LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

STANDAR PELAYANAN

PELABUHANPENYEBERANGAN

TELAGA PUNGGUR

CABANG BATAM
2021

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

BAB I PENDAHULUAN I-1

1.1. LATAR BELAKANG I-1

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN I-1

1.2.1. MAKSUD I-1

1.2.2. TUJUAN I-1

1.3. RUANG LINGKUP I-1

1.4. KOMPONEN PELAKSANAAN PELAYANAN I-2

BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN II-1

2.1. PENGERTIAN II-1

2.2. PRINSIP II-1

2.3. KOMPONEN II-2

BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI III-1

3.1. IDENTIFIKASI TUGAS, TANGGUNGJAWAB, KEWENANGAN, DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN III-1

3.2. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT, DAN PIHAK TERKAIT III-2

3.3. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA, DAN WAKTU III-7

3.4. IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA III-13

3.4.1. Sarana dan Prasarana Umum III-13

3.4.2. Sarana dan Prasarana Khusus III-15

3.5. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM III-16

3.6. PENGAWASAN INTERNAL III-17

3.7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN III-19

3.7.1. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan III-19

3.7.2. Tindak Lanjut III-20

3.7.3. Personil III-20

3.7.4. Sarana III-20

3.8. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN III-21
3.9. IDENTIFIKASI ASPEK LAIN III-22
BAB IV STANDAR PELAYANAN IV-1
4.1. JASA PELAYANAN TIKET PENUMPANG IV-1
4.2. LAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN IV-3
4.3. SEWA PROPERTI DAN NON-PROPERTI PADA AREA KOMERSIL DI PELABUHAN IV-7
4.4. JASA SANDAR IV-10
4.5. LAYANAN KAPAL SANDAR ISTIRAHAT/ *OFF* .....
BAB V PENUTUP V-1

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 ..... III-1
Tabel III.2 ..... III-2
Tabel III.3 ..... III-7
Tabel III.4 ..... III-13
Tabel III.5 ..... III-16
Tabel III.6 ..... III-16
Tabel III.7 ..... III-17
Tabel III.8 ..... III-22
Tabel IV.1 ..... IV-1
Tabel IV.2 ..... IV-3
Tabel IV.3 .....
Tabel IV.4 ..... IV-7
Tabel IV.5 ..... IV-10
Tabel IV.6 ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.7 ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel IV.8 ..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai Perusahaan Jasa Pelabuhan dan Armada Penyeberangan terbesar mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan. Dalam pelaksanaannya, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) mengacu kepada tiga kebiasaan baru (3 *new habit*) yaitu *Safety and Service Excellence*, *Financial Effectiveness*, dan *Zero Fraud*. Hal tersebut dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan budaya pelayanan yang profesional dan berkualitas. Maka dari itu diperlukan suatu acuan penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam suatu Manual Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik "Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan".

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1.2.1. MAKSUD

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dan selaras dengan misi perusahaan untuk memberikan pelayanan penyeberangan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna jasa dengan berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.2.2. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Penumpang dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan usaha lainnya dalam bidang pelayanan jasa Pelabuhan Penyeberangan dan jasa terkait pengelolaan, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban di area pelabuhan dan alur pelayaran.

1.3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Cabang Batam meliputi:

a. Jasa Pelayanan Tiket Penumpang Terpadu;
b. Layanan Pelabuhan Penyeberangan;

c. Sewa Properti dan Non-Properti pada Area Komersil di Pelabuhan;
d. Jasa Sandar;
e. Jasa Layanan Kapal Sandar Istirahat/ *Off*.

1.4. KOMPONEN PELAKSANAAN PELAYANAN

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini 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 kinerjapelaksana.

