



**WE WILL
SHINE
WITH YOU**

STANDAR PELAYANAN JASA KENDARAAN
PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT. INDONESIA KENDARAAN TERMINAL
Nomor : HK.56/3/20/IKT-18

TENTANG

STANDAR PELAYANAN JASA KENDARAAN
PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL

DIREKSI PT. INDONESIA KENDARAAN TERMINAL

- Menimbang :
- a. Bahwa Standar Pelayanan adalah merupakan 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;
 - b. Bahwa untuk memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan Jasa Kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, diperlukan standart pelayanan;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka diperlukan untuk diterbitkan ketentuan mengenai Standar pelayanan Jasa Kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal, yang dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan Direktur Utama PT Indonesia Kendaraan Terminal.
- Mengingat :
- 1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan
 - 3. Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham PT Indonesia Kendaraan Terminal No. 2 tanggal 05 Juli 2017 yang dibuat dan dihadapan Devi Yuana Lisa, S. H., M.Kn., sebagai pengganti Notaris Nur Muhammad Dipo Nusantara Pua Upa, S. H., M.Kn., Notaris di Jakarta, yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan Nomor : AHU-AH.01.03.0150606 tanggal 06 Juli 2017;
 - 4. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/14/IKT-17 tanggal 02 Juni 2017 tentang Nama, Nilai dan Kelas Jabatan di Lingkungan PT Indonesia Kendaraan Terminal;
 - 5. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/8/IKT-16 tanggal 11 Oktober 2016 tentang Penerapan *Good Corporate Governance* di Lingkungan PT Indonesia Kendaraan Terminal;
 - 6. Surat Keputusan Direksi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Nomor : KP.428/10/3/1/PI.II-17 tanggal 10 Maret 2017 tentang Alih Tugas/ Jabatan Bagi Pekerja di Lingkungan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero);
 - 7. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : KP. 421/1/1/IKT-17 tanggal 28 September 2017 tentang Struktur Organisasi PT Indonesia Kendaraan Terminal;

8. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : KP.421/1/2/IKT-17 tanggal 28 September 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Manajemen PT Indonesia Kendaraan Terminal;
9. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : KP.421/1/3/IKT-17 tanggal 28 September 2017 tentang Nama, Nilai dan Kelas Jabatan di Lingkungan PT Indonesia Kendaraan Terminal

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL TENTANG STANDAR PELAYANAN JASA KENDARAAN DI PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL**
- PERTAMA : Standar Pelayanan Jasa Kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standart Pelayanan Jasa Kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal sebagaimana dimaksud dictum pertama digunakan sebagai dasar bagi petugas/pemberi layanan jasa Kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : JAKARTA
Pada tanggal : 18 April 2018

PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL
LAKHAR DIREKTUR UTAMA


INDRA HIDAYAT SANI

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL
NOMOR : HK.56/3/20/IKT-18 TANGGAL 18
APRIL 2018
TENTANG STANDAR PELAYANAN JASA
KENDARAAN DI PT INDONESIA KENDARAAN
TERMINAL

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

PT Indonesia Kendaraan Terminal merupakan salah satu anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II yang didirikan pada tanggal 5 November 2012. Perusahaan ini bergerak di bidang penyediaan dan pengembangan fasilitas pelabuhan, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perseroan. PT Indonesia Kendaraan Terminal bergerak di bidang bongkar muat barang dari dan ke kapal yang meliputi pelayanan muat, pelayanan bongkar, pelayanan receiving dan pelayanan delivery.

Dalam rangka memenuhi pelayanan jasa bongkar muat kendaraan yang merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan oleh PT Indonesia Kendaraan Terminal, sehingga perlu untuk menciptakan standar pelayanan jasa bongkar muat kendaraan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan jasa bongkar muat kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa kendaraan yang meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelayanan jasa kendaraan dengan berorientasi pada

kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penetapan standar pelayanan ini adalah agar pelayanan bongkar muat kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan hukum lain dalam bidang pelayanan bongkar muat kendaraan baik domestik maupun internasional.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar pelayanan kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal meliputi :

- a. Pelayanan Bongkar
- b. Pelayanan Muat
- c. Pelayanan Receiving
- d. Pelayanan Delivery

4. Komponen pelaksanaan pelayanan bongkar muat kendaraan.

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;

- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. PENGERTIAN

Petunjuk teknis standar pelayanan bongkar muat kendaraan 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.

