

KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS STANDAR KINERJA PELAYANAN KAPAL DI
TERMINAL MIRAH PELABUHAN TANJUNG PERAK



GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA
NIT : 0921023104

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS STANDAR KINERJA PELAYANAN KAPAL DI
TERMINAL MIRAH PELABUHAN TANJUNG PERAK



GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA
NIT : 0921023104

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Sarjana Terapan

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusrildo Dwira Prismahendra
Nomor Induk Taruna : 0921023104
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut
Menyatakan bahwa KIT yang saya tulis dengan judul :

ANALISIS STANDAR KINERJA PELAYANAN KAPAL DI TERMINAL MIRAH PELABUHAN TANJUNG PERAK

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA, 22 Mei 2025



Gusrildo Dwira Prismahendra

NIT. 0921023104

PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL
TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal di
Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut
Nama : Gusrildo Dwira Prismahendra
NIT : 0921023104
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan
Uji Kelayakan Proposal

Surabaya, 28 November 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Muhammad Dahri, S.Hum., M.H
NIP. 19610115 198311 1 001



Edi Kurniawan, S.ST., MT
NIP. 19831202 201902 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.
NIP. 19841118 200812 1 003

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
TUGAS AKHIR**

Judul : Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal di
Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Laut
Nama : Gusrildo Dwira Prismahendra
NIT : 0921023104
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah Terapan

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dilaksanakan
Seminar Hasil Karya Ilmiah Terapan


Surabaya, 30 April 2025

Menyetujui,

Penguji II

Penguji III

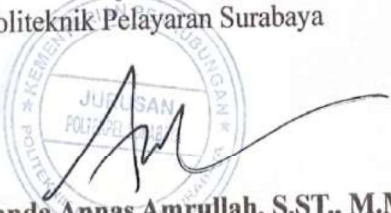
Penguji I


Faris Novandi, S.Si.T., M.Sc.
NIP. 19841118 200812 1 003


Muhammad Dahri, S.Hum., M.H
NIP. 19610115 198311 1 001


Edi Kurniawan, S.ST., MT
NIP. 19831202 201902 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya


Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.
NIP. 19840623 201012 1 005

**PENGESAHAN PROPOSAL
TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**ANALISIS STANDAR KINERJA PELAYANAN
KAPAL DI TERMINAL MIRAH PELABUHAN
TANJUNG PERAK**

Disusun Oleh:


GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA
NIT 09.21.023.1.04

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Seminar Proposal
Politeknik Pelayaran Surabaya

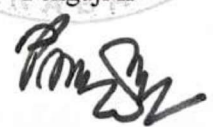
Surabaya, 11 Desember 2024

Menyetujui,

Penguji I


Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.
NIP. 19841118 200812 1 003


Penguji II


Muhammad Dahri, S.Hum., M.H
NIP. 19610115 198311 1 001

Penguji III


Edi Kurniawan, S.ST., MT
NIP. 19831202 201902 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya


Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.
NIP. 19841118 200812 1 003

**PENGESAHAN HASIL
TUGAS AKHIR
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN *PORT WASTE MANAGEMENT*
SYSTEM TERHADAP PELAPORAN LIMBAH DI ATAS KAPAL DALAM
UPAYA MEWUJUDKAN KONSEP *GREEN PORT* DI PELABUHAN
TANJUNG PERAK**

Disusun Oleh:

GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA

NIT. 09.21.023.1.04

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Seminar Hasil

Politeknik Pelayaran Surabaya

Surabaya, 30 April 2025

Menyetujui,

Penguji I



Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc.
NIP. 19841118 200812 1 003

Penguji II



Muhammad Dahri, S.Hum., M.H
NIP. 19610115 198311 1 001

Penguji III



Edi Kurniawan, S.ST., MT
NIP. 19831202 201902 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya



Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M.
NIP. 19840623 201012 1 005

ABSTRAK

GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA, judul Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak. Dibimbing Bapak Muhammad Dahri, S.Hum., M.H dan Bapak Edi Kurniawan, S.ST., MT.

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia memiliki wilayah laut yang sangat luas, menjadikan pelabuhan sebagai komponen vital dalam mendukung konektivitas dan aktivitas transportasi laut. Pelabuhan Tanjung Perak, sebagai pelabuhan terbesar kedua di Indonesia, memegang peranan penting dalam distribusi logistik nasional, khususnya melalui Terminal Mirah yang melayani bongkar muat barang dan general cargo. Selama pelaksanaan Praktik Darat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak pada tahun 2023, ditemukan adanya indikator kinerja pelayanan kapal yang belum optimal, ditandai dengan keterlambatan kapal meninggalkan tambatan akibat kendala administratif dan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah dengan membandingkan data tahun 2023 dan 2024. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi penyebab penurunan atau peningkatan kinerja, serta menilai efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. Diharapkan hasil analisis ini dapat menjadi masukan bagi perbaikan sistem pelayanan dan pengelolaan pelabuhan agar lebih efisien dan sesuai standar yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif yang didahulukan dengan observasi pada tempat praktik penulis untuk memperoleh data-data yang terkait dan disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum terdapat peningkatan pada berbagai indikator utama seperti Waiting Time, Approach Time, pelayanan barang non-petikemas, pelayanan petikemas, serta utilisasi fasilitas dan peralatan pelabuhan. Peningkatan ini dipengaruhi oleh evaluasi berkala, peningkatan koordinasi antar instansi, serta pemanfaatan teknologi digital dalam pengawasan. Namun demikian, indikator pelayanan kapal mengalami penurunan signifikan, dari 59,22% pada tahun 2023 menjadi 51,22% pada tahun 2024. Penurunan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan kesiapan muatan akibat gudang yang tidak beroperasi 24 jam, kendala cuaca, keberagaman jenis muatan, kerusakan alat kapal, dan hambatan proses laboratorium untuk muatan curah cair. Menyikapi kondisi tersebut, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak telah melakukan.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Kapal, Terminal Mirah, Pelabuhan Tanjung Perak, Deskriptif Kuantitatif, Evaluasi Kinerja

ABSTRACT

GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA Title The Analysis of Ship Service Performance Standards at Terminal Mirah, Tanjung Perak Port Supervisors: Mr. Muhammad Dahri, S.Hum., M.H. and Mr. Edi Kurniawan, S.ST., MT.

