



GUBERNUR ACEH

KEPUTUSAN GUBERNUR ACEH
SELAKU
KETUA DEWAN KAWASAN SABANG
NOMOR 515/ 18 /2016

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM BADAN PENGUSAHAAN
KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS SABANG

GUBERNUR ACEH
SELAKU
KETUA DEWAN KAWASAN SABANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Pasal 6 ayat (1) huruf a dan huruf f, Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang, dalam pengelolaan keuangan, Kepala BPKS menyusun Standar Pelayanan Minimum untuk ditetapkan Ketua DKS dan menyampaikan Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan Ketua DKS kepada Menteri Keuangan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Gubernur Aceh selaku Ketua Dewan Kawasan Sabang tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimum Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Sabang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2000 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang menjadi Undang-Undang;
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

8. Peraturan...../2

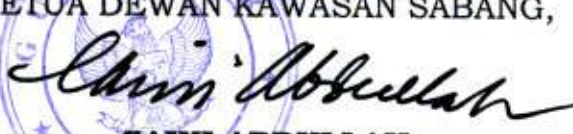
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 83 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemerintah kepada Dewan Kawasan Sabang;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2011 tentang Status Kelembagaan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang;
13. Peraturan Gubernur Aceh selaku Ketua Dewan Kawasan Sabang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Minimum Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Minimum sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU disusun oleh BPKS dan di dalam pelaksanaan sepenuhnya menjadi tanggungjawab BPKS.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkan Keputusan Gubernur Aceh ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta sumber pendapatan lainnya yang sah dan tidak mengikat.
- KEEMPAT : Keputusan Gubernur Aceh ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh.
pada tanggal 11 Januari 2016
30 Rabiul Awal 1437

GUBERNUR ACEH
SELAKU
KETUA DEWAN KAWASAN SABANG,

ZAINI ABDULLAH

SALINAN - dari Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Menteri Koordinator Perekonomian RI;
2. Menteri Keuangan RI;
3. Menteri Negara PPN/Kepala Bappenas RI;
4. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Aceh;
5. Bupati Aceh Besar selaku Anggota DKS;
6. Walikota Sabang selaku Anggota DKS;
7. Kepala Biro Perekonomian Setda Aceh;
8. Kepala BPKS;
9. Ketua Dewan Pengawas BPKS.-----

LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR ACEH SELAKU
KETUA DEWAN KAWASAN SABANG
NOMOR 515/ 18 /2016
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM
BADAN PENGUSAHAAN PERDAGANGAN BEBAS
DAN PELABUHAN BEBAS SABANG.-----

BAB I
PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 105 tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang, Badan Pengusahaan Kawasan Sabang (BPKS) berlaku ketentuan pengelolaan keuangan dengan pola Badan Layanan Umum (BLU). Dalam melaksanakan pengelolaan tersebut, BPKS memiliki tugas dan fungsi.

Tugas BPKS adalah melaksanakan pengelolaan, pengembangan, dan pembangunan kawasan Sabang sesuai dengan fungsi kawasan Sabang. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BPKS menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. penyusunan dan penetapan rencana, program, dan anggaran BPKS;
- b. pelaksanaan perencanaan dan pembangunan sarana dan prasarana kawasan dan pendukung kawasan, serta pengembangan teknologi, tata ruang, dan lingkungan hidup kawasan;
- c. pelaksanaan promosi, kerja sama, pengembangan usaha, investasi, dan pemanfaatan aset;
- d. pengawasan atas pelaksanaan tugas BPKS;
- e. pelaksanaan administrasi umum, organisasi dan tata laksana, sumber daya manusia, keuangan, perlengkapan, penatausahaan aset, penelitian, hukum dan hubungan masyarakat;
- f. pelaksanaan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum pada BPKS sesuai peraturan perundang-undangan; dan
- g. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan.

Dengan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU), BPKS diberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Pola PK BLU, salah satu persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh BLU adalah menyusun rencana strategis bisnis, pola tata kelola, standar pelayanan minimum. Standar Pelayanan Minimum merupakan wujud kesanggupan BPKS untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui ukuran mutu dan target capaian yang ditetapkan.

I.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Standar Pelayanan Minimum BPKS adalah memberikan landasan kebijakan teknis untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengarahkan semua sumber daya yang sejalan dengan penerapan rencana strategis bisnis dalam mewujudkan visi dan misi BPKS sebagai penyelenggaraan pengembangan kawasan pelabuhan bebas dan perdagangan bebas di wilayah Sabang.

Sesuai dengan fungsi dan tujuan pengelolaan Kawasan BPKS yang berlandaskan pada prinsip pengelolaan Badan Layanan Umum, *core business* BPKS dijabarkan dalam jenis layanan yang diberikan melalui unit layanan, sehingga Standar Pelayanan Minimum juga merupakan target dengan mutu yang ingin dicapai oleh masing-masing unit layanan.

