PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Jl. Syarifuddin Yoes Komp. Pelangi
B Point Blok C. No.1 Balikpapan
76126,Indonesia
Tel/Fax. (0542) 8512805

SURAT GENERAL MANAGER
PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BALIKPAPAN
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA PELABUHAN PENAJAM

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 Balikpapan 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 Balikpapan 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;

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 Formulas 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 dihadapan 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 Mart 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;

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/OP204 /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) Nomor SK.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. 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);

Memutuskan:

STANDAR PELAYANAN PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PELABUHAN PENAJAM

Pasal 1

Standar Pelayanan Pelabuhan Penajam Cabang Balikpapan 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.

Pasal 2

(1) Standar Pelayanan Pelabuhan Penajam Cabang Balikpapan sebagaimana di maksud dalam Pasal 1 meliputi:
   a. Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan;
   b. Operasional Penyeberangan Pelabuhan.
(2) Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penajam Cabang Balikpapan sebagaimana di maksud 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 Penajam Cabang Balikpapan 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 Penajam Cabang Balikpapan sebagaimana di maksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2023.

Pasal 4

(1) Standar Pelayanan Pelabuhan Penajam Cabang Balikpapan 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 Balikpapan.
(2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penajam Cabang Balikpapan sebagaimana di maksud pada ayat (1) akan menjadi bahan masukan bagi peningkatan Standar Pelayanan tahun 2024.

Pasal 5

(1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana di maksud dalam pasal 2, Pelabuhan Penajam Cabang Balikpapan wajib menetapkan Maklumat Pelayanan.

(2) Maklumat Pelayanan sebagaimana di maksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan telah ditetapkan.
(3) Maklumat Pelayanan wajib di publikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 6

Maklumat Pelayanan sebagaimana di maksud 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 Balikpapan
Pada tanggal : 22 Juni 2023

GENERAL MANAGER

PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG BALIKPAPAN

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) KANTOR CABANG BALIKPAPAN

CHRISTOPER

LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN PENYEBERANGAN PELABUHAN PENAJAM

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 Penajam : 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 Pelabuhan Penajam
5.	Jumlah pelaksana	6-7 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 BALIKPAPAN

CHRISTOPER

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKSI PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
NOMOR : KD. /OP.404/ASDP-2023
TANGGAL :

TARIF TIKET TERPADU LINTAS ANTAR KABUPATEN/KOTA DALAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
LINTAS PENYEBERANGAN : KARIANGAU - PENAJAM
JARAK : 6 MIL

No	JENIS MUATAN	SATUAN	TARIF PELAYANAN JASA PELABUHAN (Rp)		TOTAL TARIF PELAYANAN JASA PELABUHAN (Rp)	TARIF JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN (Rp)		TOTAL TARIF JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN (Rp)	ASURANSI JASA RAHARJA (Rp)	TOTALTARIF TERPADU (Rp)
			PAS MASUK (Rp)	JASA DERMAGA (Rp)		TARIF JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN (Rp)	ASURANSI TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT (Rp)			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (4 + 5)	(7)	(8)	(9) = (7 + 8)	(10)	(11) = (6 + 9 + 10)
A	PENUMPANG									
	Kelas Ekonomi									
	- Dewasa	Rp./Orang	5.000	-	5.000	12.000	1.800	13.800	800	19.600
	- Bayi	Rp./Orang	3.000	-	3.000	1.200	600	1.800	100	4.900
B	KENDARAAN									
1	Golongan I	Rp. / Unit	4.000	-	4.000	12.000	1.890	13.890	800	18.690
2	Golongan II	Rp. / Unit	3.000	2.000	5.000	42.000	2.500	44.500	800	50.300
3	Golongan III	Rp. / Unit	4.000	3.000	7.000	75.000	6.210	81.210	800	89.010
4	Golongan IV									
	- Kendaraan Penumpang	Rp. / Unit	14.000	3.000	17.000	290.000	14.985	304.985	4.000	325.985
	- Kendaraan Barang	Rp. / Unit	14.000	8.000	22.000	260.000	9.045	269.045	800	291.845
5	Golongan V									
	- Kendaraan Penumpang	Rp. / Unit	29.000	7.000	36.000	525.000	35.415	560.415	12.800	609.215
	- Kendaraan Barang	Rp. / Unit	23.000	9.000	32.000	500.000	15.255	515.255	1.600	548.855
	- Kendaraan BBM/LPG	Rp. / Unit	23.000	9.000	32.000	985.000	36.700	1.021.700	800	1.054.500
6	Golongan VI									
	- Kendaraan Penumpang	Rp. / Unit	49.000	11.000	60.000	750.000	61.875	811.875	24.000	895.875
	- Kendaraan Barang	Rp. / Unit	40.000	13.000	53.000	800.000	21.555	821.555	1.600	876.155
	- Kendaraan BBM/LPG	Rp. / Unit	40.000	13.000	53.000	1.317.000	52.900	1.369.900	1.600	1.424.500
7	Golongan VII									
	- Kendaraan Barang	Rp. / Unit	53.000	48.000	101.000	950.000	24.705	974.705	1.600	1.077.305
	- Kendaraan BBM/LPG	Rp. / Unit	53.000	48.000	101.000	1.907.000	87.400	1.994.400	1.600	2.097.000
8	Golongan VIII	Rp. / Unit	86.000	57.000	143.000	1.300.000	30.375	1.330.375	1.600	1.474.975
9	Golongan IX	Rp. / Unit	87.000	58.000	145.000	1.500.000	36.675	1.536.675	1.600	1.683.275

A.N. DIREKSI
DIREKTUR UTAMA

IRA PUSPADEWI

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 Balikpapan
PT ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO)

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
KANTOR CABANG BALIKPAPAN

CHRISTOPER-S