



MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KANTOR DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.”

Belawan, 2019

KEPALA DISTRIK NAVIGASI
KELAS I BELAWAN



Ir. ABDULAZIS, MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19600704 198903 1 001



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN**

Jl. Suar No.2
Ujung Baru Belawan 20411
Sumut

Telp : (061) 6941567
Fax : (061) 6941115

Tlx : 51320 (SRP)
E-Mail : disnav_belawan@yahoo.com
Website :

SURAT KEPUTUSAN

KEPALA DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN

NOMOR : UM.003/414 /DNG.BLW-2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

PADA KANTOR DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN

- Menimbang** : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada VTS DAN SROP Distrik Navigasi Kelas I Belawan diperlukan adanya standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan tentang Standar Pelayanan pada VTS dan SROP Distrik Navigasi Kelas I Belawan
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 5093);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5884);
10. Peraturan Pemerintah No.11 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Perhubungan;
11. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
12. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
13. Keputusan Presiden Nomor 65 Tahun 1980 tentang Pengesahan International Conventional For The Safety of Life at Sea, 1974;
14. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 173/AL.401/PHB-84 tentang berlakunya IALA Maritime Bouyage System For Region –A dalam tatanan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran di Indonesia Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2011 tentang Telekomunikasi Pelayaran;

17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 311);
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.30 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Distrik Navigasi
19. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).
20. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN

PERTAMA Standar pelayanan Distrik Navigasi Kelas I Belawan merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Distrik Navigasi Kelas I Belawan dalam penyelenggaraan Port VTS DAN SROP di Wilayah Pelabuhan Belawan, serta berkomitmen memberikan layanan yang handal, efisien dan efektif untuk manfaat ekonomi, keselamatan dan keamanan kapal, pelaut, pelabuhan dan para pemangku kepentingan pelayaran, serta perlindungan lingkungan laut.

KEDUA (1) Standar pelayanan VTS DAN SROP Distrik Navigasi Kelas I Belawan sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 meliputi :

- a. Penyediaan dan pelayanan jasa Telekomunikasi Pelayaran untuk mengupayakan langkah penegakan hukum melalui tingkat partisipasi kapal SOLAS pada VTS, memastikan keselamatan pelayaran, mencegah kerugian harta benda, mengupayakan pencegahan terjadinya pencemaran di laut dan mengupayakan langkah pencegahan gangguan keamanan pelabuhan sesuai ISPS Code ;

- (2) Standar pelayanan pada VTS DAN SROP Distrik Navigasi Kelas I Belawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa kompoen yaitu :
- a. Dasar hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. System, mekanismen dan prosedur;
 - d. Jangka waktu penyelesaian;
 - e. Biaya/tarif;
 - f. Produk pelayanan;
 - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. Kompetensi pelaksana;
 - i. Pengawasan internal;
 - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. Jumlah pelaksana;
 - l. Jaminan pelayanan;
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana.

- (3) Standar pelayanan VTS DAN SROP Distrik Navigasi Kelas I Belawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KETIGA

Standar pelayanan Distrik Navigasi Kelas I Belawan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

KEEMPAT

- (1) Standar pelayanan Distrik Navigasi Kelas I Belawan yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan standar pelayanan pada Distrik Navigasi Kelas I Belawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

KELIMA

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, Distrik Navigasi Kelas I Belawan 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.

untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah ditetapkan.

(3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

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

KETUJUH Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Belawan
Pada tanggal : 1-3-2019

**KEPALA DISTRIK NAVIGASI
KELAS I BELAWAN**



Ir. ABDUL AZIS, MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19600704 198903 1 001

LAMPIRAN I SURAT KEPUTUSAN KEPALA
DISTRIK NAVIGASI KELAS I BELAWAN
NOMOR : UM.003/ / /DNG.BLW-2019
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA VTS
DAN SROP DISTRIK NAVIGSI KELAS I
BELAWAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Distrik Navigasi Kelas I Belawan adalah unit pelayanan teknis dibawah Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang bertugas melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan Standar pelayanan melalui VTS dan SROP Distrik Navigasi Kelas I Belawan yang berkomitmen memberikan layanan yang handal, efisien dan efektif untuk manfaat ekonomi, keselamatan dan keamanan kapal, pelaut, pelabuhan dan para pemangku kepentingan pelayaran, serta perlindungan lingkungan laut yang diusahakan secara komersial dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Distrik Navigasi Kelas I Belawan dalam mewujudkan pelayanan jasa Telekomunikasi Pelayaran kepada masyarakat/pengguna jasa yang berkualitas perlu proses yang teratur dan terarah dengan pedoman standar pelayanan yang disusun meliputi beberapa indikator untuk menciptakan keselamatan dan keamanan kapal, meliputi :