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

BAB II
PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

2.1. PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

a. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
b. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
c. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
d. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelanggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
e. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

2.2. PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;

c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat;
f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.3. KOMPONEN

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaran pelayanan;
b. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
c. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
d. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
e. Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
f. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok;
h. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
i. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
k. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
l. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
n. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan;

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP), *Standar Operating Procedures* (SOP) serta Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

BAB III
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1. IDENTIFIKASI TUGAS, TANGGUNGJAWAB, KEWENANGAN, DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tabel III.1
Tugas, Tanggungjawab, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan

No.	Unsur/ Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ Ketentuan Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	1. Cabang adalah Kantor Cabang Perusahaan atau Unit Bisnis Khusus sebagai pelaksana Pengusahaan dan Kebijakan-kebijakan Perusahaan yang berda dibawah dan bertanggung jawab kepada Direksi; 2. General Manager adalah Pemimpin Cabang Perusahaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi.	1. SK Direksi Nomor 1545/HK.001/ASDP-2017 tanggal 17 Desember 2017 2. Surat Keputusan Direksi Nomor KD.48/HK.001/ASDP-2012 3. Surat Keputusan Direksi Nomor : SK.467/PA.104/ASDP-2021
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Bertanggung jawab atas kelancaran angkutan, ketertiban, keamanan, kualitas dan layanan, kemudahan sarana dan pra sarana produksi, pengembangan dan pertumbuhan usaha serta pencapaian target kinerja.	- SIUPAL NO : AL.002/9/16/KPL.BTM-2018

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

3.2. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT, DAN PIHAK TERKAIT

Tabel III.2
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat, dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelengaraan Hukum	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Jasa PelayananTiket Penumpang Terpadu	1. Penumpang Pejalan Kaki 2. Penumpang Kendaraan	1. KD.205/HK.002/ASDP-2019 Tentang Penerapan Sistem Management Terpadu di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Revisi 2019 Tanggal 4 September 2019; 2. KD.164/OP.404/ASDP-2020 Tentang Tarif Jasa Angkutan Penyeberangan Lintas Antar Provinsi Diatas Kapalyang Dioperasikan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), tanggal 29 April 2020; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2016 tentang Daftar Penumpang dan Kendaraan Angkutan Penyeberangan. 4. Peraturan Menteri Perhubungan No.92 Tahun 2020 Tentang Tarif Penyelenggaran Angkutan Penyeberangan Kelas Ekonomi Lintas Antar Provinsi. 5. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 644 Tahun 2020 tentang Tarif Angkutan Penyeberangan Antar	1. Penumpang/ Pengguna Jasa 2. Perusahaan Pelayaran	1. Direktorat Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan; 2. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. 3. Asosiasi Pelayaran (INSA).

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelengaraan Hukum	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Kabupaten/ Kota Dalam Provinsi Lintas Telaga Punggur – Tanjung Uban dan Lintas Telaga Punggur – Tanjung Balai Karimun.		
2.	Layanan Pelabuhan Penyeberangan	1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan penumpang pejalan kaki dan penumpang kendaraan; 2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; 3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah.	1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan; 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2016 tentang Sterilisasi Pelabuhan Penyeberangan; 3. Keputusan Direksi Nomor: KD.268/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).	1. Penumpang/ Pengguna Jasa 2. Badan Usaha Angkutan Penyeberangan	1. Direktorat Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan; 2. Asosiasi Pelayaran (INSA);
3.	Sewa Properti dan Non-Propertipada Area Komersil di Pelabuhan	1. Penyediaan ruangan/ lahan di area pelabuhanCabang Batam 2. Penyediaan titik spanduk, umbul-	1. Keputusan Direksi No.246/OP.404/ASDP-2018 Tentang Tarif Jasa dan Sewa Fasilitas Penunjang Pelabuhan dan Fasilitas Non Pelabuhan Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero).	1. Mitra Kerja 2. Mitra Usaha 3. Badan Usaha 4. Badan Hukum; 5. Pengguna Jasa.	1. Penyedia Usaha.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelengaraan Hukum	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		umbul, reklame, iklan *digital*, dan lainnya.			
4.	Jasa Sandar	1. *Movable Bridge*.	1. PM 84 Tahun 2018 Tentang Jenis, Struktur, Dan Golongan Tarif Jasa Kepelabuhanan, Serta Mekanisme Penetapan Tarif Dan Jasa Kepelabuhanan Pada Pelabuhan Yang Digunakan Untuk Melayani Angkutan Penyeberangan; 2. KD.165/OP.404/ASDP-2020, tanggal 29 April 2020, tentang Tarif Tiket Terpadu Lintas Antar Provinsi Pada Pelabuhan Penyeberangan Di Lingkungan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero); 3. BA.2/HK.102/ASDP-BTM/2021 tanggal 1 April 2021, Tentang Perjanjian Kerja sama Sewa Ruangan dan Pas Masuk Berlangganan Pelabuhan Telaga Punggur dan Pelabuhan Tanjung Uban antara PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam dengan PT.Jembatan Nusantara; 4. HK.201/1/V/ASDP-BTM/2021 tanggal 1 Mei 2021, Tentang Perjanjian	1. Perusahaan Pelayaran;	1. Perusahaan Pelayaran 2. BPTD Wilayah IV Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelengaraan Hukum	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Penggunaan Fasilitas Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur antara PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam dengan PT.Trimitra Samudera;		
5.	Jasa Layanan Sandar Kapal Istirahat (*Off*)	Dermaga	1. Keputusan Direksi Nomor KD.69/OP.404/ASDP-2016 tanggal 10 Maret 2016 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor.339/OP.404/ASDP-2014 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur dan Pelabuhan Tanjung Uban yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) 2. BA.2/HK.102/ASDP-BTM/2021 tanggal 1 April 2021, Tentang Perjanjian Kerja sama Sewa Ruangan dan Pas Masuk Berlangganan Pelabuhan Telaga Punggur dan Pelabuhan Tanjung Uban antara PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam dengan PT.Jembatan Nusantara; 3. HK.201/1/V/ASDP-BTM/2021 tanggal 1 Mei 2021, Tentang Perjanjian Penggunaan Fasilitas Pelabuhan	Perusahaan Pelayaran	1. Perusahaan Pelayaran. 2. BPTD Wilayah IV Provinsi Riau dan Kepulauan Riau.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelengaraan Hukum	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Penyeberangan Telaga Punggur antara PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam dengan PT.Trimitra Samudera; 4. Prosedur Penanganan Penyediaan dan Pengendalian Jasa Fasilitas Pelabuhan BK-207.		

