PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni
Jl. Pelabuhan Bakauheni
Bakauheni 35592
Telp. (0727) 331032, 331040 ,331145
Fax. (0727) 331252

SURAT GENERAL MANAGER
PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BAKAUHENI
TENTANG
STANDAR PELAYANAN

KC.004/OP.204/VI/ ASDP-CUB/2023

Mengingat :

a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan yang dioperasikan di Cabang Bakauheni diperlukan adanya Standar Pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni tentang Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan.

Menimbang :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4849);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1992 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 26);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108) jo. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelengaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 103 Tahun 2017 tentang Pengaturan Dan Pengendalian Kendaraan Yang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan;

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni
Jl. Pelabuhan Bakauheni
Bakauheni 35592
Telp. (0727) 331032, 331040 ,331145
Fax. (0727) 331252

8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1412) jo. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan (Beria Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 502);
9. Surat Keputusan BPH Migas Tentang Penetapan Kuota Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu Jenis Minyak Solar (Gas Oil Untuk Sarana Transportasi Angkutan Umum Berupa Kapal Berbendera Indonesia Untuk Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan Tahun 2018;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 66 Tahun 2019 Tentang Mekanisme Penetapan dan Formula Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan;
13. Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor IM 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Operasional Penyeberangan;
14. Anggaran Dasar PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagaimana tertuang dalam Aka Notaris Nomor 82 tanggal 29 Juni 1993 dibuat di hadapan Imas Fatimah, SH, Notaris di Jakarta, yang telah diubah dengan Akta Nomor 24 tanggal 8 Agustus 2008 dibuat dihadapan Johny Dwikora Aron, SH, Notaris di Jakarta, yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 42 tanggal 26 Mei 2009, Tambahan Nomor 13762 juncto Akta Nomor 40 tanggal 17 September 2009 yang dibuat dihadapan John Dwikora Aron, SH, Notaris di Jakarta, yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 26 tanggal 30 Maret 2012, Tambahan Nomor 277/L, dan telah beberapa kali diubah sebagaimana diubah terakhir dengan Akta Nomor 152 tanggal 22 Desember 2020 yang dibuat di hadapan Jose Dima Satria, SH, M.Kn., Notaris di Jakarta, yang Akta Notaris tersebut telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan HAM RI sesuai Surat Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar Nomor AHU-0000253.AH.01.02.TAHUN 2021 tanggal 05 Januari 2021;

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni
Jl. Pelabuhan Bakauheni
Bakauheni 35592
Telp. (0727) 331032, 331040 ,331145
Fax. (0727) 331252

15. Keputusan Direksi No. 43/HK.101/IF-2010 tentang Pelimpahan Wewenang kepada Pemimpin Cabang untuk Pembuatan dan Penandatanganan Perjanjian Penyediaan Jasa oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) kepada Pihak Ketiga (Pengguna Jasa);
16. Keputusan Direksi Nomor KD.48/HK.001/ASDP-2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Cabang PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagaimana terakhir diubah dengan Keputusan Direksi Nomor KD.336/HK.001/ASDP-2019 tentang Perubahan Keenam Keputusan Direksi Nomor KM 48/HK.001/ASDP-2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Cabang PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);
17. Keputusan Direksi No. 45/OP.404/ASDP-2014 Tentang Tarif Jasa dan Sewa Fasilitas Pelabuhan Dan Non Pelabuhan Di Lingkungan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);
18. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor KD.409/OP 204/ASDP-2016 tentang Sterilisasi Pelabuhan Penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);
19. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor SK.1545/HK.001/ASDP-2017 tentang Penetapan Klasifikasi Cabang di Lingkungan PT. ASDP Indoensia Ferry (Persero);
20. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)NomorSK.1545/HK.001/ASDP-2017 tentang Penetapan Klasifikasi Cabang di Lingkungan PT. ASDP Indoensia Ferry (Persero);
21. Keputusan Direksi Nomor KD.268/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);
22. Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) KD217 tahun 2022 dan KD.226 tahun 2023 Tentang Standard Hospitality Frontliners;
23. Instruksi Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: INST.20/HK.002/ASDP-2020 tentang Pelaksanaan Kewenangan Kantor Pusat dan Regional di Lingkungan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);

STANDAR PELAYANAN PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAKAUHENI

Pasal 1

Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni merupakan pedoman pelayanan minimal yang wajib dilakukan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penyeberangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni
Jl. Pelabuhan Bakauheni
Bakauheni 35592
Telp. (0727) 331032, 331040 ,331145
Fax. (0727) 331252

