



KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)
BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL

Nomor : UM.50 / 1 / 10 / BICT-18.TU

tentang

STANDAR PELAYANAN PADA PT PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO)
BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL

GENERAL MANAGER BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sesuai ketentuan Pasal 20, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan operasional yang dilakukan oleh Belawan International Container Terminal diperlukan adanya standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan General Manager PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal tentang Standar Pelayanan pada Belawan International Container Terminal.
- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2003 tanggal 19 Juni 2003 tentang Badan Usaha Milik Usaha;
 2. Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas;
 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor PM. 64 tahun 2015;
 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);



6. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri No. 58 Tahun 2003;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor PR.02/2/24/PI-14.TU tanggal 29 Agustus 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Belawan International Container Terminal PT Pelabuhan Indonesia I (Persero).
13. Surat Keputusan General Manager PT. Pelindo I BICT Nomor UM.50/2/2/BICT-16.TU tanggal 20 Oktober 2016 tentang Sistem Operating Procedure di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT PELABUHAN INDONESIA I (PERSERO) BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL.

Pasal 1

Standar Pelayanan pada Belawan International Container Terminal merupakan pedoman pelayanan minimal yang wajib dilakukan Pelabuhan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada Pengguna Jasa untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kelancaran operasional di PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal sesuai dengan standar yang ditetapkan.



Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
 - a. Pelayanan pembongkaran petikemas;
 - b. Pelayanan pemuatan petikemas;
 - c. Pelayanan delivery;
 - d. Pelayanan receiving;
 - e. Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa;
 - f. Pelayanan registrasi customer baru.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu :
 - a. Dasar hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. Jangka waktu penyelesaian;
 - e. Biaya/ tarif;
 - f. Produk pelayanan;
 - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. Kompetensi pelaksana;
 - i. Pengawasan internal;
 - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. Jumlah pelaksana;
 - l. Jaminan pelayanan;
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana.

- (3) Standar Pelayanan yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018.



Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh General Manager;
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero).

Pasal 5

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Belawan International Container Terminal wajib menetapkan maklumat pelayanan;
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah ditetapkan;
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

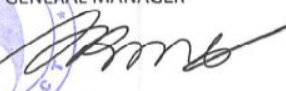
Pasal 6

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

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan/atau kekurangan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya .

Ditetapkan di : Belawan
Pada Tanggal : 16 Mei 2018

GENERAL MANAGER

ARIS ZULKARNAIN



BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal sebagai Perusahaan Jasa Kepelabuhanan dituntut untuk memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa dan memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan pada PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan jasa kepelabuhanan di Pelabuhan yang menjadi tugas pokok sebagai Operator Terminal Petikemas dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Pelabuhan dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan hukum lainnya dalam bidang pelayanan jasa kepelabuhanan.

3. Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Pelabuhan meliputi :

- a. Pelayanan pembongkaran petikemas;
- b. Pelayanan pemuatan petikemas;
- c. Pelayanan delivery;
- d. Pelayanan receiving;
- e. Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa;
- f. Pelayanan registrasi customer baru.

4. Komponen Pelaksana Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/ tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;



- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.



BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa 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.

B. PRINSIP

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

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
2. Parsipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;



4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat;
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

C. KOMPONEN

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok;
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;



12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan pada PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen, dan dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka akan dilakukan evaluasi terhadap setiap jenis layanan dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain setiap tahunnya. Pelayanan adalah sebagai harmonisasi antar peraturan perundang-undangan dengan kebijakan perusahaan sehingga penyusunan komponen Standar Pelayanan memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti :

1. ISO 9001 : 2015 Manajemen Mutu;
2. ISO 14001 : 2015 Manajemen Lingkungan;
3. ISO 18001 : 2017 Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);
4. Standar Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);
5. ISPS Code;
6. Kebijakan Mutu;
7. Manajemen Resiko.



BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

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

Tabel: 3.1
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<ol style="list-style-type: none">1. Cabang Pelabuhan adalah menyelenggarakan dan melaksanakan perusahaan dan pelayanan jasa kepelabuhanan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh direksi2. General Manager adalah Pemimpin Cabang Perusahaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi	<ol style="list-style-type: none">1. Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor PR.02/2/24/PI-14.TU tanggal 29 Agustus 2014;2. Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor KP.32/13/16/PI-15.TU tanggal 17 November 2015.
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Bertanggung jawab atas usaha dan pelayanan jasa lainnya secara efektif dan efisien dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal, bongkar muat barang dan arus penumpang atas pengembangan dan pertumbuhan usaha serta pencapaian target kinerja	



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

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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan pembongkaran petikemas.	1. Stevedoring 2. Haulage 3. Lift Off	1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan pada Pelabuhan yang diselenggarakan oleh BUP; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal; 3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan; 4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/4/BICT-18.TU tanggal 7 Maret 2018 tentang Tarif Handling	1. Perusahaan Pelayaran; 2. Perusahaan Forwarding; 3. Asosiasi Pelayaran.	1. Perusahaan Pelayaran; 2. INSA; 3. ALFI/ILFA.



			<p>Container (THC) dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal;</p> <p>5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/7/BICT-18.TU tanggal 21 Maret 2018 tentang Pemberlakuan Tarif Handling Container dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal</p>		
2.	Pelayanan pemuatan petikemas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lift On 2. Haulage 3. Stevedoring 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan pada Pelabuhan yang diselenggarakan oleh BUP; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal; 3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan Pelayaran; 2. Perusahaan Forwarding; 3. Asosiasi Pelayaran. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan Pelayaran; 2. INSA; 3. ALFI/ILFA.



