

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



MAKALAH

**OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DI WILAYAH KERJA PELABUHAN
TANJUNG INTAN CILACAP**

Oleh :

DEDEN

NIS. 02729/N-1

PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1

JAKARTA

2022

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



**MAKALAH
OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA
PELABUHAN TANJUNG INTAN CILACAP**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Program ANT - I**

**Oleh :
DEDEN
NIS. 02729/N-1**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIKLAT PELAUT - 1
JAKARTA
2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN MAKALAH

Nama : DEDEN
No. Induk Siswa : 02729/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI
WILAYAH KERJA PELABUHAN TANJUNG INTAN
CILACAP

Jakarta, November 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Naomi Louhenapessy, M.M
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19771122 200912 2 004

Titis Ari Wibowo, S.SiT, M.MTr
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19820306 200502 1 001

Mengetahui
Kepala Jurusan Nautika

Capt. Bhima Siswo Putro, S.SiT, MM.
Penata (III/c)
NIP. 19730526 200812 1 001

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA PENGESAHAN MAKALAH

Nama : DEDEN
No. Induk Siswa : 02729/N-1
Program Pendidikan : DIKLAT PELAUT – I
Jurusan : NAUTIKA
Judul : OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI
WILAYAH KERJA PELABUHAN TANJUNG INTAN
CILACAP

Penguji I

Drs. Sugiyanto, MM
Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19620715 198411 1 001

Penguji II

Capt. Zainal Abidin Ahmad
Dosen STIP

Penguji III

Naomi Louhenapessy, M.M
Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19771122 200912 2 004

Mengetahui
Kepala Jurusan Nautika

Capt. Bhima Siswo Putro, MM
Penata (III/c)

NIP. 19730526 200812 1 001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. Karena atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan makalah ini tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun penyusunan makalah ini guna memenuhi persyaratan penyelesaian Program Diklat Pelaut Ahli Nautika Tingkat I (ANT - I) pada Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

Pada penulisan makalah ini penulis tertarik untuk menyoroti atau membahas tentang keselamatan kerja dan mengambil judul :

“OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA PELABUHAN TANJUNG INTAN CILACAP ”

Tujuan penulisan makalah ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan yang wajib dilaksanakan oleh setiap perwira siswa dalam menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta pada jenjang terakhir pendidikan. Sesuai Keputusan Kepala Badan Pendidikan dan Latihan Perhubungan Nomor 233/HK-602/Diklat-98 dan mengacu pada ketentuan Konvensi International STCW-78 Amandemen 2010

Makalah ini diselesaikan berdasarkan pengalaman bekerja penulis sebagai Perwira di atas kapal di tambah pengalaman lain yang penulis dapatkan dari buku-buku dan literatur. Penulis menyadari bahwa makalah ini jauh dari kesempurnaan Hal ini disebabkan oleh keterbatasan-keterbatasan yang ada Ilmu pengetahuan, data- data, buku buku, materi serta tata bahasa yang penulis miliki.

Dalam kesempatan yang baik ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga disertai dengan doa kepada Allah Tuhan Yang Maha Kuasa untuk semua pihak yang turut membantu hingga terselesainya penulisan makalah ini, terutama kepada Yang Terhormat :

1. Capt. Sudiono, M.Mar, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Capt. Bhima Siswo Putro, S.SiT., MM., selaku Ketua Jurusan Nautika Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
3. Dr. Ali Muktar Sitompul, MT, selaku Kepala Divisi Pengembangan Usaha.

4. Ibu Naomi Louhenapessy, M.M, sebagai Dosen Pembimbing I atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
5. Bapak Titis Ari Wibowo, S.SiT, M.MTr., sebagai Dosen Pembimbing II atas seluruh waktu yang diluangkan untuk penulis serta materi, ide/gagasan dan moril hingga terselesaikan makalah ini.
6. Para Dosen Pembina STIP Jakarta yang secara langsung ataupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan petunjuknya.
7. Semua rekan-rekan Pasis Ahli Nautika Tingkat I Angkatan LXIV tahun ajaran 2022 yang telah memberikan bimbingan, sumbangsih dan saran baik secara materil maupun moril sehingga makalah ini akhirnya dapat terselesaikan.
8. Orang tua kandung dan mertua yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan selama sekolah.
9. Tak lupa juga untuk Istri tercinta Eva Herlina yang selalu mendukung selama sejauh ini.
10. Rekan rekan seperjuangan di Team Pelayanan kapal Tanjung Intan Cilacap dan Teman Pandu yang bertugas di Tanjung Intan Cilacap

Akhir kata penulis mengharapkan semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun pihak-pihak yang membaca dan membutuhkan makalah ini terutama dari kalangan Akademis Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.

Jakarta, November 2022

Penulis,



DEDEN

NIS. 02729/N-1

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN MAKALAH	ii
TANDA PENGESAHAN MAKALAH	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Metode Penelitian	4
E. Waktu dan Tempat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Pemikiran	23
 BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	25
B. Analisis Data	26
C. Pemecahan Masalah	29
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	35
B. Saran	35
 DAFTAR PUSTAKA	37
 DAFTAR ISTILAH	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelabuhan merupakan salah satu mata rantai (*link*) sistem transportasi yang menghubungkan angkutan laut dengan angkutan darat, dimana perpindahan barang dari angkutan laut ke angkutan darat dilakukan (*Interface*). Salah satu pelayanan jasa pelabuhan adalah pelayanan pemanduan kapal oleh pandu laut (*Sea Pilot*) maupun pandu bandar (*Harbour Pilot*) untuk kapal-kapal yang masuk dan keluar pelabuhan. Peranan Pandu dan kontribusinya terhadap performa Pelabuhan cukup penting, karena ia merupakan "*first contact person*" yang menerima kedatangan kapal dan "*last contact person*" yang memberangkatkan kapal dari Pelabuhan.

Indikator utama sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan pemanduan antara lain sebagai berikut : Pertama, sesuai fungsi pandu sebagai advisor di atas kapal yang membantu nakhoda agar dapat melayarkan kapalnya dengan aman, maka "terjaminnya keselamatan pelayaran di perairan wajib pandu" menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan. Kedua, lamanya waktu kapal di pelabuhan (*ships waiting time in port*) menjadi isu menarik terkait dengan masalah efisiensi biaya angkutan laut, karenanya masalah "ketepatan waktu pelayanan pemanduan" merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan. Selain kedua faktor dimaksud sudah barang tentu masih banyak faktor- faktor lain seperti keterampilan teknis dan komunikasi pandu, ketersediaan fasilitas dan peralatan pemanduan, *traffic information system* dan sebagainya yang secara keseluruhan mempengaruhi kualitas pelayanan pemanduan di suatu pelabuhan.

Bagi setiap organisasi atau perusahaan selalu dihadapkan pada masalah yang sama yaitu bagaimana mengelola sumber daya yang dimilikinya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat terealisasi dengan efektif dan efisien. Pada dasarnya setiap

perusahaan membutuhkan kinerja setiap lini supaya dapat berjalan sesuai dengan keinginan manajemen. Demikian juga dengan peran kapal tunda yang digunakan untuk membantu proses penunduan yang meliputi kegiatan mendorong, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, jetty, trestle, pier, pelampung, dolphin, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

Pemanduan merupakan kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. Keberadaan anak buah kapal tunda sangat penting karena dituntut untuk bekerja maksimal selama 24 jam mengikuti proses pemanduan dan penundaan kapal di pelabuhan. Kapal tunda harus mampu menerjemahkan perintah pandu dalam proses olah gerak kapal sehingga dapat menjamin keselamatan kapal dan lingkungan.

Divisi pelayanan kapal di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, khususnya pemanduan kapal, melaksanakan tugas pelayanan jasa kepelabuhanan selama dua puluh empat jam, termasuk hari libur dan hari raya, akan tetapi disisi lain dalam menjalankan tugasnya kinerja pelayanan jasa pemanduan kapal kurang maksimal, sering mengalami keterlambatan pelayanan karena keterbatasan sarana bantu. Seiring dengan terus meningkatnya arus kunjungan kapal di daerah perairan Tanjung Intan Cilacap, serta komitmen pelayanan pemanduan kapal. Masih ditemui data keterlambatan pelayanan pemanduan (*waiting time*) sehingga dapat memperpanjang komponen waktu tunggu kapal selama mengunjungi dan melaksanakan kegiatan di pelabuhan (*turn round time*). Adanya masalah tersebut menyebabkan pelayanan pemanduan di alur pelabuhan Tanjung Intan Cilacap kurang maksimal, sehingga perlu dicari solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membuat makalah dengan judul **“OPTIMALISASI PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI WILAYAH KERJA PELABUHAN TANJUNG INTAN CILACAP”**

B. IDENTIFIKASI, BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

- a. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung kegiatan pemanduan
- b. Kerusakan pada sarana bantu pemanduan dalam pelayanan
- c. Kurangnya pemahaman pihak darat dalam pelaksanaan pelayanan
- d. Kondisi alur pelayanan dangkal dan sempit
- e. Keandalan SDM pandu tidak merata di tiap tempat

2. Batasan Masalah

Oleh karena luasnya pembahasan mengenai pelayanan pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, maka penulis perlu membatasi pembahasan makalah ini berdasarkan pengalaman penulis. Pembahasannya difokuskan pada 2 (dua) masalah pokok yaitu :

- a. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung kegiatan pemanduan
- b. Kerusakan pada sarana bantu pemanduan dalam pelayanan

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan pembahasan masalahnya sebagai berikut :

- a. Mengapa sarana dan prasarana pendukung kegiatan pemanduan kurang ?
- b. Mengapa sarana bantu pemanduan dalam pelayanan sering rusak ?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penyebab masalah yang menjadi prioritas yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan dan kerusakan pada sarana bantu pemanduan sehingga menghambat pelayanan.