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

3.3. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA, DAN WAKTU

Tabel III.3
Mekanisme, Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1.	Jasa Pelayanan Tiket Penumpang Terpadu	1. Memiliki tiket sesuai dengan KTP/ SIM/ Paspor/ identitas lainnya yang sah; 2. Memiliki KTP/ SIM/ Pasport/ identitas lainnya yang sah; 3. Memiliki *prepaid card* dengan saldo yang cukup	1. Proses Pembelian Tiket Penumpang Pejalan Kaki: a. Penumpang datang ke Pelabuhan; b. Mengisi identitas diri pada Aplikasi ASDP Seru atau mendaftarkan diri secara manual kepada petugas customer profile; c. Memiliki kartu prepaid yang memiliki saldo sesuai harga tiket yang berlaku; d. Penumpang mendatangi Loket Tiket untuk pembelian tiket; e. Penumpang menuju ruang tunggu atau langsung ke kapal sesuai ketersediaan jadwal; 2. Proses Pembelian Tiket Penumpang Kendaraan: a. Penumpang datang ke Pelabuhan; b. Kendaraan roda 2 dan roda 4 yang akan melakukan penyeberangan lintas antar provinsi melampirkan surat jalan dari kepolisian;	1. KD.165/OP/404/ASDP-2021 Tanggal 29 April 2020 tentang Tarif Tiket Terpadu Lintas Antar Provinsi Pada Pelabuhan Penyeberangan di Lingkungan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero). 2. KD.322/OP404/ASDP-2020 Tanggal 30 Juni 2020 Tentang Tarif Tiket Terpadu Lintas Kabupaten/Kota dalam Provinsi Kepulauan RiauPada Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			c. Kendaraan Roda 4 yang membawa barang menuju loket timbangan untuk dilakukan penimbanagan terhadap kendaraan dan barang dan diberikan bukti penimbangan; d. Roda 4 yang membawa bawa barang dengan tonase sesuai kapasitas MB pelabuhan tujuan terlebih dahulu untuk melaporkan dan mendapat izin dari Bea Cukai; e. Mengisi identitas diri pada Aplikasi ASDP Seru atau mendaftarkan diri secara manual kepada petugas customer profile; f. Memiliki kartu prepaid yang memiliki saldo sesuai harga tiket yang berlaku; g. Penumpang kendaraan mendatangi tollgate untuk pembelian tiket; h. Penumpang menuju area parkir penampungan atau langsung ke kapal sesuai ketersediaan jadwal kapal.	dan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Uban Yang Dikelola Pt.ASDP Indonesia Ferry (Persero). 3. PM Nomor 19 Tahun 2020 Tanggal 22 April Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik. 4. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 92 Tahun 2020 Tanggal 22 April Tahun 2020 Tentang Tarif Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Kelas Ekonomi Antar Lintas Provinsi.	
2.	Layanan Pelabuhan Penyeberangan	1. Memiliki *boarding pass*; 2. Memiliki KTP/ SIM/ Pasport/ identitas lainnya yang sah;	1. Proses Keberangkatan Penumpang Pejalan Kaki: a. Penumpang memiliki Tiket/ Boarding Pass A dan B; b. Menyerahkan Tiket/ Boarding Pass A kepada petugas, sedangkan Boarding Pass B dibawa oleh penumpang; c. Penumpang naik ke kapal sesuai dengan tujuannya masing-masing. 2. Proses Keberangkatan Penumpang Kendaraan: a. Penumpang kendaraan memiliki Tiket Boarding Pass A dan B; b. Menyerahkan Tiket/ Boarding Pass A kepada petugas, sedangkan Boarding Pass B dibawa oleh penumpang; c. Penumpang naik ke kapal, memarkirkan kendaraan pada deck kendaraan; d. Penumpang meninggalkan	1. KD.205/HK.002/ASDP-2019 Tanggal 4 September 2019 Tentang Penerapan Sistem Management Terpadu di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero); Revisi 2019. 2. KD 268 tahun 2017 tentang standar pelayanan dan fasilitas di Pelabuhan ASDP.	Jadwal Kapal yang dikeluarkan oleh Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kementerian Perhubungan.