			<p>Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p> <p>4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/4/BICT-18.TU tanggal 7 Maret 2018 tentang Tarif Handling Container (THC) dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal;</p> <p>5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/7/BICT-18.TU tanggal 21 Maret 2018 tentang Pemberlakuan Tarif Handling Container dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal</p>		
3.	Pelayanan delivery.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gate in/out 2. Penumpukan 3. Lift On 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan pada Pelabuhan yang diselenggarakan oleh BUP; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I 	Perusahaan Forwarding	<ol style="list-style-type: none"> 1. ALFI/ILFA 2. GINSI



			<p>(Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal;</p> <p>3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan;</p> <p>4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.11/4/20/BICT-13 tanggal 6 September 2013 tentang Tarif Jasa Pelayanan Petikemas isi (full) Operasi Lapangan di Terminal Internasional Belawan International Container Terminal (BICT);</p> <p>5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.15/1/7/BICT-16.TU tanggal 26 September 2016 tentang Penanganan Penumpukan Petikemas Untuk Menekan Angka Dwelling Time Petikemas Impor di Belawan International Container</p>		
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--



			Terminal.		
4.	Pelayanan receiving.	<ol style="list-style-type: none">1. Gate in/out2. Penumpukan3. Lift Off	<ol style="list-style-type: none">1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan pada Pelabuhan yang diselenggarakan oleh BUP;2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal;3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan;4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.11/4/20/BICT-13 tanggal 6 September 2013 tentang Tarif Jasa Pelayanan Petikemas isi (full) Operasi Lapangan di Terminal Internasional Belawan International Container Terminal (BICT);5. Surat Edaran General	Perusahaan Forwarding	<ol style="list-style-type: none">1. ALFI/ILFA2. GPEI



			<p>Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.15/1/7/BICT-16.TU tanggal 26 September 2016 tentang Penanganan Penumpukan Petikemas Untuk Menekan Angka Dwelling Time Petikemas Impor di Belawan International Container Terminal.</p>		
5.	<p>Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa.</p>	<p>Tindaklanjut penanganan klaim dan keluhan customer.</p>	<p>Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/24/PI-11 tanggal 15 April 2011 tentang ganti rugi akibat kerusakan, kehilangan dan kesalahan dalam pelayanan jasa petikemas di BICT.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan Pelayaran 2. Perusahaan Forwarding 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Asuransi; 2. Pemilik Barang.
6.	<p>Pelayanan registrasi customer baru.</p>	<p>Pendaftaran customer.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan General Manager PT. Pelindo I BICT Nomor UM.50/2/2/BICT-16.TU tanggal 20 Oktober 2016 tentang Sistem dan Prosedur di Lingkungan BICT; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor KP.33/4/22/PI-17.TU tanggal 26 Juli 2017 tentang Kebijakan pendukung implementasi sistem ERP-SAP PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero). 	<p>Seluruh Customer</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Otoritas Pelabuhan 2. ALFI/ILFA 3. GPEI 4. GINSI 5. INSA



C. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3
Identifikasi Mekanisme, dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
1.	Pelayanan pembongkaran petikemas.	Stevedoring	32 box/ship/hour
2.	Pelayanan pemuatan petikemas.	Stevedoring	32 box/ship/hour
3.	Pelayanan delivery.	1. Lift On 2. Penumpukan 3. Pas Pelabuhan 4. Plug Reefer	Turn Round Time Truck 120 menit
4.	Pelayanan receiving.	1. Lift Off 2. Penumpukan 3. Pas Pelabuhan 4. Plug Reefer	Turn Round Time Truck 60 menit
5.	Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa.	GRATIS	20 (dua puluh) hari kerja
6.	Pelayanan registrasi customer baru.	GRATIS	1 x 24 jam

D. IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

Tabel 3.4
Sarana dan Prasarana dan Anggaran

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana dan Prasarana	Kapasitas	Keterangan
1.	Dermaga	Tambatan	1 (satu)	550 meter	
2.	Lapangan	1. Lapangan Penumpukan 2. Groundslot 3. Reefer plug	1. 27 blok 2. 3.342 slot 3. 144 point		
3.	Peralatan	1. Container Crane 2. Transtainer	1. 6 unit 2. 11 unit	1. 40 ton 2. 40 ton	



	3. Reach Staker	3. 3 unit	3. 40 ton	
	4. Side Loader	4. 1 unit	4. 7 ton	
	5. Head Truck	5. 39 unit	5. 60 ton	

E. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel 3.5
Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah
1.	Pelayanan pembongkaran petikemas.	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator	328 orang
2.	Pelayanan pemuatan petikemas.	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator	328 orang
3.	Pelayanan delivery.	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator	266 orang
4.	Pelayanan receiving.	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator	266 orang
5.	Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa.	1. Penyelesaian Claim Asuransi Asset 2. Customer Focus & Service Excelent	3 orang
6.	Pelayanan registrasi customer baru.	Customer Focus & Service Excelent	3 orang



F. PENGAWASAN INTERNAL

Tabel 3.6
Pengawasan Internal

Status/ Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Tim Penanganan Keadaan Darurat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Kebakaran. 2. Penangan Huru Hara. 3. Penanganan ancaman bom. 4. Penanganan bencana alam. 5. Port Facility Security Plan (PFSP) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PFSO 2. Supervisi, Asisten Manager, Manager. 3. Tim Tanggap Darurat BICT 4. Petugas Security 5. Petugas Damkar 6. Syahbandar 7. TNI & Polri 8. Kesehatan Pelabuhan & Rumah Sakit 	CCTV Terpasang, Handy Talky, titik kumpul, pengeras suara.	ISPS Code Penerapan SMK3
Tim Daily Inspection	Inspeksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staff 2. Asisten Manager 3. Manager. 	CT Room, CCTV Terpasang, Handy Talky, Patroli	
Manager Of Duty	Monitoring & Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi 2. Asisten Manager 3. Manager. 	CT Room, CCTV Terpasang, Handy Talky, Patroli	
BICT Weekly Meeting (BWM)	Rapat tinjauan manajemen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staff 2. Asisten Manager 3. Manager. 	-	Evaluasi & penyelesaian time frame



G. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Tabel 3.7
Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Kemanan

No.	Jenis Layanan	Produk Layanan	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keterangan
1.	Pelayanan pembongkaran petikemas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stevedoring 2. Haulage 3. Lift Off 	<ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV 	
2.	Pelayanan pemuatan petikemas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lift On 2. Haulage 3. Stevedoring 	<ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV 	
3.	Pelayanan delivery.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gate in/out 2. Penumpukan 3. Lift On 	<ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV 	
4.	Pelayanan receiving.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gate in/out 2. Penumpukan 3. Lift Off 	<ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV 	
5.	Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa.	Tindakan lanjut penanganan klaim dan keluhan customer.	<ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) 	



			-ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV	
6.	Pelayanan registrasi customer baru.	Pendaftaran customer.	-ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV	

H. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Beberapa aspek yang masih dalam tahap evaluasi dan akan dilakukan pengembangan ke depan untuk peningkatan standar pelayanan maksimal di Belawan International Container Terminal.