- b. Untuk mencari pemecahan masalah tersebut sehingga pelayanan pemanduan optimal terhadap kepuasan pengguna jasa di wilayah kerja pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

2. Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

- 1) Sebagai bahan pengetahuan bagi pembaca dalam mengoptimalkan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.
- 2) Diharapkan dapat digunakan untuk menambah perbendaharaan di perpustakaan STIP Jakarta.

b. Aspek Praktisi

- 1) Agar supaya makalah ini bermanfaat sebagai bahan masukan bagi kawan seprofesi tentang upaya yang dapat dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan.
- 2) Agar supaya makalah ini dapat memberi masukan kepada pihak terkait mengenai permasalahan dalam meningkatkan pelayanan pemanduan di pelabuhan.

D. METODE PENELITIAN

1. Metode Pendekatan

Dalam pembuatan makalah ini penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode pendekatan antara lain :

a. Studi Kasus

Penulis mengadakan penelitian dalam rangka mengatasi masalah yang nyata dalam kehidupan serta banyaknya kejadian-kejadian yang dapat mengurangi pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap. Untuk itu perlu dicari sesuatu yang lebih baik agar apa yang diinginkan dapat tercapai.

b. Deskriptif Kualitatif

Suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial masalah manusia. Pada pendekatan ini dibuat suatu gambaran kompleks memilih kata-kata, laporan secara terperinci dan melakukan study pada situasi yang dialami. Dalam penulisan makalah ini dijelaskan berdasarkan pengalaman dan pengamatan selama bekerja di atas kapal berupa gambaran nyata yang terjadi dalam pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data makalah ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi (pengamatan)

Yaitu berdasarkan pengalaman yang pernah dialami penulis selama bertugas di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

b. Metode Perpustakaan

Dimana data informasi didapat dari buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan pelayanan pemanduan kapal di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

c. Deskripsi Kualitatif

Berdasarkan fakta-fakta yang penulis amati sewaktu penulis bertugas di di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

3. Subjek Penelitian

Dalam penyusunan makalah ini penulis mengambil pelabuhan Tanjung Intan Cilacap sebagai subyek pada penelitian yang mana penulis bekerja dan mengadakan pengamatan berkaitan dengan pelayanan pemanduan kapal.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam pembuatan makalah ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan data-data yang sudah penulis dapatkan sebelumnya. Analisis berdasarkan survei, pengamatan dan pengalaman penulis sendiri di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap.

E. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama penulis bertugas di di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap dalam periode Agustus 2018 sampai dengan Sekarang.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, yang dititikberatkan pada pelayanan pemanduan.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan makalah ini disajikan sesuai dengan sistematika penulisan makalah yang telah ditetapkan dalam buku pedoman penulisan makalah yang dianjurkan oleh STIP Jakarta. Dengan sistematika yang ada maka diharapkan akan mempermudah penulisan makalah ini secara benar dan terperinci. Makalah ini terbagi dalam 4 (empat) bab sesuai dengan urutan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan makalah ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar Belakang Masalah pemilihan judul, identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah yang diambil. Tujuan dan Manfaat Penelitian yang didapat. Metode Penelitian yang digunakan. Waktu dan Tempat Penelitian yang dialokasikan serta Sistematika Penulisan yang sistemik dalam penyusunannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan teori-teori yang digunakan untuk menganalisa data-data yang didapat melalui buku-buku sebagai referensi untuk mendapatkan informasi dan juga sebagai tinjauan pustaka. Pada landasan teori ini juga terdapat kerangka pemikiran yang merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data-data yang diambil dari lapangan sesuai dengan pengalaman penulis selama bertugas di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap. Data-data dirumuskan dalam deskripsi data, kemudian dianalisis permasalahan yang terjadi dan menjabarkan pemecahan dari permasalahan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang sama tidak terjadi lagi. Dengan kata lain menawarkan solusi terhadap penyelesaian masalah tersebut.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan pembahasan masalah-masalah yang dibahas pada bab-bab sebelumnya dan saran yang berasal dari evaluasi pemecahan masalah yang dibahas didalam penulisan makalah ini dan merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan Latar belakang, batasan masalah, identifikasi dan rumusan masalah sebagaimana telah diuraikan pada BAB I, maka tinjauan pustaka sebagai bagian dari landasan teori yang menjadi dasar kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :

1. Optimalisasi

Dalam beberapa literatur manajemen, tidak dijelaskan secara tegas pengertian optimalisasi, namun dalam Kamus Bahasa Indonesia, W.J.S. Poerwadarminta (2017:75) dikemukakan bahwa : “Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Winardi (2019:363) bahwa, “optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki”. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Menurut Moenir, (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat secara umum.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan harus diberikan kepada seseorang yang harus mendapatkan pelayanan tersebut atau pembeli yang harus mendapatkan pelayanan yang baik disaat pembeli itu akan membeli barang ataupun jasa.

b. Aspek Pelayanan Pemanduan

Ketepatan waktu pelayanan pemanduan atau *zero waiting time* dapat diartikan : Pertama, pandu harus sudah berada di atas kapal yang akan dipandunya dan siap untuk melaksanakan tugas pemanduan tepat sesuai waktu yang telah ditetapkan sebagai waktu dimulainya pelayanan pemanduan. Kedua, kapal tunda sebagai sarana bantu pemanduan dengan jumlah unit dan daya yang diperlukan harus sudah berada pada posisi yang ditentukan dan siap menerima komando dari pandu untuk melaksanakan tugas membantu pandu dalam olah gerak kapal di kolam pelabuhan.

Keputusan Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemanduan Kapal di Pelabuhan pasal 10 ayat (9) dan (c) antara lain mengatur bahwa, kapal-kapal ukuran lebih dari 70 meter wajib menggunakan kapal tunda dan atas pertimbangan keselamatan dilarang meninggalkan dermaga tanpa menggunakan kapal tunda. Dengan demikian ketepatan waktu pelayanan tidak hanya membutuhkan kesiapan perwira kapal tetapi juga ketersediaan (*availability*) sarana bantu pemanduan.

Dari sudut kepentingan pengguna jasa, ketepatan waktu pelayanan di pelabuhan sangat penting dan terkait dengan masalah efisiensi biaya. Lamanya waktu tunggu kapal menyebabkan semakin panjangnya waktu kapal di pelabuhan (*Ships Time in Port*). Memang lamanya waktu kapal di pelabuhan tidak semata disebabkan waktu tunggu (*waiting time*), tetapi dapat juga disebabkan karena lamanya penyelesaian kegiatan bongkar muat di dermaga terutama general cargo disamping sebab-sebab seperti gangguan cuaca.

c. Bentuk dan Sifat Penyelenggaraan Pelayanan Umum (*Public Service*)

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi – sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003:68). Uraiananya sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan dan kepastian

Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- f) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;

- g) Pegawai terkait yang menerima keluhan pelanggan.
- 3) Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- 5) Efisiensi
 - a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

 - a) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
 - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
 - c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8) Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu disini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Pemanduan Kapal

a. Aspek Pemanduan

Pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan. (*Pasal 48 UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*).

Pertimbangan utama dilakukannya pemanduan kapal adalah untuk kepentingan keselamatan dan keamanan berlayar pada perairan yang oleh pemerintah telah ditetapkan sebagai perairan wajib pandu yang salah satunya adalah perairan pelabuhan, Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 198 bahwa “untuk kepentingan keselamatan dan keamanan berlayar, serta kelancaran berlalu lintas di perairan dan pelabuhan, Pemerintah menetapkan perairan tertentu sebagai perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa”. Selanjutnya pasal 198 menegaskan bahwa, "Setiap kapal yang berlayar di perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa wajib menggunakan jasa pemanduan".

Menurut PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal, pasal 29 ayat (1) bahwa ukuran kapal yang wajib menggunakan pelayanan pemanduan adalah kapal-kapal dengan GT 500 (lima ratus *Gross tonnage*) atau lebih. Sedangkan apa yang dimaksud dengan pemanduan, PM 57 Tahun 2015 pasal 1 ayat (1) merumuskan bahwa pemanduan adalah kegiatan pandu dalam membantu, memberikan saran dan informasi kepada Nakhoda tentang keadaan perairan setempat yang penting agar navigasi-pelayaran dapat dilaksanakan dengan selamat, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal dan lingkungan.

b. Sarana Bantu Pemanduan / Sarana Bantu Navigasi

Sarana Bantu Navigasi pelayaran di alur pelabuhan Tanjung Intan Cilacap masih kurang memadai seperti rambu-rambu *bouy* untuk menandai daerah yang benar-benar dangkal. Sarana Bantu Navigasi Pelayaran adalah peralatan atau sistem yang berada diluar kapal yang didesain dan dioperasikan untuk meningkatkan keselamatan dan efisiensi bernavigasi kapal dan/atau lalu lintas kapal (*Pasal 1 Angka 46 UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian, sebagai berikut :

1) Pasal 21

a) Jenis Sarana Bantu Navigasi Pelayaran terdiri atas:

- (1) Visual;
- (2) Elektronik; dan
- (3) *Audible*.

b) Sarana Bantu Navigasi Pelayaran berfungsi untuk:

- (1) Menentukan posisi dan atau haluan kapal;
- (2) Memberitahukan adanya bahaya rintanan pelayaran;
- (3) Menunjukkan batas-batas alur pelayaran yang aman
- (4) Menandai garis pemisah lalu lintas kapal;
- (5) Menunjukkan kawasan dan/atau kegiatan khusus di perairan;
- (6) Batas wilayah suatu negara.

