



STANDAR PELAYANAN

No. Dok: 35/SP-NS/VI/ASDP-2024

LAYANAN PEMBELIAN  
TIKET PENYEBERANGAN  
SECARA GO SHOW

Revisi Tgl Epektif: 30 Juni 2024

No	Komponen	Keterangan
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)</b>	
1.	Produk Layanan	Pembelian tiket penyeberangan secara langsung di Pelabuhan Penyeberangan dengan mekanisme sistem pembayaran secara <i>cashless</i> .
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pembelian tiket penyeberangan dengan menyertakan data identitas diri (ID) sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none"><li>• WNI (Warga Negara Indonesia) dengan Nomor Induk Kependudukan atau SIM;</li><li>• WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas passport.</li></ul></li><li>2. Dewasa usia 2 tahun ke atas;</li><li>3. Bayi/Anak usia 2 tahun ke bawah.</li></ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pembelian tiket dapat dilakukan melalui loket tiketing di Pelabuhan dengan tata cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna jasa menyiapkan kartu identitas KTP atau SIM (WNI) atau Passport (WNA), STNK (Pengguna Jasa Kendaraan) dan uang elektronik/prepaid card;</li><li>2. Pengguna jasa akan dikonfirmasi oleh petugas terkait identitas sesuai kartu identitas antara lain nama, jenis kelamin, usia, alamat domisili, nomor kartu identitas, nomor telepon, nomor polisi kendaraan;</li><li>3. Selanjutnya pengguna jasa melakukan pembayaran dengan menggunakan uang elektronik atau <i>prepaid card</i>;</li><li>4. Boarding pass diserahkan oleh petugas loket kepada Pengguna Jasa;</li><li>5. Pengguna jasa kelompok rentan (orang lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, penyandang disabilitas, ibu menyusui, pengguna layanan yang membawa anak-anak) berhak untuk mendapatkan layanan prioritas di Pelabuhan dan Kapal.</li></ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja.
5.	Biaya Tarif	Sesuai tarif penyeberangan masing-masing lintasan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan kritik dapat di sampaikan melalui contact center 191, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telepon 021-191;</li><li>• WhatsApp 0811-1021-191;</li><li>• Direct Message Sosial Media ASDP 191 Facebook, Instagram dan X;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail ke <a href="mailto:cs@asdp.id">cs@asdp.id</a>;</li> <li>• Customer service Pelabuhan (Pelabuhan Merak, Pelabuhan Bakauheni, Pelabuhan Ketapang, Pelabuhan Gilimanuk, Pelabuhan Lembar dan Pelabuhan Padangbai).</li> </ul>
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik;</li> <li>2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	<i>Turnstile, Barrier Gate, EDC dan perangkat lainnya.</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	Tim Operasional IT, Contact Center ASDP 191, Tim Operasional Pelayanan Pelabuhan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Assistant Manager, Manager Usaha, Tim Cabang, Div. Pelayanan Pelanggan Kantor Pusat, Div. Komersial, Div. Operasional Kantor Pusat, SPI.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan petugas operasional IT, Contact Center, dan Operasional Pelayanan Pelabuhan.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik;</li> <li>2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik;</li> <li>2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelaksanaan sesuai Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik, Prosedur NS-301 Prosedur Operasional dan Pelayanan Tiket Online Kerja Sama Operasi dengan PT Telekomunikasi Indonesia;</li> <li>2. Prosedur NC-107 Prosedur Penanganan dan Pengendalian Penjualan Tiket Pada E-Ticketing</li> </ol>

		<p>System;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Survey Kepuasan dan Fokus Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);</li><li>4. Rangkaian Kegiatan Mystery Shopper;</li><li>5. <i>Routine Service Inspection</i>;</li><li>6. Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Kemenhub dan Kemenpanrb.</li></ol>
--	--	---

**JAKARTA, JUNI 2024**

**VICE PRESIDENT  
PELAYANAN PELANGGAN  
PT ASDP INDONESIA FERRY  
(PERSERO)**

  
**WINDY S. ANDALE**  
KANTOR PUSAT