



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK**

Jln. Palmas No.1
Pelabuhan Tanjung Priok
Jakarta 14310

Telp : 021-43910256
021-43910259
Fax : 021-4305256

 <http://oppriok.dephub.go.id>
 optanjungpriok@dephub.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA
TANJUNG PRIOK
NOMOR HK.206/2/18/OP.TPK-23**

TENTANG

**STANDAR LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK,

Menimbang : a. Untuk menjamin kelancaran arus barang dan efektifitas kinerja operasional di pelabuhan, Otoritas Pelabuhan wajib menerapkan teknologi sistem informasi dan komunikasi yang handal, terpadu, *user friendly dan auditable*;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok tentang Standar Layanan Teknologi Informasi di Pelabuhan Tanjung Priok.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5731);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6643);



“Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani”
#2021priokgoGreen



4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik Dalam Kerangka *Indonesia National Single Window (INSW)*;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
6. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penataan Ekosistem Logistik Nasional;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Pelabuhan Utama;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 85 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 50 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut;
10. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 536 Tahun 2016 tentang Panduan Teknis tentang Penerapan *System Development Life Cycle (SDLC)* Sistem Informasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
11. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 202 Tahun 2020 tentang Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
12. Peraturan Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Nomor HK. 206/3/8/OP.TPK-22 tahun 2022 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan Pada Pelabuhan Tanjung Priok.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK TENTANG STANDAR LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK

PERTAMA : Menetapkan standar layanan teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok sebagai pedoman layanan teknologi informasi di wilayah kerja Pelabuhan Tanjung Priok.

- KEDUA : Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang berkonsesi dan Badan Usaha (Mitra Kerja) yang melaksanakan kegiatan usaha kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok wajib memenuhi standar layanan teknologi informasi.
- KETIGA : Indikator standar layanan dan tata cara penilaian standar layanan teknologi informasi sebagaimana dalam Lampiran I, formulir penilaian indikator utama sebagaimana dalam lampiran II dan formulir penilaian indikator pendukung sebagaimana dalam Lampiran III, menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini.
- KEEMPAT : Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok melakukan pengaturan, pengendalian, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan standar layanan teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok.
- KELIMA : Keputusan Kepala Kantor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 27 Juni 2023



SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan;
3. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
4. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut;
5. Para Direktur di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut;
6. Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok;
7. Kepala Distrik Navigasi Tipe B Tanjung Priok;
8. Direktur Utama PT. Pelindo (Persero);
9. Head PT. Pelindo (Persero) Regional 2;
10. General Manager PT. Pelindo (Persero) Regional 2 Tanjung Priok.

Lampiran I
Keputusan Kepala Kantor Otoritas
Pelabuhan Utama Tanjung Priok tentang
tentang Standar Layanan Teknologi
Informasi di Pelabuhan Tanjung Priok
Nomor : HK.206/2/18/OP.TPK-23
Tanggal : 27 Juni 2023

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN
BAB II	KETENTUAN UMUM
BAB III	INDIKATOR STANDAR LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BAB IV	PENILAIAN STANDAR LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BAB V	MONITORING DAN EVALUASI
BAB VI	PENUTUP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah. Guna mendukung fungsi dan aktifitas di pelabuhan, tentunya diperlukan suatu sistem pengaturan yang handal, terpadu, efisien, efektif, dan *auditable*. Untuk menjawab tuntutan dari pelayanan di bidang kepelabuhanan tersebut, maka pemanfaatan teknologi sistem informasi dan komunikasi adalah suatu keniscayaan yang harus digunakan di era digitalisasi ini.

Pelabuhan Tanjung Priok, sebagai pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia, tidak dapat terlepas dari penggunaan teknologi informasi. Seperti diketahui pada saat ini jumlah kapal yang masuk ke pelabuhan ± 15.000 *call* unit kapal/tahun dan *throughput* lebih dari 7 juta *Teus* kontainer pertahun, jelas penggunaan sistem teknologi informasi diharapkan dapat memberikan pelayanan kepelabuhanan dengan kinerja yang efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan menurunkan biaya logistik nasional.