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Minimum BPKS, adalah:

1. Sebagai pedoman dalam upaya BPKS dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat;
2. Menjamin pengguna jasa bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar mutu;
3. Memudahkan manajemen untuk merencanakan, mengukur dan mengevaluasi kinerja mutu pelayanan;
4. Memudahkan perencanaan anggaran dan penyusunan Rencana Bisnis Anggaran
5. Digunakan sebagai acuan penghitungan tarif.

1.3 Landasan Hukum

Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang sebagai BLU diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu:

1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara Pasal 1 angka 23, Pasal 68 dan Pasal 69;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2000 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2000 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

1.4 Visi dan Misi BPKS

Visi

Visi BPKS merupakan bagian integral dari visi kawasan Sabang 2025 yang dirumuskan dalam Master Plan Kawasan Sabang 2007-2021. Berdasarkan hal tersebut dan sesuai dengan Pergub Nomor 59 Tahun 2014 tentang Review Master Plan Kawasan Sabang Tahun 2007-2021 dan Rencana Strategis Ekonomi dan Bisnis Badan Pengusahaan Kawasan Sabang Tahun 2012-2016, menetapkan visi sebagai berikut:

“ Sabang menjadi Kawasan Niaga dan Wisata Terkemuka di dunia”

Misi

Misi BPKS merupakan langkah-langkah konkret yang akan dilaksanakan untuk mencapai visi dimaksud. Adapun misi BPKS adalah sebagai berikut:

1. Merealisasikan potensi Kawasan Sabang sebagai Kawasan Wisata Bahari (Maritime and Coastal Tourism), Wisata Alam (Eco-Tourism), dan wisata budaya (Cultural Tourism) terkemuka;
2. Mengembangkan Sabang sebagai pelabuhan nasional, regional, dan internasional dan pelayanan terbaik, efektif dan efisien sekaligus sebagai gerbang masuk Indonesia Bagian Barat;
3. Mengembangkan Industri Perikanan Modern yang bersinergi dengan sektor pariwisata, jasa kepelabuhanan, sektor industri dan perdagangan Kawasan Sabang. Dan pengembangan sumber daya perikanan nasional;
5. Mengembangkan kawasan perdagangan Sabang yang memiliki iklim investasi dan dunia usaha yang sehat, cepat dan bersahabat dengan pelayanan berbudaya kepada setiap tamu dan pengusaha;
6. Mengembangkan kelembagaan perusahaan kawasan dengan menumbuhkan kapasitas organisasi untuk belajar dan berubah ke arah yang lebih baik (ever learning and envolving organization);
7. Mengembangkan infrastruktur fisik Kawasan Sabang yang unggul dan bertaraf internasional;

I.5 Susunan Pejabat dan Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Aceh selaku Ketua Dewan Kawasan Sabang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang telah ditetapkan bahwa unsur organisasi BPKS terdiri dari :

- a) Kepala;
- b) Wakil Kepala;
- c) Deputi Umum;
- d) Deputi Komersial dan Investasi;
- e) Deputi Pengawasan;
- f) Deputi Teknik, Pengembangan dan Tata Ruang;
- g) Perwakilan BPKS;
- h) Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- i) Unit Manajemen Pelabuhan;
- j) Unit Pelaksana Teknis Pulo Aceh.

I.6 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan Minimum BPKS mencakup pelayanan kepelabuhanan dan pelayanan perizinan. Sedangkan ruang lingkup substansi meliputi ukuran berbagai jenis layanan pada masing-masing unit layanan, disertai dengan indikator input, proses dan output.

I.7 SISTEMATIKA LAPORAN

Sistematika pelaporan Standar Pelayanan Minimum Badan Pengusahaan Batam ini terdiri atas 5 (lima) bagian:

Bab I Pendahuluan

- I.1 Latar Belakang
- I.2 Maksud dan Tujuan
- I.3 Landasan Hukum Penyusunan SPM
- I.4 Visi dan Misi BP Batam
- I.5 Susunan Pejabat dan Struktur Organisasi
- I.6 Ruang Lingkup
- I.7 Sistematika Laporan

Bab II Konsepsi Dasar dan Metodologi Penyusunan

- II.1 Pengertian Standar Pelayanan Minimum
- II.2 Standar Pelayanan Minimum Bagi Pemerintah (Daerah) dan Badan Layanan Umum
- II.3 Metodologi Penyusunan Standar Pelayanan Minimum

Bab III Jenis dan Prosedur Layanan

Bab IV Indikator

Bab V Penutup

BAB II

KONSEP DASAR DAN METODOLOGI PENYUSUNAN

II.1 PENGERTIAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Standar Pelayanan Minimum merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik yang mencakup kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Standar Pelayanan Minimum memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat (konsumen).

