



Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak

Gusrildo Dwira Prismahendra^{1*}, Muhammad Dahri², Edi Kurniawan³, Faris Nofandi⁴,
M. Anjar Pamungkas⁵

¹⁻⁵ Politeknik Pelayaran Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Gunung Anyar Boulevard No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

Korespondensi penulis: gusrildodwira123@gmail.com

Abstract: This study is titled "Analysis of Ship Service Performance Standards at Terminal Mirah, Port of Tanjung Perak" and employs a descriptive quantitative method. The aim of the research is to analyze the achievement of ship service performance in 2024 compared to 2023, as well as to identify improvement measures undertaken by the Main Office of Harbormaster and Port Authority of Tanjung Perak. The results show that overall, there was an improvement in several key indicators such as Waiting Time, Approach Time, non-containerized cargo services, containerized cargo services, and the utilization of port facilities and equipment. This improvement was driven by regular evaluations, enhanced inter-agency coordination, and the utilization of digital technology in monitoring activities. However, the ship service performance indicator experienced a significant decline, from 59.22% in 2023 to 51.22% in 2024. This decline was caused by several factors, including delays in cargo readiness due to warehouses not operating 24 hours, weather disruptions, the diversity of cargo types, ship equipment malfunctions, and delays in laboratory processing for liquid bulk cargo. In response to these conditions, the Main Office of Harbormaster and Port Authority of Tanjung Perak has taken strategic corrective actions, including comprehensive evaluations, enhanced coordination with stakeholders, strengthening real-time monitoring, accelerating laboratory services, and promoting operational efficiency on the ground. Through these efforts, it is expected that the ship service performance standards at Terminal Mirah will once again meet the established targets.

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

Abstrak: Penelitian ini berjudul "Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak" dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pencapaian kinerja pelayanan kapal pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2023, serta mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak. 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 langkah-langkah perbaikan strategis, antara lain evaluasi menyeluruh, peningkatan koordinasi dengan stakeholder, penguatan pengawasan real-time, percepatan layanan laboratorium, serta mendorong efisiensi operasional di lapangan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan standar kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah dapat kembali memenuhi target standar yang telah ditentukan.

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

1. LATAR BELAKANG

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.504 pulau dan garis pantai sepanjang 95.181 km, menjadikannya negara dengan garis pantai terpanjang kedua setelah Kanada (Apriliani et al., n.d.). Sekitar 75% wilayah Indonesia terdiri dari perairan seluas 5,8 juta km², termasuk Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEEI), sehingga area lautnya lebih luas dibandingkan daratannya. Kondisi geografis ini membuat pelabuhan memiliki peran vital dalam mendukung konektivitas transportasi laut multimoda di seluruh Indonesia (Saksono, 2013). Pelabuhan sendiri adalah kawasan yang terdiri atas daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk kegiatan pemerintahan dan perusahaan, menjadi tempat kapal bersandar, menaikkan dan menurunkan penumpang, serta melakukan bongkar muat barang (Vandawati, 2019). Sebagai terminal dan tempat berlabuh kapal, pelabuhan dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran serta sarana pendukung perpindahan intra dan antar moda transportasi. Untuk mendukung operasionalnya, penggunaan lahan pelabuhan harus dilengkapi dengan fasilitas pokok seperti dermaga, container yard, gudang, terminal, fasilitas bongkar muat, hingga fasilitas pemeliharaan dan perbaikan peralatan pelabuhan. Selain itu, penerapan kebijakan yang tepat dalam pelayanan jasa di pelabuhan sangat diperlukan, termasuk penetapan standar pelayanan sebagai dasar pelaksanaan operasional, pengendalian alur layanan, serta alat kontrol untuk menjaga kinerja pelabuhan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, khususnya Pasal 31, disebutkan bahwa pelabuhan memiliki berbagai kegiatan usaha jasa yang mendukung transportasi laut, salah satunya adalah kegiatan bongkar muat. Kegiatan bongkar muat melibatkan pemindahan barang atau muatan dari satu lokasi ke lokasi lain, terutama kapal, truk, dan kereta, yang meliputi dua tahapan, yakni bongkar dan muat. Umumnya, kegiatan ini dilaksanakan di pelabuhan atau terminal sebagai bagian dari proses distribusi barang, baik untuk kebutuhan domestik maupun internasional. Salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia adalah Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya, yang menempati posisi kedua tersibuk setelah Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Peran strategisnya sebagai pintu gerbang ke wilayah timur Indonesia menjadikan pelabuhan ini sangat penting dalam jaringan logistik nasional (Masruroh Kusman et al., 2023). Untuk mendukung kelancaran layanan kapal dan barang, Pelabuhan Tanjung Perak dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana pendukung. Secara keseluruhan, pelabuhan ini memiliki delapan terminal, salah satunya adalah Terminal Mirah, yang dikelola oleh

Subholding Pelindo Multi Terminal (SPMT). Terminal Mirah melayani kegiatan bongkar muat barang, general cargo, serta layanan offshore.