Oleh karena itu, untuk mengelola pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok yang berbasis sistem informasi diperlukan standar layanan teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

- 1.2.1.1 Memberikan pedoman dan standar layanan teknologi informasi kepada Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang berkonsesi dan Badan Usaha (Mitra Kerja) yang melaksanakan kegiatan usaha kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok;
- 1.2.1.2 Meningkatnya kinerja layanan pelabuhan dan kelancaran arus barang;

- 1.2.1.3 Memudahkan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pengawasan kegiatan di pelabuhan serta mendukung perumusan kebijakan di bidang kepelabuhanan.

1.2.2 Tujuan

- 1.2.2.1 Tersedianya standar layanan teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok yang handal, terintegrasi, *user friendly* dan *auditable*.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar layanan teknologi informasi meliputi :

- 1.3.1 Pengaturan dan pengendalian sistem informasi di Pelabuhan Tanjung Priok;
- 1.3.2 Penerapan dan penilaian standar teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok; dan
- 1.3.3 Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sistem informasi di Pelabuhan Tanjung Priok.

BAB II

KETENTUAN UMUM

2.1 Definisi

- 2.1.1 Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antar moda transportasi;
- 2.1.2 Pelabuhan Laut adalah pelabuhan yang dapat digunakan untuk melayani kegiatan angkutan laut dan/atau angkutan penyeberangan yang terletak di laut atau sungai;
- 2.1.3 Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam bandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu, dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang;
- 2.1.4 Layanan teknologi informasi adalah layanan pengelolaan sistem teknologi informasi yang berdasar pada perspektif konsumen terhadap bisnis perusahaan atau organisasi;
- 2.1.5 Indikator standar layanan teknologi informasi adalah variabel-variabel teknis maupun non teknis yang menjadi tolak ukur kehandalan sistem informasi;
- 2.1.6 Sistem informasi adalah serangkaian perangkat keras, perangkat jaringan, perangkat lunak, sumber daya manusia, serta prosedur dan/atau aturan yang diorganisasikan secara terpadu untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna untuk mencapai suatu tujuan;
- 2.1.7 Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi;
- 2.1.8 Badan Usaha Pelabuhan selanjutnya disebut BUP adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya;
- 2.1.9 Operator Terminal adalah badan usaha yang mengoperasikan terminal;

- 2.1.10 Otoritas Pelabuhan adalah Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah sebagai lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan tugas pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersil;
- 2.1.11 Penyelenggara Pelabuhan adalah Otoritas Pelabuhan atau Unit Penyelenggara Pelabuhan;
- 2.1.12 Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

BAB III

INDIKATOR STANDAR LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

- 3.1 Indikator standar layanan teknologi informasi operasional kepelabuhanan, terdiri dari:
 - 3.1.1. Indikator Utama; dan
 - 3.1.2 Indikator Pendukung.
- 3.2 Indikator utama standar layanan teknologi informasi sebagaimana pada nomor 3.1.1 terdiri dari:
 - 3.2.1 Manajemen layanan pengguna teknologi informasi;
 - 3.2.2 Manajemen pengoperasian teknologi informasi;
 - 3.2.3 Manajemen pengelolaan aplikasi teknologi informasi.
- 3.3 Manajemen layanan pengguna teknologi informasi sebagaimana pada nomor 3.2.1 meliputi:
 - 3.3.1 Manajemen gangguan layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk memulihkan layanan secara cepat dengan dampak negatif minimal yang didalamnya terdapat juga proses penanganan permintaan layanan yang disampaikan oleh pengguna;
 - 3.3.2 Manajemen masalah layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk mencari akar masalah sehingga diperoleh solusi permanen dan mencegah berulangnya gangguan dalam layanan teknologi informasi;
 - 3.3.3 Manajemen konfigurasi layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai komponen konfigurasi layanan teknologi informasi;
 - 3.3.4 Manajemen perubahan layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk meminimalkan dampak negatif akibat adanya perubahan komponen konfigurasi teknologi informasi;
 - 3.3.5 Manajemen rilis layanan teknologi informasi
yaitu proses memastikan efektifitas, efisiensi, dan keamanan dalam implementasi perubahan layanan TIK yang telah disetujui pada proses manajemen perubahan layanan teknologi informasi.
- 3.4 Manajemen pengoperasian teknologi informasi sebagaimana pada nomor 3.2.2 meliputi:
 - 3.4.1 Manajemen tingkat layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk memastikan tingkat layanan teknologi informasi yang diberikan sesuai dengan kesepakatan;

