



MODEL MANAJEMEN MUTU BERBASIS KEPATUHAN REGULASI UNTUK PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN DI TERMINAL UNTUK KEPENTINGAN SENDIRI (TUKS) WILAYAH KERJA KSOP PEKANBARU

Gradina Nur Fauziah¹, Fery Kurniawan^{2*}, Andi Nurhidayanti³

^{1,3}Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Indonesia

^{2*}Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Indonesia

Alamat : Jl. Syekh Burhanuddin No. 1, Korong Tiram, Kec. Ulakan Tapakis, Kabupaten Padang
Pariaman, Sumatera Barat 25572

*Corresponding author : fekur99@gmail.com

Abstract The purpose of this conceptual study is to formulate a quality management model for port services at Terminals for Own Interest (TUKS), focusing on regulatory compliance aspects, based on an in-depth analysis of the Cooperation Agreements (PKS) between the Port Authority and Harbour Master's Office (KSOP) Class II/III Pekanbaru and various TUKS operators. TUKS is a crucial element in the national logistics chain, whose operations are highly dependent on the legal framework stipulated in the PKS, covering aspects of maritime safety, security, and environmental protection (Angkasa & Darmawan, 2024). The method used is qualitative document analysis (PKS) to identify primary quality variables: Regulatory Compliance and Partnership Sustainability. The analysis results show that the PKS serves as a quality instrument that obligates TUKS operators to meet minimum operational standards. The proposed model is the "Compliance-Driven Quality Management (CDQM)" which places the fulfillment of rights and obligations within the PKS as the primary indicator of quality performance. CDQM emphasizes (1) Requirement Alignment (PKS, Laws, PM), (2) Quality Processes based on PKS Milestones, and (3) Quality Review Mechanisms (Addendum/Dispute Resolution Clauses) (Hidayat et al., 2025). The implementation of this model is expected to improve TUKS operational efficiency and ensure maritime safety and security in port waters.

Keywords: Quality Management, Terminal for Own Interest (TUKS), KSOP, Regulatory Compliance, Cooperation Agreement.

Abstrak. Tujuan dari penelitian konseptual ini adalah untuk merumuskan model manajemen mutu pelayanan kepelabuhanan di Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) dengan fokus pada aspek kepatuhan regulasi, berdasarkan analisis mendalam terhadap Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II/III Pekanbaru dengan berbagai operator TUKS. TUKS merupakan elemen krusial dalam rantai logistik nasional, yang operasionalnya sangat bergantung pada kerangka hukum yang diatur dalam PKS, mencakup aspek keselamatan, keamanan, dan perlindungan lingkungan maritim (Angkasa & Darmawan, 2024). Metode yang digunakan adalah analisis dokumen (PKS) kualitatif untuk mengidentifikasi variabel mutu utama, yaitu Kepatuhan Regulatori (*Regulatory Compliance*) dan Keberlanjutan Kemitraan (*Partnership Sustainability*). Hasil analisis menunjukkan bahwa PKS berfungsi sebagai instrumen mutu yang mewajibkan operator TUKS memenuhi standar operasional minimal. Model yang diajukan adalah "Compliance-Driven Quality Management (CDQM)" yang menempatkan pemenuhan hak dan kewajiban dalam PKS sebagai indikator primer kinerja mutu. CDQM menekankan pada (1) Keselarasan Persyaratan (PKS, UU, PM), (2) Proses Mutu Berbasis *Milestone* PKS, dan (3) Mekanisme *Review* Mutu (Addendum/Klausul Penyelesaian Sengketa) (Hidayat et al., 2025). Implementasi model ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional TUKS serta menjamin keselamatan dan keamanan maritim di perairan pelabuhan

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS), KSOP, Kepatuhan Regulatori, Perjanjian Kerjasama (PKS)..

Received: Oktober 14, 2025; Revised: Januari 29, 2026; Accepted: Maret 9, 2026; **Online Available:**
Maret 13, 2026; **Published:** Maret 13, 2026

*Setyo Slamet Raharjo, setyoslamet8090@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Sektor maritim dan kepelabuhanan merupakan urat nadi perekonomian Indonesia. Dalam struktur kepelabuhanan, Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) memegang peran strategis sebagai fasilitas penunjang kegiatan utama perusahaan industri, perkebunan, atau pertambangan. Keberadaan dan operasional TUKS, seperti yang tercermin dalam dokumen Perjanjian Kerjasama (PKS) antara KSOP Pekanbaru dan berbagai entitas usaha, mensyaratkan adanya kerangka kerja yang ketat untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran (PM 52 TAHUN 2021 TENTANG TERSUS DAN TUKS, 2021).