Dalam hal ini, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut menetapkan standar kinerja pelayanan operasional pelabuhan sebagai acuan untuk menilai tingkat efisiensi, kelancaran, serta ketertiban dalam operasional pelabuhan, sekaligus menjadi dasar dalam perhitungan tarif jasa pelabuhan. Standar ini mencakup target hasil kerja dan kualitas pelayanan yang harus dicapai oleh operator terminal atau pelabuhan dalam menyediakan jasa kepelabuhanan, termasuk penyediaan fasilitas dan peralatan yang dilaporkan dalam periode waktu dan satuan tertentu. Kepatuhan terhadap standar kinerja ini sangat penting agar pelabuhan mampu berfungsi sebagai pusat logistik yang andal, aman, berkelanjutan, dan mampu mendorong pertumbuhan perdagangan internasional serta kemajuan ekonomi nasional. Dalam Pedoman Perhitungan Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK 103/2/2/DJPL-17, telah ditentukan berbagai kriteria yang menjadi dasar penilaian standar kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan ini mencakup seluruh rangkaian aktivitas mulai dari kapal bersandar, proses bongkar muat, hingga kapal kembali lepas sandar dari pelabuhan (Doriah et al., 2018). Sebuah pelabuhan dikatakan memiliki pelayanan yang baik apabila waktu bongkar muat lebih singkat dari waktu yang dijadwalkan, sehingga tidak menghambat kedatangan kapal-kapal lain. Untuk mendapatkan gambaran yang akurat terkait tingkat kinerja pelabuhan, perlu dilakukan pengukuran menyeluruh terhadap seluruh aktivitas pelabuhan, sehingga dapat diketahui capaian kinerja operasionalnya.

Selama melaksanakan Praktik Darat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak Surabaya pada tahun 2023, penulis mendapati bahwa indikator pelayanan kapal berwarna kuning/cukup baik. Kondisi ini disebabkan oleh kapal-kapal yang telah menyelesaikan kegiatan bongkar/muat (end work) namun masih berada di tambatan, karena menunggu penyelesaian dokumen dari Agen Pelayaran, serta adanya faktor eksternal seperti kondisi cuaca dan permintaan pelayanan tambahan dari kapal setelah kegiatan bongkar/muat selesai. Dalam rangka memahami lebih dalam dinamika operasional di Terminal Mirah, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kembali standar kinerja pelayanan kapal pada tahun 2023. Analisis akan dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab utama permasalahan tersebut serta meninjau upaya perbaikan yang telah diambil oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak pada tahun 2024, dengan melakukan perbandingan kinerja antara kedua tahun tersebut. Fokus penelitian ini tidak hanya pada pencapaian kinerja operasional, tetapi juga pada

penggalan faktor-faktor penyebab perubahan, baik dari aspek teknis, material, maupun sumber daya yang digunakan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam penelitian berjudul "*Analisis Standar Kinerja Pelayanan Kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak*".

2. KAJIAN TEORITIS

Pelabuhan

Pelabuhan didefinisikan sebagai lokasi strategis di batas perairan dan daratan yang menyediakan fasilitas bagi kapal, barang, dan penumpang. Menurut Triatmodjo (2009) dan Undang-Undang No. 17 Tahun 2008, pelabuhan memiliki peran vital dalam mengintegrasikan berbagai moda transportasi serta mendukung arus logistik nasional dan internasional. Dalam penelitian ini, pelabuhan dipandang sebagai pusat pelayanan yang harus memenuhi standar operasional agar efisien dan berdaya saing.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama (KSOP) berperan penting dalam mengatur, mengendalikan, dan mengawasi keselamatan pelayaran serta pelayanan di pelabuhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2023, KSOP bertugas memastikan semua aspek operasional pelabuhan berjalan sesuai standar hukum dan keselamatan yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, KSOP menjadi institusi kunci dalam menetapkan dan memonitor pencapaian standar kinerja di Terminal Mirah.