Tabel 3.8
Evaluasi Kinerja Pelaksana

No	Jenis Produk	Uraian
1.	Box/Crane/Hour (BCH)	- Kondisi salah satu Container Crane yang relatif tua. - Komposisi alat belum ideal. - Struktur dan bangunan kapal yang kurang baik. - Pemanfaatan waktu Receiving dan Delivery yang tidak merata oleh customer. - Jam operasional Depo tidak 24 jam.
2.	Box/Ship/Hour (BSH)	Terjadinya perbaikan kinerja dari yang sebelumnya 35 box menjadi 49 box.
3.	Truck Round Time (TRT) Kapal	Kondisi alur keluar masuk kapal dari dan ke dermaga BICT dangkal sehingga harus menunggu kondisi pasang surut air pada saat proses penyandaran/keberangkatan kapal.
4.	Truck Round Time (TRT) Truck.	- Pemanfaatan waktu Receiving dan Delivery yang tidak merata oleh customer. - Jam operasional Depo tidak 24 jam. - Kondisi truck yang melakukan kegiatan di BICT relatif tua.



BAB IV

STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT. Pelindo I (Persero) Belawan International Container Terminal ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Pelayanan Pembongkaran Petikemas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Keputusan Menteri Perhubungan KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan;2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal;3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan;4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/4/BICT-18.TU tanggal 7 Maret 2018 tentang Tarif Handling Container (THC) dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal;5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/7/BICT-18.TU tanggal 21 Maret 2018 tentang Pemberlakuan Tarif Handling Container dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Baplie2. BCC 1.1
3.	Sistem mekanisme prosedur	(terlampir)



4.	Jangka waktu penyelesaian	32 box/ship/hour
5.	Biaya/Tariff	1. Ukuran 20" Full \$ 83.00 Empty \$ 64.33 2. Ukuran 40" Full \$ 124.50 Empty \$ 96.49
6.	Produk Pelayanan	1. Stevedoring 2. Haulage 3. Lift Off
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Menggunakan : 1. Aplikasi WA Group 2. Email Pengaduan(customercare_bict@pelindo1.co.id). 3. Contact Person 08116056808
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	1. Container Crane 2. Transtainer 3. Reach Staker 4. Side Loader 5. Head Truck 6. Lapangan Penumpukan 7. Lampu Penerangan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator
10.	Pengawasan internal	1. CCTV Terpasang 2. Security 3. CT Room 4. Supervisi 5. Daily Inspection 6. Manager Of Duty
11.	Jumlah Pelaksana	Operator CC : 28 orang Operator Transtainer : 45 orang Operator Reach Stacker: 12 orang Operator Side Loader : 4 orang Stevadore : 10 orang Operator Head Truck : 67 orang Tally Lapangan : 158 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Standar DJPL
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015



		-K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	Laporan harian, bulanan dan tahunan.

Tabel 4.2
Pelayanan Pemuatan Petikemas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Perhubungan KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal; 3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan; 4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/4/BICT-18.TU tanggal 7 Maret 2018 tentang Tarif Handling Container (THC) dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal; 5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor PR.03/1/7/BICT-18.TU tanggal 21 Maret 2018 tentang Pemberlakuan Tarif Handling Container dan Tarif Dangerous Goods (DG) di Lingkungan Belawan International Container Terminal
2.	Persyaratan	Loading List
3.	Sistem mekanisme prosedur	(terlampir)



4.	Jangka waktu penyelesaian	32 box/ship/hour
5.	Biaya/tariff	1. Ukuran 20" Full \$ 83.00 Empty \$ 64.33 2. Ukuran 40" Full \$ 124.50 Empty \$ 96.49
6.	Produk Pelayanan	1. Lift On 2. Haulage 3. Stevedoring
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Menggunakan : 1. Aplikasi WA Group 2. Email Pengaduan(customercare_bict@pelindo1.co.id). 3. Contact Person 08116056808
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	1. Container Crane 2. Transtainer 3. Reach Staker 4. Side Loader 5. Head Truck 6. Lapangan Penumpukan 7. Lampu Penerangan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator
10.	Pengawasan internal	1. CCTV Terpasang 2. Security 3. CT Room 4. Supervisi 5. Daily Inspection 6. Manager Of Duty
11.	Jumlah Pelaksana	Operator CC : 28 orang Operator Transtainer : 45 orang Operator Reach Stacker: 16 orang Operator Side Loader : 4 orang Stevadore : 10 orang Operator Head Truck : 67 orang Tally Lapangan : 158 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Standar DJPL
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015



		-K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Laporan harian, bulanan dan tahunan.

Tabel 4.3
Pelayanan Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Perhubungan KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal; 3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan; 4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.11/4/20/BICT-13 tanggal 6 September 2013 tentang Tarif Jasa Pelayanan Petikemas isi (full) Operasi Lapangan di Terminal Internasional Belawan International Container Terminal (BICT); 5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.15/1/7/BICT-16.TU tanggal 26 September 2016 tentang Penanganan Penumpukan Petikemas Untuk Menekan Angka Dwelling Time Petikemas Impor di Belawan International Container Terminal.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SP2 2. SPPB
3.	Sistem mekanisme prosedur	(terlampir)



4.	Jangka waktu penyelesaian	120 menit
5.	Biaya/tariff	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lift On <ul style="list-style-type: none"> Uk 20 " Full IDR 197.000 Uk 20 " Empty IDR 90.000 Uk 40 " Full IDR 295.000 Uk 40 " Empty IDR 135.000 2. Penumpukan <ul style="list-style-type: none"> Uk 20 " Full IDR 37.500 Uk 20 " Empty IDR 16.300 Uk 40 " Full IDR 75.000 Uk 40 " Empty IDR 32.600 3. Pas Pelabuhan <ul style="list-style-type: none"> Uk 20 " IDR 9.090 Uk 40 " IDR 9.090
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gate in/out 2. Penumpukan 3. Lift On
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Menggunakan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi WA Group 2. Email Pengaduan(customercare_bict@pelindo1.co.id). 3. Contact Person 08116056808
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transtainer 2. Reach Stacker 3. Side Loader 4. Head Truck 5. Lapangan Penumpukan 6. Lampu Penerangan
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. CCTV Terpasang 2. Security 3. CT Room 4. Supervisi 5. Daily Inspection 6. Manager Of Duty
11.	Jumlah Pelaksana	Operator Transtainer : 45 orang Operator Reach Stacker: 16 orang Operator Side Loader : 4 orang Operator Head Truck : 67 orang



		Tally Lapangan : 158 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Standar DJPL
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	Laporan harian, bulanan dan tahunan.