Dokumen-dokumen PKS yang menjadi objek kajian ini secara fundamental mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak: PIHAK PERTAMA (KSOP) sebagai regulator dan pengelola perairan, serta PIHAK KEDUA (Operator TUKS) sebagai pengguna perairan. Inti dari setiap PKS adalah penetapan standar minimal pelayanan dan operasional dalam penggunaan perairan. Kerangka ini secara implisit merupakan dasar dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) di tingkat operasional TUKS, di mana mutu didefinisikan sebagai kepatuhan total terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam PKS dan regulasi turunannya (Patmiko & Andriani, 2023).

Meskipun PKS telah mengatur secara detail mengenai tata kelola penggunaan perairan, tantangan utama dalam praktik adalah memastikan konsistensi mutu pelayanan yang sejalan dengan standar regulasi, bukan hanya mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan internal (perusahaan pemilik TUKS). Oleh karena itu, diperlukan suatu model manajemen mutu yang secara spesifik menjembatani antara kewajiban regulasi (tertuang dalam PKS) dengan kinerja operasional TUKS.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis elemen-elemen kunci dalam Perjanjian Kerjasama (PKS) KSOP–TUKS yang relevan dengan aspek manajemen mutu. Merumuskan model konseptual Compliance-Driven Quality Management (CDQM) sebagai kerangka kerja manajemen mutu dalam operasional TUKS.

2. KAJIAN TEORITIS

a. Konsep Manajemen Mutu di Sektor Maritim

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management* - TQM) dalam konteks kepelabuhanan adalah filosofi manajemen yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan

untuk memenuhi atau melampaui harapan *stakeholders* (Ungureanu et al., 2023). Dalam sektor maritim, konsep mutu seringkali beririsan dengan standar keselamatan dan keamanan internasional, seperti ISM Code dan ISPS Code.

Kualitas pelayanan di pelabuhan tidak hanya mencakup kecepatan bongkar muat, tetapi juga ketepatan waktu, kehandalan, jaminan keselamatan (*safety*), dan kepatuhan hukum (*compliance*) (Nguyen et al., 2022). Kepatuhan hukum di sini menjadi dimensi mutu yang sangat penting, terutama pada fasilitas khusus seperti TUKS (Harry Priambodo et al., 2024). Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 di lingkungan pelabuhan juga semakin menjadi tolok ukur utama untuk jaminan kualitas proses (Chlomoudis et al., 2024).

b. Regulasi dan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS)

TUKS didefinisikan sebagai terminal yang terletak di luar daerah lingkungan kerja pelabuhan dan berfungsi menunjang kegiatan usaha pokok perusahaan. Operasional TUKS berada di bawah pengawasan ketat dari KSOP sebagai wakil pemerintah di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran (PM 52 TAHUN 2021 TENTANG TERSUS DAN TUKS, 2021).

Perjanjian Kerjasama (PKS) antara KSOP dan operator TUKS adalah manifestasi dari delegasi wewenang penggunaan perairan yang harus dikelola secara profesional. Aspek hukum dari PKS memastikan kerangka kerja yang jelas dan mengikat, terutama terkait hak dan kewajiban yang berkaitan dengan keselamatan dan keamanan (HK. 103/4/16/DJPL-18 Tentang Tata Cara Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan Dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jendral Perhubungan Laut, 2018).

PKS secara spesifik mengatur:

- 1) Jangka Waktu: Durasi perjanjian (misalnya 2025-2030, 2024-2028), menunjukkan perlunya perencanaan mutu jangka panjang.
- 2) Hak dan Kewajiban: Mencakup penyediaan fasilitas navigasi, kewajiban pelaporan, dan tanggung jawab kerusakan.
- 3) Penyelesaian Perselisihan: Mekanisme mutu terakhir ketika terjadi kegagalan (Musyawarah atau Pengadilan Negeri/Arbitrase).