2) Pasal 22

Visual sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (1) huruf a meliputi:

- a) Menara suar;
- b) Rambu suar
- c) Pelampung suar; dan
- d) Tanda siang

3) Pasal 23

Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (1) huruf b meliputi:

- a) *Global Positioning System (GPS)*;
- b) *Differential Global Position System (DGPS)*;
- c) *Radar beacon*;
- d) *Radio beacon*
- e) *Radar surveillance*; dan
- f) *Afedium wave radio beacon*.

4) Pasal 24

Audible sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 ayat (I) huruf (c) wajib ditempatkan pada daerah berkabut atau pandangan terbatas. Dalam menunjang terselenggaranya berbagai fungsi tersebut di atas peranan pelayanan jasa pelabuhan Tanjung Intan Cilacap sangat berperan penting. Untuk terselenggaranya pelayanan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap secara efektif dan efisien selain tersedia fasilitas dan peralatan pelabuhan, tidak kalah pentingnya adalah alur pelayaran

c. Alur perairan wajib pandu

Perairan wajib pandu adalah wilayah perairan yang karena kondisi perairannya mewajibkan dilakukan pemanduan kepada kapal yang melayarinya (*Pasal 1 nomor. 49 UU Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian, menjelaskan pada BAB IX tentang Pemanduan Pasal 108

- 1) Untuk kepentingan keselamatan dan keamanan pelayaran serta kelancaran berlalu lintas di perairan dan pelabuhan, pemerintah menetapkan perairan tertentu sebagai perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa.

- 2) Penetapan perairan wajib pandu dan perairan pandu luar biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kriteria:
 - a) Faktor diluar kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar
 - b) Fakior kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar.
- 3) Kriteria faktor diluar kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar meliputi:
 - a) Panjang alur perairan;
 - b) Banyaknya tikungan;
 - c) Lebar alur perairan;
 - d) Rintangan bahaya navigasi di alur perairan
 - e) Kecepatan arus;
 - f) Kecepatan angin;
 - g) Tinggi ombak;
 - h) Ketebalan/kepekatan kabut;
 - i) Jenis tambatan kapal; dan
 - j) Jenis Keadaan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran.
- 4) faktor kapal yang mempengaruhi keselamatan berlayar meliputi:
 - a) Frekuensi kepadatan lalu lintas kapal;
 - b) Ukuran kapal (tonase kotor, panjang, dan sarat kapal);
 - c) kapal; dan
 - d) Jenis muatan kapal.

d. Aspek Persyaratan seorang Pandu

Pandu harus berkeahlian kombinasi antara pengetahuan biasanya dari bidang mengendalikan kapal atau bernavigasi dengan pengetahuan tentang kondisi unik perairan setempat. Dikatakan lingkungan setempat bersifat unik karena setiap perairan wajib pandu atau pelabuhan mempunyai environment yang berbeda-beda satu sama lain, seperti karakteristik arus

laut, angin, perubahan tingginya pasang-surut dan berbagai rintangan alam" (Lase. Keselamatan Pelayaran di Lingkungan Teritorial Pelabuhan-Pemanduan kapal. Jakarta : Nika 2006. p42)

Fungsi pandu di atas kapal adalah sebagai advisor kepada nakhoda atau perwira kapal, maka untuk dapat meyakinkan atas *advices* atau nasehat dan saran yang diberikan haruslah didukung dengan kemampuannya dalam berkomunikasi. Disebutkan bahwa salah satu keterampilan yang berkembang dinamis bagi personil pandu adalah "kemampuan menanamkan saling pengertian dengan nakhoda atau perwira kapal tamu" (Lase; 2006. p47).

Kemampuan berkomunikasi tidak hanya dibutuhkan untuk menciptakan saling pengertian dengan nakhoda atau perwira kapal, tapi juga dalam hal memberi perintah dan mengkoordinasikan operator kapal tunda yang membantu operasi pemanduan, komunikasi dengan menara pengawas dan dengan kapal-kapal lain yang berolah gerak pada saat yang sama.

4. Pelabuhan

Berdasarkan Undang-Undang No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran pasal 1 ayat 16 bahwa 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 antarmoda transportasi.

5. Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap

Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap adalah Pelabuhan alam yang terletak pada posisi 07° 44' 55" LS dan 109° 59' 30" BT. Pelabuhan pada hakekatnya merupakan suatu mata rantai dalam penyelenggaraan angkutan ke/dari pedalaman yang menghubungkan berbagai sarana angkutan dengan sarana angkutan laut. Dengan demikian pelabuhan tidak hanya berfungsi sebagai titik terminal tetapi juga sebagai pusat kegiatan transit. Jumlah pelabuhan yang demikian banyak (kurang lebih 200 pelabuhan) tersebar di seluruh

pelosok nusantara yang begitu luas dalam jarak-jarak yang relatif pendek antara pelabuhan yang satu dengan yang lainnya dengan tingkat fasilitas teknis yang berbeda-beda.

Bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. KM 57 tahun 2015 penyelenggaraan pemanduan pasal 25 (c) yaitu pengawasan pemanduan menetapkan petunjuk teknis tata cara pemanduan setempat bersama penyelenggara pemanduan.

Atas dasar petunjuk teknis tersebut Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap mempunyai wilayah kerja dengan karakteristik yang berbeda beda antara lain :

a. Dermaga Multipurpose I

Memiliki panjang dermaga keseluruhan 582 meter adalah tempat sandar untuk kapal/tongkang dengan muatan cargo/barang dari dan/atau dalam Negeri maupun luar Negeri.

1) Kedalaman Perairan,

Kedalaman air variable mulai dari kade 0-582 meter adalah -11 LWS meter dengan maksimum draught kapal yang sandar guna melaksanakan aktivitas muat/bongkar di dermaga disesuaikan dengan kedalaman alur di bouy 16-17 adalah -9,5 LWS meter.

2) Arus Pasang Surut

Beberapa hal yang perlu diketahui bahwa dalam proses sandar kapal berdasarkan arus pasang surut yang telah ditetapkan oleh Pusat Hidrografi dan Oseanografi TNI Angkatan Laut tiap tahun dan melihat kondisi kapal yang akan melaksanakan kegiatan muat/bongkar, dimana arus pasang arahnya ke utara/3600 dan arus surut arah selatan/1800 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairan antara sungai Donan dan selat Nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots.

b. Dermaga Multipurpose II

Panjang dermaga 120 meter adalah tempat sandar untuk kapal/tongkang dengan muatan cargo/barang dari dan/atau dalam Negeri maupun luar Negeri.

1) Kedalaman Perairan.

Kedalaman air -11 LWS meter dengan maksimum draught untuk kapal-kapal yang sandar guna melaksanakan kegiatan muat/bongkar di Dermaga disesuaikan dengan kedalaman alur di bouy 16-17 adalah - 9,5 LWS meter.

2) Arus Pasang Surut.

Beberapa hal yang perlu diketahui bahwa dalam proses sandar kapal berdasarkan arus pasang surut yang telah ditetapkan oleh Pusat Hidrografi dan Oseanografi TNI Angkatan Laut tiap tahun dan melihat kondisi kapal yang akan melaksanakan kegiatan muat/bongkar, dimana arus pasang arahnya ke Utara/3600 dan arus surut arah Selatan/1800 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairan antara sungai Donan dan selat Nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots.

c. Dermaga Wijayapura.

Memiliki panjang dermaga 70 meter adalah tempat sandar untuk kapal/tongkang yang melakukan kegiatan bongkar/muat barang khususnya tongkang dengan muatan komoditi batubara dan bunker Bahan Bakar Minyak (BBM) melalui truck tanki.

1) Kedalaman Perairan

Kondisi kedalaman kolam -6,5 LWS meter, dengan posisi sandar kiri atau kanan melalui proses penyandaran melawan arus.

2) Arus Pasang Surut.

Kondisi arus di sekitar Dermaga Wijayapura saat arus pasang maupun surut sangat menentukan waktu sandar kapal, dimana arus pasang arahnya ke barat/900 dan arus surut arahnya ke timur/2700 sesuai dengan karakteristik pasang surut selat Nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots.

d. Beaching Area.

Beaching Area adalah tempat sandar khusus untuk kapal / tongkang dalam keadaan darurat / emergency / menunggu penyelesaian perbaikan kapal /

menunggu dokumen dengan batas waktu yang telah ditentukan.

1) Kedalaman Perairan.

Kondisi kedalaman kolam -3 LWS meter, dengan posisi sandar kiri atau kanan melalui proses penyandaran melawan arus.

2) Arus Pasang Surut

Kondisi arus di sekitar Beaching Area saat arus pasang maupun surut sangat menentukan waktu sandar kapal, dimana arus pasang arahnya ke barat/900 dan arus surut arahnya ke timur/2700 sesuai dengan karakteristik pasang surut selat Nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots

e. Dermaga PUSRI

Dermaga PUSRI adalah tempat sandar untuk kapal yang melakukan kegiatan bongkar/muat barang, dengan panjang dermaga 70 meter.

1) Kedalaman Perairan

Kondisi kedalaman kolam - 6,5 LWS meter, dengan posisi sandar kiri atau kanan melalui proses penyandaran melawan arus.