Tabel 4.4
Pelayanan Receiving

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Perhubungan KM.39 Tahun 2004 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formasi Perhitungan Tarif Pelayanan Kepelabuhanan; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/14/PI-12 tanggal 24 April 2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Petikemas Internasional di Lingkungan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal; 3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan; 4. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.11/4/20/BICT-13 tanggal 6 September 2013 tentang Tarif Jasa Pelayanan Petikemas isi (full) Operasi Lapangan di Terminal Internasional Belawan International Container Terminal (BICT); 5. Surat Edaran General Manager PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal Nomor US.15/1/7/BICT-16.TU tanggal 26 September 2016 tentang Penanganan Penumpukan Petikemas Untuk Menekan Angka Dwelling Time Petikemas Impor di Belawan



		International Container Terminal.
2.	Persyaratan	1. Receiving Card 2. NPE/PEB
3.	Sistem mekanisme prosedur	(terlampir)
4.	Jangka waktu penyelesaian	60 menit
5.	Biaya/tariff	1. Lift Off Uk 20 " Full IDR 197.000 Uk 20 " Empty IDR 90.000 Uk 40 " Full IDR 295.000 Uk 40 " Empty IDR 135.000 2. Penumpukan Uk 20 " Full IDR 37.500 Uk 20 " Empty IDR 16.300 Uk 40 " Full IDR 75.000 Uk 40 " Empty IDR 32.600 3. Pas Pelabuhan Uk 20 " IDR 9.090 Uk 40 " IDR 9.090
6.	Produk Pelayanan	1. Gate in/out 2. Penumpukan 3. Lift Off
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Menggunakan : 1. Aplikasi WA Group 2. Email Pengaduan(customercare_bict@pelindo1.co.id). 3. Contact Person 08116056808
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	1. Transtainer 2. Reach Stacker 3. Side Loader 4. Head Truck 5. Lapangan Penumpukan 6. Lampu Penerangan
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Sertifikasi Pesawat Angkat dan Angkut 2. Surat Izin Operator
10.	Pengawasan internal	1. CCTV Terpasang 2. Security 3. CT Room 4. Supervisi 5. Daily Inspection 6. Manager Of Duty



11.	Jumlah Pelaksana	Operator Transtainer : 45 orang Operator Reach Stacker: 16 orang Operator Side Loader : 4 orang Operator Head Truck : 67 orang Tally Lapangan : 158 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Standar DJPL
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	Laporan harian, bulanan dan tahunan.

Tabel 4.5
Pelayanan Penanganan Keluhan dan Klaim Pengguna Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor US.11/1/24/PI-11 tanggal 15 April 2011 tentang ganti rugi akibat kerusakan, kehilangan dan kesalahan dalam pelayanan jasa petikemas di BICT.
2.	Persyaratan	1. Permohonan Claim 2. BA Stevadore Damage 3. BA Survey Bersama (BICT, EMKL & Pihak Asuransi)
3.	Sistem mekanisme prosedur	(terlampir)
4.	Jangka waktu penyelesaian	20 (dua puluh) hari
5.	Biaya/tariff	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Tindaklanjut penanganan keluhan dan klaim customer
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Menggunakan : 1. Aplikasi WA Group 2. Email Pengaduan (customer-care_bict@pelindo1.co.id). 3. Contact Person 08116056808
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	-
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Penyelesaian Claim Asuransi Asset 2. Customer Focus & Service Excelent
10.	Pengawasan internal	1. CCTV Terpasang



		<ul style="list-style-type: none"> 2. Security 3. CT Room 4. Supervisi 5. Daily Inspection 6. Manager Of Duty
11.	Jumlah Pelakana	3 (tiga) orang petugas Customer Care
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengaduan 24 jam
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> -ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Laporan harian, bulanan dan tahunan.

Tabel 4.6
Pelayanan Registrasi Customer Baru

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan General Manager PT. Pelindo I BICT Nomor UM.50/2/2/BICT-16.TU tanggal 20 Oktober 2016 tentang Sistem dan Prosedur di Lingkungan BICT; 2. Surat Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor KP.33/4/22/PI-17.TU tanggal 26 Juli 2017 tentang Kebijakan pendukung implementasi sistem ERP-SAP PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero).
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. NPWP 2. SKT 3. SPPKP 4. Tanda daftar Otoritas Pelabuhan Belawan 5. Rekomendasi ALFI/ILFA 6. Akte pendirian perusahaan 7. Tanda Daftar Perusahaan 8. Surat keterangan domisili 9. Photo Copy KTP Pengurus 10. Surat pernyataan 11. Surat Kuasa



3.	Sistem mekanisme prosedur	(terlampir)
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 x 24 Jam
5.	Biaya/tariff	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Pendaftaran Customer.
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran, Masukan	Menggunakan : 1. Aplikasi WA Group 2. Email Pengaduan (customercare_bict@pelindo1.co.id). 3. Contact Person 08116056808
8.	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	-
9.	Kompetensi Pelaksana	Customer Focus & Service Excelent
10.	Pengawasan internal	1. CCTV Terpasang 2. Security 3. CT Room 4. Supervisi 5. Daily Inspection 6. Manager Of Duty
11.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas Cust Care
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengaduan 24 jam
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-ISO 9001:2015 -ISO 14001: 2015 -K3 (SMK3 & OHSAS 18001) -ISPS Code -Petugas Security 24 jam -CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	Laporan harian, bulanan dan tahunan.



BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelindo I (Persero) Belawan International Container Terminal, merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan di Belawan International Container Terminal. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian Pelabuhan. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan PT. Pelindo I (Persero) Belawan International Container Terminal diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian Pelabuhan. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di : Belawan
Pada Tanggal : 16 Mei 2018

GENERAL MANAGER

ARIS ZULKARNAIN



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL
Nomor : UM.50 / 1 / 10 / BICT-18.TU
Tanggal : 16 Mei 2018

SISTEM DAN PROSEDUR

1. Pelayanan pembongkaran petikemas.

- a. Pihak Pelayanan mengirimkan data bongkaran (Baplie) kepada Divisi TI melalui email selambat-lambatnya 3 jam sebelum kapal sandar.
- b. Divisi TI melakukan ekstrak Baplie kapal kedalam sistem CTOS.
- c. Supervisi Perencanaan Operasi mencetak daftar container yg akan di bongkar (Discharging List).
- d. Supervisi Perencanaan Operasi (Planner) mendistribusikan Discharging List kepada Foreman(Stevedore) untuk persiapan pelaksanaan bongkar.
- e. Supervisi Pelayanan Operasi melakukan persiapan pelaksanaan bongkar.
- f. Foreman (Stevedore) berkoordinasi dengan TKBM di kapal dan dermaga untuk memastikan lashing dan twistlock telah dibuka agar peti kemas dapat dibongkar.
- g. Foreman (Stevedore) menginstruksikan Operator Container Crane (CC) untuk melakukan pembongkaran petikemas dari kapal ke atas Chasis Head Truck(HT).
- h. Untuk petikemas over dimension, Foreman (Stevedore) menginstruksikan kepada TKBM untuk memasang sling.
- i. Operator Container Crane (CC) melakukan pembongkaran petikemas over dimension dan menempatkannya di posisi yang ditentukan.
- j. Untuk petikemas berbahaya (dangerous goods) kelas 1 dan 7, Foreman (Stevedor) menginstruksikan Operator Container Crane(CC) untuk melakukan pembongkaran petikemas dari kapal ke atas Chasis Head Truck (HT) pengguna jasa dan selanjutnya dibawa keluar (gate out).
- k. Untuk petikemas berbahaya (dangerous goods) selain kelas 1 dan 7, Foreman (Stevedore) menginstruksikan Operator Container Crane(CC) untuk melakukan pembongkaran petikemas dari kapal ke atas Chasis Head Truck(HT) dan selanjutnya ditempatkan pada lokasi penumpukan khusus barang berbahaya.
- l. Untuk petikemas Reefer, Foreman (Stevedor) mengintruksikan petugas TKBM untuk memastikan kabel Reefer telah dilepaskan sebelum dilakukan pembongkaran.



- m. Foreman (Stevedore) menginstruksikan Operator Container Crane (CC) untuk melakukan pembongkaran petikemas dari kapal ke atas Chasis Head Truck(HT) dan selanjutnya ditempatkan pada lokasi penumpukan khusus petikemas Reefer.
- n. Petugas Tally Dermaga memeriksa kondisi fisik peti kemas yang telah dibongkar termasuk memeriksa seal sebelum petikemas diangkut ke CY, kemudian menginput nomor alat bongkar muat, prefiks, nomor peti kemas dan nomor head truck yang mengangkut ke CY untuk proses Discharging Confirm melalui menu HandHeld Terminal (HHT).
- o. Jika terdapat kerusakan fisik peti kemas atau tidak adanya seal, Petugas Tally Dermaga menginput kedalam HHT dan memberitahukan kepada Stevedore untuk mencatat kerusakan dalam form EIR (Equipment Interchange Receipt).
- p. Apabila nomor peti kemas yang dibongkar tidak sesuai dengan Discharging List, petugas Tally menginformasikan kepada Foreman (Stevedore) dan Supervisi Pelayanan Operasi untuk dilakukan pengecekan nomor petikemas pada Baplie kepada Divisi TI untuk dilakukan penyesuaian.
- q. Apabila nomor petikemas tersebut tidak sesuai dengan Baplie, maka petikemas tersebut tidak di bongkar.
- r. Foreman (Stevedore) mencatat seluruh kegiatan bongkaran di dalam Port Log Operation dan mencocokkan jumlah peti kemas yang dibongkar dengan realisasi Discharging List.
- s. Operator Head Truck membawa petikemas bongkaran ke CY penumpukan petikemas bongkaran sesuai dengan Yard Allocation Filter yang telah ditetapkan.
- t. Supervisi Pelayanan Operasi menginstruksikan operator alat untuk mengoperasikan Rubber Tyred Gantry (RTG), Reach Stacker (RS), Side Loader (SL) untuk menurunkan peti kemas bongkaran dari atas Chasis Head Truck(HT) ke CY yang telah ditentukan.
- u. Petugas Tally Lapangan melakukan placement dengan menginput kode/nomor alat, prefiks dan nomor petikemas serta posisi petikemas di CY (Block, Slot, Row, dan Tier) ke dalam sistem melalui Hand Held Terminal (HHT).
- v. Petugas Tally Lapangan menyerahkan form pergerakan peti kemas yang telah berisi posisi peti kemas kepada Petugas Tally Administrasi sebagai back-up dan informasi apabila terdapat peti kemas yang gagal diinput dengan menggunakan menu Handheld Terminal (HHT).
- w. Perencanaan Operasi memantau setiap proses kegiatan di dermaga dan lapangan melalui sistem CTOS untuk memastikan setiap pergerakan telah diupdate sesuai realisasi fisik selama kegiatan berlangsung.



- x. Foreman (Stevedore) membuat rekapitulasi produksi setiap peralatan CC dan mencatat setiap hal yang terjadi selama kegiatan pelayanan bongkar kapal berlangsung pada Form Port Log Operation seperti idle time, not operating time (NOT) pada form Master/Mates Statement dan selanjutnya diserahkan kepada pihak kapal untuk ditandatangani oleh Chief Officer Kapal (apabila kapal hanya melakukan kegiatan bongkar) kemudian diserahkan kepada Supervisi Pelayanan Operasi.
- y. Untuk petikemas yang tidak termasuk petikemas bongkaran (petikemas ROB dan Shifting), maka Stevedore mencatat hal tersebut di dalam Master/Mates Statement.
- z. Supervisi Pelayanan Operasi bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan operasional sesuai dengan rencana bongkar yang telah ditetapkan.
- aa. Supervisi Pelayanan Operasi menyerahkan port log operation, Master/mates Statement dan hasil rekapitulasi bongkar (apabila kapal hanya melakukan kegiatan bongkar) kepada bagian Perencanaan Operasi.