- 4) Addendum dan Ketentuan Peralihan: Mekanisme peningkatan mutu berkelanjutan untuk menyesuaikan dengan perubahan regulasi (sebastian umbu pandaung et al., 2023).

Dengan demikian, PKS bukan sekadar dokumen legal, tetapi merupakan cetak biru mutu minimal yang harus dipenuhi oleh TUKS.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis dokumen (*content analysis*) terhadap sembilan dokumen Perjanjian Kerjasama (PKS) yang telah diunggah oleh pengguna.

a. Data dan Sumber Data

- 1) Sumber Data Primer: Perjanjian Kerjasama (PKS) penggunaan perairan di TUKS antara KSOP Pekanbaru (Pihak Pertama) dan berbagai Perusahaan (Pihak Kedua), meliputi dokumen dari PT ARA, PT PANCA EKA, PT PN IV, PT PLN NP, PT KRS, PT BTA, PT EKA DURA, PT RAPP, PT PERTAMINA EP, dan PT MUSIM MAS (KSOP PEKANBARU, 2022, 2024a, 2025c, 2025b, 2024e, 2024d, 2024b, 2024c, 2024f, 2025a, 2025e, 2025d).
- 2) Sumber Data Sekunder: Jurnal ilmiah bereputasi (Scopus dan SINTA) terkait manajemen mutu, TQM, logistik maritim, dan operasi pelabuhan/TUKS dalam rentang waktu 2021-2025.

b. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan:

- 1) Reduksi Data: Mengidentifikasi dan mengisolasi klausul-klausul kunci dalam PKS yang berkaitan langsung dengan mutu operasional, hak, kewajiban, dan sanksi (misalnya Pasal tentang Jangka Waktu, Kewajiban Operator, Keadaan Kahar, dan Penyelesaian Perselisihan).
- 2) Penyajian Data: Mengelompokkan klausul-klausul tersebut ke dalam dimensi-dimensi Manajemen Mutu (misalnya *Customer Focus*, *Process Approach*, *Continual Improvement*).

- 3) Penarikan Kesimpulan (Perumusan Model): Merumuskan model konseptual Compliance-Driven Quality Management (CDQM) yang mengaitkan kepatuhan PKS dengan peningkatan mutu kinerja TUKS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap PKS mengungkapkan bahwa kerangka kerja manajemen mutu TUKS didominasi oleh dimensi Kepatuhan Regulatori. Setiap klausul kewajiban operator TUKS (Pihak Kedua) merepresentasikan standar mutu pelayanan minimal yang ditetapkan oleh regulator (Pihak Pertama/KSOP).

a. Identifikasi Dimensi Mutu dalam PKS KSOP-TUKS

Tabel 1. Dimensi Mutu

Dimensi Mutu (TQM/SMM)	Klausul Kunci dalam PKS	Keterkaitan Mutu
Fokus Pelanggan/Pihak Berkepentingan (Customer Focus)	Definisi Hak dan Kewajiban Pihak Pertama (KSOP) dan Pihak Kedua (TUKS Operator).	Mutu pelayanan adalah terpenuhinya hak KSOP (Misal: kewajiban membayar dan melaporkan kegiatan) dan hak Operator (Misal: hak menggunakan perairan).
Pendekatan Proses (<i>Process Approach</i>)	Pasal tentang Jangka Waktu, Tata Cara Pembayaran, dan Jenis Kegiatan Operasional.	Mutu operasional dinilai dari kepatuhan terhadap prosedur dan batasan yang disepakati (misalnya durasi yang jelas 2025-2030, 2024-2028).
Keterlibatan Pihak (Kemitraan) (<i>Engagement</i>)	Pasal Larangan Pengalihan dan Pasal Addendum.	Mutu kemitraan dijaga dengan tidak mengalihkan perjanjian sepihak dan memerlukan persetujuan bersama untuk perubahan (HK. 103/4/16/DJPL-18 Tentang Tata Cara Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan Dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jendral Perhubungan Laut, 2018).
Peningkatan Berkelanjutan (<i>Continual Improvement</i>)	Pasal 17/18: Addendum dan Ketentuan Peralihan (<i>Force Majeure / Perubahan Peraturan</i>).	Mutu harus beradaptasi terhadap perubahan hukum (misalnya jika terjadi perubahan UU, PKS harus disesuaikan), menjamin mutu yang <i>up-to-date</i> secara regulasi (sebastian umbu pandaung et al., 2023).

b. Perumusan Model *Compliance-Driven Quality Management* (CDQM)

Berdasarkan analisis di atas, model Manajemen Mutu yang paling relevan untuk operasional TUKS di bawah pengawasan KSOP adalah *Compliance-Driven Quality Management* (CDQM). Model ini menyatakan bahwa keberhasilan mutu pelayanan TUKS ditentukan oleh tingkat kepatuhan operator terhadap persyaratan hukum, yang secara spesifik termanifestasi dalam butir-butir PKS yang disepakati.