2) Arus Pasang Surut

Kondisi arus di sekitar Dermaga PUSRI saat arus pasang maupun surut sangat menentukan waktu sandar kapal, dimana arus pasang arahnya ke barat 900 dan arus surut arahnya ke timur/2700 sesuai dengan karakteristik pasang surut selat Nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots.

f. Jetty Pertamina Area 60

Jetty Pertamina Area 60 adalah tempat sandar khusus untuk kapal-kapal tanker yang berukuran/LOA maksimal 115 meter, yang melakukan kegiatan muat ataupun bongkar curah cair produk, yang terdiri dari Jetty 1,2 dan 3.

1) Kedalaman Perairan

Sepanjang Jetty 1-3 dari arah Utara ke Selatan, kedalaman air variable mulai dari arah ujung utara yang paling dangkal pada jetty no.1 adalah -3 LWS meter makin ke selatan makin dalam dan di ujung selatan

jetty no.3 kedalaman mencapai -5 LWS meter, maksimum draught untuk kapal-kapal yang disesuaikan dengan kondisi kedalaman jetty.

2) Arus Pasang Surut.

Faktor hal yang perlu diketahui adalah kondisi arus di sekitar jetty adalah arus pasang maupun surut untuk menentukan posisi sandar kapal yang akan dipandu apakah sandar kiri atau sandar kanan dengan ketentuan bahwa kapal sandar di jetty 1, 2 dan 3 harus melawan arus, akan tetapi tidak semuanya kapal sandar melawan arus tergantung kondisi kapal tersebut mau muat/bongkar, dimana arus pasang arahnya ke utara/3600 dan arus surut arah selatan/1800 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairan sungai donan dengan kekuatan arus 0-3 knots,

g. Jetty Pertamina Area 70

Jetty Pertamina Area 70 adalah tempat sandar khusus untuk kapal-kapal tanker yang berukuran/LOA maksimal 190 meter, yang melakukan kegiatan muat ataupun bongkar curah cair produk, yang terdiri dari Jetty 1,2 dan 3.

1) Kedalaman Perairan.

Sepanjang Jetty 1-1 dari arah timur ke barat, kedalaman air variable mulai dari arah ujung timur yang paling dalam pada jetty no.1 adalah -10,5 LWS meter makin ke barat makin dangkal di jetty no.3 kedalaman mencapai -8,5 LWS meter, maksimum draught untuk kapal-kapal yang muat/bongkar di jetty tersebut adalah disesuaikan dengan kedalaman jetty.

2) Arus Pasang Surut

Faktor hal yang perlu diketahui adalah kondisi arus di sekitar jetty adalah arus pasang maupun surut untuk menentukan posisi sandar kapal yang akan dipandu apakah sandar kiri atau sandar kanan dengan ketentuan bahwa kapal sandar di jetty 1,11 dan III harus melawan arus, akan tetapi tidak semuanya kapal sandar melawan arus tergantung kondisi kapal tersebut mau muat/bongkar, dimana arus pasang arahnya ke barat / 2700 dan arus surut ke timur 1900 sesuai

dengan karakteristik pasang surut perairan selat Nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots.

h. Jetty Pertamina Area CIB (Crude Island Berth)

Jetty Pertamina Area CIB adalah tempat sandar khusus untuk kapal-kapal tanker yang berukuran/LOA maksimal 245 meter, yang melakukan kegiatan muat ataupun bongkar bahan bakar minyak mentah, yang terdiri dari Jetty 1 dan 2.

1) Kedalaman Perairan

Sepanjang Jetty 1-11 dari arah barat ke timur, kedalaman air variable mulai dari arah ujung timur yang paling dalam pada jetty no.2 adalah -14 LWS meter makin ke barat makin dangkal di jetty no.1 kedalaman mencapai -12,5 LWS meter, maksimum draught untuk kapal-kapal yang muat/bongkar di jetty tersebut adalah disesuaikan dengan kedalaman alur.

2) Arus Pasang Surut

Faktor hal yang perlu diketahui adalah kondisi arus di sekitar jetty adalah arus pasang maupun surut untuk menentukan posisi sandar kapal yang akan dipandu apakah sandar kiri atau sandar kanan dengan ketentuan bahwa kapal sandar di jetty I dan II harus melawan arus, akan tetapi tidak semuanya kapal sandar melawan arus tergantung kondisi kapal tersebut mau muat]bongkar, dimana arus pasang arahnya ke barat/2700 dan arus surut ke timur/900 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairan selat nusakambangan dengan kekuatan arus 0-3 knots.

i. Dermaga PLTU Karang Kandri

Dermaga PLTU Karang Kandri adalah tempat sandar khusus untuk Tugboat/Tongkang berukuran/LOA maksimal 105 meter, yang melakukan kegiatan bongkar barang curah kering berupa batubara, di dermaga dengan panjang ± 180 meter.

1) Kedalaman Perairan

Kondisi kedalaman air dari arah ujung timur ke ujung barat adalah -5 LWS meter, maksimum draught untuk kapal-kapal yang bongkar di

Dermaga tersebut adalah 5,5 meter disesuaikan dengan kedalaman alur Pintu masuk.

2) Arus Pasang Surut

Kondisi arus di sekitar dermaga terjadi arus pasang atau surut untuk menentukan posisi sandar kapal yang akan dipandu baik sandar kiri atau sandar kanan dengan ketentuan bahwa kapal sandar di Dermaga harus melawan arus, akan tetapi tidak semuanya kapal sandar melawan arus tergantung kondisi kecepatan angin yang berkisar antara 0-15 knots serta tingginya gelombang, dimana arus pasang arahnya ke timur/900 dan arus surut ke barat/2700 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairan setempat dengan kekuatan arus 0-3 knots.

j. Dermaga PLTU Bunton Adipala

Dermaga PLTU Bunton Adipala adalah tempat sandar khusus untuk Kapal/Tugboat/Tongkang berukuran/LOA maksimal 190 meter, yang melakukan kegiatan bongkar barang curah kering berupa batubara, di Dermaga dengan panjang ± 234 meter.

1) Kedalaman Perairan

Kondisi kedalaman kolam adalah -9,5 LWS meter, maksimum draught untuk kapal-kapal yang bongkar di Dermaga tersebut adalah 10 meter disesuaikan dengan kedalaman alur Pintu masuk.

2) Arus Pasang Surut .

Kondisi arus di sekitar dermaga terjadi arus pasang atau surut untuk menentukan posisi sandar kapal yang akan dipandu baik sandar kiri atau sandar kanan dengan ketentuan bahwa kapal sandar di Dermaga harus melawan arus, akan tetapi tidak semuanya kapal sandar melawan arus tergantung kondisi kecepatan angin yang berkisar antara 0-15 knots serta tingginya gelombang, dimana arus pasang arahnya ke timur/900 dan arus surut ke barat/2700 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairan setempat dengan kekuatan arus 0-3 knots.

k. Dermaga Holcim

Dermaga Holcim adalah tempat sandar khusus untuk Tugboat/Tongkang berukuran/LOA maksimal 80 meter, yang melakukan kegiatan bongkar

barang curah kering berupa batubara dan lime Stone dengan panjang dermaga 120 meter

1) Kedalaman Perairan

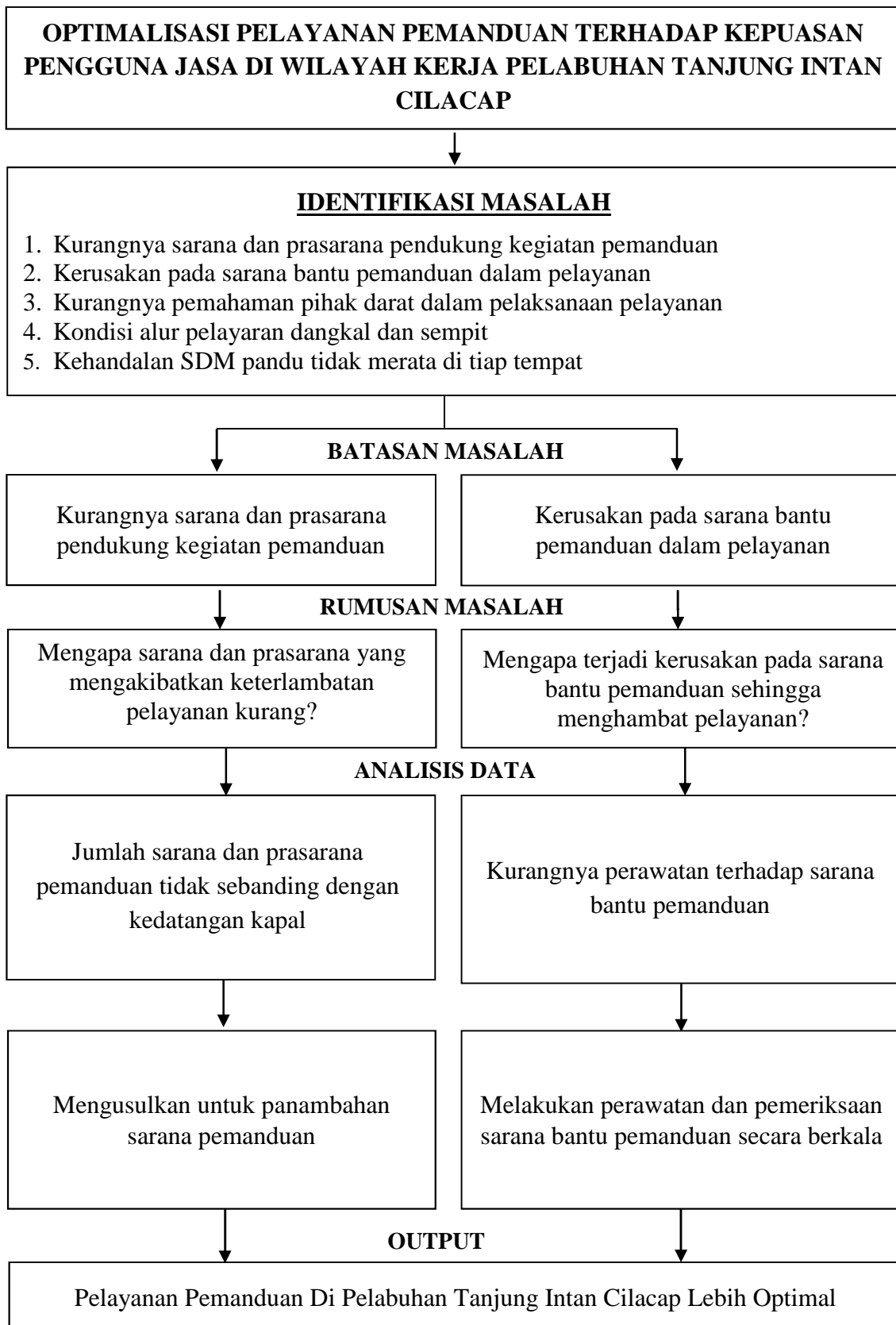
Kondisi kedalaman air dari arah ujung utara ke ujung selatan adalah -4 LWS meter, maksimum draught untuk Tugboat/Tongkang yang bongkar di Dermaga tersebut adalah 5 meter atau disesuaikan dengan kedalaman area dermaga.