Pelayanan

Pelayanan dalam konteks pelabuhan merujuk pada semua kegiatan yang diberikan kepada pengguna jasa, baik untuk kapal maupun barang. Menurut Kotler (2005) dan Cravens (1998), pelayanan bersifat tidak berwujud namun sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Pelayanan kapal di pelabuhan meliputi tambat, pandu, tunda, serta pengelolaan air dan limbah kapal, yang semuanya harus memenuhi standar efisiensi dan keamanan.

Kinerja

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam mewujudkan tujuan strategisnya. Moeheriono (2012) dan Rivai (2013) menekankan bahwa kinerja diukur berdasarkan efektivitas dan efisiensi, serta kontribusinya terhadap visi dan misi institusi. Dalam konteks pelabuhan, kinerja pelayanan kapal menjadi indikator utama keberhasilan dalam mengelola arus keluar masuk kapal secara lancar dan cepat.

Kinerja Operasional

Kinerja operasional menggambarkan mutu aktivitas operasional, mulai dari penerimaan hingga pengiriman barang melalui pelabuhan. Kurniawan dan Rinofah (2016) serta Sobandi dan Kosasih (2014) menyatakan bahwa kinerja operasional melibatkan aspek biaya, kualitas layanan, kecepatan pengiriman, dan fleksibilitas. Penelitian ini fokus pada mengukur seberapa efektif Terminal Mirah dalam mengelola operasi kapal dan barang sesuai standar yang telah ditetapkan.

Kinerja Pelayanan Kapal

Kinerja pelayanan kapal diukur melalui indikator waktu layanan seperti Waiting Time, Approach Time, Berthing Time, Effective Time, dan rasio ET/BT. Menurut pedoman Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, standar ini memastikan kapal dapat dilayani secara efisien dengan waktu minimal, mengurangi antrian dan idle time. Dalam penelitian ini, analisis kinerja kapal di Terminal Mirah menjadi dasar untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan dan mendukung pengembangan pelabuhan yang lebih produktif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan menggambarkan secara sistematis perkembangan kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara dengan staf Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak, serta dokumentasi laporan evaluasi kinerja operasional pelabuhan. Data yang diperoleh meliputi indikator waktu tunggu (Waiting Time/WT), waktu pelayanan pemanduan (Approach Time/AT), serta rasio waktu kerja efektif kapal di tambatan (Effective Time/Berthing Time atau ET/BT).

Teknik analisis data dilakukan dengan membandingkan hasil pengukuran kinerja berdasarkan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK. 103/2/2/DJPL-17. Data primer diperoleh dari wawancara langsung, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi kantor pelabuhan. Hasil analisis bertujuan menilai tingkat efisiensi operasional kapal, mengidentifikasi faktor penghambat, serta mengevaluasi efektivitas langkah-langkah perbaikan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dalam meningkatkan kualitas pelayanan kapal di Terminal Mirah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencapaian kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023

Tabel 1. Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Januari - Desember 2023

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

Sumber : Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Tanjung Perak

Tabel 2. Kinerja Pelayanan Operasional di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak bulan Januari - Desember 2024

NO	INDIKATOR KINERJA	STANDAR	SATUAN	TAHUN 2024												RATA-RATA	KETERANGAN
				JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOP	DES		
I	PELAYANAN KAPAL																
	ET: BT MULTI PURPOS	65	%	49,1	51,30	48,2	45,91	44,9	51,85	55,7	51,4	55,5	52,5	54,60	53,7	51,22	KURANG BAIK
II	PELAYANAN BARANG																
	GENERAL CARGO	52	T/G/J	56	77	73	80	75	83	106	93	93	98	79	89	83,54	BAIK
	CURAH CAIR	100	T/J	170	149	200	189	265	168	183	185	179	186	242	215	194,4	BAIK
III	PELAYANAN PETIKEMAS																
	B/C/H (Konvensional)	11	B/C/H	13,7	13,7	15	13,7	13,1	13,4	14,5	14	13	14,3	14,2	13,3	13,82	BAIK
	B/S/H (Konvensional)	11	B/S/H	11,05	13,11	14,5	10,6	11,60	11,7	11,7	11	10,6	13,4	14,6	13,2	12,25	BAIK
	Receiving Petikemas	55	Menit	23,50	26,3	29,1	24,1	26,3	23,6	20,7	24,6	27,5	29,2	28,4	27,3	25,88	BAIK
	Delivery Petikemas	70	Menit	32,7	28,9	35,1	33,6	39,2	35,3	23,7	26	30,82	30,1	28,4	28,2	30,98	BAIK
IV	UTILISASI FASILITAS & PERALATAN																
	BOR Multi Purpose	70	%	35	36	35	47	32	56	41	30	33	40	35	34	37	BAIK
	SOR Multi Purpose	50	%	2,00	1,00	3,00	4,31	7,00	7,00	5,00	13	5	9	8	11	6,31	BAIK
	YOR Mutli Purpose	50	%	2,00	1,00	1,00	12,66	16,00	17,00	9,00	14	21	12	8,75	11	10,45	BAIK
	Kesiapan Operasi Alat Pe	80	%	97,4	92,5	94,9	95,9	95,10	90,67	94,42	99,02	95,43	95,05	94,54	93,00	94,83	BAIK