7. Shifting adalah pekerjaan memindahkan unit cargo dari satu tempat ke satu tempat-tempat lain dalam satu lokasi penumpukan.
8. Behandle adalah kegiatan penanganan unit cargo sesuai permintaan Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang dengan pemeriksaan fisik barang oleh instansi berwenang.
9. Buka tutup ramp door adalah suatu pelayanan membuka dan menutup ramp door kapal.
10. Cargo Manifest adalah dokumen resmi barang di atas kapal sebagai dasar perhitungan produksi bongkar muat.
11. Closing Time adalah waktu yang menentukan berhentinya kendaraan receiving yang akan dimuat ke kapal yang ditentukan pada saat proses perencanaan.
12. Dermaga adalah suatu bangunan pelabuhan yang digunakan untuk merapat dan menambatkan kapal yang melakukan bongkar/muat unit cargo.
13. Lapangan Penumpukan adalah tempat penyimpanan sementara kendaraan sebelum dimuat maupun yang sudah dibongkar.
14. Lapangan Penumpukan unit cargo adalah tempat penumpukan untuk unit cargo.
15. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi.
16. Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang adalah badan usaha dan/atau perorangan yang mempunyai kuasa atas barang yang akan diterima dikirim melalui angkutan laut.
17. Penanganan Khusus adalah penanganan kendaraan di Terminal yang dilakukan dengan penggunaan alat-alat tambahan dan penanganan kendaraan yang dimuat tidak standar.
18. Penggunaan Jasa meliputi Perusahaan Pelayaran, dan/atau Pemilik Barang/Kuasa Pemilik Barang.

19. Receiving/Delivery kendaraan adalah pekerjaan memindahkan kendaraan dari lapangan penumpukan dan menyerahkan atau pekerjaan menerima unit cargo dari luar area Terminal sampai tersusun di lapangan penumpukan dengan melalui gate.
20. Stevedoring adalah pekerjaan membongkar unit cargo dari kapal ke dermaga atau memuat unit cargo dari dermaga ke dalam kapal.
21. Tarif dasar adalah tarif perhitungan atas pengenaan jasa petikemas yang ditentukan oleh Direksi.
22. Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat dan atau tempat bongkar/muat barang.
23. Car Terminal Operation System (CARTOS) adalah aplikasi penunjang sistem operasi yang diterapkan oleh Pengelola Terminal di dalam memberikan pelayanan unit cargo
24. Terminal kendaraan adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan unit cargo, dan/atau tempat bongkar muat unit cargo, serta peralatan yang layak untuk melayani kegiatan bongkar muat unit cargo.
25. Transshipment adalah kegiatan membongkar kendaraan dan memuat kembali ke kapal pengangkut ke-2 (kedua) pada Terminal yang sama.
26. Truck Lossing adalah kegiatan angkut langsung dari dan ke Pelabuhan tanpa menggunakan Fasilitas penumpukan.
27. Asakai adalah meeting minute sebelum kerja/operation dimulai
28. Temko adalah mengecek kelengkapan kerja/APD operator lapangan
29. Kakudaiyo adalah mengecek data fisik dengan dokumen
30. Temken Shimashu adalah pengecekan dalam operasional dalam aktivitas kegiatan operasional

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

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

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

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
1	Tugas dan fungsi	Sebagai penyedia dan/atau pelayanan jasa kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal meliputi : a. Stevedoring (bongkar dan muat) b. Cargodoring c. Receiving/Delivery	1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; 4. Peraturan Menteri PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 5. Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut. 6. Peraturan Menteri PM 72 Tahun tentang Jenis Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	1. Pelayanan jasa bongkar muat kendaraan, alat berat dan suku cadang. 2. Pelayanan jasa penumpukan	1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 152 Tahun 2016 tanggal 19 Desember 2016 tentang Penyelenggara dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal. 2. Kementrian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Nomor : B.XI-543/PP.008 tanggal 7 Nopember 2014 tentang Penetapan Peningkatan Pengoperasian Fasilitas Terminal Kendaraan (Car Terminal) Pelabuhan Tanjung Priok, Provinsi DKI Jakarta 3. Kementrian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Nomor : AL.011/17/14/OP.TPK.17 tanggal

			<p>20 Desember 2017 Perihal Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha.</p> <p>4. Kementrian Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Nomor : AL.001/17/13/OP.Tpk-17 Perihal Rekomendasi Tempat Penimbunan Sementara (TPS).</p> <p>5. Kementrian Keuangan Republik Indonesia Nomor : KEP-9644/KPU.01/2017 tanggal 15 Desember 2017 tentang Perpanjangan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-1796/KPU.01/2016 Tentang Penetapan Lapangan Penimbunan di Pelabuhan Laut Sebagai Tempat Penimbunan Sementara Atas Nama PT Indonesia Kendaraan Terminal.</p> <p>6. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Dinas Perhubungan Nomor : 74/SIUPBM/DISHUB/III/2013 tentang Surat Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat (SIUPBM)</p>
--	--	--	--

