



BENUA LAUT LEPAS



SERVICE LEVEL GUARANTEE

JAMINAN TINGKAT PELAYANAN
PT. BENUA LAUT LEPAS

Nomor : 051/B-001/BLL/JKT/BOD/III/2026

Nomor : 006/APBMI/DPW-SS/III/2026

Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada Mitra Usaha, PT Benua Laut Lepas, memberikan Jaminan Tingkat Pelayanan *Service Level Guarantee* (SLG) yang menjadi acuan standar tingkat pelayanan kegiatan alih muat barang (*Ship to Ship Transfer*) pada Wilayah Tertentu Di Perairan Tanjung Carat Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan sebagai berikut :

I. Standar pelayanan alih muat barang meliputi :

1. Pelayanan Jasa Kapal :

NO	INDIKATOR KINERJA	STANDAR	SATUAN
1	ET : BT	50	%

2. Pelayanan Jasa Barang :

NO	INDIKATOR KINERJA	STANDAR	SATUAN
1	Curah Kering		
	a. Bongkar Muat Geared Mother Vessel	300	T/G/H
	b. Bongkar Muat Gearless Mother Vessel	500	T/G/H
2	Curah Cair	150	T/G/H
3	General Cargo	55	T/G/H
4	Bag Cargo	40	T/G/H
5	Unitized Cargo	50	T/G/H

- Menjamin operasional bekerja 24 (Dua Puluh Empat) jam 7 (Tujuh) hari Kalender sepanjang tahun;
- Menjamin keamanan selama melakukan kegiatan kepelabuhanan di Terminal Alih Muat Barang (*Ship To Ship Transfer*) mengacu pada regulasi ISPS Code;
- Implementasi HSSE manajemen sistem sebagai kontrol terhadap resiko yang timbul atas kegiatan Alih Muat Barang (*Ship To Ship Transfer*) pada Wilayah Tertentu Di Perairan Tanjung Carat Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan;
- Melaksanakan pelayanan jasa kepelabuhanan sesuai *Standart Procedure Operational* yang di tetapkan oleh penyelenggara pelabuhan;
- Memberikan kemudahan pelayanan jasa kepelabuhanan satu akses menggunakan sistem PT Benua Laut Lepas (www.bll-sts.com) yang terintegrasi dengan sistem Inaportnet.

II. Jaminan Tingkat Pelayanan *Service Level Guarantee* (SLG) ini tidak berlaku dalam kondisi dimana terjadi hal-hal diluar kendali PT Benua Laut Lepas yang berdampak pada tidak tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan pada *Service Level Agreement* (SLA) antara lain:

- Force Majeure* (Kondisi cuaca/hujan lebat dan angin kencang yang membahayakan keselamatan pelayaran, kegiatan alih muat barang, fasilitas kepelabuhanan, manusia dan barang, dll);

2. *Floating Crane* dan Tongkang sudah bertambat di kapal (*Mother Vessel*) namun kapal (*Mother Vessel*) tidak/belum siap untuk dilayani yang dibuktikan dengan surat pernyataan/Berita Acara dari Nakhoda kapal;
3. Kapal (*Mother Vessel*) tiba tidak sesuai dengan informasi kedatangan awal yang di ajukan oleh agen pelayaran dan telah ditetapkan di dalam perencanaan pelayanan kapal dan barang namun tidak adanya pengajuan perubahan pelayanan kapal dari agen pelayaran;
4. Terkait penetapan area Lokasi Lego Jangkar di Wilayah PT Benua Laut Lepas akan melakukan koordinasi dengan Penyelenggara Pelabuhan.

III. Jangka waktu jaminan diberikan terhitung mulai tanggal ditanda-tangani dan dapat di perbaharui berdasarkan persetujuan dengan DPW APBMI Sumatera Selatan selaku Asosiasi dari para pemakai jasa Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

Demikian Jaminan Tingkat Pelayanan *Service Level Guarantee* (SLG) ini dibuat untuk dapat diketahui oleh semua pengguna jasa sebagai standar mutu pelayanan jasa alih muat barang (*ship to ship transfer*) di Wilayah Tertentu Di Perairan Tanjung Carat Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan.

PT BENUA LAUT LEPAS



BENUA LAUT LEPAS

ALVIN REYNALDI SETIAWAN

Direktur Utama

DPW APBMI SUMATERA SELATAN



DEWAN PENGURUS WILAYAH
SUMATERA SELATAN

RICKO NOSANDRY

Ketua

ALYSHA CHANDRA SAID

Direktur

Mengetahui,

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

Kelas I Palembang

KEPALA KANTOR



LAKSAMANA PERTAMA TNI IDHAM FACA S.T., M.Tr.Opsla