Sumber : Data Sekunder yang telah diolah (2024)

Pencapaian kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak pada tahun 2024 secara umum menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan tahun

2023. Berbagai indikator utama seperti *Waiting Time*, *Aprocah Time*, Pelayanan Barang Non Petikemas, Pelayanan Petikemas, Utilisasi Fasilitas dan Peralatan. Hal ini tidak lepas dari upaya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak dalam melakukan evaluasi berkala, dan peningkatan koordinasi antar instansi di kawasan pelabuhan. Penguatan sistem digital dan pengawasan berbasis teknologi juga turut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Namun demikian, terdapat satu indikator yang justru mengalami penurunan dan belum memenuhi standar yang telah ditetapkan, yaitu pada aspek pelayanan kapal itu sendiri yang dimana pada tahun 2023 rata-rata yang diperoleh ialah 59,22%, sedangkan di tahun 2024 rata-rata yang diperoleh ialah 51,22%. Salah satu penyebab utama adalah muatan yang belum siap karena gudang tidak beroperasi 24 jam, dan tutup saat hari libur atau akhir pekan. Akibatnya, kapal harus menunggu lebih lama sampai barang siap dimuat, yang menambah waktu menganggur (*idle time*). Cuaca seperti hujan juga sering menghambat proses bongkar muat, terutama pada jenis muatan general cargo.

Selain itu, jenis barang di Terminal Mirah sangat beragam, seperti barang kelontongan, kardus, hingga kasur, sehingga butuh waktu lebih lama untuk ditata di dalam kapal. Hal tersebut juga mempengaruhi kegiatan bongkar muat. Sedangkan muatan curah cair, waktu tambat yang lama sering disebabkan karena menunggu hasil uji laboratorium, barang masih dalam keadaan beku, atau harus menunggu tangki kosong dulu sebelum bisa dibongkar. Kemudian masalah teknis seperti kerusakan alat kapal (*ship crane*), menunggu air pasang, hal ini juga menjadi faktor menambah waktu menganggur (*idle time*).

Setiap tahun Terminal Mirah terus melakukan evaluasi, termasuk berdiskusi dengan perusahaan bongkar muat (PBM), karena mereka yang mengatur operasional di lapangan. Dari evaluasi tersebut, masalah yang paling sering ditemukan adalah gudang pengiriman yang tidak beroperasi 24 jam, sehingga muatan tidak siap saat kapal bersandar. Selain itu, waktu pergantian buruh juga cukup lama, rata-rata sekitar 3–5 jam, yang menambah waktu tunggu. Semua hal ini membuat waktu tambat kapal menjadi lebih panjang dari yang seharusnya. Penurunan pada indikator pelayanan tambat kapal menjadi perhatian serius dan akan menjadi fokus utama pembenahan pada periode selanjutnya untuk memastikan seluruh aspek pelayanan kapal dapat meningkat secara signifikan.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak selaku pengawas untuk memperbaiki standar kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah

Meskipun pencapaian kinerja pelayanan kapal secara umum di Terminal Mirah menunjukkan peningkatan pada tahun 2024 dibandingkan tahun sebelumnya, namun indikator pelayanan kapal justru mengalami penurunan. Menyikapi hal ini, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak sebagai pengawas langsung melakukan evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor penyebab utama penurunan tersebut. Salah satu fokus evaluasi adalah pengumpulan data operasional kapal, analisis *idle time*, serta kunjungan langsung ke lapangan untuk memetakan hambatan-hambatan teknis dan non-teknis, seperti ketersediaan muatan, kondisi cuaca, operasional gudang, serta kesiapan peralatan bongkar muat.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak mengambil langkah strategis berupa peningkatan koordinasi dengan seluruh stakeholder di pelabuhan, termasuk operator terminal, perusahaan bongkar muat (PBM), agen pelayaran, serta instansi pendukung lainnya. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak mendorong adanya perubahan pola kerja di lapangan, salah satunya dengan merekomendasikan agar gudang beroperasi lebih *fleksibel*, khususnya di akhir pekan atau hari libur, demi memastikan muatan siap sebelum kapal bersandar. Selain itu, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak juga memperkuat pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat dengan menerapkan sistem monitoring *real-time* dan melakukan inspeksi lebih rutin terhadap kesiapan alat kapal, kondisi muatan, serta efisiensi pergantian tenaga kerja.