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

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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggara Pelayanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	Pelayanan Bongkar di Terminal Internasional	1. Perencanaan Kapal dan Barang 2. Stevedoring 3. Cargodoring 4. Penumpukan 5. Penerbitan pra nota	1. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/13/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sumber Daya Manusia; 2. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/10/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Mutu, HSE dan PFSO; 3. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/6/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Komersial dan Pengembangan Bisnis;	1. Perusahaan Pelayanan 2. Logistik 3. PBM 4. Trucking 5. Cargo Owner	1. Instansi Pemerintah 2. Penyedia Tenaga Kerja 3. PBM 4. Masyarakat
2					
3					
4					
1	Pelayanan Muat di Terminal Internasional	1. Perencanaan Kapal dan Barang 2. Stevedoring 3. Cargodoring 4. Penumpukan 5. Penerbitan pra nota	4. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/18/IKT-17 tanggal 13 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Strategi Perusahaan; 5. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/2/5/IKT-17 tanggal 16 Mei 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Pengawas Intern; 6. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/16/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Biro Hukum;	1. Perusahaan Pelayanan 2. Logistik 3. PBM 4. Trucking 5. Cargo Owner	1. Instansi Pemerintah 2. Penyedia Tenaga Kerja 3. PBM 4. Masyarakat
2					
3					
4					
			7. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/9/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sekretaris Perusahaan;		
1	Pelayanan Receiving di Terminal Internasional	1. Perencanaan Kapal dan Barang 2. Cargodoring 3. Penumpukan	8. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/13/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknik dan Sistem Informasi; 9. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/11/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Internasional;	1. Logistik 2. PBM 3. Trucking 4. Cargo Owner	1. Instansi Pemerintah 2. Penyedia Tenaga Kerja 3. PBM 4. Masyarakat
2					
3					
4					
			10. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/12/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Domestik;		
1	Pelayanan Delivery di Terminal Internasional	1. Perencanaan Kapal dan Barang 2. Cargodoring 3. Penumpukan	11. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/2/10/IKT-17 tanggal 1 Mei 2017 tentang Penetapan Standar Operasional dan Prosedur Akuntansi dan Keuangan.	1. Logistik 2. PBM 3. Trucking 4. Cargo Owner	1. Instansi Pemerintah 2. Penyedia Tenaga Kerja 3. PBM 4. Masyarakat
2					
3					
4					

C. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, BIAYA DAN WAKTU

No	Jenis Pelayanan	Dasar tarif	Waktu
1	Pelayanan Bongkar di Terminal Internasional Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 72 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.	Berita Acara : 1. No. UM.339/6/20IKT-17 2. 068/APBMI-JKT/XII/2017 3. 011/KPTS-INSAJAYA/12-2017 4. 005/MOU/GINSI-DKI/XII/2017 5. 016/DPW-ALFI/DKI-JAYA/1/2018 Tanggal 19 Desember 2017 Tentang Penetapan Tarif Pelayanan Jasa Kendaraan dan Barang di Terminal Kendaraan (Car Terminal) Pelabuhan Tanjung Priok	1) Un-lashing 1 menit 2) Stevedoring/cargodoring 2 menit
2	Pelayanan Muat di Terminal Internasional Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 72 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.		1) Stevedoring/Cargodoring 2 Menit 2) Lashing 2 Menit
3	Pelayanan Receiving di Terminal Internasional Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 72 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.		1) Port in 1 menit 2) LQ Gate 1 40 detik 3) Receiving area 30 detik 4) Shifting cargo ke storage 6 menit
4	Pelayanan Delivery di Terminal Internasional Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 72 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.		1) Shifting dari storage ke buffer area 6 menit 2) Loading ke car carrier 30 detik Port out 1 menit

D. IDENTIFIKASI SARANA dan PRASARANA

Sarana dan Prasarana

No	Nama	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras		Kapasitas	Ket.
1	Terminal Kendaraan Terminal Internasional	Tug Master	2	Unit	120 Ton/Unit	
2		Low Bed	6	Unit	4 unit = 40 Ton 2 unit = 70 ton	
3		Roll Trailer	4	Unit	2 unit = 40 feet 100 ton 2 unit = 20 feet 40 ton	
4		Mobil Damkar	1	Unit	5.000 Liter	
5		Forklift	4	Unit	1 unit = 5 ton 1 unit = 10 ton 1 unit = 15 ton	
6		Head Truck	4	Unit	unit = 40 ton	
7		Golf Car	4	Unit	14 Seat	
8		Open Storage	22,2	Ha	13.320 Slot	
9		Rak System (Parkir Kendaraan Karyawan/Umm)	2.000	M2	Mobil = 50 Unit Motor = 300 Unit	
10		Gedung Parkir	5	Ha	3.000 Unit	
11		Dermaga	308	M	3 Kapal	
12		CCTV	72	Unit	Seluruh area PT IKT	
13		Shuttle Car	7	Unit	42 Seat	
14		Taxi Car	6	Unit	48 Seat	

E. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM
1	Pelayanan Bongkar	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang
2	Pelayanan Muat	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang
3	Pelayanan Receiving	Operator Car Handling Bersertifikasi	87 Orang
4	Pelayanan Delivery	Operator Car Handling Bersertifikasi	12 Orang

F. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan Internal

No	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Ket.
1	Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh	4 Orang	1. Ruang kerja dan perlengkapan kantor 2. Data pendukung	
2	Kantor Akuntan Publik	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh dalam bidang keuangan	6 Orang	1. Ruang kerja dan perlengkapan kantor 2. Data pendukung	
3	Komisaris	Pengawasan dilakukan dengan melakukan rapat direksi 1	5 Orang	1. Ruang kerja dan perlengkapan kantor 2. Data pendukung	

G. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

- PT Indonesia Kendaraan Terminal berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan pelayanan jasa kendaraan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan standar yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/2/DJPL-17 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.
- SNI ISO 9001:2015 Nomor : QSC 01533 tanggal 29 Desember 2017 oleh Sucofindo
- SNI ISO 14001:2015 Nomor : EMS 00275 tanggal 29 Desember 2017 oleh Sucofindo
- SNI OHSAS:2007 Nomor : OSH 02024 tanggal 29 Desember 2017 oleh Sucofindo
- ISPS-Code yang tertuang pada SOCPF Nomor : 02-0212-DN tanggal 5 Juni 2013 oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT Indonesia Kendaraan Terminal ditetapkan sebagai berikut:

A. Pelayanan Jasa Bongkar Muat Kendaraan antara lain :

1. STANDAR PELAYANAN RECEIVING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; 4. Peraturan Menteri PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 5. Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut. 6. Peraturan Menteri PM 72 Tahun tentang Jenis Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.
2	Persyaratan (Persyaratan untuk mendapatkan layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/13/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sumber Daya Manusia; 2. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/10/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Mutu, HSE dan PFSO; 3. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/6/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Komersial dan Pengembangan Bisnis;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/18/IKT-17 tanggal 13 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Strategi Perusahaan; 5. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/2/5/IKT-17 tanggal 16 Mei 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Pengawas Intern; 6. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/16/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Biro Hukum; 7. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/9/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sekretaris Perusahaan; 8. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/13/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknik dan Sistem Informasi; 9. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/11/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Internasional; 10. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/12/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Domestik;
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemilik barang dan car carrier melakukan announcement cargo dan truk nya sebelum masuk kedalam TPS (Tempat Penumpukan Sementara) PT IKT. b. Pemilik barang mengurus dokumen ekspor terhadap unit yang akan dikirim ke IKT. c. Setelah car carrier masuk kedalam Gate IKT, Tim operasional mengecek kelengkapan dokumen pabean dan unit yang di angkut sesuai dengan announcement yang telah dilakukan oleh pemilik barang. d. Petugas gate Melakukan Cross check CMS/Deposit ke divisi keuangan. e. Setelah semua dinyatakan clear, car carrier menuju stall car carrier untuk melakukan pembongkaran unit.

		f. Unit diturunkan satu persatu oleh driver car carrier menuju CIF (Central Inspection Facility) untuk dilakukan inspeksi unit. g. Setelah dinyatakan clear (tidak ada defect), unit dipindahkan ke first point of rest. h. Selanjutnya driver membawa unit dari first point of rest ke last point of rest (lapangan penumpukan) menunggu pengapalan.				
4	Waktu Pelayanan	1) Port in 1 menit 2) LQ Gate 1 40 detik 3) Receiving area 30 detik 4) Shifting cargo ke storage 6 menit				
5	Biaya dan Tarif	Terlampir				
6	Produk Layanan	1. Perencanaan Kapal dan Barang 2. Cargodoring 3. Penumpukan				
7	Sarana, Prasarana, dan/Fasilitas	No	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras		Kapasitas
		1	Tug Master	2	Unit	120 Ton/Unit
		2	Low Bed	6	Unit	4 unit = 40 Ton 2 unit = 70 ton
		3	Roll Trailer	4	Unit	2 unit = 40 feet 100 ton 2 unit = 20 feet 40 ton
		4	Mobil Damkar	1	Unit	5.000 Liter
		5	Forklift	4	Unit	1 unit = 5 ton 1 unit = 10 ton 1 unit = 15 ton
		6	Head Truck	4	Unit	unit = 40 ton
		7	Golf Car	4	Unit	14 Seat
		8	Open Storage	22,2	Ha	13.320 Slot
		9	Parkir Kendaraan System	2.000	M2	Mobil = 60 Unit Motor = 500 Unit
		10	Gedung Penumpukan	5	Lantai	3.000 Unit
		11	Dermaga	308	M	3 Kapal
		12	CCTV	72	Unit	Seluruh area PT IKT

		13	Shuttle Car	7	Unit	42 Seat
		14	Taxi Car	6	Unit	48 Seat
8	Kompetensi Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM	
		1	Pelayanan Bongkar	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang	
		2	Pelayanan Muat	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang	
		3	Pelayanan Receiving	Operator Car Handling Bersertifikasi	87 Orang	
		4	Pelayanan Delivery	Operator Car Handling Bersertifikasi	12 Orang	
9	Pengawas Internal	No	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur		
		1	Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh		
		2	Kantor Akuntan Public	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh dalam bidang keuangan		
		3	Komisaris	Pengawasan dilakukan dengan melakukan rapat direksi 1		
10	Penanganan Pengaduan	a. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan (email, website, telepon) b. Spv. Key Account Management menerima dan merespon keluhan pelanggan c. Laporan keluhan pelanggan yang diterima diteruskan ke Manager Komersial untuk di analisa. d. Setelah di analisa, Spv. Key Account Management melakukan pembahasan dengan divisi terkait e. Hasil rapat dan rekomendasi keluhan pelanggan ditindaklanjuti oleh divisi terkait f. Jawaban atas keluhan pelanggan disampaikan oleh Manager Komersial g. Spv. Key Account Management melakukan feed back kepada pelanggan dan status keluhan				

		h. Spv. Key Account Management menyimpan dokumen keluhan pihak pelanggan		
11	Jumlah Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Jumlah SDM
		1	Pelayanan Bongkar	30 Orang
		2	Pelayanan Muat	30 Orang
		3	Pelayanan Receiving	87 Orang
		4	Pelayanan Delivery	12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001;2015, ISO 14001;2015		
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayaran	OHSAS 18001;2007 ISPS CODE yang tercantum di dalam SOCPF		
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.		