Indonesia, as the largest archipelagic country in the world, possesses an extensive maritime territory, making ports a vital component in supporting connectivity and sea transportation activities. Tanjung Perak Port, the second largest port in Indonesia, plays a crucial role in national logistics distribution, particularly through Terminal Mirah, which handles loading and unloading of general cargo. During the land-based internship conducted at the Office of the Harbormaster and Port Authority of Tanjung Perak in 2023, performance indicators showed suboptimal results, marked by ship delays in leaving the berth due to administrative and operational constraints. This research aims to analyze the ship service performance standards at Terminal Mirah by comparing data from 2023 and 2024. The main focus of this study is to identify the causes of performance decline or improvement and to assess the effectiveness of corrective actions undertaken by the Tanjung Perak Port Authority. The findings are expected to contribute to improving port service systems and management in accordance with the standards set by the Directorate General of Sea Transportation.

This study employs a descriptive quantitative method, preceded by field observation at the internship site to collect relevant data aligned with established regulations.

The results show a general improvement in key indicators such as waiting time, approach time, non-containerized cargo services, container services, and the utilization of port facilities and equipment. These improvements are driven by periodic evaluations, enhanced inter-agency coordination, and the adoption of digital technology in supervision. However, ship service performance indicators experienced a significant decline, from 59.22% in 2023 to 51.22% in 2024. This decrease is attributed to several factors, including delayed cargo readiness due to non-24-hour warehouse operations, weather disturbances, diverse cargo types, ship equipment failures, and delays in laboratory processing for liquid bulk cargo. In response, the Port Authority of Tanjung Perak has taken several corrective actions.

Keywords: *Ship Service Performance, Terminal Mirah, Tanjung Perak Port, Descriptive Quantitative, Performance Evaluation*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik serta sarana untuk memperdalam pemahaman terhadap topik yang dipilih. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan karya ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi, yaitu antar lain kepada :

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya;
2. Bapak Dr. Romanda Annas Amrullah, S.ST., M.M. selaku Ketua Program Studi Transportasi Laut Poltekpel Surabaya;
3. Bapak Muhammad Dahri, S.Hum., M.H selaku Dosen Pembimbing I KIT yang selalu memberikan masukan serta saran dalam proses pembuatan KIT penulis;
4. Bapak Edi Kurniawan, S.ST., MT selaku Dosen Pembimbing II KIT yang selalu sabar membimbing penulis dan memberikan dukungan serta arahan untuk penyusunan KIT;
5. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T, M.Sc selaku Dosen penguji I KIT yang senantiasa memberikan bimbingan dalam bentuk kritik dan masukan demi tersusunnya KIT yang baik dan benar;
6. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Dosen di Poltekpel Surabaya khususnya para dosen program studi Transportasi Laut yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan fasilitas selama proses perkuliahan hingga terselesaikannya penelitian ini;
7. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta Bapak Wiwin dan Ibu Sri, atas segala doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material yang tiada henti diberikan selama ini;
8. Kepada yang terhormat Bapak/Ibu Kepala kantor dan pegawai kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, serta pengalaman berharga selama menjalani kegiatan PRADA;
9. Kepada yang terhormat Bapak/Ibu Kepala dan pegawai Subholding Pelindo Multi Terminal (SPMT) yang telah bersedia membantu penulis untuk penelitian dan pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan tepat waktu;
10. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan, khususnya TL C1, yang telah memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan selama proses penelitian hingga selesainya penyusunan KIT ini;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah

membantu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan KIT ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan KIT ini masih terdapat kekurangan yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan karya di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca di masa yang akan datang.

Surabaya, 28 April 2025

GUSRILDO DWIRA PRISMAHENDRA
NIT. 0921023104

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN UJI KELAYAKAN PROPOSAL	iii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL	iv
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....	v
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN HASIL	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Review Penelitian Sebelumnya.....	9
B. Landasan Teori.....	11

1. Analisis	11
2. Pelabuhan.....	12
3. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama	13
4. Pelayanan.....	15
5. Kinerja	16
6. Kinerja Operasional	20
7. Kinerja Pelayanan Kapal	21
C. Kerangka Berpikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
1. Lokasi Penelitian.....	27
2. Waktu Penelitian.....	27
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
D. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
B. Hasil Penelitian	37
1. Deskripsi Variabel Penelitian	37
2. Analisis Data.....	43
C. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	60

LAMPIRAN.....	62
----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penyampaian Laporan Evaluasi Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2023.....	4
Gambar 2. 1 Skema Waktu Pelayanan Kapal di Pelabuhan.....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4. 1 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak	xiv
Gambar 4. 2 Struktur Oorganisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak	35
Gambar 4. 3 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2024.....	38
Gambar 4. 4 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Januari 2024.....	39
Gambar 4. 5 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Februari 2024.....	39
Gambar 4. 6 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Maret 2024.....	39
Gambar 4. 7 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan April 2024.....	40
Gambar 4. 8 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Mei 2024.....	40
Gambar 4. 9 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Juni 2024	40
Gambar 4. 10 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Juli 2024	41
Gambar 4. 11 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Agustus 2024	41
Gambar 4. 12 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan September 2024	41
Gambar 4. 13 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Oktober 2024	42
Gambar 4. 14 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan November 2024	42
Gambar 4. 15 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Desember 2024	42
Gambar 4. 16 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Januari - Desember 2024	43
Gambar 4. 17 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Januari - Desember 2023	51

Gambar 4. 18 Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Januari - Desember 2024	51
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Riview Penelitian yang Relevan	9
Tabel 2. 2 Standar Kinerja Pelayanan Barang Petikemas Dan Non Petikemas, Standar Utilitas Fasilitas Dan Kesiapan Operasional Tahun 2023	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.504 pulau dan memiliki garis pantai sepanjang 95.181 km, menjadikannya negara dengan garis pantai terpanjang kedua setelah Kanada (Apriliani et al., n.d.). Selain itu sekitar 75% wilayah Indonesia terdiri dari laut yang mencakup area seluas 5,8 juta km², termasuk dalam ZEEI (*Zona Ekonomi Eksklusif* Indonesia). Dengan begitu Indonesia memiliki wilayah perairan yang lebih besar dari pada daratannya. Sehingga Pelabuhan sangat berperan penting untuk menghubungkan kegiatan multimoda transportasi laut di Indonesia (Saksono, 2013).

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang dan bongkar muat barang (Vandawati., 2019). Pelabuhan 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.

Penggunaan lahan sebagai pelabuhan harus memiliki fasilitas pokok pelabuhan yang meliputi dermaga, container yard, gudang, terminal, fasilitas bongkar, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan pelabuhan serta fasilitas pokok lainnya. Penetapan kebijakan yang tepat dalam pelaksanaan

pelayanan jasa dipelabuhan diperlukan standar pelayanan yang mampu menjadi dasar dan tolak ukur dalam pelaksanaan operasional alur serta menjadi alat control pelabuhan.