Langkah lain yang diambil adalah mendorong percepatan proses layanan laboratorium untuk muatan curah cair dan mengoordinasikan percepatan perizinan atau *clearance* yang dapat memengaruhi waktu tambat kapal. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak juga menyarankan penerapan shift kerja yang lebih efektif di tingkat operasional guna meminimalkan jeda waktu antara satu kegiatan dengan kegiatan berikutnya. Melalui pembinaan dan penyampaian hasil evaluasi kepada pihak-pihak terkait, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak terus berupaya agar seluruh elemen pelabuhan berkomitmen pada peningkatan efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan kapal. Dengan pengawasan aktif dan langkah-langkah perbaikan yang terukur, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung

Perak berharap standar pelayanan kapal di Terminal Mirah dapat kembali mencapai target kinerja nasional yang telah ditetapkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sesuai dengan hasil analisis data, peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa pencapaian kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah Pelabuhan Tanjung Perak pada tahun 2024 secara umum mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023, terutama pada indikator seperti *Waiting Time*, *Approach Time*, serta pelayanan barang dan utilisasi fasilitas pelabuhan. Namun, indikator pelayanan kapal justru mengalami penurunan signifikan dari 59,22% menjadi 51,22%. Penurunan ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tidak siapnya muatan akibat gudang pengiriman yang tidak beroperasi 24 jam, kendala cuaca, beragamnya jenis barang yang memerlukan waktu lebih lama dalam proses bongkar muat, serta hambatan teknis seperti kerusakan alat kapal dan menunggu hasil laboratorium. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya waktu tambat dan *idle time* kapal, sehingga menjadi perhatian serius untuk segera dibenahi. Diperlukan koordinasi yang lebih efektif dan langkah konkret dari seluruh *stakeholder* agar standar pelayanan kapal dapat kembali meningkat dan sesuai dengan target nasional yang telah ditetapkan.

Meskipun secara umum kinerja pelayanan kapal di Terminal Mirah pada tahun 2024 mengalami peningkatan, tetapi ada salah satu indikator yang belum memenuhi standar yaitu pelayanan kapal yang justru mengalami penurunan signifikan. Menyikapi hal ini, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak selaku pengawas telah mengambil langkah-langkah perbaikan yang strategis dan terukur, seperti melakukan evaluasi menyeluruh, memperkuat koordinasi dengan seluruh *stakeholder*, serta meningkatkan pengawasan terhadap kegiatan bongkar muat. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak juga mendorong penyesuaian operasional gudang, percepatan layanan laboratorium, dan efisiensi waktu kerja di lapangan. Semua upaya tersebut dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan teknis dan non-teknis yang memengaruhi waktu tambat kapal, sehingga standar pelayanan kapal di Terminal Mirah dapat ditingkatkan dan kembali sesuai dengan target kinerja nasional.

Saran

Untuk mengatasi pelayanan kapal di Terminal Mirah dapat meningkat dan memenuhi standar yang telah ditetapkan, beberapa saran perbaikan perlu segera dilakukan:

- a. Untuk meningkatkan operasional gudang pengiriman, perlu diterapkan sistem kerja 24 jam, termasuk pada akhir pekan dan hari libur. Langkah ini penting guna menjamin kesiapan muatan sebelum kapal bersandar, sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan dan *idle time* berkurang secara *signifikan*. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap mekanisme pergantian buruh yang saat ini masih memakan waktu lama. Sehingga penguatan sistem penjadwalan dan rotasi tenaga kerja yang lebih efisien sangat dibutuhkan, termasuk pelibatan lebih banyak tenaga cadangan. Dengan demikian, proses bongkar muat dapat berlangsung lebih lancar dan tidak mengalami hambatan. Selain itu proses perencanaan kapal sebelum kegiatan bongkar muat harus berkoordinasi dengan pemilik barang juga menjadi hal yang krusial. Diperlukan komunikasi yang intensif agar muatan dapat dipastikan sudah dalam kondisi siap sebelum kapal tiba.
- b. Meningkatkan pemanfaatan teknologi digital dalam proses operasional pelabuhan, seperti sistem monitoring muatan dan alat bongkar muat berbasis *real-time*, serta penyediaan infrastruktur penunjang untuk jenis muatan khusus, seperti fasilitas pemanas bagi muatan curah cair beku. Selain itu, pembentukan tim reaksi cepat antar instansi di pelabuhan perlu dilakukan untuk mengantisipasi kendala teknis seperti kerusakan peralatan kapal, cuaca buruk, atau keterlambatan menunggu hasil uji laboratorium. Dengan langkah-langkah ini, diperlukan koordinasi yang lebih efektif dan konkret dari seluruh *stakeholder* agar standar pelayanan kapal dapat kembali meningkat dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Perak perlu menyusun program evaluasi rutin dan terukur. Selain itu, penerapan sistem monitoring secara *real-time* harus dioptimalkan, tidak hanya sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan cepat di lapangan. Penulis juga mendorong adanya percepatan layanan laboratorium untuk muatan curah cair serta penyederhanaan proses perizinan yang dapat memengaruhi waktu tambat kapal. Di sisi lain, fleksibilitas jam operasional gudang sangat penting untuk memastikan kesiapan muatan, sehingga tidak menjadi penyebab utama *idle time*. Dengan melakukan pembinaan rutin dan menyampaikan hasil evaluasi secara terbuka kepada seluruh pihak terkait, diharapkan setiap hambatan dapat ditangani secara kolaboratif, sehingga pelayanan kapal di Terminal Mirah dapat kembali meningkat dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak pengelola Terminal Mirah atas izin dan bantuan dalam penyediaan data serta informasi yang dibutuhkan. Apresiasi juga diberikan kepada dosen pembimbing, rekan sejawat, dan keluarga yang senantiasa memberikan motivasi, saran, serta kritik yang membangun, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga jurnal ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan pelabuhan di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Apriliani, F., Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan, S., & Jalan Perak Barat, S. (n.d.). *Sistem Indonesian Port Integration (INAPORTNET) terhadap waiting time for pilot dan waiting time for berth*. www.indonesiaport.co.id
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2007). *Kamus besar Bahasa Indonesia* (Edisi ke-4). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cravens, D. W. (1998). *Strategic marketing* (5th ed.). New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Doriah, Munah, H., Wayan Suteja, I., Gede, I., & Warka, P. (2018). Analisis pengukuran kinerja pelabuhan laut Lembar berdasarkan kriteria kinerja pelabuhan. *Jurnal Unmas Mataram*, 2018(1), 1–10. <http://journal.unmasmataram.ac.id/index.php/>
- Gultom, H. (2007). *Manajemen pelabuhan*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Indonesia. (1999). *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 59.
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64.
- Indonesia. (2016). *Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 Tahun 2016 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan pada Pelabuhan yang Diusahakan Secara Komersial*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Indonesia. (2017). *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK. 103/2/2/DJPL-17 tentang Pedoman Perhitungan Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 399.

- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-11, Jilid 1). Jakarta: Indeks.
- Kurniawan, A., & Rinofah, N. (2016). *Manajemen logistik dan distribusi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kusumastuti, E., Sari, D., & Rahmawati, L. (2020). *Metode penelitian kuantitatif: Konsep dan aplikasi dalam penelitian sosial dan pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Masruroh Kusman, U., Hamid, A., Novitasari, D. C. R., Utami, D., & Wijaya, I. A. (2023). Optimasi model penugasan berdasarkan peramalan layanan kapal tunda di Pelabuhan Tanjung Perak menggunakan metode backpropagation. *Jurnal MNEMONIC*, 6(1).
- Moehariono, M. (2012). *Pengukuran kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Saksono, H. (2013). *Manajemen transportasi laut di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Maritim.
- Seminar Intelektual Pemuda, Mitigasi Muda #8. (2022). *Keselamatan proyek dan kenyamanan lingkungan dalam upaya peningkatan kualitas hidup*.
- Sobandi, S., & Kosasih, D. (2014). *Manajemen operasional dan strategi peningkatan kinerja perusahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana, N. (2016). *Penilaian hasil proses belajar mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto, A. (2004). *Manajemen operasional pelabuhan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Triatmodjo, B. (2009). *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Tunggal, R. (1996). *Pengantar ilmu hukum*. Jakarta: Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Vandawati, D. (2019). *Manajemen kepelabuhanan*. Jakarta: Penerbit Transportasi Maritim.