Pasal 2

(1) Standar PelayananPelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
   a. Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan;
   b. Operasional Penyeberangan Pelabuhan.
(2) Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:
   a. Dasar hukum;
   b. Persyaratan;
   c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
   d. Jangka waktu penyelesaian;
   e. Biaya/tarif;
   f. Produk pelayanan;
   g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
   h. Kompetensi pelaksana;
   i. Pengawasan internal;
   j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
   k. Jumlah pelaksana;
   l. Jaminan pelayanan;
   m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
   n. Evaluasi kinerja pelaksana.
(3) Standar pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum pada seluruh Lampirannya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2023.

Pasal 4

(1) Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana di maksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh General Manager PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni.
(2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni sebagaimana di maksud pada ayat (1) akan menjadi bahan masukan bagi peningkatan Standar Pelayanan tahun 2024.

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni
Jl. Pelabuhan Bakauheni
Bakauheni 35592
Telp. (0727) 331032, 331040 ,331145
Fax. (0727) 331252

Pasal 5

(1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, Pelabuhan Penyeberangan Cabang Bakauheni wajib menetapkan Maklumat Pelayanan.
(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan telah ditetapkan.
(3) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 6

Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disusun sesuai dengan format Maklumat Pelayanan yang tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan ini.

Pasal 7

Standar Pelayanan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Cabang Bakauheni

Pada tanggal : 27 Juni 2023

GENERAL MANAGER
PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BAKAUHENI

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni

RUDI SUNARKO

LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN BAKAUHENI

No	Komponen	Keterangan
A	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)**	
1.	Produk Layanan	Pelayanan Penyeberangan di Pelabuhan
2.	Persyaratan Pelayanan	Pembelian Tiket Penyeberangan: 1. Nomor Kartu Identitas 2. Tiket Penyeberangan
3.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Alur Penyeberangan Pelabuhan : 1. Pengguna Jasa melakukan pemesanan tiket via Ferizy/Go Show sesuai dengan Kartu Identitas Pengguna Jasa 2. Cetak boarding pass 3. Petugas melakukan validasi tiket, jika tidak ada kendala, petugas mengarahkan pengguna jasa untuk menunggu di ruang tunggu atau parkir siap muat 4. Petugas melakukan scan boarding pass pada perangkat turnstile dan mengarahkan ke kapal penyeberangan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja.
5.	Biaya Tarif	Sesuai Lampiran Tarif Penyeberangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan kritik dapat di sampaikan melalui: 1. Telepon : (021) 191 2. Email : cs@indonesiaferry.co.id 3. WhatsApp : 0811-1021-191 4. Twitter : @asdp191 5. Facebook : ASDP INDONESIA FERRY 6. Instagram : @asdp191 7. SP4AN LAPOR! : lapor.go.id
B	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)**	
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) tanggal 31 Oktober 2022 Nomor: KD.217/OP.204/ASDP-2022 tentang Desain Service Touch Point di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) 2. Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) tanggal 16 Mei 2023

		Nomor: KD.226/HK.002/ASDP-2023 tentang Standar Hospitality Frontliners di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
2.	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas	Kursi, Ruang Tunggu, Fasilitas Pendukung lainnya
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas Tiket • Menguasai prosedur pelayanan berupa transaksi penjualan tiket, Validasi Tiket, dan Mengarahkan kepada pengguna jasa, Petugas Keamanan • Menguasai tata tertib dan pengamanan di lingkungan Pelabuhan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Supervisi dan Manager Usaha
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) Orang Petugas
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelabuhan memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Prosedur Operasional Pelabuhan dan Pelayanan Tiket, KD Service Touch Point dan KD Hospitality 2. Petugas berpedoman nilai-nilai unit kerja yaitu 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).
7.	Jaminan Keamanan	1. Bahwa Armada yang dioperasikan memenuhi SPM yang telah ditentukan oleh otoritas; 2. Tarif tiket penyeberangan termasuk didalamnya asuransi jiwa dan kendaraan selama menyeberang.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Hasil Survey Kepuasan dan Fokus Pelanggan;

GENERAL MANAGER
PT ASDP INDONESIA FERRY(PERSERO)
CABANG BAKAUHENI

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) asdp Indonesia Ferry Cabang Bakauheni

RUDI SUNARKO

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, kami menyatakan siap dan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2023
General Manager Cabang Bakauheni
PT ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO)

Capt. RUDI SUMARKO M.Mar.