Sesuai dengan Undang – Undang tahun 17 tahun 2008 tentang pelayaran dalam pasal 31, terdapat beberapa kegiatan usaha jasa di pelabuhan sebagai penunjang transportasi laut, kegiatan salah satunya adalah kegiatan bongkar muat. Bongkar muat merupakan proses pemindahan barang atau muatan dari suatu lokasi ke lokasi lain, terutama dari atau ke dalam kapal, truk, dan kereta. Proses ini terdiri dari dua tahap yaitu bongkar dan muat. Kegiatan bongkar muat umumnya dilakukan di Pelabuhan atau terminal untuk mendistribusikan barang baik secara domestik maupun internasional.

Salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia adalah Pelabuhan Tanjung Perak. Pelabuhan Tanjung Perak adalah Pelabuhan kedua tersibuk dan terbesar di Indonesia setelah Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Hal ini disebabkan Pelabuhan Tanjung Perak berfungsi sebagai pintu masuk ke bagian timur Indonesia (Masruroh Kusman et al., 2023). Oleh karena itu untuk meningkatkan layanan untuk kapal dan barang yang dibawa, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai.

Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sendiri memiliki 8 terminal, salah satunya yaitu terminal mirah, terminal mirah merupakan salah satu terminal Pelabuhan yang berlokasi di Tanjung Perak Surabaya dan dikelola oleh Subholding Pelindo Multi Terminal (SPMT). Terminal mirah adalah terminal yang melayani bongkar muat barang, general cargo dan offshore.

Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut menetapkan standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengoperasian di pelabuhan, kelancaran dan ketertiban pelayanan serta sebagai dasar pertimbangan untuk perhitungan tarif jasa pelabuhan. Standar kinerja pelayanan operasional adalah standar hasil kerja dan tiap-tiap pelayanan yang harus dicapai oleh operator terminal atau pelabuhan dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk dalam penyediaan fasilitas dan peralatan pelabuhan yang dilaporkan dalam periode waktu dan satuan tertentu. Standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan penting untuk ditaati karena dengan mengikuti standar kinerja, pelabuhan dapat menjadi pusat logistik yang andal, aman, dan berkelanjutan, mendukung perdagangan internasional serta kemajuan ekonomi secara keseluruhan.

Dalam Pedoman Perhitungan Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut dengan nomor HK 103/2/2/DJPL-17, terdapat beberapa kriteria digunakan sebagai dasar untuk menentukan nilai standar untuk kinerja pelayanan operasional pelabuhan.

Kinerja pelayanan yang dimaksud dimulai pada saat kapal akan bersandar, kapal melakukan bongkar muat dan kapal lepas sandar dari Pelabuhan (Doriah et al., 2018). Sebuah pelabuhan dikatakan memiliki tingkat pelayanan yang baik jika waktu yang diperlukan untuk bongkar dan muat barang lebih singkat dari jadwal yang diberikan sehingga tidak mengganggu jadwal kapal-kapal lain yang akan berlabuh. Untuk mengetahui kinerja pelayanan dari suatu pelabuhan, perlu dilakukan suatu pengukuran semua kegiatan pelabuhan agar diperoleh

suatu ukuran produk jasa semua komponen yaitu kinerja operasional pelabuhan.

NO	INDIKATOR KINERJA	STANDAR	SATUAN	TAHUN 2023												RATA-RATA	KETERANGAN
				JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES		
I	PELAYANAN KAPAL																
	ET: BT MULTI PURPOS	65	%	61,1	71	77,6	74,1	70,7	59,91	60,75	51,56	45,65	41,51	46,31	50,40	59,22	CUKUP BAIK
II	PELAYANAN BARANG																
	GENERAL CARGO	52	T/G/J	50	41	65	231	55	57	53	75	67	64	69	68	76,63	BAIK
	CURAH CAIR	100	T/J	144	111	108	97	134	151	179	142	183	187	185	157	148,12	BAIK
III	PELAYANAN PETIKEMAS																
	B/C/H (Konvensional)	11	B/C/H	15,2	14	12,90	12,7	11,8	12,7	12,4	13,1	10,9	13,8	12,5	16,4	13,18	BAIK
	B/S/H (Konvensional)	11	B/S/H	14,7	15,3	12,5	10,80	10,1	10,3	8,95	10,1	11,1	11,6	9,45	12,3	11,42	BAIK
	Receiving Petikemas	55	Menit	23,7	26,4	26,6	26,7	24,9	25,3	26,1	23,3	25,7	24,10	28,9	26,7	25,69	BAIK
	Delivery Petikemas	85	Menit	24,3	31,2	27,4	27,9	28,8	30,7	28,6	27,30	28,40	31,67	25,10	31,8	28,59	BAIK
IV	UTILISASI FASILITAS & PERALATAN																
	BOR Multi Purpose	70	%	43	46	41	46	41	42	40	47	35	41	47	33	41,85	BAIK
	SOR Multi Purpose	50	%	5,00	6,00	4,67	2,00	2,08	5,62	5,44	10	7	7	2	1	4,82	BAIK
	YOR Mutli Purpose	50	%	3,00	6,00	6,75	5,00	3,96	4,28	6,88	7	1	0	0	1	4,49	BAIK
	Kesiapan Operasi Alat Pe	80	%	96,7	99,6	99,9	98,6	98,16	98,50	94,00	93,50	97,88	97,3	97,40	97,30	97,38	BAIK

Gambar 1. 1 Penyampaian Laporan Evaluasi Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak Tahun 2023

Sumber : *Data Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak*

Selama penulis melaksanakan Praktik Darat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya pada tahun 2023. Yang dimana salah satu indikatornya berwarna merah dan kuning. Hal tersebut disebabkan oleh kapal yang telah selesai kegiatan bongkar/muat (*end work*) tetapi masih berada di tambatan dikarenakan menunggu dokumen dari Agen Pelayaran, serta adanya kondisi diluar kendali dari terminal seperti cuaca dan terkait permintaan pelayanan kapal setelah selesai kegiatan bongkar/muat.