2. STANDAR PELAYANAN DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; 4. Peraturan Menteri PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 5. Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut. 6. Peraturan Menteri PM 72 Tahun tentang Jenis Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.
2	Persyaratan (Persyaratan untuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/13/IKT-17 tanggal 3

	mendapatkan layanan)	<p>Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sumber Daya Manusia;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/10/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Mutu, HSE dan PFSO; 3. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/6/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Komersial dan Pengembangan Bisnis; 4. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/18/IKT-17 tanggal 13 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Strategi Perusahaan; 5. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/2/5/IKT-17 tanggal 16 Mei 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Pengawas Intern; 6. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/16/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Biro Hukum; 7. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/9/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sekretaris Perusahaan; 8. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/13/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknik dan Sistem Informasi; 9. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/11/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Internasional; 10. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/12/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Domestik;
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemilik barang datang ke loket service desk dengan membawa dan menyerahkan dokumen berupa : <ol style="list-style-type: none"> 1) SPPB (surat persetujuan pengeluaran barang) 2) DO (delivery Order) 3) Packing List b. Tim service desk merilis cargo yang akan di delivery dan menginfokan ke tim operasional di lapangan.

		<div>c. Tim operasional lapangan memindahkan cargo dari storage impor ke load line (buffer area) sebelum dinaikkan ke car carrier.</div> <div>d. Service desk menerbitkan surat jalan sesuai dengan cargo yang diangkut dan car carrier yang membawanya.</div> <div>e. Petugas gate membuka portal setelah driver car carrier menunjukkan surat jalan</div>				
4	Waktu Pelayanan	1. Shifting dari storage ke buffer area 6 menit 2. Loading ke car carrier 30 detik 3. Port out 1 menit				
5	Biaya dan Tarif	Terlampir				
6	Produk Layanan	a. Perencanaan Kapal dan Barang b. Cargodoring c. Penumpukan				
7	Sarana, Prasarana, dan/Fasilitas	No	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras		Kapasitas
		1	Tug Master	2	Unit	120 Ton/Unit
		2	Low Bed	6	Unit	4 unit = 40 Ton 2 unit = 70 ton
		3	Roll Trailer	4	Unit	2 unit = 40 feet 100 ton 2 unit = 20 feet 40 ton
		4	Mobil Damkar	1	Unit	
		5	Forklift	4	Unit	1 unit = 5 ton 1 unit = 10 ton 1 unit = 15 ton
		6	Head Truck	4	Unit	unit = 40 ton
		7	Golf Car	4	Unit	14 Seat
		8	Open Storage	22,2	Ha	13.320 Slot
		9	Parkir Kendaraan System	2.000	M2	Mobil = 60 Unit Motor = 500 Unit
		10	Gedung Penumpukan	5	Lantai	3.000 Unit
		11	Dermaga	308	M	3 Kapal
		12	CCTV	72	Unit	Seluruh area PT IKT
		13	Shuttle Car	7	Unit	42 Seat
		14	Taxi Car	6	Unit	48 Seat

8	Kompetensi Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM	
		1	Pelayanan Bongkar	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang	
		2	Pelayanan Muat	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang	
		3	Pelayanan Receiving	Operator Car Handling Bersertifikasi	87 Orang	
		4	Pelayanan Delivery	Operator Car Handling Bersertifikasi	12 Orang	
9	Pengawas Internal	No	Status/Bentuk Organisasi		Prosedur	
		1	Satuan Pengawas Internal		Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh	
		2	Kantor Akuntan Public		Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh dalam bidang keuangan	
		3	Komisaris		Pengawasan dilakukan dengan melakukan rapat direksi 1	
10	Penanganan Pengaduan	a. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan (email, website, telepon) b. Spv. Key Account Management menerima dan merespon keluhan pelanggan c. Laporan keluhan pelanggan yang diterima diteruskan ke Manager Komersial untuk di analisa. d. Setelah di analisa, Spv. Key Account Management melakukan pembahasan dengan divisi terkait e. Hasil rapat dan rekomendasi keluhan pelanggan ditindaklanjuti oleh divisi terkait f. Jawaban atas keluhan pelanggan disampaikan oleh Manager Komersial g. Spv. Key Account Management melakukan feed back kepada pelanggan dan status keluhan h. Spv. Key Account Management menyimpan dokumen keluhan pihak pelanggan				

11	Jumlah Pelaksana	<table> <tr> <th>No</th><th>Jenis Pelayanan</th><th>Jumlah SDM</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Pelayanan Bongkar</td><td>30 Orang</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Pelayanan Muat</td><td>30 Orang</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Pelayanan Receiving</td><td>87 Orang</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Pelayanan Delivery</td><td>12 Orang</td></tr> </table>	No	Jenis Pelayanan	Jumlah SDM	1	Pelayanan Bongkar	30 Orang	2	Pelayanan Muat	30 Orang	3	Pelayanan Receiving	87 Orang	4	Pelayanan Delivery	12 Orang
No	Jenis Pelayanan	Jumlah SDM															
1	Pelayanan Bongkar	30 Orang															
2	Pelayanan Muat	30 Orang															
3	Pelayanan Receiving	87 Orang															
4	Pelayanan Delivery	12 Orang															
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001;2015, ISO 14001;2015															
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayaran	OHSAS 18001;2007 ISPS CODE yang tercantum di dalam SOCPF															
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.															