Adapun nilai strategis tersebut yaitu: pertama, bagi pemerintah Standar Pelayanan Minimum dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan;

kedua, bagi masyarakat, Standar Pelayanan Minimum dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Pengertian Standar Pelayanan Minimum menyangkut dua konsep utama, yaitu: "tolok ukur penyediaan layanan bagi penyedia layanan" dan "acuan mengenai kualitas dan kuantitas layanan bagi pengguna layanan". Adapun yang dimaksud dengan konsep tolok ukur penyediaan layanan ialah kondisi optimal yang dapat dicapai oleh penyedia layanan yang ditentukan oleh sumber daya yang dimilikinya (sumber daya manusia, perlengkapan, dan pembiayaan serta sumber daya pendukung lainnya). Sedangkan konsep acuan kualitas dan kuantitas bagi pengguna layanan masyarakat, adalah kondisi minimal yang dapat diperoleh dari penyedia layanan terkait pelayanan publik yang diberikan.

II.2 STANDAR PELAYANAN MINIMUM BAGI PEMERINTAH DAERAH DAN BADAN LAYANAN UMUM

Standar Pelayanan Minimum sebagai sebuah kebijakan memiliki kedudukan yang kuat dan bersifat spesifik mengingat konsekuensi hukum yang disandangnya karena bersifat mengikat seluruh penyelenggara negara dan masyarakat, baik secara individual maupun kelompok. Sebagai sebuah kebijakan, Standar Pelayanan Minimum selalu didukung oleh peraturan perundang-undangan yang merupakan dasar hukum pemberlakuannya.

Di Indonesia, kebijakan Standar Pelayanan Minimal secara nasional muncul dalam upaya pelaksanaan Undang-Undang Nomor 22/1999 tentang Pemerintah Daerah, yaitu termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom pada Penjelasan mengenai Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal tersebut dimanifestasikan dengan adanya ketentuan pasal 11 ayat (4) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa "Penyelenggaraan urusan yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh Pemerintah".

Sebagai bentuk tindak lanjut kebijakan Standar Pelayanan Minimum adalah diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Pelayanan Minimal yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Kebijakan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, Standar Pelayanan Minimal diartikan sebagai ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2011 menyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimum adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.

Demikian pula Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU) menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal merupakan ukuran pelayanan yang harus dipenuhi oleh satker/instansi yang menerapkan PK BLU dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, dan kesetaraan layanan serta kemudahan memperoleh layanan.

Standar Pelayanan Minimal dimaksud berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal Kementrian/ Lembaga/ industri sejenis dan/ peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Standar Pelayanan Minimal.

II.3 METODOLOGI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Standar Pelayanan Minimum bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan sehingga unit layanan agar mampu secara efisien dan produktif menjalankan aktivitas pelayanannya serta dapat menghasilkan output layanan yang berkualitas. Standar Pelayanan Minimum harus disusun dengan metodologi yang terstruktur agar dapat menggambarkan hubungan yang jelas antara jenis layanan, proses bisnis dan hasil layanan. Penyusunan Standar Pelayanan Minimum pada dasarnya dilaksanakan dengan langkah sebagai berikut:

Menetapkan jenis layanan dan proses bisnis

Langkah awal dalam penyusunan Standar Pelayanan Minimum adalah menetapkan jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat. Jenis layanan tersebut merupakan subjek dari kegiatan yang akan dilaksanakan dan dari jenis layanan akan menghasilkan output dan mutu. Kegiatan tersebut tergambar dalam proses bisnis.

Proses Bisnis adalah Kumpulan aktivitas dan keputusan yang berkaitan secara logis yang dimulai dari aktivitas menerima masukan sumber daya (input) untuk diolah/ diproses sampai dengan aktivitas menghantarkan keluaran (output) yang bernilai tambah (mutu), dalam rangka memenuhi kebutuhan stakeholders (*customers*, karyawan, masyarakat). Dalam proses bisnis kebutuhan suatu tolok ukur kinerja akan mempertegas tanggungjawab fungsi-fungsi yang ada. Tolok ukur kinerja untuk Unit Layanan menggambarkan tanggungjawab atas penyediaan produk akhir tentang seberapa banyak dan seberapa baik kualitas jasa yang mampu dihasilkan.