Struktur Model CDQM:

- 1) Input Mutu (Persyaratan Regulatori): Kerangka hukum nasional (UU Pelayaran, Permenhub) dan PKS (dokumen teknis persetujuan).
 - *Klausul PKS*: Kewajiban menjaga keselamatan, keamanan, dan lingkungan maritim.
- 2) Proses Mutu (Operasionalisasi Kepatuhan): Proses kerja harian TUKS.
 - *Klausul PKS*: Kewajiban Laporan (Frekuensi Pelaporan) dan Kewajiban Pembayaran (*Aspek Non-Compliance* Keuangan). Mutu terwujud ketika laporan akurat dan kewajiban finansial terpenuhi tepat waktu. Pendekatan proses ini sejalan dengan kerangka SMM modern.
- 3) Output Mutu (Kinerja Layanan): Terwujudnya keselamatan maritim (nol insiden), keamanan pelayaran (pemenuhan ISPS Code/pengawasan KSOP), dan kelancaran arus barang.
 - *Klausul PKS*: Persetujuan Penggunaan Perairan (Hak KSOP) yang secara implisit menjamin keamanan pelayaran bagi TUKS. Peningkatan kinerja secara keseluruhan juga sejalan dengan peningkatan kualitas layanan kepelabuhanan.
- 4) Mekanisme *Feedback* Mutu (Koreksi dan Peningkatan): Mekanisme PKS yang digunakan untuk mengatasi penyimpangan.
 - *Klausul PKS*: Pasal Penyelesaian Perselisihan dan Pasal Addendum. Peran KSOP dalam pengawasan dan pemberian sanksi adalah esensi dari mekanisme mutu ini.

c. Implikasi CDQM terhadap Peningkatan Kinerja TUKS

Penerapan CDQM memberikan keunggulan kompetitif bagi TUKS, terutama dalam hal kelancaran perizinan dan pengawasan:

- 1) Sistematisasi Audit: PKS menyediakan kerangka audit internal dan eksternal yang jelas. Audit kepatuhan terhadap PKS (misalnya frekuensi pelaporan, pemenuhan prasarana navigasi) secara langsung mengukur mutu, sesuai dengan prinsip audit SMM
- 2) Mitigasi Risiko Hukum dan Operasional: Dengan merangkul PKS sebagai standar mutu, TUKS secara proaktif mengurangi risiko sanksi hukum atau pemutusan perjanjian. Kepatuhan regulasi yang diatur PKS adalah bentuk manajemen risiko mutu yang paling efektif.
- 3) Keberlanjutan Usaha: Klausul mengenai penyesuaian regulasi (Pasal Ketentuan Peralihan) menjamin bahwa SMM pada TUKS bersifat adaptif, bukan statis. Hal ini mendukung keberlanjutan kemitraan dan operasional jangka panjang (2025-2030).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Manajemen mutu pelayanan kepelabuhanan di Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di wilayah kerja KSOP Pekanbaru sangat terikat pada kerangka regulasi yang diatur dalam Perjanjian Kerjasama (PKS). PKS berfungsi sebagai dokumen standar mutu minimal yang berfokus pada dimensi Kepatuhan Regulatori.

Model Compliance-Driven Quality Management (CDQM) yang diusulkan dalam penelitian ini memberikan kerangka kerja konseptual yang menempatkan pemenuhan hak dan kewajiban yang tertuang dalam PKS sebagai indikator utama dari kinerja mutu. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan TUKS dicapai melalui penjaminan kepatuhan yang ketat terhadap setiap pasal dalam PKS, termasuk mekanisme *review* melalui Addendum dan resolusi konflik melalui Penyelesaian Perselisihan. Implementasi CDQM menjamin efisiensi operasional sekaligus menjaga keselamatan, keamanan, dan kepatuhan maritim, yang merupakan inti dari pelayanan publik oleh KSOP.