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			kendaraan dan naik ke deck penumpang.		
3.	Sewa Properti dan Non-Properti pada Area Komersil di Pelabuhan	1. Mitra Usaha 2. Badan Usaha 3. Badan Hukum	1. Mitra usaha mengajukan izin sewa/ tempat usaha; 2. Melakukan peninjauan tempat; 3. Melakukan analisa, evaluasi dan monitoring terhadap property yang akan disewa; 4. Disepakati dalam sebuah kesepakan kontrak sewa property	1. KD.246 / OP.404/ASDP-2018 Tanggal 18 Desember 2018 Tentang Tarif Jasa Dan Sewa Fasilitas Penunjang Pelabuhan Dan Fasilitas Penunjang Non Pelabuhan Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero); 2. Prosedur BK-305 Prosedur Sewa Lahan, Ruangan dan Media Iklan.	Sesuai prosedur dan aturan daerah setempat karena terkait pajak pendapatan daerah yang wajib dilaporkan
4.	Jasa Sandar	Perusahaan pelayaran yang akan sandar di pelabuhan	1. Melakukan pengecekkan jadwal regular kapal yang beroperasi; 2. Perusahaan pelayaran melakukan koordinasi terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan; 3. Kapal menggunakan jasa sandar pada dermaga yang tersedia;	1. Keputusan Direksi Nomor KD.69/OP.404/ASDP-2016 tanggal 10 Maret 2016 tentang Perubahan	Tarif Jasa Sandar ditetapkan dengan menggunakan satuan GRT/Call. Tarif Jasa Sandar Pelabuhan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			4. Melaporkan Berita Acara Keberangkatan Kapal.	Keputusan Direksi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor.339/OP.404/ASDP-2014 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur dan Pelabuhan Tanjung Uban yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). 2. KD. 163/ OP.404/ ASDP – 2020 tanggal 29 April 2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kepelabuhan Lintas Antar Provinsi Pada Pelabuhan	➢ Dermaga Beton dan Jembatan Bergerak Rp 150,- GRT/Call.

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Penyeberangan dilingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero); 3. Prosedur Penanganan Penyediaan dan Pengendalian Jasa Fasilitas Pelabuhan BK-207.	