3. STANDAR PELAYANAN MUAT

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; 4. Peraturan Menteri PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 5. Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut. 6. Peraturan Menteri PM 72 Tahun tentang Jenis Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.

2	<p>Persyaratan (Persyaratan untuk mendapatkan layanan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/13/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sumber Daya Manusia; 2. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/10/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Mutu, HSE dan PFSO; 3. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/6/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Komersial dan Pengembangan Bisnis; 4. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/18/IKT-17 tanggal 13 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Strategi Perusahaan; 5. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/2/5/IKT-17 tanggal 16 Mei 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Pengawas Intern; 6. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/16/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Biro Hukum; 7. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/9/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sekretaris Perusahaan; 8. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/13/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknik dan Sistem Informasi; 9. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/11/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Internasional; 10. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/12/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Domestik;

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ul style="list-style-type: none"> a. LQ (Logistic Quality) gate 3 melakukan pemeriksaan cargo sebelum dilakukan pemuatan sesuai dengan SOP. b. Tally loading melakukan cross check terhadap cargo yang akan dimuat ke atas kapal sesuai dengan stowage yang ada. c. Tim operasional melakukan meeting of minute sebelum operasi dilakukan. d. Tim CARTOS melakukan perubahan status cargo dari “on terminal” ke “siap muat”. e. Tim Scanner melakukan scanning VIN dan status cargo berubah dari “on terminal” menjadi “loading”. f. Kegiatan operation dimulai. g. Tally loading dan checker melakukan pemeriksaan cargo sebelum cargo tersebut dimuat diatas kapal. h. Cargo di letakkan di storage sesuai dengan stowage plan. i. Melakukan kegiatan lashing cargo. j. Kegiatan selesai dilaksanakan dan sistem CARTOS dinyatakan “complete” dan kapal siap tolak.
4	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Stevedoring/Cargodoring 2 Menit 2) Lashing 2 Menit
5	Biaya dan Tarif	<p>Berita acara :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. UM.339/6/20/IKT-17 b. 068/APBMI/JKT/XII/2017 c. 011/MOU/GINSI-DKI/XII/2017 d. 016/DPW.ALFI/DKI-JAYA/1/2018 <p>Perihal Penetapan Tarif Pelayanan Jasa Kendaraan dan Barang di Terminal Kendaraan (<i>Car Terminal</i>) Pelabuhan Tanjung Priok tanggal 19 Desember 2017.</p>
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perencanaan Kapal dan Barang b. Stevedoring c. Cargodoring d. Penumpukan e. Penerbitan pra nota

7	Sarana, Prasarana, dan/Fasilitas	No	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras		Kapasitas
		1	Tug Master	2	Unit	120 Ton/Unit
		2	Low Bed	6	Unit	4 unit = 40 Ton 2 unit = 70 ton
		3	Roll Trailer	4	Unit	2 unit = 40 feet 100 ton 2 unit = 20 feet 40 ton
		4	Mobil Damkar	1	Unit	5.000 Liter
		5	Forklift	4	unit	1 unit = 5 ton 1 unit = 10 ton 1 unit = 15 ton
		6	Head Truck	4	Unit	unit = 40 ton
		7	Golf Car	4	Unit	14 Seat
		8	Open Storage	22,2	Ha	13.320 Slot
		9	Parkir Kendaraan System	2.000	M2	Mobil = 60 Unit Motor = 500 Unit
		10	Gedung Penumpukan	5	Lantai	3.000 Unit
		11	Dermaga	308	M	5 Kapal
		12	CCTV	72	Unit	Seluruh area PT IKT
		13	Shuttle Car	7	Unit	42 Seat
		14	Taxi Car	6	Unit	48 Seat
8	Kompetensi Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Kompetensi		Jumlah SDM
		1	Pelayanan Bongkar	Operator Car Handling Bersertifikasi		30 Orang
		2	Pelayanan Muat	Operator Car Handling Bersertifikasi		30 Orang
		3	Pelayanan Receiving	Operator Car Handling Bersertifikasi		87 Orang
		4	Pelayanan Delivery	Operator Car Handling Bersertifikasi		12 Orang
9	Pengawas Internal	No	Status/Bentuk Organisasi		Prosedur	
		1	Satuan Pengawas Internal		Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh	
		2	Kantor Akuntan Public		Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh dalam bidang keuangan	
		3	Komisaris		Pengawasan dilakukan dengan melakukan rapat direksi 1	