2) Arus Pasang Surut

Kondisi arus di sekitar dermaga terjadi arus pasang atau surut untuk menentukan posisi sandar kapal yang akan dipandu sandar kiri atau sandar kanan dengan ketentuan bahwa kapal sandar di Dermaga tersebut harus melawan arus, akan tetapi tidak semuanya Tugboat/Tongkang sandar melawan arus tergantung kondisi Tugboat/Tongkang akan melaksanakan kegiatan muat/bongkar dan dimana arus pasang arahnya ke utara/3600 dan arus surut ke selatan/1800 sesuai dengan karakteristik pasang surut perairansetempat dengan kekuatan arus 0-3 knots.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan di atas, maka untuk memudahkan dalam memahami pembahasan pada makalah ini, penulis membuat kerangka pemikiran yang berhubungan dengan masalah yang teridentifikasi sebagai berikut :



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Obyek penelitian dalam makalah ini yaitu pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap. Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap satu-satunya Pelabuhan yang terletak pada Posisi 07° 44 55 LS dan 109° 59 30 BT dengan jarak dari Muara Pantai masuk menyusuri alur pelayaran menuju Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap 9,5 Mil dan dilayari dengan kapal waktu tempuh 1,5 jam.

Rata-rata lamanya waktu pelayanan pemanduan (*approaching time*) per kapal yang keluar dan masuk Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, berdasarkan data kegiatan pemanduan periode tahun 2021, tercatat 1,33 jam atau 1 jam 20 menit. Sedangkan lamanya waktu keterlambatan pelayanan pemanduan (*waiting time for pilot*) tahun 2021 tercatat rata-rata 26 menit dan periode Januari sampai September 2022, rata-rata 0,43 jam atau kurang lebih 45 (empat puluh lima) menit dari target maksimal 30 menit.

Tabel 1.1 Data keterlambatan pemanduan di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap

NO	NAMA KAPAL	DERM AGA	PILOT	KEGIATAN				KET.
				MASUK		KELUAR		
				Permintaan	Pelayanan	Permintaan	Pelayanan	
1	Ttranfower 213	S2P	FAISAL			9:30	11:00	Terlambat 90 menit
2	LUMOSO SURYA	S2P	DEDEN	5:50	6:40			Terlambat 50 menit
3	PUTRI SEJATI	UMUM	FEDA			12:00	13:15	Terlambat 15 menit
4	ABM NUBIRI	IP	FAISAL	8:05	9:25			Terlambat 80 menit
5	PANCARAN 712	SBI	YUSUF			10:30	11:20	Terlambat 50 menit

Katageri faktor penyebab keterlambatan pelayanan pemanduan, dari waktu kewaktu menunjukan karakteristik sebagai berikut :

- a. Menunggu kapal tunda
- b. Menunggu pandu
- c. Menunggu kesiapan dermaga
- d. Kapal belum siap/belum tiba

B. ANALISIS DATA

Berdasarkan batasan masalah yang diambil dan uraian pada deskripsi data di atas, maka penulis dapat menganalisisnya sebagai berikut :

1. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

Masalah ini disebabkan karena jumlah sarana pemanduan tidak sebanding dengan kedatangan kapal tercatat didata pada tahun 2021 jumlah kedatangan kapal sebanyak 1789 kapal. Sarana Bantu Pemanduan adalah peralatan atau sistem yang berada di luar kapal serta didesain dan dioperasikan secara langsung digunakan pandu dalam melakukan tugas-tugas pemanduan untuk meningkatkan keselamatan, efisiensi dalam berolahgerak kapal.

Kapal Tunda yang berfungsi sebagai sarana bantu pemanduan adalah Kapal dengan karakteristik tertentu digunakan untuk kegiatan mendorong, menarik, menggandeng, mengawal (*escort*) dan membantu (*assist*) kapal yang berolahgerak di alur pelayaran, daerah labuh jangkar maupun kolam pelabuhan, baik untuk bertambat ke atau untuk melepas dari dermaga, jetty, trestle, pier, pelampung, *dolphin*, kapal dan fasilitas tambat lainnya.

Kapal tunda (*harbour tug*) merupakan sarana bantu pemanduan yang sangat penting untuk membantu pandu dalam mengolah gerak kapal yang dipandunya terutama pada saat memasuki pelabuhan, penyandaran dan ketika kapal meninggalkan dermaga. Di perairan pelabuhan yang sempit dipenuhi konstruksi dermaga dan kegiatan *cargo handling* kapal-kapal yang bertambat di sepanjang dermaga, tidak memungkinkan sebuah kapal berolah gerak bebas seperti di laut lepas, sehingga kemampuan olah geraknya menjadi sangat terbatas. Petunjuk Teknis Tata Cara Pemanduan, melarang pandu menggunakan mesin kapal secara berlebihan sehingga dapat merusak dermaga dan fasilitas lainnya dan menggunakan *bow thruster*, kecuali dalam keadaan

tertentu dan pada jarak minimal 20 meter dari dermaga. (pasal 14 ayat (1) butir (a dan b).

Kondisi alur perairan dan kesibukan lalu-lintas kapal yang sedemikian rupa jelas mempengaruhi keselamatan berlayar, karena itu pada saat ini banyak larangan yang di atur dalam Petunjuk Teknis Tata Cara Pemanduan Kapal di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap seperti larangan berpapasan di sekitar pintu dam, larangan memutar kapal dengan ukuran tertentu di lokasi tertentu dan sebagainya.

Untuk saat ini LWS alur perairan Tanjung Intan Cilacap berpariatif antara 5 sampai 13 meter dengan bertambahnya dermaga di DLKP dan DLKR dan juga galangan kapal disepanjang perairan. Bertambahnya dermaga dan galangan kapal dan semakin meningkatnya kunjungan kapal maka akan sangat mempengaruhi tingkat pelayanan pemanduan khususnya terhadap *waiting time* bagi kapal yang wajib pandu jika jumlah personil pandu tidak bertambah, maka pelayanan pemanduan akan jauh dari harapan oleh semua pihak khususnya pemakai jasa Pelabuhan.

Isi dari Keputusan Menteri Perhubungan KM. Nomor 24 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan pemanduan mengatakan bahwa setiap kapal yang berukuran GT. 500 atau lebih yang masuk keluar pelabuhan ataupun melakukan gerakan tersendiri wajib menggunakan jasa Pemanduan. Kondisi alur yang sempit dengan kekuatan arus yang cukup kuat dan banyak kapal nelayan keluar masuk alur sehingga bisa menyebabkan kecelakaan bagi kapal-kapal yang baru masuk didaerah perairan Tanjung Intan Cilacap sehingga diwajibkan memakai jasa pandu. Berangkat dari keputusan tersebut maka diperairan Tanjung Intan Cilacap terdapat beberapa lokasi pemanduan yang merupakan lokasi kegiatan bongkar muat, tempat berlabuh dimana lokasi pemanduan dengan lokasi pemanduan lainnya jaraknya bervariasi, sedangkan jarak tersebut merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi pelayanan pemanduan sehingga selalu mengakibatkan keterlambatan dalam melayani pemanduan kapal yang akan bersandar didermaga. Adapun lokasi-lokasi pemanduan tersebut antara lain:

- 1) Dermaga Multipurpose I.
- 2) Dermaga Multipurpose II
- 3) Dermaga Wijayapura
- 4) Dermaga Pusri
- 5) Jetty Pertamina Area 60
- 6) Jetty Pertamina Area 70
- 7) Jetty Pertamina Area CIB (Crude Island Berth)
- 8) Dermaga PLTU Karang kandri
- 9) Dermaga PLTU Buntan Adipala
- 10) Dermaga Holcim (PT SBI)

Dengan jumlah dermaga dan luasnya daerah perairan wajib pandu dengan sarana bantu pemanduan yang ada sekarang diwilayah Tanjung Intan Cilacap masih sangat kurang sehingga menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pelayanan pemanduan sehingga menjadi masalah tersendiri di perairan Tanjung Intan Cilacap sehingga menjadi tidak optimal.

2. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan

Dalam melaksanakan tugas pemanduan kapal, penundaan kapal merupakan salah satu bagian penting yang berperan sebagai unsur penunjang dan ujung tombak dalam pelayanan jasa kapal di pelabuhan. Sarana bantu pemanduan merupakan alat pertama dan utama yang mengawali dan mengakhiri tugas pelayanan jasa dipelabuhan terhadap para pemakai jasa angkutan laut, dimana kapal-kapal yang akan masuk dan keluar pelabuhan akan dibantu dengan sarana bantu pemanduan yaitu kapal tunda. Kondisi kapal tunda di pelabuhan haruslah benar-benar siap mengingat jumlah kunjungan atau gerakan kapak yang makin meningkat dengan ukuran kapal yang bervariasi.

Berdasarkan aturan pemanduan bahwa kapal tunda yang digunakan harus memenuhi syarat kelaiklautan dan telah dilakukan pemeriksaan terkait kekuatan mesin induk maupun mesin bantu, kekuatan tarik *bollard pull*, peralatan penundaan dan peralatan keselamatan penunjang lainnya.

Kesiapan operasi kapal-kapal tunda sangat berperan penting dalam menunjang kecepatan pelayanan kapal yang berlabuh disepanjang perairan Tanjung Intan Cilacap, saat ini jumlah sarana bantu kapal tunda yang ada di Tanjung Intan Cilacap adalah 3 (tiga) unit dimana kapal tunda TB. Bima V dan TB.Bima 324 telah berusia di atas 10 (sepuluh) tahun. Meskipun dua kapal tunda tersebut mendapatkan perawatan yang memadai dan masih memiliki kekuatan mendorong yang baik tetapi tetap saja riskan mengingat usianya yang sudah tua, hal ini akan sangat berbahaya jika dalam melakukan tugas penundaan dan tiba-tiba kapal tunda tersebut mengalami kerusakan, ini akan menghambat kerja dalam melakukan jasa di pelabuhan.

Kerusakan terhadap sarana bantu tersebut merupakan salah satu faktor terjadinya keterlambatan pelayanan pemanduan sehingga pelayanan menjadi tidak memuaskan bagi pengguna jasa sebagai mitra kerja dikarenakan jarak alur pelayan yang jauh sehingga menyebabkan keterlambatan dalam melayani kapal yang melakukan olah gerak.

C. PEMECAHAN MASALAH

1. Alternatif Pemecahan Masalah

a. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

Alternatif pemecahan masalah keterlambatan pelayanan pemanduan kapal yaitu sebagai berikut :

1) Mengusulkan Untuk Panambahan Sarana Pemanduan

Terbatasnya sarana bantu pemanduan menyebabkan pemanduan di alur pelabuhan Tanjung Intan Cilacap belum berjalan lancar. Untuk mengatasi masalah tersebut, diantaranya dapat dilakukan dengan cara penambanhan sarana bantu pemanduan yaitu penambahan kapal tunda.

Penambahan kapal tunda dapat dilakukan dengan dua cara yaitu

1. Pengusulan penambahan yang dilakukan oleh Pelindo dalam hal ini Divisi Pelayanan Kapal kepada Pihak kedua sebagai pengelola

kapal tunda yaitu PMS (Pelindo Marine Service) untuk menambah jumlah kapal tunda.

2. Dengan system carter on call terhadap kapal kapal tunda yang ada di cilacap sebagai sarana bantu temporary hanya di perbantukan pada saat diperlukan dalam hal ini bisa kerja sama dengan PT Pertamina Trans Kontinental (PTK) sebagai salah satu perusahaan yang ada di bawah naungan PT Pertamina yang mempunyai Asist Tug stby di area Cilacap.

Guna mendapatkan perairan yang aman perlu dipersiapkan fasilitas prasarana dan sarana yang sesuai dengan rencana dan persyaratan kapal yang melalui wilayah perairan tersebut seperti panjang dan dimensi alur, banyak tikungan, kondisi alam dan teknis perairan, bahaya navigasi dan cuaca serta sistem perambuan.

Sarana dan prasarana bantu navigasi pemanduan di area Tanjung Intan Cilacap, sampai saat ini masih sering di temukan bouy yang rusak.Lampu mati dan perpindahan posisi. Pihak kepanduan sering melaporkan masalah tersebut kepihak terkait tentang kerusakan tersebut, karena sarana dan prasarana bantu navigasi sangat berperan vital dalam keselamatan pelayaran. Akibat yang sering timbul dari kurang optimalnya sarana dan prasarana bantu navigasi adalah terjadinya insiden seperti kapal kandas.

Dari analisis penyebab kinerja pelayanan jasa pemanduan yang belum optimal, penyebab utamanya, adalah kurang optimalnya stasiun pandu Tanjung Intan Cilacap dan tidak adanya station pandu tambahan yang lebih memadai untuk jarak yang lebih jauh, sehingga pelayanan pemanduan agak lambat di karenakan alat komunikasi radio VHF terkadang tidak menjangkau. Untuk itu kendala-kendala tersebut bisa diatasi diantaranya yaitu:

- a) Perlu adanya station pandu tambahan
- b) Menambah jumlah SDM Pandu.
- c) Penambahan alat penunjang seperti radar agar dapat memantau kondisi alur.

b. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan

Masalah ini dapat diatasi dengan cara :

1) Melakukan Perawatan Dan Pemeriksaan Sarana Bantu Pemanduan Secara Berkala.

Kapal tunda (*harbour tug*) merupakan sarana bantu pemanduan yang sangat penting untuk membantu pandu dalam mengolah gerak kapal yang dipandunya terutama pada saat memasuki kolam pelabuhan, penyandaran dan ketika kapal meninggalkan dermaga. Sedangkan di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap saat ini hanya tersedia sebanyak 3 kapal tunda (*harbour tug*) yaitu kapal tunda dengan daya mesin besar 2 x 1200HP , 2 x 1500HP, 2 x 1800HP. Jumlah tersebut masih kurang memadai mengingat aktivitas pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap yang padat.

Mengingat begitu pentingnya peran kapal tunda dalam pemanduan maka kondisi kapal tunda harus selalu siap operasi. Oleh karena itu, Sarana bantu pemanduan dalam hal ini Kapal Tunda perlu melakukan perawatan kapal sesuai prosedur yang berlaku. Kendala yang dihadapi dalam penerapan prosedur perawatan yaitu tidak dilakukannya perawatan secara teratur, terencana dan menyeluruh terhadap permesinan di kapal karena biaya perawatan yang sangat tinggi dan sebagian dari pemeliharaan perbaikan di kapal hanya ditulis pelaporan sudah dikerjakan sedangkan faktanya belum.

Perawatan juga melihat dari segi biaya yang yang tinggi untuk semua perawatan karena atas intruksi dari perusahaan sehingga dapat mengurangi atau bahkan meniadakan kegiatan perawatan untuk mengontrol biaya-biaya yang tinggi. Dikarenakan biaya perawatan permesinan kapal cukup tinggi juga biaya pemeliharaan kapal yang mempunyai biaya yang besar.

Asumsi yang dipakai adalah bahwa sebagai tenaga penggerak di kapal adalah *engine*, maka seluruh sistem yang ada harus dinyatakan dalam keadaan baik dan layak untuk dioperasikan, sehingga dapat berfungsi optimal sebagai tenaga penggerak. Sebagai tenaga penggerak, maka

engine membutuhkan perawatan yang prima agar dapat berfungsi dengan baik dan efisien.

Untuk memudahkan pelaksanaan perawatan, maka kegiatan perawatan yang dilakukan sebaiknya berdasarkan :

- a) Sistem perintah kerja (*work order system*) merupakan kegiatan Perawatan yang dilaksanakan berdasarkan pesanan dari kepala kerja pada bagian mesin. *Work order* atau perintah kerja memuat tentang :
 - (1) Apa yang harus dikerjakan.
 - (2) Siapa yang mengerjakan dan bertanggung jawab.
 - (3) Alat-alat yang dibutuhkan serta macamnya.
 - (4) Suku cadang yang dibutuhkan.
 - (5) Waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan pekerjaan perawatan tersebut dan kapan waktu penyelesaiannya.
- b) *Checklist system* merupakan daftar atau *schedule* yang telah dibuat untuk melakukan kegiatan perawatandengan cara pemeriksaan terhadap setiap mesin secara berkala.
- c) Rencana kerja bulanan (*monthly maintenance*) atau 3 bulanan (*quarterly maintenance*), yaitu kegiatan maintenance yang dilaksanakan berdasarkan pengalaman atau berdasarkan catatan sejarah mesin, misalnya kapan suatu mesin harus dirawat atau diperbaiki.

Selain perawatan kapal tunda secara rutin, mengingat aktivitas pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap yang padat maka perlu adanya penambahan kapal tunda. Untuk itu, Nakhoda perlu mengusulkan kepada perusahaan agar menambah 2 (dua) kapal tunda dengan daya mesin besar agar kegiatan pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap dapat berjalan lancar dan keterlambatan pelayanan (*delay service*) pemanduan dapat diminimalisir (berkurang).

Manfaat yang dirasakan dalam kecukupan sarana bantu pemanduan adalah sangat penting dalam menunjang berkembangnya suatu wilayah tertentu dan peningkatan perekonomian dan semua kegiatan merupakan kepentingan keselamatan pelayaran yang dapat mendorong kelancaran perekonomian, penandaan batas wilayah, pemantapan pertahanan dan keamanan Negara, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam kerangka wawasan nusantara.