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

1.2. Tujuan dan Sasaran

1.2.1. Tujuan

Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Distrik Navigasi Kelas I Belawan agar dapat diperoleh pemahaman dan keseragaman dalam penyelenggaraan kegiatan jasa Telekomunikasi Pelayaran yang menjadi tugas pokok Distrik Navigasi Kelas I Belawan dengan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.2.2. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Distrik Navigasi Kelas I Belawan dalam penyelenggaraan kegiatan jasa Telekomunikasi Pelayaran dapat sesuai dengan sistem dan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan stasiun VTS dan SROP lainnya dalam bidang jasa Telekomunikasi Pelayaran juga untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada pengguna jasa secara merata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini memajukan perekonomian daerah sekitarnya, penyelenggaraan kegiatan jasa Telekomunikasi Pelayaran wajib berpedoman pada sistem dan prosedur pelayanan kapal dan barang dalam pelaksanaan pelayanan kegiatan jasa Telekomunikasi Pelayaran, yang dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan waktu, biaya terjangkau dan kepuasan pengguna jasa.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan jasa Telekomunikasi Pelayaran di Distrik Navigasi Kelas I Belawan meliputi Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayaran.

1.3.1. Ruang Lingkup Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayaran

Ruang lingkup standar pelayanan pelaksanaan pelayanan jasa Telekomunikasi Pelayaran lainnya di Pelabuhan Belawan terdiri dari

- a. Pemberian layanan informasi, layanan bantuan navigasi, dan/atau layanan pengelolaan lalu lintas;
- b. Menjaga keselamatan dan efisiensi lalu lintas pelayaran serta perlindungan lingkungan di wilayah operasi VTS terkait;
- c. Menjaga sumber daya, fasilitas, maupun instalasi yang berada dalam operasi VTS terkait
- d. Melaksanakan layanan kerjasama dengan VTS maupun lembaga terkait lainnya (allied service) sebagaimana diperlukan;

- e. Menjaga keandalan stasiun VTS melalui pelaksanaan pengoperasian dan pemeliharaan sesuai ketentuan standard prosedur operasi (Standart Operating Procedures); dan
- f. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan atas nama Otoritas Nasional dalam terjadi aktifitas yang dapat membahayakan lalu lintas pelayaran dalam wilayah operasi VTS terkait.

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP STANDAR PELAYANAN

1.1. Pengertian

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
5. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Ketercapaian Minimal adalah batasan kuantitas atau kualitas untuk setiap Indikator Standar Pelayanan.
10. Batas waktu pencapaian Standar Pelayanan adalah kurun waktu yang ditentukan untuk mencapai Standar Pelayanan.
11. Distrik Navigasi Kelas I Belawan adalah Unit Pelaksana Teknis di Bidang Kenavigasian di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian

Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

12. Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.
13. Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Hukum Indonesia yang khusus didirikan untuk pelayaran.
14. Perusahaan Bongkar Muat Barang (PBM) adalah badan usaha yang melakukan kegiatan bongkar muat barang dari dan ke kapal di pelabuhan.
15. Perusahaan Angkutan Laut Nasional adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan/atau dari dan ke pelabuhan di luar negeri.
16. Perusahaan Angkutan Laut Asing adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum asing yang kapalnya melakukan kegiatan angkutan laut ke dan dari pelabuhan atau terminal khusus Indonesia yang terbuka bagi perdagangan luar negeri dari dan ke pelabuhan luar negeri.
17. Agen Umum adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal yang ditunjuk oleh perusahaan angkutan laut asing untuk mengurus kepentingan kapalnya selama berada di Indonesia di suatu pelabuhan.
18. Sub Agen adalah perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan usaha keagenan kapal di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang ditunjuk oleh agen umum.
19. Pemilik barang adalah orang atau badan hukum yang mempunyai kuasa atas barang yang diterim/dikirim melalui laut dengan menggunakan kapal.
20. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energy lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
21. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.
22. Sistem dan prosedur pelayanan barang kapal adalah tata cara pelayanan operasional yang mengatur keluar/masuk kapal, kegiatan bongkar muat, keluar/masuk barang, orang, hewan di pelabuhan, diatur dilaksanakan untuk

menjamin terselenggaranya ketertiban kegiatan operasional di Daerah Lingkungan Kerja.

23. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) adalah suatu bentuk pelaporan mengenai pemberitahuan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, perusahaan pelayaran rakyat dan perusahaan angkutan laut khusus.
24. Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) adalah suatu dokumen tunggal dalam Pemberitahuan Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang secara manual.

1.2. Prinsip Standar Pelayanan

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

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Parsitipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersana mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan.

Standard Pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

1.3. Komponen Standar Pelayanan

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah 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 rentan.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana, adalah tenaga yang tersedia untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan/diamanatkan.
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

BAB III
KONDISI SAAT INI

1.1. Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Distrik Navigasi Kelas I Belawan

Tabel 3.1.
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum
Distrik Navigasi Kelas I Belawan

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian
1	Tugas dan fungsi	<p>Distrik Navigasi Kelas I Belawan mempunyai tugas melaksanakan perencanaan, pengoperasian, pengadaan, dan pengawasan sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, serta kegiatan pengamatan laut, survey hidrografi, pemantauan alur dan perlintasan, dengan menggunakan sarana instalasi untuk kepentingan keselamatan pelayaran.</p> <p>Distrik Navigasi Kelas I Belawan mempunyai fungsi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyusunan rencana dan program pengoperasian, serta pengawasan sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, serta kegiatan pengamatan laut, survey hidrografi, pemantauan alur dan perlintasan; b. Penyusunan rencana kebutuhan dan pelaksanaan pengadaan, penyimpanan, penyaluran dan penghapusan perlengkapan dan peralatan untuk sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, serta kegiatan pengamatan laut, survey hidrografi, pemantauan alur dan perlintasan; c. Pelaksanaan program pengoperasian dan pemeliharaan sarana bantu navigasi pelayaran, telekomunikasi pelayaran, serta kegiatan pengamatan laut, survey hidrografi, pemantauan alur dan perlintasan serta bengkel; d. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan dan pemadaman kebakaran di perairan pelabuhan, penanganan musibah di laut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritime dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran; e. Pelaksanaan pengamatan laut, dan survey hidrografi serta pemantauan alur dan perlintasan;

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian
		<p>f. Pelaksanaan urusan logistik;</p> <p>g. Pelaksanaan analisis dan evaluasi pengoperasian pengawakan dan pemeliharaan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran, Telekomunikasi Pelayaran, Kapal Negara Kenavigasian, fasilitas pangkalan, bengkel, pengamatan laut, survey hidrografi serta pemantauan alur dan perlintasan; ;</p> <p>h. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hubungan masyarakat, pengumpulan dan pengolahan data, dokumentasi serta penyusunan laporan .</p>
2	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>1. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Perhubungan.</p> <p>Memuat beberapa hal sebagai berikut :</p> <p>a. Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dilingkungan Kementerian Perhubungan .</p> <p>b. Jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak.</p>
3	Dasar Hukum Distrik Navigasi Kelas I Belawan	<p>1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian;</p> <p>3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2011 tentang Sarana Bantu Navigasi Pelayaran;</p> <p>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2011 tentang Telekomunikasi Pelayaran.</p> <p>5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 tentang Alur Pelayaran di laut;</p> <p>6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016.</p>

1.2. Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, masyarakat dan Pihak Terkait

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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan	Masyarakat	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayanan an	Nota Tagihan untuk penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	1. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan; 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk dan Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut	Pengguna Jasa Pelayanan dan Agen Pelayanan	1. Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan 2. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Belawan 3. Kantor PELINDO I Belawan 4. Dishidros TNI-AL 5. Kantor Kesehatan Pelabuhan 6. Kantor BMKG 7. Kantor Imigrasi Pelabuhan

1.3. Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Informasi melalui Telekomunikasi Pelayanan	Setiap Kapal diharuskan untuk a) Mengaktifkan AIS (Automatic Identification System) b) Mengaktifkan radar c) Mengaktifkan radio VHF/ MF/ HF d) Mengaktifkan CCTV	Pada saat kapal memasuki area VTS Markonis kapal diharuskan melakukan komunikasi dengan VTS untuk mengetahui kepastian berlabuh/sandar	Biaya Berdasarkan : 1) PP PNBP (saat ini PP 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan) untuk kapal Angkutan Laut Luar Negeri a) Untuk Kapal Hingga 5000 GT perkapal USD 20	Dalam merespon pelayanan dibutuhkan ± 5 menit	Kantor Distrik Navigasi Kelas I Belawan
2.	Nota Tagihan Jasa PNBP	Persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :	Setelah Agen kapal mendapat memorandum kapal dari Syahbandar, kemudian memorandum tersebut dibawa ke VTS untuk kemudian diterbitkan Nota Tagihan sebagai dasar Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.			Kantor Distrik Navigasi Kelas I Belawan