- 3.4.2 Manajemen kapasitas layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk memastikan kapasitas layanan teknologi informasi dapat memenuhi perkembangan kebutuhan bisnis saat ini dan mendatang secara optimal;
- 3.4.3 Manajemen kelangsungan layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk mendukung kelangsungan bisnis dengan memastikan semua fasilitas teknis dan layanan teknologi informasi yang diperlukan dapat berlangsung atau dipulihkan dalam waktu rentang operasional bisnis sebagaimana yang disepakati pada saat keadaan darurat (disaster);
- 3.4.4 Manajemen ketersediaan layanan teknologi informasi
yaitu proses untuk memastikan layanan teknologi informasi selalu dapat disediakan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tingkat layanan.
- 3.5 Manajemen pengelolaan aplikasi teknologi informasi sebagaimana pada nomor 3.2.3 yaitu kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi teknologi informasi.
- 3.6 Indikator pendukung standar layanan teknologi informasi sebagaimana pada nomor 3.1.2 terdiri dari:
 - 3.6.1 Penerapan pelaporan tahunan pelaksanaan audit internal teknologi informasi;
 - 3.6.2 Ketersediaan pertukaran data yang terintegrasi dengan teknologi informasi;
 - 3.6.3 Survei kepuasan pelanggan terhadap layanan teknologi informasi.

BAB IV
PENILAIAN STANDAR LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

- 4.1 Penilaian standar layanan teknologi informasi dilakukan guna untuk mengetahui kinerja dari layanan teknologi dari suatu terminal operator.
- 4.2 Pencapaian standar layanan teknologi informasi dari indikator utama sebagaimana dimaksud dalam nomor 3.2 memiliki nilai maksimum 70 (tujuh puluh) dengan uraian substansi dan bobot nilai sebagaimana tercantum dalam formulir penilaian pada Lampiran 2.
- 4.3 Pencapaian standar layanan teknologi informasi dari indikator pendukung sebagaimana dimaksud dalam nomor 3.6 memiliki nilai maksimum 30 (tiga puluh) dengan uraian substansi dan bobot nilai sebagaimana tercantum dalam formulir penilaian pada Lampiran 3.
- 4.4 Penilaian capaian standar teknologi informasi dari terminal operator diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:
 - 4.4.1 apabila total hasil penilaian capaian standar ≥ 80 (lebih besar atau sama dengan delapan puluh), dinyatakan **BAIK SEKALI**;
 - 4.4.2 apabila total hasil penilaian capaian standar 60 - 79 (diantara enam puluh sampai dengan tujuh puluh sembilan), dinyatakan **BAIK**; dan
 - 4.4.3 apabila total hasil penilaian capaian ≤ 59 (kurang atau sama dengan lima puluh sembilan), dinyatakan **KURANG BAIK**.
- 4.5 Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang berkonsesi dan Badan Usaha (Mitra Kerja) yang melaksanakan kegiatan usaha kepelabuhanan wajib memenuhi standar layanan teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok yang telah ditetapkan dalam Keputusan Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok ini yaitu minimum dengan nilai 60 atau kategori **BAIK**.