2. Pelayanan pemuatan petikemas

- a. Pengguna jasa *hardcopy* dan *softcopy* daftar petikemas yang akan dimuat (*loading list*).
- b. Supervisi Perencanaan Operasi (*Planner*) membuat daftar Petikemas yg akan dimuat (*loading list*). Apabila petikemas tidak dilengkapi dengan dokumen VGM maka secara otomatis petikemas tersebut tidak ada dalam *loading list*.
- c. Supervisi Perencanaan Operasi (*Planner*) mendistribusikan Loading List kepada *Stevadore* dan Petugas *Tally Dermaga* untuk persiapan pelaksanaan muat.
- d. Supervisi Pelayanan Operasi memerintahkan Petugas *Tally Lapangan* untuk menginformasikan posisi peti kemas kepada Operator RTG, *Reach Stacker* atau *Side Loader* guna melakukan *Lift On* peti kemas ke atas *Head Truck*.
- e. Petugas *Tally Lapangan* melakukan proses unstack (pembaharuan posisi peti kemas) yang telah diangkat ke atas chasis HeadTruck (HT) untuk dibawa ke dermaga dengan menginput prefiks dan nomor peti kemas serta nomor alat pada menu *Handheld Terminal* (HHT).
- f. Operator *Head Truck* melakukan proses Haulage dari CY ke dermaga.
- g. *Stevadore* berkoordinasi dengan TKBM di kapal dan dermaga untuk memastikan lashing dan *twistlock* telah dipasang agar petikemas dapat dimuat
- h. *Stevadore* menginstruksikan Operator *Container Crane* untuk melakukan pemuatan ke atas kapal.
- i. Untuk Petikemas OVD, *Foreman (Stevador)* memerintahkan petugas TKBM untuk memasang sling pada *spreader container crane* dan pada peti kemas OVD dan



menginstruksikan Operator *Container Crane* untuk menaikkan (*lift-on*) petikemas OVD dari CY blok A0 ke atas kapal serta memerintahkan petugas TKBM untuk melepas sling pada spreader container crane dan pada peti kemas OVD yang telah dimuat.

- j. Untuk Petikemas *Reefer*, *Foreman (Stevedor)* memerintahkan petugas *Tally* untuk memastikan Kabel *Reefer* sudah tersusun dengan rapi, agar tidak mengganggu kegiatan muat.
- k. Petugas *Tally Dermaga* melaksanakan proses loading *confirm* dengan menginput kode operator, alat dan nomor peti kemas serta posisi penyusunan peti kemas di atas kapal yang terdiri dari *bay*, *row* dan *tier* dengan menggunakan HHT.
- l. Dinas Perencanaan dan Pengendalian Operasi (*Planner*) memantau setiap proses di dermaga dan lapangan melalui sistem CTOS untuk memastikan setiap pergerakan telah diupdate sesuai realisasi fisik selama kegiatan berlangsung.
- m. *Foreman (Stevedore)* membuat rekapitulasi produksi setiap peralatan CC dan mencatat setiap hal yang terjadi selama kegiatan pelayaran bongkar kapal berlangsung pada *form Port Log Operation* seperti *idle time*, *Not Operating Time (NOT)* pada *form Master/Mates Statement* dan selanjutnya diserahkan kepada pihak kapal untuk ditandatangani oleh *Chief Officer* Kapal.
- n. *Foreman (Stevedore)* menyerahkan port log operation, *Master Statement* dan realisasi bongkar muat kepada Supervisi Pelayanan Operasi guna diteruskan kepada *Tally Administrasi Operasi/ Port Log*.
- o. *Tally Administrasi Operasi/Port Log* memeriksa dan melakukan verifikasi data dalam sistem CTOS, apabila telah sesuai selanjutnya ditandatangani oleh Asisten Menejer Pelayanan Operasi.
- p. Pelaksana Administrasi Operasi menyerahkan *Port Log*, *Master Statement* dan realisasi Bongkar Muat kepada Divisi Operasi selambat-lambatnya 2 hari kerja setelah kapal berangkat.

3. Pelayanan delivery;

- a. Pengguna Jasa / EMKL menerima Bukti Upload Delivery Order dari Pelayaran / Container Operator dan atau dari Main Line Operator melalui website ibs.pelindo1.co.id
- b. Menginput data pada website ibs.pelindo1.co.id pada menu Delivery dengan meninput Nama Kapal, Nomor DO, Nama Customer dan SPPB, sistem akan mengecek kesesuaian inputan dengan data yang tersedia di sistem CTOS.
- c. Hasil Inputan akan menghasilkan besaran perhitungan biaya Delivery / Proforma.
- d. Melakukan pembayaran melalui Host to Host via ATM, Internet Banking dan Teller Bank.



- e. Setelah melakukan pembayaran di sistem ctos secara otomatis sudah terlunasi dan bisa mencetak Invoice dan SP2/Delivery Card
- f. Penyerahan SP2/Delivery Card kepada supir Truck untuk mengirim kontainer ke Terminal.
- g. Supir kendaraan/*head truck* pengguna jasa menyerahkan SP2 kepada Petugas *Gate In* yang bertugas di gate (gerbang utama) untuk dilakukan *entry gate in*.
- h. Petugas *Gate* yang bertugas di *gate in* memindai *barcode* pada SP2 dan memasukkan nomor polisi *Head Truck* ke sistem CTOS guna menerbitkan *Gate Pass*.
- i. Petugas *Gate* selanjutnya menyerahkan kembali SP2 serta *Gate Pass* kepada Supir *Head truck* pengguna jasa.
- j. Supir kendaraan/*Head Truck* pengguna jasa menuju ke CY sesuai dengan blok posisi peti kemas yang tertera dalam *Gate Pass* dan menyerahkan SP2 serta *Gate Pass* kepada petugas *Tally*.
- k. Petugas *Tally* memparaf SP2 dan *Gate Pass* serta menyerahkannya kembali kepada supir *Head Truck* pengguna jasa.
- l. Petugas *Tally* berkoordinasi dengan operator alat RTG/RS/SL untuk menaikkan (*lift on*) peti kemas ke head truck pengguna jasa.
- m. Petugas *Tally* mengunstack peti kemas menggunakan HHT.
- n. Supir *Head Truck* membawa peti kemas ke pos *Gate Out* dan menyerahkan SP2 dan *Gate Pass* kepada petugas *Gate Out*.
- o. Petugas *Gate* melakukan *gate out* petikemas pada sistem CTOS dan menyerahkan kembali SP2 kepada supir dan menyimpan *gate pass* sebagai arsip.