10	Penanganan Pengaduan	<p>a. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan (email, website, telepon)</p> <p>b. Spv. Key Account Management menerima dan merespon keluhan pelanggan</p> <p>c. Laporan keluhan pelanggan yang diterima diteruskan ke Manager Komersial untuk di analisa.</p> <p>d. Setelah di analisa, Spv. Key Account Management melakukan pembahasan dengan divisi terkait</p> <p>e. Hasil rapat dan rekomendasi keluhan pelanggan ditindaklanjuti oleh divisi terkait</p> <p>f. Jawaban atas keluhan pelanggan disampaikan oleh Manager Komersial</p> <p>g. Spv. Key Account Management melakukan feed back kepada pelanggan dan status keluhan</p> <p>h. Spv. Key Account Management menyimpan dokumen keluhan pihak pelanggan</p>		
11	Jumlah Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Jumlah SDM
		1	Pelayanan Bongkar	30 Orang
		2	Pelayanan Muat	30 Orang
		3	Pelayanan Receiving	87 Orang
		4	Pelayanan Delivery	12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001;2015, ISO 14001;2015		
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayaran	<p>OHSAS 18001;2007</p> <p>ISPS CODE yang tercantum di SOCPF</p>		
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.		

4. STANDAR PELAYANAN BONGKAR

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tanggal 22 Oktober 2009 tentang Kepelabuhanan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan; 4. Peraturan Menteri PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut; 5. Peraturan Menteri PM 146 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut. 6. Peraturan Menteri PM 72 Tahun tentang Jenis Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.
2	Persyaratan (Persyaratan untuk mendapatkan layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/13/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sumber Daya Manusia; 2. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/4/10/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Mutu, HSE dan PFSO; 3. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/6/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Komersial dan Pengembangan Bisnis; 4. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/18/IKT-17 tanggal 13 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Strategi Perusahaan; 5. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/2/5/IKT-17 tanggal 16 Mei 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Satuan Pengawas Intern; 6. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/16/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Biro Hukum;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/9/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Sekretaris Perusahaan; 8. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/13/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Teknik dan Sistem Informasi; 9. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/11/IKT-17 tanggal 5 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Internasional; 10. Surat Keputusan Direksi PT Indonesia Kendaraan Terminal Nomor : HK.56/3/12/IKT-17 tanggal 3 Juni 2017 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Terminal Domestik;
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan perencanaan operation kapal dan lapangan. b. Melakukan Meeting Of Minute sebelum kegiatan di mulai c. Melakukan perubahan status sandar kapal di sistem CARTOS d. Melakukan koordinasi dengan pihak kapal terkait stowage plan e. Melakukan perubahan status “siap operasi kapal” pada sistem CARTOS. f. Melakukan unlashing ke semua cargo g. Kegiatan bongkar siap dimulai h. Cargo di bongkar dan di letakkan di lapangan sesuai dengan rencana. i. Tim CARTOS melakukan scanning kepada cargo yang sudah berada dilapangan penumpukan dan status cargo menjadi “on terminal”. j. Tim checker/quality melakukan inspeksi pada setiap cargo. k. Tim tally kunci melakukan penguncian dan pengumpulan semua kunci ke safety locker. l. Tim CARTOS melakukan perubahan status cargo menjadi “complete” m. Kapal siap tolak.

4	Waktu Pelayanan	1) Unlashing 1 menit 2) Stevedoring/cargodoring 2 menit			
5	Biaya dan Tarif	Terlampir			
6	Produk Layanan	a. Perencanaan Kapal dan Barang b. Stevedoring c. Cargodoring d. Penumpukan e. Penerbitan pra nota			
7	Sarana, Prasarana, dan/Fasilitas	No	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas
		1	Tug Master	2 Unit	120 Ton/Unit
		2	Low Bed	6 Unit	4 unit = 40 Ton 2 unit = 70 ton
		3	Roll Trailer	4 Unit	2 unit = 40 feet 100 ton 2 unit = 20 feet 40 ton
		4	Mobil Damkar	1 Unit	5.000 Liter
		5	Forklift	4 Unit	1 unit = 5 ton 1 unit = 10 ton 1 unit = 15 ton
		6	Head Truck	4 Unit	unit = 40 ton
		7	Golf Car	4 Unit	14 Seat
		8	Open Storage	22,2 Ha	13.320 Slot
		9	Parkir Kendaraan System	2.000 M2	Mobil = 60 Unit Motor = 500 Unit
		10	Gedung Penumpukan	5 Lantai	3.000 Unit
		11	Dermaga	308 M	3 Kapal
		12	CCTV	72 Unit	Seluruh area PT IKT
		13	Shuttle Car	7 Unit	42 Seat
		14	Taxi Car	6 Unit	48 Seat
8	Kompetensi Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM
		1	Pelayanan Bongkar	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang
		2	Pelayanan Muat	Operator Car Handling Bersertifikasi	30 Orang
		3	Pelayanan Receiving	Operator Car Handling Bersertifikasi	87 Orang
		4	Pelayanan Delivery	Operator Car Handling Bersertifikasi	12 Orang