BAB V

MONITORING DAN EVALUASI

- 5.1 Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan dan capaian kinerja layanan teknologi informasi di Pelabuhan Tanjung Priok.
- 5.2 Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang berkonsesi dan Badan Usaha (Mitra Kerja) yang melaksanakan kegiatan usaha kepelabuhanan wajib menyampaikan laporan layanan teknologi informasi secara tertulis kepada Kepala Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok setiap 6 (enam) bulan.
- 5.3 Laporan layanan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dievaluasi oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok setiap 6 (enam) bulan dan/atau saat terjadi kendala pada layanan informasi.
- 5.4 Hasil evaluasi layanan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada nomor 5.3 dilaporkan secara berkala kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut Cq. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Direktur Lalu Lintas dan Angkutan Laut, Direktur Kepelabuhanan dan Direktur Kenavigasian setiap bulan Januari dan Juli tahun berjalan.

BAB VI

PENUTUP

- 6.1. Keputusan Kepala Kantor ini merupakan standar dan pedoman yang wajib dilaksanakan oleh para Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang berkonsesi dan Badan Usaha (Mitra Kerja) yang melaksanakan kegiatan usaha kepelabuhanan di Pelabuhan Tanjung Priok dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.
- 6.2 Standar layanan teknologi informasi dapat ditinjau ulang dan dilakukan penyempurnaan untuk keperluan pengaturan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem informasi di Pelabuhan Tanjung Priok.

KEPALA KANTOR OTORITAS PELABUHAN
UTAMA TANJUNG PRIOK



Ir. SUBAGIYO, MT
NIP. 197011101997031001

Lampiran II

Keputusan Kepala Kantor Otoritas
Pelabuhan Utama Tanjung Priok tentang
Standar Layanan Teknologi Informasi di
Pelabuhan Tanjung Priok

Nomor : HK.206/2/18/OP.TPK-23

Tanggal : 27 Juni 2023

**FORMULIR PENILAIAN INDIKATOR UTAMA STANDAR LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI**

No.	INDIKATOR	BOBOT NILAI		
		Ada		Tidak Ada
		Baik	Cukup	
A.	MANAJEMEN GANGGUAN LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
B.	MANAJEMEN MASALAH LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
C.	MANAJEMEN KONFIGURASI LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
D.	MANAJEMEN PERUBAHAN LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
E.	MANAJEMEN RILIS LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional	3	2	0

	pelaksana			
F.	MANAJEMEN TINGKAT LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
G.	MANAJEMEN KAPASITAS LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
H.	MANAJEMEN KELANGSUNGAN LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
I.	MANAJEMEN KETERSEDIAAN LAYANAN			
1.	Ruang lingkup	2	1	0
2.	Informasi tanggung jawab para pelaksana	2	1	0
3.	Dokumen standar prosedur operasional pelaksana	3	2	0
J.	MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI			
1.	Rencana pengembangan teknologi informasi yang berkesinambungan	7	4	0
TOTAL NILAI MAKSIMUM 70				



KEPALA KANTOR OTORITAS PELABUHAN
UTAMA TANJUNG PRIOK

Ir. SUBAGIYO, M.T.

NIP. 197011101997031001

Lampiran III

Keputusan Kepala Kantor Otoritas
Pelabuhan Utama Tanjung Priok tentang
Standar Layanan Teknologi Informasi di
Pelabuhan Tanjung Priok

Nomor : HK.206/2/18/OP.TPK-23

Tanggal : 27 Juni 2023

**FORMULIR PENILAIAN INDIKATOR PENDUKUNG STANDAR LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI**

No.	INDIKATOR	BOBOT NILAI		
		Baik	Cukup	Kurang
1.	Penerapan pelaporan tahunan pelaksanaan audit internal teknologi informasi	8 – 10	5 – 7	0 – 4
2.	Ketersediaan pertukaran data yang terintegrasi dengan teknologi informasi	8 – 10	5 – 7	0 – 4
3.	Survey Kepuasan Pelanggan terhadap layanan Teknologi Informasi	8 – 10	5 – 7	0 – 4
TOTAL NILAI MAKSIMUM 30				

KAPALA KANTOR OTORITAS
PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK



Ir. SUBAGYO, M.T.
197011101997031001