4. Pelayanan receiving;

- a. Pengguna Jasa / EMKL menerima Bukti Upload Booking Number dari Pelayaran / Container Operator dan atau dari Main Line Operator melalui website ibs.pelindo1.co.id
- b. Menginput data pada website ibs.pelindo1.co.id pada menu Receiving dengan meninput Nama Kapal, Nomor Booking, Nama Customer , sistem akan mengecek kesesuaian inputan dengan data yang tersedia di sistem CTOS.
- c. Hasil Inputan akan menghasilkan besaran perhitungan biaya Receiving / Proforma.
- d. Melakukan pembayaran melalui Host to Host via ATM, Internet Banking dan Teller Bank.
- e. Setelah melakukan pembayaran di sistem ctos secara otomatis sudah terlunasi dan bisa mencetak Invoice dan Receiving Card
- f. Penyerahan Receiving Card kepada supir Truck untuk mengambil kontainer ke Terminal.
- g. Saat *head truck* pengguna jasa beserta peti kemas ekspor tiba di *Gate*, Supir *head truck* menyerahkan surat pengantar petikemas (*otobon*) kepada Petugas *Gate*.



- h. Petugas *Gate* memeriksa kesesuaian nomor fisik petikemas, kondisi fisik dan seal petikemas melalui kamera CCTV dan menginput nomor petikemas, ukuran, jenis peti kemas dan nomor polisi *head truck* pengangkut.
- i. Petugas *Gate* menginput bobot petikemas sesuai dengan hasil timbangan dan mencetak *Receiving Card* serta menyerahkannya kepada Supir *head truck*.
- j. Apabila ditemukan kerusakan fisik peti kemas dan seal peti kemas pada saat pengecekan di *gate in*, petugas *gate in* melaporkan kepada koordinator gate untuk dibuatkan keterangan pada kartu EIR (*Equipment Interchange Receipt*) dan menyerahkannya kepada Supervisi Pelayanan Operasi sebagai arsip.
- k. Supir *head truck* membawa petikemas ke CY sesuai dengan posisi yang telah ditentukan dalam *receiving card* dan menyerahkan *receiving card* kepada petugas *tally* lapangan.
- l. Petugas *tally* melayani peti kemas sesuai dengan data yang ada pada *Receiving Card* untuk menurunkan (*lift off*) peti kemas.
- m. Apabila terjadi kerusakan peti kemas atau yang disebabkan oleh kesalahan handling peti kemas di lapangan penumpukan pada saat kegiatan *lift off* atau peti kemas reefer tidak dapat di aliri arus listrik, maka petugas *tally* melaporkan kejadian tersebut kepada supervisi pelayanan operasi untuk dibuat Berita Acara Kerusakan Peti kemas yang ditandatangani oleh Supervisi Pelayanan Operasi.
- n. Petugas *tally* lapangan menginput posisi aktual (*slot, row dan tier*), nomor alat, dan kode operator ke dalam sistem dengan menggunakan HHT (*placement*).
- o. Supir *head truck* menuju *gate-out* untuk dilakukan penimbangan *head truck* dan *chasis* (timbang kosong).
- p. Petugas *Gate Out* menginput nomor polisi *head truck* pengangkut untuk memperoleh berat peti kemas secara otomatis ke dalam sistem.
- q. Data berat peti kemas aktual tersebut dikirimkan kepada perusahaan pelayaran yang bersangkutan sebagai pedoman untuk menentukan pemuatan di kapal.
- r. Jika hasil verifikasi berat yang dilakukan terminal melebihi 5% dari berat yang disampaikan *shipper* namun tidak melebihi berat maksimum peti kemas, maka terminal akan meng-*upload* berat petikemas sesuai hasil verifikasi terminal.

5. Pelayanan penanganan keluhan dan klaim pengguna jasa;

- a. Penanganan Keluhan Pengguna Jasa.
Dinas Pelayanan Pelanggan langsung menerima dan melayani pengguna jasa dalam menyampaikan keluhan kepada Belawan International Container Terminal melalui :
 - 1) Kunjungan langsung dan telepon dan e-mail melalui Customer Service BICT:



- a) Kunjungan langsung ke Customer Service BICT :
 - (1) Petugas Customer Service meminta pengguna jasa untuk mengisi buku tamu tentang identitas (nama, perusahaan, telepon) dan jenis keperluan atau keluhan yang akan disampaikan.
 - (2) Memberi salam dan menerima keluhan dan klaim dari pengguna jasa.
 - (3) Melakukan koordinasi dengan Divisi terkait mengenai keperluan atau keluhan pengguna jasa yang diterima.
 - (4) Menyampaikan kepada pengguna jasa hasil dari koordinasi mengenai tindak lanjut dari keperluan atau keluhan.
 - (5) Meminta pengguna jasa untuk memberikan evaluasi/feedback atas pelayanan yang diberikan.
- b) Telepon ke Customer Service BICT :
 - (1) Menerima telepon dari pengguna jasa, kemudian mencatat di buku tamu tentang identitas (nama, perusahaan, keperluannya, dan nomor telepon/handphone atau email yang dapat dihubungi).
 - (2) Melakukan koordinasi dengan Divisi terkait mengenai keperluan atau keluhan pengguna jasa.
 - (3) Menyampaikan kepada pengguna jasa jawaban atas hasil dari koordinasi mengenai tindak lanjut dari keperluan atau keluhan.
 - (4) Meminta pengguna jasa untuk memberikan evaluasi/feedback atas pelayanan yang diberikan.
- c) E-mail ke Customer Service BICT :
 - (1) Menerima E-mail dari pengguna jasa, kemudian mencatat di buku tamu tentang nama, dari mana, keperluannya, dan nomor telepon/handphone atau email yang bisa dihubungi.
 - (2) Melakukan koordinasi dengan Divisi terkait mengenai keperluan atau keluhan pengguna jasa.
 - (3) Menyampaikan kepada pengguna jasa melalui hasil dari koordinasi mengenai tindak lanjut dari keperluan atau keluhan.
 - (4) Meminta pengguna jasa untuk memberikan evaluasi/feedback atas pelayanan yang diberikan.