Sebagai upaya untuk memahami dinamika operasional di Terminal Mirah, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kembali standar kinerja pelayanan kapal pada tahun 2023. Analisis ini akan menganalisa penyebab dan apa yang

dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak di tahun 2024 dengan perbandingan tahun 2023 untuk menilai apakah terdapat perkembangan signifikan dalam memenuhi standar kinerja yang ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak. Fokus penelitian ini tidak hanya untuk mengidentifikasi pencapaian kinerja operasional, tetapi juga untuk menggali lebih dalam tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap perubahan tersebut, baik dalam aspek teknis, manajerial, maupun sumber daya yang digunakan. Dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan dengan judul Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal Di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dikemukakan, penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan dari pencapaian kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023?
2. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak selaku pengawas untuk memperbaiki standar kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah?

C. Batasan Masalah

Bahwa penelitian ini hanya dibatasi pada kegiatan Kinerja Pelayanan

Kapal yang meliputi *Waiting Time* (WT), *Aprocah Time* (AT), dan *Effective Time : Berth Time* (ET:BT) yang berlangsung di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak, dengan jangkauan waktu di bulan Januari Sampai Desember di Tahun 2024.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perkembangan dari pencapaian kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak selaku pengawas untuk memperbaiki standar kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah.

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari tujuan penelitian ini, peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat memberi manfaat bagi peneliti serta pembacanya baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu mengembangkan teori manajemen pelabuhan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap masalah yang berkaitan pengawasan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama

dalam meningkatkan kinerja operasional pelabuhan dan menerapkan standar kinerja pelayanan kapal.

- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk studi akademik lainnya tentang pengelolaan pelabuhan, khususnya di wilayah Pelabuhan Utama Tanjung Perak, yang memainkan peran penting dalam logistik dan ekonomi regional.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pelabuhan

- 1) Hasil penelitian dapat membantu menentukan faktor – faktor yang mempengaruhi rasio waktu kerja kapal ditambat sehingga dapat meningkatkan standar pelayanan pelabuhan.
- 2) Studi ini akan menemukan metode untuk mengelola sumber daya pelabuhan, termasuk infrastruktur, sumber daya manusia, dan peralatan, sehingga pelabuhan dapat beroperasi dengan lebih baik dan produktif tanpa menambah biaya yang tidak perlu..
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak dengan menganalisis dan meningkatkan standar kinerja. Ini akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan pelabuhan dan meningkatkan daya saing Pelabuhan Utama Tanjung Perak sebagai pelabuhan utama di Indonesia.

b. Bagi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak

- 1) Studi ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama dapat melakukan tugas pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

- 2) Studi ini dapat membantu Kantor Kesyahbandaran, Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak, dan pihak lain yang terlibat dalam operasional pelabuhan seperti perusahaan pelayaran, agen kapal, dan tenaga kerja pelabuhan lebih berkolaborasi dengan lebih baik dalam pengelolaan dan pengawasan.

c. Bagi pembaca

Pembaca dapat menemukan lebih banyak informasi dan referensi tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan, terutama terkait dengan Terminal Mirah di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Penulis mengambil beberapa referensi dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya untuk bahan perbandingan. *Review* penelitian sebelumnya dapat dilihat dalam tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Riviw Penelitian yang Relevan

Sumber : <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/GARA>
<https://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/2726>
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/22797/22494>

N0	1.
Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Doriah Hasipatul Munah, I Wayan Suteja, I Gede Putu Warka / Tahun 2018
Judul Penelitian	Analisis Pengukuran Kinerja Pelabuhan Laut Lembar Berdasarkan kriteria Kinerja Pelabuhan
Metode	Kuantitatif
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kinerja Pelabuhan Laut Lembar berdasarkan kriteria kinerja pelayanan dapat dinyatakan cukup baik dari <i>Waiting Time</i> (WT) dan <i>Aproach Time</i> (AT), sedangkan nilai <i>Effective Time</i> (ET) dibanding <i>Berth Time</i> (BT) dapat dikatakan kurang baik. Tingkat kinerja Pelabuhan Laut Lembar kriteria kinerja produktivitas dapat dikatakan cukup baik di mana kinerja produktivitas kerja bongkar muat kapal barang <i>bag cargo</i> dan <i>container</i> kurang baik, sedangkan untuk kapal barang curah kering dan curah cair mempunyai kinerja yang baik demikian juga dengan <i>receiving/delivery</i> peti kemas. Tingkat kinerja Pelabuhan Laut Lembar dilihat dari kinerja utilitas berdasarkan kriteria kinerja pelabuhan adalah kurang baik, dimana hanya tingkat penggunaan lapangan <i>Yard Occupancy Ratio</i> (YOR) yang mempunyai kinerja yang baik, sedangkan parameter yang lain kurang baik.
Perbedaan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> Pada penelitian tersebut membahas mengenai kinerja pelayanan, kinerja produktivitas dan kinerja utilitas sedangkan

	<p>peneliti akan berfokus pada aspek kinerja pelayanan (<i>Waiting Time</i> (AT), <i>Approach Time</i> (AT) dan <i>Effective Time</i> (AT) dibanding <i>Berth Time</i> (BT)).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini menggunakan Terminal Mirah Tanjung Perak sebagai tempat penelitian.
N0	2.
Nama Peneliti/Tahun Penelitian	M. Rum Raekhan, Ludfi Djakfar, Alwafi Pujiraharjo / Tahun 2017
Judul Penelitian	Evaluasi Kinerja Bongkar Muat Di Pelabuhan Umum Gresik
Metode	Kuantitatif
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> • Dari hasil analisis dan penilaian menurut standar kinerja yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, untuk produktivitas bongkar-muat dan <i>Effective Time</i> (ET) Dermaga 265 masih kurang baik sedangkan untuk Dermaga Curah Kering dan Dermaga 78 baik. • Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan analisis deskriptif dapat diketahui bahwa waktu yang terbuang saat kapal berada di tambatan (<i>Idle Time</i> (IT)) dikarenakan keterlambatan truk, masalah tenaga kerja bongkar-muat, keterlambatan muatan dan kondisi cuaca berpengaruh pada kecepatan proses bongkar-muat. • Dari hasil analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), variabel-variabel yang memerlukan perbaikan guna mencapai tingkat kinerja yang diharapkan user adalah variabel kecepatan proses bongkar-muat, kesiapan armada, kapasitas lapangan penumpukan, kebersihan area pelabuhan serta penerangan malam hari.
Perbedaan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian tersebut fokus membahas aspek kinerja produktivitas (Bongkar Muat) di Pelabuhan Umum Gresik sedangkan peneliti berfokus pada aspek kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah. • Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) sedangkan saya menggunakan metode <i>Good Agricultural Practices</i> (GAP)
N0	3.
Nama Peneliti/Tahun Penelitian	Ribka R. Plangiten, Sisca V. Pandey, Lucia G. J. Lalamentik/2019
Judul Penelitian	Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Asdp Indonesia Ferry Bitung
Metode	Kuantitatif
Hasil Penelitian	Berdasarkan Keputusan Dirjen Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DJPL-11 tanggal 15 Desember 2011 tentang Standar Kinerja