Tolok ukur kinerja untuk manajemen adalah menggambarkan tanggung jawab atas penyediaan sumber daya yang digunakan untuk menyediakan jasa, seperti seberapa jauh infrastruktur yang disediakan, biaya operasionalnya, tenaga dan sumber daya lain yang diperlukan. Dalam struktur organisasi yang berbasis pada proses bisnis fungsi-fungsi penyedia sumber daya dan pengguna sumber daya dipisahkan secara tegas. Manajemen yang berfungsi sebagai pendukung proses bisnis, menyediakan sumber daya untuk diproses oleh bagian penyedia jasa layanan dalam mengantarkan keluaran yang bernilai tambah. Struktur organisasi telah memisahkan fungsi manajemen dan fungsi unit layanan. Konsepsi Standar Pelayanan Minimum secara tegas memilah-milah pertanggungjawaban kinerja yang minimum dapat dicapai fungsi-fungsi tersebut ke dalam fungsi manajemen sebagai penyedia sumber daya (input) pelayanan dan unit layanan.

II.3.1 Menetapkan tolok ukur kinerja pelayanan melalui input proses, output dan mutu layanan

Tolok ukur pelayanan yang ditetapkan akan memudahkan proses manajemen, baik pada tahap perencanaan, pelaksanaan, penilaian, dan evaluasi maupun pertanggungjawaban kinerja organisasi.

Tolok ukur yang ditetapkan tersebut dapat menggambarkan sampai sejauh mana jumlah, jenis, dan mutu pelayanan yang mampu disediakan.

Penetapan Tolok ukur tersebut mensyaratkan:

- (a) Sahih (*valid*), yaitu benar-benar dapat dipakai untuk mengukur aspek yang akan dinilai.
- (b) Dapat dipercaya (*reliable*) yaitu didasarkan pada data yang akurat dan didokumentasikan sesuai dengan sistem informasi yang memadai.

- (c) Sensitif, yaitu cukup peka terhadap kebutuhan pengendalian dan pengambilan keputusan perencanaan.
 - (d) Spesifik, yaitu memiliki tujuan tertentu sehingga dapat menunjukkan obyek penilaian yang jelas pada pusat-pusat pertanggungjawaban organisasi.
- II.3.2 Menetapkan target dan melaksanakan cara pemecahan masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia
Prinsip-prinsip penetapan target pencapaian:
- (a) Berdasarkan data yang akurat.
 - (b) Spesifik, terukur, jelas dapat dicapai dan ada batasan waktu.
 - (c) Menyeimbangkan target organisasi dan individu.
 - (d) Identifikasi hambatan dan halangan pencapaian target.
 - (e) Mensosialisasikan kepada seluruh unit-unit pelayanan.
- II.3.3 Menilai hasil pelaksanaan pelayanan secara periodik
Seberapa jauh layanan yang dilaksanakan dengan mutu tertentu, harus diukur dan dinilai secara periodik. Penggunaan standar dan target memungkinkan hasil penilaian akan konsisten dan fokus pada sasaran tertentu berdasarkan data-data yang akurat. Hasil penilaian tersebut digunakan sebagai dasar menetapkan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Penetapan target 5 (lima) tahun ke depan memungkinkan unit layanan untuk terus meningkatkan mutu layanan dengan diikuti peningkatan input (SDM, peralatan dan anggaran dan input lainnya) serta peningkatan proses layanan.

BAB III JENIS DAN PROSEDUR LAYANAN

A. UNIT MANAJEMEN PELABUHAN

Tugas pokok Pelabuhan Badan perusahaan Kawasan Perdagangan dan pelabuhan Bebas Sabang adalah tempat yang dipergunakan melaksanakan pemberian pelayanan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penunjang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian Nasional dan daerah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 03 tahun 2013 tentang Kebijakan Norma Standar dan Prosedur Pelaksanaan Kewenangan Bidang Perhubungan Laut yang dilimpahkan kepada Dewan Kawasan Sabang.

Unit Manajemen Pelabuhan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan, menyusun kebijakan rencana dan program serta pengembangan dan pembinaan penatausahaan, teknis operasional dan investasi bidang Kepelabuhanan.

Pelaksanaan dan pengendalian serta pengembangan penatausahaan dan teknis operasional manajemen kepelabuhanan dan pengelolaan, pemanfaatan sarana dan prasarana Kepelabuhanan sesuai dengan Peraturan Gubernur Aceh Selaku Ketua Dewan Kawasan Sabang No 17 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perusahaan Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas Sabang.

Jenis layanan dan tariff Kepelabuhanan yang diberlakukan mengacu pada:

1. Peraturan Kepala Badan Perusahaan Kawasan perdagangan dan Pelabuhan Bebas Sabang Nomor 02 Tahun 2015 Tentang Prosedur Pelaksanaan dan Tarif pelayanan Jasan Kapal, Barang/Dermaga, Alat & Penunjang Kegiatan Kepelabuhanan Dilingkungan Pelabuhan Badan Perusahaan Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas Sabang.