- 2) Surat resmi melalui General Manager BICT
 - a) Menerima surat dari pengguna jasa yang sudah didisposisi General Manager, kemudian mencatat di buku tamu tentang nama, dari mana, keperluannya, dan nomor telepon/handphone atau email yang bisa dihubungi.
 - b) Melakukan koordinasi dengan Divisi terkait mengenai keperluan atau keluhan pengguna jasa.
 - c) Membuat Nota Dinas ke General Manager dan membuat konsep surat General Manager kepada Pengguna Jasa untuk membalas surat kepada pengguna jasa atas jawaban hasil dari koordinasi mengenai tindak lanjut dari keperluan atau keluhan.

- b. Penanganan Klaim Pengguna Jasa
 - 1) Menerima surat dari pengguna jasa yang sudah didisposisi General Manager, kemudian mencatat di buku klaim tentang nama, dari mana, keperluannya, dan nomor telepon/handphone atau email yang bisa dihubungi.
 - 2) Melaporkan kepada Broker Asuransi apabila terkait dengan klaim kerusakan atau kehilangan dalam pelayanan Petikemas di BICT.
 - 3) Tim Penanganan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Asset Belawan International Container Terminal melakukan pemeriksaan dan klarifikasi terhadap penyebab utama terjadinya klaim sesuai dengan :
 - a) Keputusan Direksi PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) No. US.11/1/24/PI-11 tanggal 15 April 2011 tentang ganti rugi akibat kerusakan, kehilangan dan kesalahan dalam pelayanan jasa peti kemas di Belawan International Container Terminal.
 - b) Surat Direksi PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Nomor : US.11/2/7/PI-12 tanggal 19 Juni 2012 perihal Proses Penyelesaian Tuntutan Ganti Rugi.
 - 4) Apabila pengajuan keluhan klaim tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, maka Menejer Operasi selaku Ketua Tim Penanganan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Asset Belawan International Container Terminal membuat Nota Dinas ke General Manager dan konsep surat General Manager yang akan dikirimkan kepada Pengguna Jasa untuk penolakan tuntutan ganti rugi dimaksud.
 - 5) Apabila pengajuan keluhan klaim sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, maka Menejer Operasi selaku Ketua Tim Penanganan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Asset Belawan International Container Terminal membuat Nota Dinas ke



General Manager dan membuat konsep surat General Manager kepada Pengguna Jasa untuk melengkapi dokumen pendukung sesuai aturan.

- 6) Apabila jangka waktu melengkapi dokumen pendukung tuntutan klaim tidak lewat dari 30 (tiga puluh) hari dan jumlah tuntutan sesuai dengan aturan yang berlaku, maka Menejer Operasi membuat nota dinas ke General Manager dengan melampirkan posisi dana dan seluruh berkas klaim untuk persetujuan pembayaran dan meneruskannya kepada Menejer Keuangan untuk pelaksanaan pembayaran.
- 7) Apabila jangka waktu melengkapi dokumen pendukung tuntutan klaim lewat dari 30 (tiga puluh) hari, Menejer Operasi selaku Ketua Tim Penanganan dan Penyelesaian Klaim Asuransi Asset Belawan International Container Terminal membuat Nota Dinas ke General Manager dan membuat konsep surat General Manager kepada Pengguna Jasa untuk penolakan tuntutan ganti rugi dimaksud.

6. Pelayanan registrasi customer baru.

- a. Registrasi untuk perusahaan/mitra baru (perusahaan pelayaran, EMKL/Freight Forwarding, Eksportir/Importir).

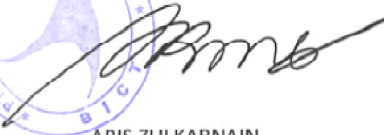
Menerima dengan baik pengguna jasa, melakukan verifikasi terhadap dokumen registrasi perusahaan/mitra baru dengan berpedoman kepada ketentuan/prosedur yang masih berlaku meliputi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Surat Permohonan yang ditujukan kepada General Manager BICT.
- 2) NPWP Perusahaan.
- 3) Photocopy Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dari Kantor Pelayanan Pajak.
- 4) Photocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP) dari Kantor Pelayanan Pajak.
- 5) Photocopy Surat Tanda Pendaftaran dari Otoritas Pelabuhan Belawan.
- 6) Photocopy Surat Rekomendasi dari Asosiasi ALFI/ILFA.
- 7) Photocopy Akte Pendirian Perusahaan.
- 8) Photocopy Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
- 9) Photocopy Surat Keterangan Domisili Perusahaan dari Camat.
- 10) Daftar pimpinan perusahaan dan petugas lapangan yang ditunjuk yang dilengkapi dengan fotocopy KTP.
- 11) Surat Pernyataan tentang kebenaran informasi dan bersedia mematuhi segala peraturan yang berlaku di BICT (bermeterai).



- 12) Surat Kuasa perusahaan (Eksportir/Importir) sebagai pemberi kuasa kepada perusahaan EMKL sebagai penerima kuasa
- b. Dokumen yang tidak memenuhi persyaratan registrasi dikembalikan kepada pengguna jasa untuk dilengkapi atau dilakukan koreksi.
 - c. Memberikan Buku Tamu Customer Care kepada pengguna jasa untuk diisi sesuai dengan keperluan.
 - d. Melakukan koordinasi dengan PMO ERP Kantor Pusat terhadap dokumen yang telah melengkapi persyaratan untuk dilakukan input data (registrasi) ke System CTOS (buku register).
 - e. Melakukan input data petugas lapangan yang ditunjuk untuk mengurus kegiatan receiving/delivery ke System CTOS.

Ditetapkan di : Belawan
Pada Tanggal : 16 Mei 2018

GENERAL MANAGER

ARIS ZULKARNAIN

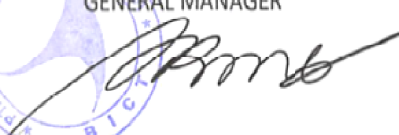


LAMPIRAN II : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER BELAWAN INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL
Nomor : UM.50 / 1 / 10 / BICT-18.TU
Tanggal : 16 Mei 2018

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini Kami PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Belawan International Container Terminal (BICT) 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.

Ditetapkan di : Belawan
Pada Tanggal : 16 Mei 2018

GENERAL MANAGER

ARIS ZULKARNAIN