	<p>Pelayanan Operasional Pelabuhan maka dapat diketahui hasil pencapaian kinerja Pelabuhan ASDP (Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan) Indonesia Ferry Bitung sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Waiting Time</i> (WT) = Baik • <i>Approach Time</i> (AT) = Baik • ET/BT = Cukup Baik • T/G/H = Kurang Baik • <i>Berth Occupancy Ratio</i> (BOR) = Baik • <i>Yard Occupancy Ratio</i> (YOR) = Baik
Perbedaan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian tersebut membahas mengenai keseluruhan aspek Standar Kinerja Operasional Pelabuhan di Pelabuhan ASDP (Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan) Indonesia Ferry Bitung pada tahun 2017, sedangkan peneliti hanya berfokus pada aspek kinerja pelayanan kapal berdasarkan Standar Kinerja Operasional Kapal di Terminal Mirah pada tahun 2023. • Penelitian tersebut menggunakan metode observasi dan wawancara untuk menganalisis kinerja pelayanan kapal sedangkan penelitian ini menggunakan <i>Good Agricultural Practices</i> (GAP) Analisis

B. Landasan Teori

Sebagai pendukung pembahasan pada penelitian mengenai Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal Di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak, dibutuhkan beberapa teori penunjang yang berkaitan dengan pembahasan pada skripsi ini sehingga dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.

1. Analisis

Analisis merupakan usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara mengurai, membedakan, memilih dengan cara mengurai komponen-komponen pembentukannya untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian analisis yaitu penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan sebenarnya. Nana Sudjana (2016:27) mengemukakan

bahwa Analisis adalah usaha memilih sesuatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian – bagian sehingga jelas hirarkinya atau susunanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Angelina, Ghita, 2007:10) analisis adalah penguraian suatu kelompok atas berbagai bagiannya dan pengenalan bagian itu sendiri, serta hubungan anantara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Jadi analisis ini merupakan penguraian dari suatu bagian materi dengan materi yang lain sehingga memperoleh hasil yang tepat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis bukan sekadar penelusuran atau penyelidikan biasa, melainkan merupakan kegiatan terencana yang dilakukan dengan serius menggunakan pemikiran kritis untuk mencapai kesimpulan berdasarkan informasi yang terkumpul. Selain itu, kita dapat menentukan dari sisi mana kita akan menganalisis. Sehingga dapat diketahui penjelasan, karakteristik dari setiap bagian, dan keterkaitan antara satu sama lain secara keseluruhan.

2. Pelabuhan

Pelabuhan merupakan pintu gerbang utama dalam melaksanakan kegiatan multimoda melalui moda transportasi laut. Oleh karena itu, pelabuhan harus memiliki kinerja dan sarana prasarana yang baik sebagai penunjang kegiatan yang berada di lingkungan kepelabuhanan. Menurut Triatmodjo (2009) pelabuhan pada umumnya merupakan lokasi yang terletak di perbatasan antara laut dengan daratan, atau terletak di sungai atau danau. Pelabuhan terdiri dari tiga bagian, yaitu:

- a. Perairan atau kolam yang menyediakan tempat berlindung.

- b. Fasilitas waterfront seperti tambatan, dermaga, gudang atau fasilitas pelayanan penumpang, muatan, bahan bakar, bahan pasokan untuk kapal.
- c. Peralatan apung seperti kapal-kapal penolong dan alat angkat di perairan.

Dalam Undang - Undang 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, pelabuhan diartikan sebagai wilayah yang mencakup daratan dan/atau perairan dengan batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat kegiatan pemerintah dan perusahaan. Pelabuhan ini berperan sebagai area berlabuh kapal, tempat naik-turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, termasuk terminal dan area berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran, serta fasilitas penunjang pelabuhan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Pelabuhan memiliki beberapa jenis yang mencakup pelabuhan laut, pelabuhan sungai, dan danau.

3. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama mempunyai tugas melaksanakan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan, pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan

pelayaran, pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial, pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut, serta sertifikasi kelaiklautan kapal.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan koordinasi seluruh kegiatan pemerintahan di pelabuhan, pemeriksaan dan penyimpanan surat, dokumen, dan warta kapal, penerbitan persetujuan kegiatan kapal di pelabuhan, pemeriksaan kapal, penerbitan Surat Persetujuan Berlayar, pemeriksaan pendahuluan kecelakaan kapal, dan penahanan kapal atas perintah pengadilan;
- b. Pelaksanaan pengaturan, penyediaan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pengawasan penggunaan daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, pengaturan lalu lintas kapal ke luar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal dan penetapan standar kinerja operasional pelayanan jasa kepelabuhanan;
- c. Pelaksanaan penyediaan dan pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran, jaringan jalan, dan sarana bantu navigasi pelayaran.
- d. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan kegiatan lalu lintas dan angkutan laut;

- e. Pelaksanaan pemeriksaan, pengujian dan sertifikasi kelaiklautan kapal serta penyijilan awak kapal;
- f. Perencanaan, pelaksanaan urusan keuangan, perlengkapan, ketatausahaan, kerumahtanggaan, sumber daya manusia, hukum, organisasi, dan hubungan masyarakat; dan
- g. Penyusunan evaluasi dan pelaporan.

4. Pelayanan

Menurut Kotler, P. (2005) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Cravens (1998) pengertian pelayanan yaitu upaya dalam memenuhi permohonan untuk menspesifikasikan produk – produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, pemprosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan, dan layanan garansi. Pelayanan sering disebut jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilaksanakan suatu pihak terhadap pihak lain (Tunggal,1996). Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Pada pelabuhan Tanjung Perak Surabaya sendiri terdapat 2 macam pelayanan yaitu kapal dan barang. Pelayanan kapal merupakan layanan yang mencakup semua kegiatan operasional kapal dari saat masuk ke pelabuhan hingga keluar. Beberapa aspek yang termasuk dalam pelayanan kapal meliputi:

- a. Layanan tambat, layanan ini diberikan kepada kapal yang berlabuh di dermaga untuk kegiatan bongkar muat barang.
- b. Layanan pandu. layanan yang membantu kapal masuk dan keluar dari dermaga melalui jalur pelabuhan sehingga navigasi dapat dilakukan dengan aman, tertib, dan lancar untuk keamanan kapal dan lingkungan.
- c. Layanan tunda, layanan yang ditawarkan oleh kapal tunda untuk mendorong atau menarik kapal menuju atau meninggalkan dermaga.
- d. Layanan air, sampah, dan limbah, layanan ini termasuk air, sampah, dan limbah kapal.