9	Pengawas Internal	No	Status/Bentuk Organisasi	Prosedur
		1	Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh
		2	Kantor Akuntan Public	Pengawasan dilakukan dengan melakukan audit 1 tahun sekali secara menyeluruh dalam bidang keuangan
		3	Komisaris	Pengawasan dilakukan dengan melakukan rapat direksi 1
10	Penanganan Pengaduan	a. Pelanggan mengajukan keluhan melalui media keluhan (email, website, telepon) b. Spv. Key Account Management menerima dan merespon keluhan pelanggan c. Laporan keluhan pelanggan yang diterima diteruskan ke Manager Komersial untuk di analisa. d. Setelah di analisa, Spv. Key Account Management melakukan pembahasan dengan divisi terkait e. Hasil rapat dan rekomendasi keluhan pelanggan ditindaklanjuti oleh divisi terkait f. Jawaban atas keluhan pelanggan disampaikan oleh Manager Komersial g. Spv. Key Account Management melakukan feed back kepada pelanggan dan status keluhan h. Spv. Key Account Management menyimpan dokumen keluhan pihak pelanggan		
11	Jumlah Pelaksana	No	Jenis Pelayanan	Jumlah SDM
		1	Pelayanan Bongkar	30 Orang
		2	Pelayanan Muat	30 Orang
		3	Pelayanan Receiving	87 Orang
		4	Pelayanan Delivery	12 Orang
12	Jaminan Pelayanan	ISO 9001;2015, ISO 14001;2015		
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayaran	OHSAS 18001;2007 ISPS CODE yang tercantuk di SOCPF		
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pada Pelabuhan Yang Diusahakan Secara Komersial.		

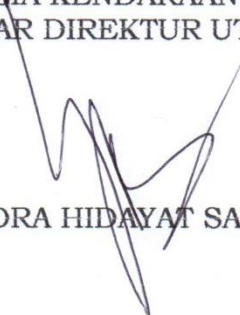
BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan Jasa Kendaraan di PT Indonesia Kendaraan Terminal merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh PT Indonesia Kendaraan Terminal. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian PT Indonesia Kendaraan Terminal. 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 Indonesia Kendaraan Terminal diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian PT Indonesia Kendaraan Terminal. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL
LAKHAR DIREKTUR UTAMA






INDRA HIDAYAT SANI

RINCIAN TARIF TERMINAL INTERNASIONAL PT INDONESIA KENDARAAN TERMINAL

NO	JENIS KARGO	SATUAN	TARIF TAHUN 2017					Keterangan
			Stevedoring	Handling	Jasa Dermaga	Penumpukan	Kebersihan	
1	CBU	Rp./Unit	175,500	460,000	57,500	240,000	5.000/Unit	penumpukan 0 s.d 7 hari include handling
	CBU Luxury Car	Rp./Unit	250,965	656,800	57,500	343,200	5.000/Unit	
	Masa I	Rp./Unit						
	Masa II	Rp./Unit/Hari				50,000		
	Masa III	Rp./Unit/3 Hari				250,000		
2	BUS/TRUK/ALAT BERAT							
	a. until 28 Ton/M3	Rp./Unit		1,596,500	125,000		1.000/Rvt	
	b. >28 - 33 Ton/M3	Rp./Unit		1,908,550	142,500		1.000/Rvt	
	c. >33 - 40 Ton/M3	Rp./Unit		2,342,225	190,000		1.000/Rvt	
	d. >40 - 50 Ton/M3	Rp./Unit		3,069,500	250,000		1.000/Rvt	
	e. >50 - 80 Ton/M3	Rp./Unit		4,002,500	360,000		1.000/Rvt	
	f. >80 - 100 Ton/M3	Rp./Unit		4,802,500	400,000		1.000/Rvt	
	g. >100 Ton/M3	Rp./Unit		7,178,500	450,000		1.000/Rvt	
	Masa I	Rp./Rvt/5 Hari				17,000		
	Masa II	Rp./Rvt/Hari				4,900		
	Masa III	Rp./Rvt/3Hari				27,000		
3	PARTS/STATIC CARGO							
	a. Until 5 Ton/M3	Rp./Rvt		82,500	21,000		1.000/Rvt	
	b. >5 - 10 Ton/M3	Rp./Rvt		108,100	21,000		1.000/Rvt	
	c. >10 - 25 Ton/M3	Rp./Rvt		121,200	21,000		1.000/Rvt	
	d. >25 Ton/M3	Rp./Rvt		141,250	21,000		1.000/Rvt	
	Masa I	Rp./Rvt/5 Hari				17,000		
	Masa II	Rp./Rvt/Hari				4,900		
	Masa III	Rp./Rvt/3Hari				27,000		
4	Mafi and Bolster							
	≤ 20'	Rp./Unit			150,000		25.000/Unit	
	Masa I	Rp./Unit/5 Hari				312,500		
	Masa II	Rp./Unit/Hari				122,500		
	Masa III	Rp./Unit/3Hari				437,500		
	>20'	Rp./Unit			250,000		36.000/Unit	
	Masa I	Rp./Unit/5 Hari				450,000		
	Masa II	Rp./Unit/Hari				126,000		
	Masa III	Rp./Unit/3Hari				630,000		



 Jl. Sindang Laut No. 101, Cilincing
Jakarta Utara, Indonesia
 Customer Care : +62 811 933 9930
 +62 21 4393 2251
 +62 21 4393 2250
 info@indonesiacarterminal.co.id

 IPC Car Terminal
 @pt_ikt
 IPC Car Terminal
 www.indonesiacarterminal.co.id