepala UPP Kelas III Tanjung Redeb).....

(NAMA LENGKAP)

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI KARYA SUMADI