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisemen dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
		1) Memorandum Kapal yang didapat dari Kesyahbandaran utama Belawan		b) Untuk Kapal diatas 5001 GT – 10000 GT per kapal USD 25 c) Untuk kapal diatas 10000 GT per kapal USD 30 2) Untuk Angkutan Laut Dalam Negeri a) Untuk Kapal hingga 300 GT per kapal Rp. 75.000,- b) Untuk kapal diatas 300 GT – 1000 GT per kapal Rp. 100.000,-		

No	Produk Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisemen dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung Jawab
				c) Untuk Kapal diatas 1001 GT - 3000 GT per kapal Rp. 125.000,- d) Untuk Kapal diatas 3001 GT - 5000 GT per kapal Rp. 150.000,- e) Untuk Kapal diatas 5001 GT - 10.000 GT per kapal Rp. 175.000,- f) Untuk Kapal diatas 10.000 GT per kapal Rp. 200.000,-		

1.4. Identifikasi Sarana dan Prasarana

Table 3.4.
Identifikasi Sarana dan Prasarana

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan
1.	Informasi melalui Telekomunikasi Pelayaran	Sarana dan Prasarana pelayanan yang disediakan oleh VTS Belawan antara lain adalah: a) Radio VHF / VHF / HF b) Automatic Identification System (AIS) c) CCTV pada alur masuk pelabuhan d) Radar e) Ruang Operasional
2.	Pembuatan Nota Tagihan PNBPN untuk Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar	Ruang Tunggu Pelayanan Nota Tagihan PNBPN

1.5. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Tabel 3.5.
Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
1.	Informasi melalui Telekomunikasi Pelayaran	Petugas Telah mengikuti dan lulus Diklat VTS Operator/ Mar.Eng/ ORU/SRE-II/TTP-III/TTP-II	17 (tujuh belas) orang	15 (lima belas) orang Operator , 1 (satu) orang Supervisor dan 1 (satu) orang Teknisi
2.	Nota Tagihan Jasa PNBP	6 (enam) orang pegawai yang terdiri dari : 1 (satu) orang Bendahara Penerima 5 (lima) orang Tenaga Administrasi	6 (enam) orang pegawai	SDM yang bekerja dalam satu shift setiap hari senin- sabtu Senin pukul 08.00 wib s.d 16.00 wib Sabtu pukul 08.00 wib s.d 12.000 wib

1.6. Pengawasan Internal

Table 3.6.
Pengawasan Internal

Unit/Satker Pelayanan : VTS Distrik Navigasi Kelas I Belawan

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	keterangan
Internal Audit 1. Kepala Instalasi VTS Belawan	Pengawasan internal meliputi : 1. Pengawasan terkait pelayanan dan keandalan Sarana dan Prasarana pada VTS Belawan.  <pre> graph TD A([Evaluasi]) --> B[Pelaksanaan Program dan Kegiatan Pengawasan] B --> C[Fasilitas/peralatan] C --> D{Feed Back} D --> E[Tindak lanjut] E --> F([Selesai]) D --> C </pre>	Dukungan SDM terdiri dari: 1. Manager VTS 2. Kepala Teknik 3. Operator VTS 4. Teknisi VTS 5. Petugas Administrasi	Peralatan pendukung pelayanan terdiri dari : 1. Radar 2. AIS 3. Radio VHF 4. CCTV 5. Sensor Meteorologi 6. Server 7. PC / Software Integrasi VTS 8. Handy Talky (HT) 9. Monitor Display	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.