2. Peraturan Kepala Badan Pengusahaan Kawasan perdagangan dan Pelabuhan Bebas Sabang Nomor 03 Tahun 2015 Tentang Prosedur Kerja Kapal dan Barang/Demaga Dilingkungan Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas Sabang .

Adapun jenis-jenis layanan yang ada di Unit Manajemen Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan dan pelabuhan Bebas Sabang adalah :

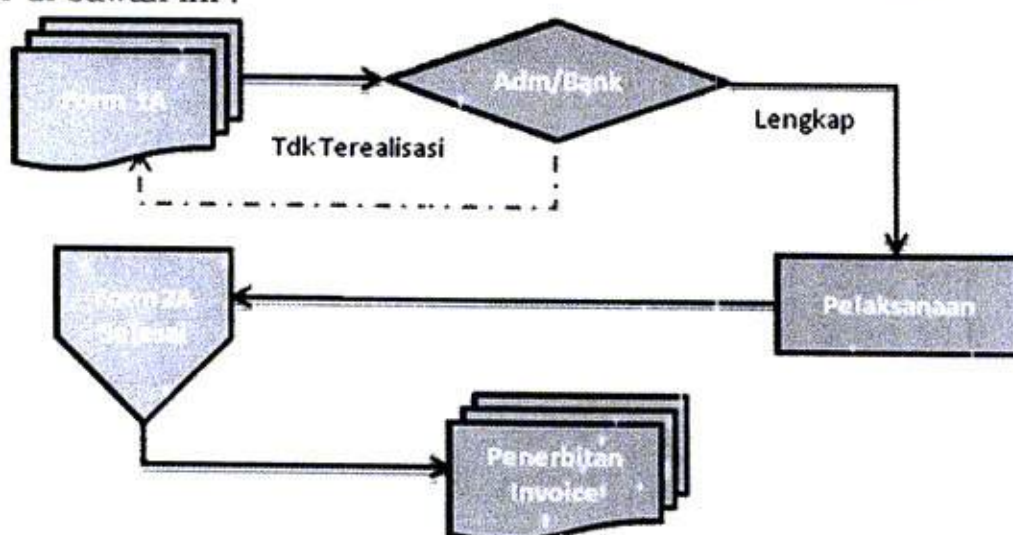
1. Pelayanan Kapal
 - Pelayanan Umum Kedatangan Kapal
 - Pelayanan Labuh
 - Pelayanan Pandu
 - Pelayanan Tunda
 - Pelayanan Tambat
2. Pelayanan Jasa Barang/Dermaga
 - Pelayanan Dermaga
 - Pelayanan Bongkar Muat Barang
 - Pelayanan Lapangan Penumpukan
 - Pelayanan Pergudangan (*Warehousing*)
 - Pelayanan Petikemas
3. Pelayanan Jasa Alat & Penunjang Kegiatan Kepelabuhanan
 - Pelayanan Sewa & Imbalan Pelayanan Alat-Alat Mekanik
 - Pelayanan Air Bersih, Listrik Dan Sampah/Kebersihan

B. PROSEDUR PELAYANAN UNIT MANAJEMEN PELABUHAN

Dari 12 (dua belas) pelayanan yang ada di Unit Manajemen Pelabuhan, terdapat 2 (dua) jenis pelayanan merupakan pelayanan khusus yaitu Layanan Pemanduan dan Penundaan Kapal dimana dua pelayanan tersebut menggunakan Pandu Luar biasa (pelabuhan BPKS tidak wajib Pandu), bila diperlukan petugas pandu didatangkan dari Pelabuhan Malahayati. Pelayanan umum kedatangan kapal dimana pelayanan ini merupakan jenis layanan mempunyai karakteristik prosedur standarisasi layanan yang identik, yaitu :

- Pelayanan umum kedatangan kapal
- Pelayanan kapal untuk jasa labuh
- Pelayanan jasa kapal untuk jasa pemanduan
- Pelayanan jasa penundaan
- Pelayanan jasa kapal untuk jasa tambat

Prosedur layanan yang dimaksud sebagaimana tergambar dalam bagan alur di bawah ini :



Keterangan Bagan arus diatas dapat di jelaskan sebagai berikut :