Dalam hal ini bahwa ketersediaan dan kecakupan dari sarana bantu pemanduan jika tidak dilakukan perawatan dan pemeliharaan serta melakukan program Revitalisasi dari sarana dan prasarana yang ada, sehingga alur yang digunakan dalam melakukan pelayaran dapat terjamin keamanannya, dan terutama pada alur pelayaran yang sering digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Adanya komitmen yang tinggi dari para pemegang otoritas (dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan) dan instansi terkait dalam meningkatkan kerja sama dalam memperlancar serta melakukan kebijakan untuk melakukan program revitalisasi sarana bantu pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap sehingga masyarakat pengguna jasa alur pelayaran dapat dengan aman dan nyaman dalam melintasi alur pelayaran.

2. Evaluasi Terhadap Alternatif Pemecahan Masalah

a. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

1) Mengusulkan Untuk Panambahan Sarana Pemanduan

Keuntungannya :

- a) Sarana pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap sesuai yang diharapkan
- b) Kegiatan pemanduan dapat berjalan lancar (tepat waktu)

Kerugiannya :

- a) Membutuhkan biaya untuk penambahan sarana pemanduan
- b) Diperlukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait

b. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan

1) Melakukan Perawatan dan Pemeriksaan Sarana Bantu Pemanduan Secara Berkala

Keuntungannya :

- a) Sarana bantu pemanduan yang ada dapat difungsikan dengan baik
- b) Terwujudnya ketepatan waktu pemanduan kapal

Kerugiannya :

Membutuhkan waktu dan pemahaman pihak yang bertanggung jawab dalam kegiatan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan.

3. Pemecahan Masalah yang Dipilih

a. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Pemanduan

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, solusi yang dipilih untuk mengatasi kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap yaitu :

Mengusulkan untuk penambahan sarana pemanduan

b. Kerusakan pada Sarana Bantu Pemanduan Dalam Pelayanan

Berdasarkan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah di atas, solusi yang dipilih untuk mengatasi kerusakan pada sarana bantu pemanduan sehingga menghambat pelayanan yaitu dengan cara

Melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan masalah tersebut diatas tentang optimalisasi pelayanan pemanduan di pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan disebabkan jumlah sarana dan prasarana pemanduan tidak sebanding dengan kedatangan kapal. Masalah ini dapat diatasi dengan mengusulkan untuk penambahan sarana pemanduan.
2. Kerusakan pada sarana bantu pemanduan sehingga menghambat pelayanan dikarenakan kurangnya perawatan terhadap sarana bantu pemanduan. Masalah ini dapat diatasi dengan melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk mengoptimalkan pelayanan pemanduan terhadap kepuasan pengguna jasa di wilayah kerja pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, penulis menyarankan :

1. Untuk mengurangi keterlambatan pelayanan (*delay service*) pemanduan kapal disarankan kepada BUP atau operator untuk menambah sarana bantu pemanduan di Tanjung Intan Cilacap dan penambahan alat penunjang seperti radar agar dapat memantau kondisi alur sehingga pelayanan pemanduan dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan jangkauan yang lebih akurat di daerah alur pelayaran.

2. Seharusnya pihak yang bertanggung jawab melakukan perawatan dan pemeriksaan sarana bantu pemanduan secara berkala sehingga semua sarana bantu pemanduan yang ada dapat difungsikan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Rineka Cipta
- Johan Handoyo, Jusak. (2015). *Manajemen Perawatan dan Perbaikan Kapal*. Jakarta : Djangkar
- Lase, DA. (2006). *Mengenal Fungsi dan Tanggung Jawab Pandu*. Jakarta, Bandar Maju
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP. 258 tentang Perairan Wajib Pandu Tanjung Intan Cilacap
- Keputusan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemanduan Kapal di Pelabuhan
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pemanduan
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Gramedia Utama
- Peraturan Menteri Nomor PM. 93 Tahun 2014 tentang Sarana Bantu dan Prasaran Pemanduan Kapal
- Peraturan Menteri Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Kenavigasian
- Poerwadarminta. (2017). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Depdiknas
- Winardi. (2019). *Kamus Istilah Bahasa Indoensia*. Jakarta : Gramedia
- Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Ship's Name : KT JAYANEGARA 308
Call Sign : YBZS2
Port Of Registry : SURABAYA
Type Of Vessel : ASD Tugs & Pusher Boat
IMO Number / MMSI : 9793571 / 525100837
Tanda Sela : GT 400 No. 3154 Ka

Owner : PT. PELINDO II SURABAYA
Year Built : 2016-2017
Class Notation : LRS "100A1" TUG LMC LMS
Tanda Sela : GT 400 NO. 5547 Ppm
Boat Pull : 40 Tonnes
Accommodation : 10 Persons

Dimension :
Gross Tonnage : 400 Tons
NET Tonnage : 1 Tons
Length Over All : 29.000 M
Breadth Moulded : 12.000 M
Draft Design : 3.90 Meter
Depth Moulded : 5.10 Meter
Speed Approx : 11.0 Knots

Capacity :
Fuel Tank Capacity : 158.0 m3
Fresh Water Tank Capacity : 22.0 m3
F.O Daily Consumption : 16.000 m3

Main Engine : CATERPILAR 3516 B X 2 Units
Power : 2 X 1800 Bhp / 2 X 1398 KW
Propulsion : 2 X 1200 Rpm
 With Schotef Rudder Propeller

Aux Engine : Caterpillar Model C7.1
 2 X 129 KW / 173 Hp

Deck Machinery
 Towing Winch
 Electro Hydraulic Driven
 Brake Holding Capacity 36 Tonnes

AN Winch
 Anchor Winless
 Towing Hook

Navigational & Communication Equipment
 SSB Radio Radar, Satelit Compass, Magnetic Compass, Echo Sounder,
 VHF, GPS, Magnetic Compass, Navtex Receiver, AIS, GMDSS (Area A3),
 SART, AEPIS, AMS (AUTOMATIC MONITORING SYSTEM),
 WIND INDICATOR

Fire Fighting System
 Engine : Caterpillar Model : C16
 Ser. NO : T2R05408
 Power : 455 Bhp / 339 Bkw at 1800 Rpm
 2 X Fire Monitor, Control Remote
 Throw Length : 100 meter
 Throw Height : 60 meter
 - One Set Foam Proportional System Filled
 - Permanently Installed Co2 System For Engine Room

Other :
YEARS BUILDING : 2016-2017
BUILDING BY : PT. DUMAS (SURABAYA)

PT. PELINDO MARINE SERVICE
 JL. PRAPAT KURUNG UTARA NO 58
 PERAK UTARA - PABEAN CANTIAN



KT. BIMA V

SHIP PARTICULAR

General	
Vessel Name	KT. BIMA V
Kind Of Vessel	Tug Boat/Steel
Owner	PT. Pelabuhan Indonesia III (unit perkapalan)
Flag / Port Of Registry	Indonesia / Jakarta
Call Sign	Y E B T
IMO Number	8703294
DWT / GRT	- / 375 tons
Nett Tonnage	113 tons
Length Overall	28.99 meters
Breadth Moulded	10 meters
Depth Moulded	4.80 meters
Draft / Member Of Crew	3.70 meters / 7 Persons
Classification	BKI
Name / Place Of Builder	PT. PAL / SURABAYA
Year of Built	1988
Deck Machinery	
Anchor	2 unit, min : 20 Kg
Rope	Min : 10 mm
Engine Machinery	
Main Engine	SWD / 6FHD240 / 1000 Rpm (2 unit x 1200 HP)
Generator Engine	CUMMINS / 6CTA8.3D(M) 1500 Rpm / 2 unit x 150 HP
FiFi pump Engine	-
Tank Capacity	
FO Tank	136 m ³ (approx)
FW Tank	38 m ³ (approx)
Live Saving & Safety Equipment	
1 set General Alarm System, 1 x 10 Life Rafts, 10 x Life Jackets, 4 x Lifebuoy, 1 x Self Igniting Light, 6 x Parachute Distress Signal, 6 x Red Hand Flare, 3 x Smoke Signal, 1 x Paramedic Box.	
Communication System & Navigation AID	
1 unit Radio VHF, 1 unit GPS (Garmin), 1 unit AIS (Samyung), 1 unit Radar 2 kW (Furuno) 1 unit Magnetic Compass	



PT. PELINDO MARINE SERVICE

JL. Prapat Kurung Utara No. 58 Surabaya, 65165
Telp. (031) 3282216, 3282278 Fax. 031-3282309
email: info@pelindomarine.com

SHIP PARTICULAR BIMA 324

GENERAL

Vessel Name : BIMA 324
Kind of Vessel : Tug Boat/Steel
Owner : PT Pelabuhan Indonesia III
(Persero) Unit Perkapalan
Flag : Indonesia
Call Sign : YDA 5150
IMO Number : 9588213
GT : 294
NT : 89
Length Overall : 29 m
Length Perpendicular : - m
Breadth Moulded : 9.6 m
Depth Moulded : 4.77 m
Design Draft : 3.5 m
Speed : 12 knots
Classification : BKI

SM A100 ① T "TUG boat"

MACHINERY

Main Engine : Two (2) unit of 1500 HP, Marine
Diesel Engine, Nilgata 6 L 25
HX2P21, 750 rpm
Auxiliary Engine : Two (2) units of 223 HP,
Cummins, 6 CTA 83 D (M)