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

3.4. IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

3.4.1. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel III.4
Sarana dan Prasarana Umum

No	Fasilitas	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sarana dan Prasarana Layanan	Kapasitas	Keterangan
1.	Fasilitas Keberangkatan Penumpang Pelabuhan Reguler	**Pejalan Kaki** Loket Tiket **Kendaraan** *Toll Gate* Area Siap Muat *Barrier Gate (Sepeda Motor)* *Movable Bridge*	 2 Unit 3 Unit 1 Unit 1 Unit 2 Unit	 @10orang @10 unit 120 unit 60 unit @15 Ton	
2.	Fasilitas Kenyamanan Penumpang Pelabuhan Reguler	Kursi Ruang Tunggu Penumpang TV *Charging Station* Toilet Musholla Klinik/Ruang Menyusui Pendingin Udara / AC	10 Unit 1 Unit 1 Unit 2 Unit 1 unit 1 Unit 2 Unit	39Tempat Duduk 1 unit 17Slot @4 unit 18Orang 1 Unit 4 PK	
3.	Sewa Properti dan Non-Properti pada Area Komersil di Pelabuhan	**Properti** Ruangan ukuran 3 m X 6 m Ruangan ukuran 3 m X 5 m Lahan ukuran 2 m X ... m	 7 unit 1 unit - unit	 10 Orang 15 Orang - unit	

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

No	Fasilitas	Sarana dan Prasarana Layanan	Jumlah Sarana dan Prasarana Layanan	Kapasitas	Keterangan
		Non Properti Media Billboard Media Reklame Media Neon Box Media Digital	- unit - unit - unit - unit	- unit - unit - unit - unit	
4.	Jasa Sandar	Dermaga 1 Fender Tempat Pengait Tali Tross Dermaga 1 Fender Tempat Pengait Tali Tross	 5 unit 4unit 7 Unit 5 Unit		

3.4.2. Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap lansia, pengguna jasa berkebutuhan khusus (disabilitas) dan wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta pengunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Parkir Kendaraan Khusus Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus
   Tempat parkir ini disediakan untuk memfasilitasi pengguna jasa berkebutuhan khusus yang mengunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya.
b. Tangga/Lantai Miring.
   Tangga/ lantai ini terdapat di samping tangga masuk setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh lansia dan pengguna jasa berkebutuhan khusus yang mengunakan kursi roda.
c. Railling pada Tangga dan Toilet.
   Railing pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah lansia dan pengguna jasa berkebutuhan khusus mengunakan fasilitas yang ada.
d. Ruang Ibu Menyusui (*Nursery Room*)
   Ruang ini terdapat disetiap gedung untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM / 2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

3.5. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel III.5
Jumlah Tenaga SDM

No	Jenis Pelayanan	Pekerjaan	Status	Jumlah
1	Jasa Pelayanan Tiket Penumpang dan Layanan Pelabuhan Penyeberangan	Petugas Loket Pejalan Kaki	*Outsourcing*	1 orang
		Petugas Loket Kendaraan	*Outsourcing*	2 orang
		Petugas PJTK (*Movable Bridge* Kendaraan)	*Outsourcing*	3 orang
		Petugas Keamanan	*Outsourcing*	4 orang
		Petugas Kebersihan	*Outsourcing*	3 orang
2	Sewa Properti dan Non-Properti pada Area Komersil di Pelabuhan	Manager Usaha	Organik	1 orang
		Staf Usaha	Organik	1 orang
3	Jasa Sandar	Petugas PJTK (Kepil)	*Outsourcing*	3 orang

Tabel III.6
Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	Kompetensi
1	Jasa Pelayanan Tiket Penumpang dan Layanan Pelabuhan Penyeberangan	- Minimal lulusan SMA/ sederajat; - Usia min. 18 th/ maks. 27 th; - Sehat jasmani/ rohani; - Bebas narkoba dan obat-obatan terlarang; - Memiliki surat berkelakuan baik dari Kepolisian (SKCK); - Memiliki kartu identitas yang masih berlaku.
2	Sewa Properti dan Non-Properti pada Area Komersil di Pelabuhan	Karyawan organik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)
3	Jasa Sandar	- Minimal lulusan SMA/ sederajat; - Usia min. 18 th/ maks. 27 th; - Sehat jasmani/ rohani; - Bebas narkoba dan obat-obatan terlarang; - Memiliki surat berkelakuan baik dari Kepolisian (SKCK); - Memiliki kartu identitas yang masih berlaku.