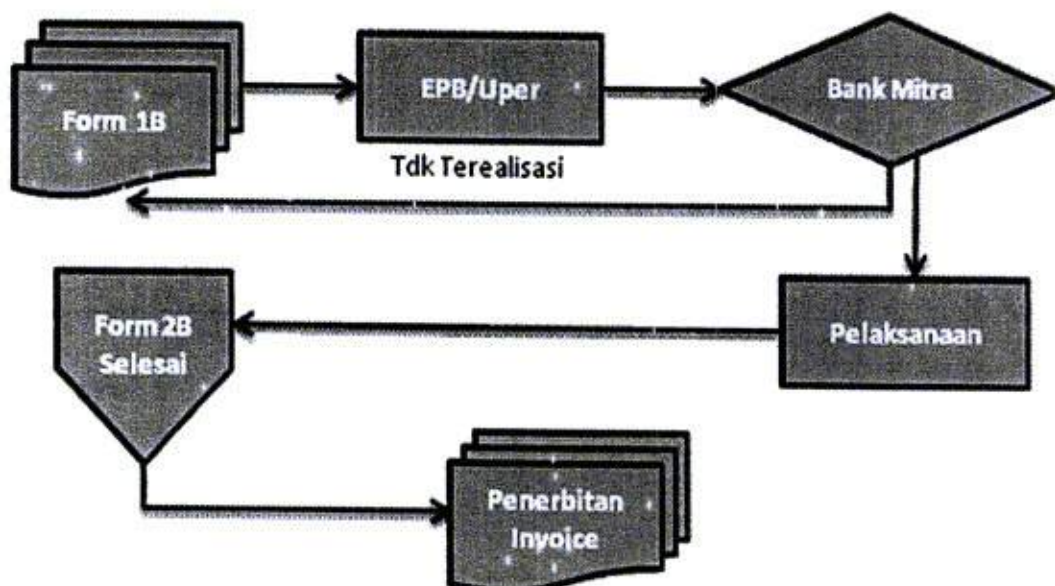
1. Pemohon harus:

- Mengajukan permohonan formulir pernyataan umum kedatangan kapal
 - Mengisi formulir 1A (Pemberitahuan Kedatangan Kapal), yang berisi waktu kedatangan kapal serta posisi kapal sesuai satuan kerja
 - Melampirkan bukti pembayaran Upper (Uang Pertanggungan) berdasarkan estimasi perhitungan biaya
 - Mengisi formulir 2A (Bukti Pemakaian Jasa Kapal)
2. Data-data tersebut dilaksanakan sebagai dasar estimasi perhitungan biaya/Upper oleh petugas pelayanan.
3. Jangka waktu adalah 1 (satu) jam, sejak permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
4. Apabila terjadi kekurangan/ kesalahan dalam persyaratan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan, maka kembali ke proses pertama.
5. Apabila persyaratan kelengkapan dokumen pelayanan kapal telah valid, maka petugas pelayanan akan mengeluarkan resi setoran Bank mitra
6. Jasa Kapal dapat dilaksanakan setelah menerima resi Pembayaran Bagian keuangan/Bank mitra
7. Membuat port report dan melampirkan estimasi seluruh perhitungan biaya berdasarkan Bukti Pelayanan Jasa Kapal yang ditandatangani kedua belah pihak, (berbentuk form 2A)
8. Bagian Keuangan menerbitkan nota/invoice dengan dilampirkan bukti pelayanan dalam bentuk form 2A.

Prosedur layanan lainnya yang ada pada Unit Manajemen Pelabuhan yang memiliki karakteristik prosedur yang identik adalah

- Pelayanan Dermaga
- Pelayanan Bongkar Muat Barang
- Pelayanan Lapangan Penumpukan
- Pelayanan Pergudangan (*Warehousing*)
- Pelayanan Petikemas

Prosedur layanan yang dimaksud sebagaimana tergambar dalam bagan alur di bawah ini :



Keterangan Bagan arus diatas dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Pemohon harus:

- Mengajukan permohonan formulir pernyataan umum kedatangan kapal/Barang
- Mengisi formulir 1B (Pemberitahuan Bongkar Muat), yang berisi waktu kedatangan kapal serta posisi kapal sesuai satuan kerja

- Melampirkan bukti pembayaran Upper (Uang Pertanggungan) berdasarkan estimasi perhitungan biaya
 - Mengisi formulir 2B (Bukti Pemakaian Jasa Dermaga dan bongkar muat barang)
2. Data-data tersebut dilaksanakan sebagai dasar perhitungan upper oleh petugas pelayanan.
 3. Jangka waktu adalah 1 (satu) jam, sejak permohonan dinyatakan lengkap dan benar.
 4. Apabila terjadi kekurangan/ kesalahan dalam persyaratan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan, maka kembali ke proses pertama.
 5. Apabila persyaratan kelengkapan dokumen pelayanan kapal telah valid, maka petugas pelayanan akan mengeluarkan resi setoran Bank.
 6. Jasa Kapal dapat dilaksanakan setelah menerima resi Pembayaran Bagian keuangan/Bank mitra
 7. Membuat port report dan melampirkan estimasi seluruh perhitungan biaya berdasarkan Bukti Pelayanan Jasa Kapal yang ditandatangani kedua belah pihak, (berbentuk form 2B).
 8. Bagian Keuangan menerbitkan nota/invoice dengan dilampirkan bukti pelayanan dalam bentuk form 2B