TANK CAPACITY

FO Tank : 100 m³
Fresh Water Tank : 30 m³

DECK MACHINERY

Anchor : 1 unit, min 20 Kg
Rope : min 10 mm

ACCOMODATION / QUARTERS

No. of Crew : 10 Crew
Two Person Cabin : 2 unit

LIVE SAVING & SAFETY EQUIPMENT


1 set General Alarm System, 1 x 10 Liferafts, 15 x Lifejackets, 4
x Lifebuoy, 1 x Self Igniting Light, 6 x Parachute Distress Signal,
6 x Red Hand Flare, 3 x Smoke Signal, 1 x Paramedic Box

COMMUNICATION SYSTEM & NAVIGATION AID

1 unit Radio VHF, 1 unit GPS, 1 unit Echosounder, 1 unit Radar
2 kW, 1 unit Magnetic Compass

Builder : PT. DRU
Jakarta
Year of Built : 2008



	SHIP'S PARTICULAR F-OP-31	Revisi : 0
		Tanggal : 29 Oktober 2018
		Halaman : 1

MP. KUNTI 005

GENERAL

Vessel Name : MP. KUNTI 005
 Kind Of Vessel : Pilot Boat (Marine Aluminium)
 Owner : PT Pelindo Marine Service

Flag : Indonesia
 Call Sign : -
 Grt : -
 Nrt : -
 LOA : 12.60 m
 LBP : 11.30 m
 Breadth : 3.20 m
 Depth : 1.20 m
 Draft : 0.60 m
 Speed : 25.0 knot's

Classification : Non Class

MACHINERY

MAIN ENGINE : Two (2) units of 250 HP OBM
 Yamaha
 AUX. ENGINE : -

TANK CAPACITY

FUEL OIL TANK : 1,7 m³
 FRESH WATER : 0,3 m³

DECK MACHINERY

Anchor : 1 unit (20 kg)
 Rope : 50 m

ACCOMODATION / QUARTERS

No. of Crew : 4 Crews

LIVE SAVING & SAFETY EQUIPMENT

8 units x Lifejackets, 2 units x Lifebuoy, 4 units x portable fire extinguisher

COMMUNICATION SYSTEM & NAVIGATION AID

1 unit Radio VHF, 1 unit Radar, 1 unit GPS, 1 unit Echo AIS, 1 unit GPS EPIRB, 1 unit Magnetic Compass, 1 unit Binocular, 1 unit Clinometer.

Place of Built : Jakarta , PT. Tesco
 Indomaritim
 Year of Built : 2017

Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap



DAFTAR ISTILAH

<i>Advices</i>	: Nasehat atau saran-saran yang diberikan petugas pandu kepada nakhoda atau perwira kapal
<i>Availability</i>	: Rasio tingkat ketersediaan alat (sarana bantu pemanduan) dibanding jumlah waktu yang mungkin, dinyatakan dalam jam atau %.
AT	: Approaching Time Rata-Rata, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pemanduan satu kapal
<i>Accident</i>	: Kecelakaan, yang dalam hal ini kecelakaan kapal dalam pemanduan.
<i>Accident Investigation</i>	: Penyelidikan kecelakaan dengan meneliti sebab-sebab yang sesungguhnya.
<i>Access channel</i>	: Alur masuk dari laut ke pintu dan pelabuhan atau sebaliknya.
<i>Anchorage Area</i>	: Daerah berlabuh jangkar di luar pelabuhan.
ASD	: <i>Azimuth Steering Drive</i> , sistem operasi kapal tunda (<i>harbour tug</i>) yang mampu berputar ditempat 360°
AIS	: <i>Automatic Identification System</i> , peralatan navigasi yang memungkinkan suatu kapal dapat mengidentifikasi identitas dan koordinat posisi kapal-kapal lain (juga dilengkapi AIS) di sekitarnya.
ARPA	: Automatic Radar Plotting Aids, peralatan navigasi yang dapat menampilkan posisi, kecepatan dan arah suatu kapal termasuk kapal-kapal lain di sekitarnya dalam satu display.
<i>Acceptable Risk</i>	: Tingkat risiko yang telah dikendalikan sampai batas minimal yang dapat diterima.

Basic Cause	: Sebab-sebab dasar terjadinya kecelakaan kerja.
BT	: <i>Berthing Time</i> , lamanya waktu kapal bertambat di dermaga.
<i>Freeboard</i>	: Bagian badan kapal yang berada di atas permukaan air diukur dari permukaan air sampai geladak utama.
<i>Fatigue and baredom</i>	: Keletihan dan kelesuan seorang pekerja dikarenakan beban tugas yang berlebihan secara kuantitatif.
<i>Failure</i>	: Kegagalan atau kerusakan alat dalam waktu dioperasikan.
<i>Freight rate</i>	: Tarif angkutan laut.
<i>Gateway</i>	: Fungsi pelabuhan sebagai pintu gerbang perekonomian suatu negara atau daerah dimana pelabuhan itu berada.
Gap	: Kesenjangan antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi sesungguhnya.
<i>General Cargo Carrier</i>	: Kapal pengangkut muatan umum (<i>general cargo</i>).
GPS	: <i>Global Positioning System</i> , peralatan navigasi yang dapat menentukan koordinat posisi kapal di atas bumi.
GT	: <i>Gross Tonnage</i> atau isi kotor, volume ruangan kapal secara keseluruhan dengan satuan <i>Gross Registered Tonnage</i> (GRT). $1 \text{ grt} = 100 \text{ cuft.} = 2,83 \text{ m}^3$
<i>Harbour Tug</i>	: Kapal tunda yang didesain khusus untuk beroperasi diperairan pelabuhan sebagai sarana bantu pemanduan.
<i>Inner Channel</i>	: Alur perairan dalam kolam pelabuhan.
<i>Interface</i>	: Fungsi pelabuhan sebagai tempat bertemunya moda transportasi laut dengan moda transportasi darat.
<i>Immidiata cause</i>	: Sebab langsung teriadinya kecelakaan keria. Terdiri dari perbuatan tidak aman (<i>unsafe action</i>) dan kondisi tidak aman (<i>unsafe condition</i>).

<i>Inland transport cost</i>	: Biaya transportasi darat di pelabuhan muat dan di pelabuhan tujuan.
<i>Idle Time (IT)</i>	: Penundaan atau terselanya kegiatan bongkar muat oleh sebab-sebab gangguan seperti kerusakan <i>crane</i> dsb.
ISO 9001-2008	: Standart Internasional Sistem Manajemen Mutu versi 2008.
LOA	: <i>Length Overall</i> , panjang kapal keseluruhan mulai dari bagian terluar haluan sampai bagian terluar buritan.
OHSAS-2007	: <i>Occupational Health and Safety Assessment</i> , Standard Internasional Manajemen Keselamatan dan Kesehatan kerja yang dikeluarkan oleh British Institution.
<i>One way channel</i>	: Alur perairan di sekitar pintu dam yang hanya bisa dilalui oleh satu kapal, tidak diperbolehkan dua kapal berpapasan atau saling menyusul.
Perairan Wajib Pandu	: Alur perairan dimana setiap kapal ukuran GT 500 atau lebih wajib menggunakan jasa pemanduan
P2TL/PIMTL	: Peraturan Pencegahan Tubrukan di Laut/ Peraturan Internasional untuk Mencegah Tubrukan di Laut.
<i>Postpone Time (PT)</i>	: Waktu kapal berlabuh di area labuh jangkar sebelum mengajukan permintaan pelayanan.
<i>Production cost</i>	: Biaya yang dibutuhkan untuk menghasilkan suatu produk dagang.
<i>Port dues and Charge</i>	: Port dues, pungutan pelabuhan seperti uang labuh, uang tambat dan uang dermaga. <i>Port charge</i> , uang jasa seperti jasa pemanduan, jasa tunda, biaya bongkar muat, pemindahan muatan di dermaga dan penumpukan.
<i>Possible Time</i>	: Waktu yang mungkin suatu alat dapat dioperasikan untuk sarana bantu pemanduan dan dermaga (24 jam perhari).
<i>Quality Objective</i>	: Sasaran mutu dalam setiap segmen kegiatan manajemen

mutu, berkaitan dengan KPI.

- Quay Handling Charge* : Biaya penanganan muatan di dermaga seperti sewa alat mekanis.
- Reliability* : Tingkat kehandalan seperti MTBF dan MTTR.
- Resiko : Ukuran kemungkinan kerugian yang akan timbul dari sumber bahaya tertentu yang terjadi. Tingkat risiko ditentukan berdasarkan kemungkinan terjadinya dan konsekuensinya.
- Ship Time in Port* : Lamanya waktu kapal berada di pelabuhan.
- SLA : *Service Level Agreement*, suatu kontrak dimana dua pihak telah bersepakat tentang *term & conditions* yang terkait dengan penyediaan layanan.
- SLG : *Service Level Guarantee*, jaminan kepastian standard mutu pelayanan oleh penyedia jasa yang dinyatakan dan dipublikasikan kepada pengguna jasa.
- Shipping Line* : Perusahaan pelayaran atau agent pelayaran
- Seaborne trade* : Perdagangan melalui laut.
- Shore cost* : Biaya-biaya penanganan muatan di pelabuhan seperti pungutan uang dermaga, jasa penanganan di dermaga termasuk sewa alat mekanis dan biaya penumpukan.
- Storage charge* : Biaya penumpukan barang di gudang/ lapangan penumpukan di pelabuhan.
- Settevedoring charge* : Biaya bongkar muat barang dari/ke kapal.
- SMCP : *Standard Marine Communication Phrase*, istilah-istilah standard internasional dalam komunikasi maritim.
- SBN : Sarana Bantu Navigasi, rambu-rambu suar, pelampung dan sebagainya.