1.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Table 3.7.
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan : Distrik Navigasi Kelas I Belawan

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana
1.	Pengaduan	Pengaduan terkait dengan pelayanan dapat disampaikan langsung ke Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan melalui surat dan/atau telepon.	Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan melaksanakan rapat investigasi terhadap pengaduan tersebut paling lambat 2 (dua) hari setelah pengaduan itu masuk.	Pengaduan tersebut akan ditindaklanjuti oleh: 1. Kepala Distrik; 2. Kepala Bagian Tata Usaha; 3. Kepala Bidang; 4. Kepala Seksi/ Sub Bag. 5. Kepala Kelompok;	1. Kotak Saran 2. Email : disnav_belawan@yahoo.com 3. Fax. (061) 6941567 4. Telepon: (061) 6941115
2.	Saran dan Masukan	Saran dan Masukan terkait dengan pelayanan dapat disampaikan langsung ke Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan melalui surat, email, fax.	Bila saran dan masukan tersebut membangun dan bertujuan untuk perbaikan pelayanan maka akan langsung ditindaklanjuti.	Saran dan Masukan tersebut akan ditindaklanjuti oleh: 1. Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan; 2. Kepala Bagian Tata Usaha; 3. Kepala Bidang; 4. Kepala Seksi/ Sub Bag. 5. Kepala Instalasi/ Koordinator Kelompok;	1. Kotak Saran 2. Email : disnav_belawan@yahoo.com 3. Fax. (061) 6941567 4. Telepon: (061) 6941115

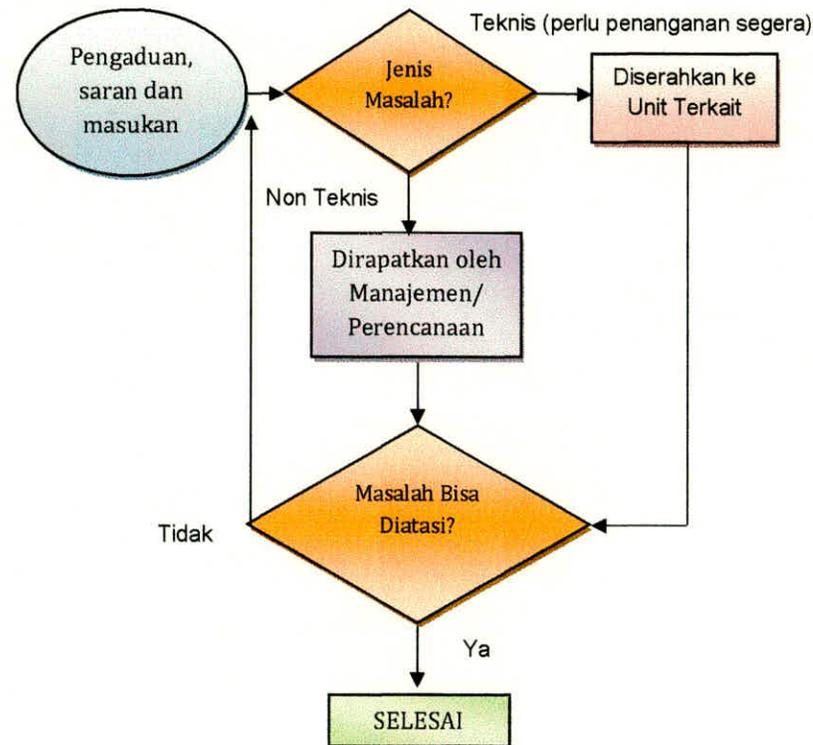
1. Identifikasi sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan.

Setiap pegawai Distrik Navigasi Kelas I Belawan yang melaksanakan pelayanan dapat menjamin memberikan pelayanan dan jaminan keamanan dengan maksimal kepada para pengguna jasa sesuai dengan SOP yang berlaku di Distrik Navigasi Kelas I Belawan

2. Identifikasi aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen standard pelayanan.

Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan tiap 3 bulan sekali namun dalam tiap harinya dilaporkan kepada Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan

Prosedur Pengaduan



BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan standar pelayanan di lingkungan Distrik Navigasi Kelas I Belawan untuk jasa pelayanan :

- a. Penyediaan jasa Telekomunikasi Pelayaran lainnya.
-
1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu pelayanan;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produksi pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dana masukan.

 2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi :
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 - c. Kompetensi pelaksana;
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana.

1.1. Standar Pelayanan

1.1.1. Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
		<p>4) Pengguna Jasa.</p> <p>Pembayaran PNBPN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Jasa menyampaikan permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya (PUJK 1D); 2) Petugas Operasional meneliti dan memvalidasi dokumen permohonan pelayanan Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayaran (PUJK 1D); 3) Diterbitkan surat persetujuan pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya (PUJK 1D); 4) Petugas Administrasi melakukan perhitungan Nota Tagihan PNBPN Jasa Telekomunikasi Pelayaran (PUJK 1D) dan menyerahkan kepada Pengguna Jasa; 5) Pengguna Jasa menyampaikan Nota Tagihan PNBPN Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya kepada Bendahara PNBPN untuk mendapatkan Kode Billing dan selanjutnya melakukan pembayaran ke bank; 6) Bendahara PNBPN menerima bukti bayar dan melakukan input online pembayaran PNBPN Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya; 7) Bendahara menerbitkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan menyerahkannya kepada Pengguna Jasa.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Total waktu yang dibutuhkan ± 5 menit.
5.	Biaya dan Tarif	Menggunakan tarif sesuai Peraturan Pemerintah di bidang PNBPN (Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan).
6.	Produk Pelayanan	