Saran dalam penelitian ini yaitu dianjurkan untuk melakukan penelitian empiris lebih lanjut untuk mengukur korelasi antara tingkat kepatuhan TUKS terhadap PKS dengan indikator kinerja operasional (waktu sandar, *dwelling time*) dan indikator keselamatan (jumlah insiden). KSOP Pekanbaru disarankan untuk mengembangkan *dashboard* mutu berbasis PKS yang dapat memvisualisasikan tingkat kepatuhan operator

TUKS secara *real-time* sebagai alat bantu pengawasan, sejalan dengan adopsi teknologi dalam manajemen maritim.

DAFTAR REFERENSI

- Chlomoudis, C., Kostagiolas, P., Pallis, P., & Platias, C. (2024). Quality, Safety, and Security Systems in the Greek Port Industry: Over Twenty Years of Research, Empirical Evidence, and Future Perspectives. *Logistics*, 8(4). <https://doi.org/10.3390/logistics8040098>
- Harry Priambodo, Parameshwara Parameshwara, Ramlan Ramlan, Soerya Respationo, & Erniyanti Erniyanti. (2024). Juridical Analysis of Law Enforcement Against Terminals for Self-Interest (TUKS) in Tanjung Pinang City. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 1(3), 83–96. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v1i4.58>
- HK. 103/4/16/DJPL-18 Tentang Tata Cara Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan Dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jendral Perhubungan Laut, 1 (2018).
- KSOP PEKANBARU. (2022). *PERJANJIAN PT ARA 2021-2025*.
- KSOP PEKANBARU. (2024a). *PERJANJIAN PT COSMIC 2024-2029*.
- KSOP PEKANBARU. (2024b). *PERJANJIAN PT IKPP 2024-2029*.
- KSOP PEKANBARU. (2024c). *PERJANJIAN PT MUSIM MAS 2025-2029*.
- KSOP PEKANBARU. (2024d). *PERJANJIAN PT PANCA EKA 2024-2029*.
- KSOP PEKANBARU. (2024e). *PERJANJIAN PT PN IV 2025-2030*.
- KSOP PEKANBARU. (2024f). *PERJANJIAN PT RAPP 2024-2029*.
- KSOP PEKANBARU. (2025a). *PERJANJIAN PT BTA 2024-2028*.
- KSOP PEKANBARU. (2025b). *PERJANJIAN PT EKA DURA 2025-2029*.
- KSOP PEKANBARU. (2025c). *PERJANJIAN PT KRS 2025-2030*.
- KSOP PEKANBARU. (2025d). *PERJANJIAN PT PERTAMINA EP LIRIK 2025-2030*.
- KSOP PEKANBARU. (2025e). *PERJANJIAN PT PLN NP UP TENAYAN 2025-2030*.
- Nguyen, T. Q., Ngo, L. T. T., Huynh, N. T., Le Quoc, T., & van Hoang, L. (2022). Assessing port service quality: An application of the extension fuzzy AHP and importance-performance analysis. *PLoS ONE*, 17(2 February), 1–24.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264590>

Patmiko, O. O., & Andriani, N. (2023). the Effectiveness of Implementing the Iso 9001:2015 Quality Management System in Supporting Customer Service At Pt. Pelindo Terminal Petikemas. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 11(1), 59–67. <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/6568>

PM 52 TAHUN 2021 TENTANG TERSUS DAN TUKS, 1 (2021).

sebastian umbu pandaung, A., Sudirman, & hidayat, sapit. (2023). OTOMATISASI PELAYANAN PENYUSUNAN INVOICE DI DIVISI KEUANGAN PADA PT. SUBSEA LINTAS GLOBALINDO. *E-Jurnal.Amanjaya.Ac.Id*, 2(2), 21–28. <http://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar/article/view/67%0Ahttps://e-jurnal.amanjaya.ac.id/index.php/matemar/article/download/67/35>

Ungureanu, A. M., Doicin, C. V., Stanca, C., & Titu, A. M. (2023). The Role of an Integrated Quality Management System in Improving Performance in the Port Organization. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 17(1), 1286–1296. <https://doi.org/10.2478/picbe-2023-0115>