Pelayanan barang atau kargo mencakup aktivitas seperti bongkar barang yang dimuat dari kapal hingga dikirim ke pemilik barang. Layanan kargo ini mencakup layanan di dermaga umum, dermaga khusus, lapangan, dan gudang, yang semua diatur oleh peraturan perundang-undangan.

5. Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:95), kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut Rivai (2013:604), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar yang diproyeksikan dengan

dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.

Konsep kinerja berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang dalam pelaksanaannya ditindak lanjuti dengan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 589/IX/6/Y/1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Maksud definisi tersebut adalah dengan kinerja terdapat gambaran tingkat pencapaian dari pelaksanaan visi, misi, dan tujuan organisasi yang telah dirumuskan dalam strategic planning. Dengan kata lain, kinerja dapat dilihat dari tingkat pencapaian pelaksanaan program program dari visi, misi, dan tujuan organisasi.

Kinerja operasional pelabuhan, menurut Suranto (2004:130), adalah tingkat kesuksesan pelayanan kapal, barang, dan peralatan pelabuhan dalam jangka waktu tertentu. Untuk mengukur kinerja ini, Anda dapat menggunakan berbagai satuan, seperti jam, berat, atau perbandingan rata-rata. Menurut Gultom (2007:64), jenis barang, kemasan barang, dan jenis

kapal yang dilayani memengaruhi kinerja operasional pelabuhan. Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja operasional adalah tingkat keberhasilan dan efisiensi pemanfaatan fasilitas dan peralatan pelabuhan selama kegiatan bongkar dan muat dalam waktu tertentu. Kinerja ini juga bergantung pada bagaimana gudang, terminal, dan area penumpukan barang di pelabuhan beroperasi.

Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut menetapkan standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan yang digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pengoperasian di pelabuhan, kelancaran dan ketertiban pelayanan serta sebagai dasar pertimbangan untuk perhitungan tarif jasa pelabuhan yang diimplementasikan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan sebagai badan yang berwenang.

Standar Kinerja Pelayanan Operasional merupakan standar yang menetapkan hasil kerja yang harus dicapai oleh operator terminal atau pelabuhan dalam menyediakan layanan kepelabuhanan, termasuk penyediaan fasilitas dan peralatan pelabuhan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor : HK.103/2/18/DJPL-16 Tahun 2016 Tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama, yaitu:

- a. Standar kinerja pelayanan kapal angkutan laut
- b. Standar kinerja pelayanan tambat

- c. Standar kinerja bongkar muat barang Peti kemas dan non Peti kemas
- d. Standar utilitas fasilitas dan kesiapan operasional.

Tabel 2. 2 Standar Kinerja Pelayanan Barang Petikemas Dan Non Petikemas, Standar Utilitas Fasilitas Dan Kesiapan Operasional Tahun 2023

Sumber : *KEPUTUSAN KEPALA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PERAK NOMOR : KP-OP.TPr 14 Tahun 2023*

INDIKATOR	SATUAN	STANDAR
PELAYANAN TAMBAT KAPAL		
ET : BT	%	65
PELAYANAN BARANG NON PETIKEMAS		
GENARAL CARGO (GC)	T/G/J	52
CURAH CAIR (CC)	T/J	100
PELAYANAN PETIKEMAS		
BCH (Konvensional)	B/C/H	11
BSH (Konvensional)	B/S/H	11
RECEIVING	MENIT	55
DELIVERY	MENIT	85
UTILISASI FASILITAS DAN PERALATAN		
BOR	%	70
SOR	%	50
YOR	%	50
KESIAPAN OPRASI ALAT	%	80

Data diatas merupakan standar kinerja terminal mirah tahun 2023 yang mencantumkan indikator-indikator kinerja yang diukur dalam berbagai aspek operasional terminal. Data ini memberikan informasi tentang target standar yang diharapkan dicapai oleh terminal mirah dalam layanan dan utilitas fasilitasnya.

6. Kinerja Operasional

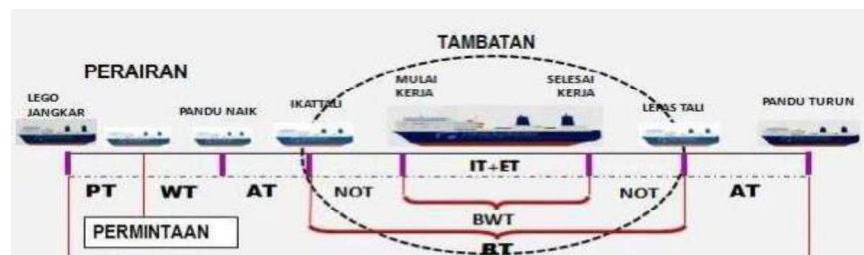
Kinerja operasional adalah sebuah kinerja tentang mutu aktifitas yang berhubungan dengan aliran dan perpindahan barang, dari barang mentah

dipasok sampai barang jadi sampai di tangan konsumen akhir (Kurniawan dan Rinofah, 2016). Kinerja operasional menurut Sobandi dan Kosasih (2014) dapat diartikan sebagai kesesuaian proses dan evaluasi kinerja dari operasi internal perusahaan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas, fleksibilitas, dan kualitas proses barang atau jasa.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Kinerja operasional adalah tingkat keberhasilan dan efisiensi pemanfaatan fasilitas dan peralatan pelabuhan selama kegiatan bongkar dan muat dalam waktu tertentu. Kinerja ini juga bergantung pada bagaimana gudang, terminal, dan area penumpukan barang di pelabuhan beroperasi.

7. Kinerja Pelayanan Kapal

Dalam pengertiannya kinerja pelayanan kapal bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di pelabuhan atau dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu Pelabuhan (Seminar Intelektual et al., 2022). Waktu layanan di dermaga dimulai saat kapal diikatkan dan berakhir saat dilepaskan. Kinerja pelayanan kapal kaitannya dengan waktu atau lamanya pelayanan kapal selama di dalam area Pelabuhan. Skema waktu pelayanan kapal ditunjukkan pada Gambar dibawah yang dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Skema Waktu Pelayanan Kapal di Pelabuhan

Sumber : <https://koneksea.com/turn-round-time/>

- a. *Postpone Time* (PT) adalah waktu tertunda yang tidak bermanfaat selama kapal berada di lokasi lego jangkar dan/atau kolam pelabuhan atas kehendak pihak kapal atau pihak eksternal, yang terjadi sebelum atau sesudah kapal melakukan kegiatan bongkar muat.