No.	Komponen	Uraian			
		No	Jenis Layanan	Produk Layanan	Keterangan
			Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Persetujuan Pelayana Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya (PUJK 1D); • Surat Persetujuan Pelayanan Jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya (PUJK 1D). 	
7.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan ataupun yang lainnya dapat ditujukan langsung kepada Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan melalui email disnav_belawan@yahoo.com			
8.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa. Gedung Distrik Navigasi Kelas I Belawan, berdiri diatas tanah dengan luas tanah kurang lebih 1000 m ² . Adapun digedung tersebut terdiri dari :			
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan; 2. Ruang Kepala Bagian Tata Usaha; 3. Ruang Kepala Bidang Logistik; 4. Ruang Kepala Bidang Operasi; 5. Ruang Kepala Sub Bag Keuangan; 6. Ruang Kepala Sub Bag Kepegawaian dan Umum 7. Ruang Kepala Seksi Pengadaan 8. Ruang Kepala Seksi Inventarisasi dan Penghapusan; 9. Ruang Kepala Seksi Operasi Sarana dan Prasarana; 			

No.	Komponen	Uraian				
		10. Ruang Kepala Seksi Pogram dan Evaluasi 11. Ruang Receptionist 12. Gedung Instalsi Bengkel 13. Gudang Logistik 14. Lapangan Parkir Kapal Speed/ RIB				
9.	Kompetensi Pelaksana	No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Keterangan	
		1	Surat persetujuan pelayanan jasa Telekomunikasi Pelayarana lainnya (PUJK 1D).	1. S-1 Ekonomi/ Managemen 2. S-1 Teknik/ORU;		
10.	Pengawasan Internal	Adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan opeasional dilakukan langsung oleh Kepala Distrik Navigasi Kelas I Belawan.				
11.	Jumlah Pelaksana	No	Uraian	Tahun 2019		
		1	Bendahara Penerima	1 Orang		
		2	Petugas Administrasi	5 Orang		
		No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
		1	Surat persetujuan pelayanan jasa Telekomunikasi Pelayaran Lainnya (PUJK)	1. S-1 Teknik/ ORU 2. SMA /ORU.	1 Orang 1 Orang	

No.	Komponen	Uraian
12.	Jaminan Pelayanan	Adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Distrik Navigasi Kelas I Belawan menjamin bahwa semua jasa layanan Telekomunikasi Pelayaran di Distrik Navigasi Kelas I Belawan akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Distrik Navigasi Kelas I Belawan menjamin bahwa semua jasa layanan Telekomunikasi Pelayaran di Distrik Navigasi Kelas I Belawan akan mendapatkan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali.

Lembar Evaluasi Kinerja Pelaksana

Table 4.2.
Lembar Evaluasi Kinerja Pelaksana

No	Komponen Penelitian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif Solusi	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1.	Dasar Hukum	✓				
2.	Persyaratan	✓				
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	✓				
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	✓				
5.	Biaya/Tarif	✓				
6.	Produk Pelayanan	✓				
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	✓				
8.	Kompetensi Pelaksana	✓				
9.	Pengawasan Internal	✓				
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	✓				
11.	Jumlah Pelaksana	✓				
12.	Jaminan Pelayanan	✓				
13.	Jaminan Keamanan	✓				
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	✓				

BAB V
PENUTUP

Standar Pelayanan Distrik Navigasi Kelas I Belawan merupakan pedoman layanan penyelenggara kegiatan jasa Telekomunikasi Pelayaran di lingkungan Distrik Navigasi Kelas I Belawan agar mampu bersaing dengan VTS dan pelabuhan lainnya dalam bidang jasa Telekomunikasi Pelayaran juga untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada pengguna jasa secara merata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini memajukan perekonomian daerah sekitarnya. Selain itu, acuan tersebut juga dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan pelabuhan.

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

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

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

Belawan, 2019

KEPALA DISTRIK NAVIGASI
KELAS I BELAWAN



A. ABDUL QZIS, MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19600704 198903 1 001