Pada Unit Manajemen Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Sabang ada beberapa jenis layanan Pelabuhan lainnya terkait pelayanan jasa alat dan penunjang kegiatan kepelabuhanan, yaitu :

- Pelayanan Sewa & Imbalan Pelayanan Alat-Alat Mekanik
- Pelayanan Sewa Bangunan Dan Gudang
- Pelayanan Air Bersih, Listrik Dan Sampah/Kebersihan

Pelayanan tersebut diatur dalam peraturan kepala BPKS nomor 02/2015 tentang Prosedur Pelaksanaan Dan Tarif Pelayanan Jasa Kapal, Barang/Dermaga, Alat & Penunjang Kegiatan Kepelabuhanan Dilingkungan Pelabuhan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Dan Pelabuhan Bebas Sabang.

PELAYANAN UNIT MANAJEMEN PELABUHAN

NO	JENIS LAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			KETERANGAN
		INPUT	PROSES	OUTPUT/MUTU	
1	Pelayanan Kedatangan Kapal	Sumber Daya Manusia (SDM) dan Standar Prosedur pelayanan	1 jam	Kelancaran Pengurusan Keluar Masuk Kapal	Formula perhitungan berdasarkan ketentuan dan peraturan dari Kementerian Perhubungan RI
2	Pelayanan Jasa Labuh	Sumber Daya Manusia (SDM) dan Standar Prosedur pelayanan	1 jam	Kelancaran Jasa Labuh	
3	Pelayanan Jasa Kapal untuk Pemanduan	Permintaan Pandu Luar Biasa	1 jam	Kelancaran dan keamanan pemanduan sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
4	Pelayanan Jasa Kapal untuk Penundaan	Permintaan Pandu Luar Biasa	1 jam	Kelancaran dan keamanan pemanduan sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
5	Pelayanan Jasa Kapal untuk Jasa Tambat	Petugas Tambat dan Peralatan Tambat	1 jam	Kelancaran dan keamanan Petugas tambat sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
6	Pelayanan jasa Dermaga	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Dermaga	1 jam	Kelancaran dan keamanan pemanduan sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
7	Pelayanan jasa Bongkar Muat Barang	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Dermaga	1 jam	Kelancaran dan keamanan serta ketersediaan dan kesiapan Dermaga	
8	Pelayanan Jasa Lapangan Penumpukan	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Bangunan Tertutup dan Fasilitas Lapangan Penumpukan	1 jam	Kelancaran dan keamanan serta ketersediaan dan kesiapan Lapangan Penumpukan	
9	Pelayanan Jasa Gudang	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Gudang Bangunan Tertutup dan Fasilitas Gudang Terbuka	1 jam	Kelancaran dan keamanan serta ketersediaan dan kesiapan Gudang	
10	Pelayanan Jasa Peti Kemas	Petugas Bongkar Muat dan penumpukan Fasilitas Dermaga, Fasilitas Gudang Bangunan Tertutup, Fasilitas Gudang Lapangan Terbuka	1 jam	Kelancaran dan keamanan, seta ketersediaan dan kesiapan Peralatan, Gudang Tertutup dan terbuka	
11	Pelayanan Sewa & Imbalan Pelayanan Alat-Alat Mekanik	Operator Peralatan Angkut, Kendaraan dan Peralatan Non Mekanik	1 jam	Kesiapan kerja dan Ketersediaan alat	
12	Pelayanan Air, Listrik, Sampah & pas pelabuhan	Fasilitas Lapangan, Dermaga, Bangunan Kantor/ Ruang Kerja	1 jam	Kecepatan penyelesaian pas pelabuhan dan kecepatan pelayanan	

BAB IV INDIKATOR

Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status dan memungkinkan dilakukannya pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Suatu indikator tidak selalu menjelaskan keadaan secara keseluruhan, tetapi kerap kali hanya memberi petunjuk (indikasi) tentang keadaan keseluruhan tersebut. Penentuan Indikator Standar Pelayanan Minimum menggambarkan kondisi:

- Tingkat atau layanan Sumber daya yang digunakan seperti SDM, Sarana dan Prasarana dan dana;
- Tahapan yang digunakan, termasuk upaya pengukurannya seperti program dan kegiatan yang dilakukan mencakup proses, output dan mutu;
- Ukuran mutu didasarkan pada standar teknis dan standar layanan tertinggi yang telah dicapai dengan memperhatikan variabel input dan memperhitungkan keterkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum jenis layanan lainnya;
- Wujud pencapaian kinerja beberapa tahun kedepan meliputi indikator pelayanan yang diberikan dan persepsi masyarakat;
- Tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah termasuk kepuasan konsumen atau masyarakat dunia usaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Indikator dari masing-masing unit layanan yang ada di lingkungan BPKS sesuai dengan jenis layanannya tergambar dalam indikator input, proses dan output/ mutu dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

PELAYANAN UNIT MANAJEMEN PELABUHAN

NO	JENIS LAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			KETERANGAN
		INPUT	PROSES	OUTPUT/MUTU	
1	Pelayanan Kedatangan Kapal	Sumber Daya Manusia (SDM) dan Standar Prosedur pelayanan	1 jam	Kelancaran Pengurusan Keluar Masuk Kapal	Formula perhitungan berdasarkan ketentuan dan peraturan dari Kementerian Perhubungan RI
2	Pelayanan Jasa Labuh	Sumber Daya Manusia (SDM) dan Standar Prosedur pelayanan	1 jam	Kelancaran Jasa Labuh	
3	Pelayanan Jasa Kapal untuk Pemanduan	Permintaan Pandu Luar Biasa	1 jam	Kelancaran dan keamanan pemanduan sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
4	Pelayanan Jasa Kapal untuk Penundaan	Permintaan Pandu Luar Biasa	1 jam	Kelancaran dan keamanan pemanduan sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
5	Pelayanan Jasa Kapal untuk Jasa Tambat	Petugas Tambat dan Peralatan Tambat	1 jam	Kelancaran dan keamanan Petugas tambat sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
6	Pelayanan jasa Dermaga	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Dermaga	1 jam	Kelancaran dan keamanan pemanduan sesuai dengan <i>Level of Service</i>	
7	Pelayanan jasa Bongkar Muat Barang	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Dermaga	1 jam	Kelancaran dan keamanan serta ketersediaan dan kesiapan Dermaga	
8	Pelayanan jasa Lapangan Penumpukan	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Bangunan Tertutup dan Fasilitas Lapangan Penumpukan	1 jam	Kelancaran dan keamanan serta ketersediaan dan kesiapan Lapangan Penumpukan	
9	Pelayanan jasa Gudang	Petugas Bongkar Muat, Peralatan dan Mesin serta Fasilitas Gudang Bangunan Tertutup dan Fasilitas Gudang Terbuka	1 jam	Kelancaran dan keamanan serta ketersediaan dan kesiapan Gudang	
10	Pelayanan jasa Peti Kemas	Petugas Bongkar Muat dan penumpukan Fasilitas Dermaga, Fasilitas Gudang Bangunan Tertutup, Fasilitas Gudang Lapangan Terbuka	1 jam	Kelancaran dan keamanan, serta ketersediaan dan kesiapan Peralatan, Gudang Tertutup dan terbuka	
11	Pelayanan Sewa & Imbalan Pelayanan Alat-Alat Mekanik	Operator Peralatan Angkut, Kendaraan dan Peralatan Non Mekanik	1 jam	Kesiapan kerja dan Ketersediaan alat	
12	Pelayanan Air, Listrik, Sampah & pas pelabuhan	Fasilitas Lapangan, Dermaga, Bangunan Kantor/ Ruang Kerja	1 jam	Kecepatan penyelesaian pas pelabuhan dan kecepatan pelayanan	

BAB V PENUTUP

1. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Sabang (BPKS) yang menganut Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Pola PK BLU) memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sehingga BPKS dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan kepada masyarakat haruslah memenuhi ukuran mutu tertentu yang merupakan standar minimum pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat dan mampu diberikan oleh pemberi jasa layanan, serta terus ditingkatkan.
3. Penyusunan Standar Pelayanan Minimum BPKS dilaksanakan dengan menggunakan prinsip partisipasi, transparan dan bertanggungjawab sehingga diharapkan Standar Pelayanan Minimum ini dapat dijadikan pedoman pelaksanaan tugas masing-masing unit layanan dan seluruh insan BPKS harus berusaha mencapainya.
4. Sebagai tindak lanjut dari penyusunan Standar Pelayanan Minimum, maka diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan capaiannya, serta terus dimonitor dan ditelaah pelaksanaannya.
5. Standar Pelayanan Minimum dan target yang hendak dicapai akan dievaluasi dan dimutakhirkan secara berkala untuk disesuaikan dengan fungsi dan tanggungjawab serta kewajiban BPKS dengan memperhatikan perubahan lingkungan strategis dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

GUBERNUR ACEH 
SELAKU
 KETUA DEWAN KAWASAN SABANG

ZAINI ABDULLAH