Rumus :

Postpone Time (PT) = Waktu kapal lego jangkar (tiba) sampai dengan waktu penetapan pelayanan masuk... .. (2.1)

- b. Waktu Tunggu Kapal (*Waiting Time*/WT) adalah waktu tunggu pelayanan pemanduan, yang dihitung sejak permintaan pemanduan oleh pihak perusahaan pelayanan sampai dengan petugas pandu naik kapal

Rumus :

Waiting Time (WT) = Waktu pelayanan (*Pilot on Board*/POB) – Waktu penetapan pelayanan masuk... .. (2.2)

- c. Waktu Pelayanan Pemanduan (*Approach Time*/AT) adalah jumlah jam yang digunakan oleh pelayanan pemanduan, sejak kapal bergerak dari lego jangkar sampai ikat tali di tambatan atau sebaliknya.

Rumus :

Approach Time (AT) = (Kapal mulai bergerak s/d ikat tali) + (Lepas tali s/d pandu turun) (2.3)

- d. *Berthing Time* (BT) adalah jumlah jam selama kapal berada di tambatan sejak tali pertama (*first line*) diikat di dermaga sampai tali terakhir (*last line*) dilepaskan dari dermaga.

Rumus :

$$\text{Berthing Time (BT)} = \text{Berth Working Time (BWT)} + \text{Not Operation Time (NOT)} \dots\dots\dots(2.4)$$

Berthing Time (BT) = Jumlah jam selama kapal berada ditambatan, mulai dari kapal ikat sampai dengan kapal lepas tali.....(2.5)

- e. *Berth Working Time (BWT)* adalah jumlah jam kerja bongkar muat yang tersedia (direncanakan) selama kapal berada di tambatan.

Rumus :

$$\text{Berth Working Time (BWT)} = \text{Berthing Time (BT)} - \text{Not Operation Time (NOT)} \dots\dots\dots(2.6)$$

- f. *Not Operation Time (NOT)* adalah jumlah jam yang direncanakan untuk tidak melaksanakan kegiatan selama kapal berada di tambatan, termasuk waktu istirahat dan pada saat kapal akan berangkat dari tambatan. Komponen *Not Operation Time (NOT)* antara lain istirahat, persiapan bongkar muat (buka tutup palka, buka pasang pipa, penempatan *conveyor*), persiapan berangkat (lepas tali) pada waktu kapal akan berangkat dari tambatan dan waktu yang direncanakan untuk tidak bekerja (hari besar keagamaan, pola kerja tidak 24 jam dan sebagainya).
- g. *Idle time (IT)* adalah waktu menganggur selama jam kerja (*berth working time*), yang disebabkan antara lain hujan, menunggu muatan, menunggu dokumen, alat rusak, dan lain-lain

- h. Waktu Efektif (*Effective Time/ET*) adalah jumlah jam bagi suatu kapal yang benar-benar digunakan untuk bongkar muat selama kapal di tambatan.

Rumus :

$$\text{Effective Time (ET)} = \text{Berth Working Time (BWT)} - \text{Idle time (IT)} \dots \dots \dots (2.7)$$

- i. *Turn Round Time* (TRT) adalah jam kapal berada di pelabuhan, yang dihitung sejak kapal tiba (*Time of Arrival*) di lokasi lego jangkar (*Anchorage Area*) sampai kapal meninggalkan pelabuhan mencapai ambang luar.

Rumus :

$$\text{Turn Round Time (TRT)} = \text{Waiting Time (WT)} + \text{Postpone Time (PT)} + \text{Approach Time (AT)} + \text{Berthing Time (BT)} \dots \dots \dots (2.8)$$

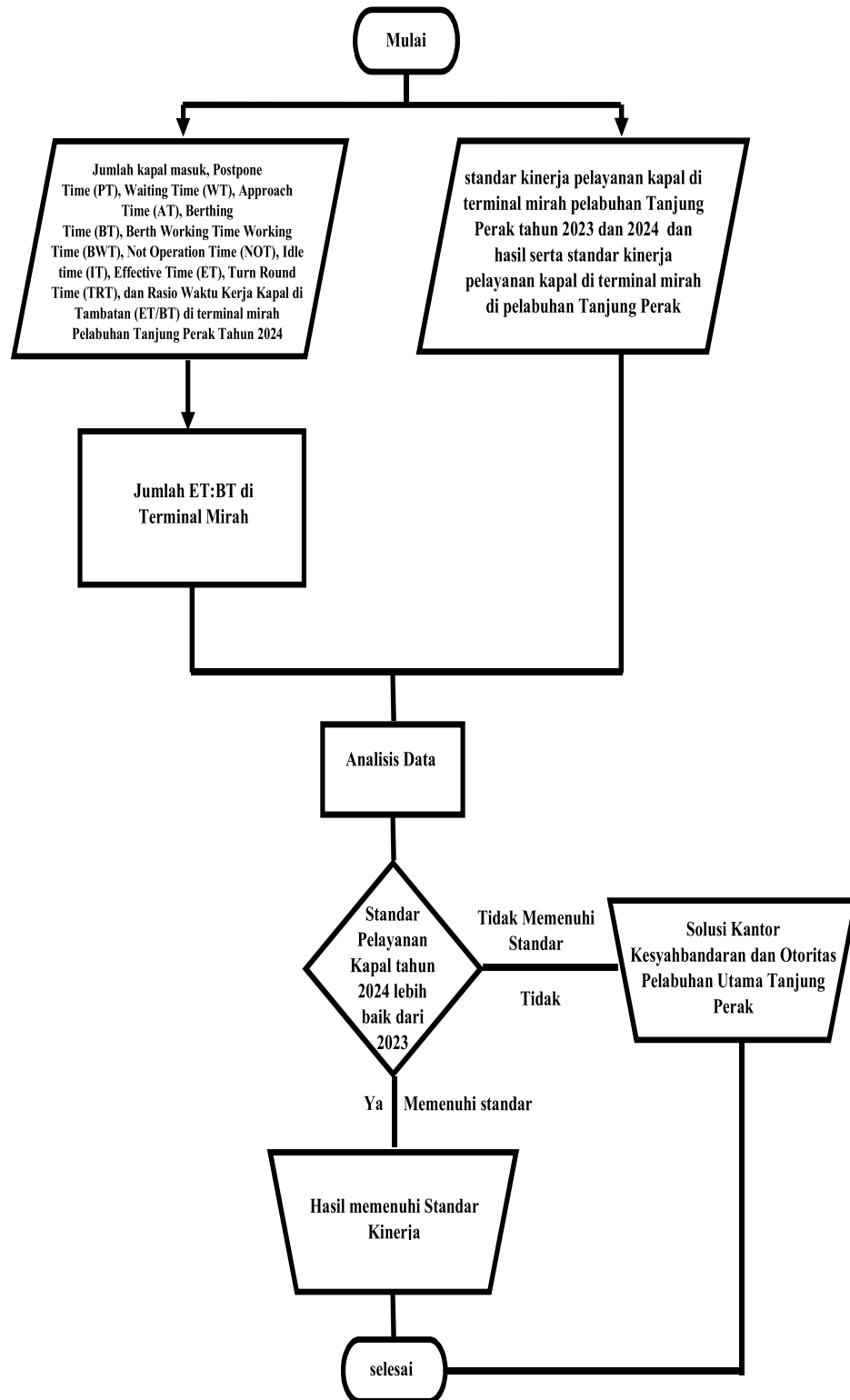
- j. Rasio Waktu Kerja Kapal di Tambatan (ET/BT) adalah perbandingan waktu berkerja efektif (*Effective Time/ET*) dengan waktu kapal selama di tambatan (*Berthing Time/BT*).

Rumus :

$$(ET/BT) = \frac{\text{Effective Time (ET)}}{\text{Berthing Time (BT)}} \dots \dots \dots (2.9)$$

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu gambaran singkat dalam bentuk kerangka yang berisi proses atau alur berpikir mengenai data-data penelitian yang diolah oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti membuat desain pada gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir
Sumber : *Pribadi*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan atau prosedur sistematis yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2014). Metode penelitian adalah teknik ilmiah untuk mengumpulkan data yang valid dengan tujuan menemukan, mengembangkan, dan membuktikan suatu pengetahuan yang dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif merupakan metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Menurut (Kusumastuti dkk., 2020:2) Metode penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel dan biasanya diukur dengan instrumen penelitian, data numerik dan hasil daripada penelitian kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, menghitung, dan

menganalisis. Metode pada penelitian deskriptif ini adalah membahas tentang pelayanan kapal di terminal mirah di pelabuhan Tanjung Perak yang telah diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK. 103/2/2/DJPL-17 tentang pedoman perhitungan kinerja pelayanan operasional Pelabuhan, yang kemudian diturunkan menjadi keputusan Kepala Kantor Kesyahbandar dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak tentang standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan Tanjung Perak. Dari penyampaian laporan evaluasi kinerja pelayanan operasional pelabuhan Tanjung Perak tahun 2023, maka akan dilakukan perbandingan pada tahun 2023 dengan tahun 2024 untuk mencari hasil berkembang terkait indikator pelayanan kapal pada terminal mirah di Pelabuhan Tanjung Perak dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan Ketika penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak yang beralamat Jl. Kalimas Baru No.194, Perak Utara, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur 60165, Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan pada tanggal 01 Agustus 2023 hingga 01 Februari 2024.

C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengadaah data untuk keperluan penelitian ini adalah langkah penting dalam metode ilmiah. Dalam kebanyakan kasus, data yang dikumpulkan akan digunakan (Moehar, 2002). Oleh karena itu data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang didapatkan oleh penulis dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013:187) pengertian data primer adalah data yang bersumber internal yang didapatkan secara langsung melalui pelaksanaan observasi, yaitu berupa pengamatan secara langsung dan wawancara.

Dalam pengumpulan data primer, penulis melakukan wawancara kepada Bapak Moch. Choiril Huda, S.Sos, MM dan Bapak Dedik Oktaviadi, S.S.T.Pel., M.M yaitu staff pegawai seksi Lala yang memiliki tugas pokok dan fungsinya berkaitan dengan standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang terkumpul dari data yang telah ada sebelumnya. Menurut Sugiyono (2013:187) pengertian data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang

dikumpulkan oleh peneliti berdasarkan penelitian sebelumnya maupun dari instansi atau organisasi yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Pada umumnya data sekunder dapat berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data sekunder yang berkaitan dengan standar kinerja pelayanan kapal dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan bagian dari berbagai tahap dalam penelitian dan merupakan tahap yang penting. Analisis data ini digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan penelitian tentang berbagai gejala yang terjadi, angka yang diperoleh digunakan untuk menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2011 : 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Setelah mengumpulkan data primer dan sekunder di lapangan, analisis data dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan pelabuhan Tanjung Perak. Kinerja pelayanan operasional pelabuhan akan dianalisis dengan merujuk pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK. 103/2/2/DJPL-17

yang menjadi pedoman Perhitungan Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan tahun 2017.

Setelah diperoleh data maka dilakukan analisis kinerja pelayanan kapal bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di pelabuhan atau dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu Pelabuhan (Seminar Intelektual et al., 2022). Waktu layanan di dermaga dimulai saat kapal diikat dan berakhir saat dilepaskan. Ini mencakup:

a. *Berthing Time* (BT)

Berthing Time (BT) adalah jumlah jam selama kapal berada di tambatan sejak tali pertama (*first line*) diikat di dermaga sampai tali terakhir (*last line*) dilepaskan dari dermaga. Adapun rumus *Berthing Time* dapat dilihat 3.1.

$$BT = BWT + NOT \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

BT = *Berthing Time*

BWT = *Berth Working Time*

NOT = *Not Operation Time*

b. *Effective Time* (ET)

Effective Time adalah jumlah waktu efektif yang digunakan untuk melakukan kegiatan bongkar muat selama kapal di tambatan. Adapun rumus *Effective Time* dapat dilihat 3.2.

$$ET = BWT - IT \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan :

ET = *Effective Time*

BWT = *Berth Working Time*

IT = *Idle Time*

c. Rasio Waktu Kerja Kapal di Tambatan (*ET/BT*)

Rasio Waktu Kerja Kapal di Tambatan adalah perbandingan waktu efektif (*Effective Time/ET*) dengan total waktu kapal berada di dermaga (*Berthing Time/BT*). Adapun rumus Rasio Waktu Kerja Kapal di Tambatan dapat dilihat 3.3.

$$(ET/BT) = \frac{\text{Effective Time (ET)}}{\text{Berthing Time (BT)}} \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan ;

ET = *Effective Time*

BT = *Berthing Time*