3.6. PENGAWASAN INTERNAL

Tabel III.7
Pengawasan Internal

Status/ Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1. Tim Penanganan Keadaan Darurat di Pelabuhan	- *Kontigency Plan* - Penanganan Keadaan Kebakaran - Penanganan Huru Hara - Penanganan BOM - Penanganan Kepadatan Penumpang	- General Manager - Manager, Supervisi - Petugas Keamanan - Kepala BPTD - KKP - Kepolisian Setempat	- CCTV terpasang di loket, area parkir, dermaga, ruang tunggu penumpang - Ruang kontrol pengawasan - Alat Pemadam Api Ringan (Apar); - Ruang koordinasi - *Handy Talky* - *Muster Station* - *Ring Buoy di dermaga 1 dan dermaga 2*	- ISPS Code - Undang-Undang Pelayaran No. 17 Tahun 2008 - KKL-101 Prosedur Tim Tanggap Darurat - KKL-102 Prosedur Keadaan Darurat di Kapal - KKL-103 Prosedur Keadaan Darurat di Pelabuhan (1_2) - KKL-104 Prosedur Keadaan Darurat di Gedung - Undang-Undang Pelayaran No. 17 Tahun 2008 - Undang-Undang Keselamatan Kerja No. 1 Tahun 1970
2. DPA Cabang – GM	- Sistem Manajemen			

Status/ Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Batam	Keselamatan (SMK) KD.205/HK.002/ASDP-2019	- Direktur Utama - Direksi - VP – K2L - Para *General Manager* - Pengendali Dokumen/ MSO	- Internal Audit - Eksternal Audit - Rapat Tinjauan Manajemen	- 1 Tahun Sekali - 3,6 Bulan

3.7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menyediakan petugas dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

3.7.1. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

3.7.1.1. Pengaduan, Saran, dan Masukan yang Diterima Langsung Melalui Cabang

a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada *Customer Service* di cabang;
b. *Customer Service*di cabang menangani keluhan sesuai kewenangannya;
c. Bila keluhan di luar kewenangannya, *Customer Service* melalui supervisi yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti;
d. Setelah tindaklanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikankonfirmasi tindak lanjut pengaduan;
e. *Customer Service* menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengguna jasa.

3.7.1.2. Pengaduan, Saran, dan Masukan yang Diterima Langsung Melalui *Agent Contact Center*ASDP 191

a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon,*whatsapp*, *email*, media sosial (Instagram, Twitter dan Facebook);
b. *Agent* menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
c. Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada PIC Cabang untuk mendapatkan tindaklanjut;
d. PIC Cabang melakukan tindak lanjut pengaduan;
e. PIC Cabang menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada *AgentContact Center*;
f. *Agent* menghubungi pengguna jasa dan melaporkan hasil tindak lanjutpengaduan.

3.7.2. Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti demi kepuasan pengguna jasa dengan tetap berpedoman pada budaya pelayanan.

3.7.3. Personil

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) telah menyediakan personil *Customer Service* untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Contact Center* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung. Personil yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah:

a. Personil *Customer Service*
   Saat ini cabang Batam tidak ada personil khusus pada unit *Customer Service* secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di meja*Customer Service*Cabang Batam.
b. *Contact Center*
   Contact Center PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero), yang kita sebut dengan *Contact Center* ASDP 191, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personil *Contact Center* ASDP 191 sebanyak 25personil.

3.7.4. Sarana

Sebagai alat penyampaian keluhan, saran atau masukan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain:

a. *BoothCustomer Service*
   Petugas di *boothCustomer Service* menerima keluhan, saran, atau masukan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan.
b. Kotak Saran
   Kotak saran disediakan di beberapa titik di area pelabuhan untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.
c. Telepon
   Saluran telepon dengan nomor 191 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. *Agent Contact Center* ASDP 191 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

d. *Email*, *Whatsapp*, dan Media Sosial

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat elektronik (*email*), *whatsapp* dan media sosial. Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh *Agent Contact Center* ASDP 191.

Alamat surat elektronik, Whatsapp dan media sosial yang sudah disiapkan untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan adalah:

- Email : cs@indonesiaferry.co.id
- Whatsapp : 08111021191
- Instagram : @asdp191
- Twitter : @asdp191
- Facebook : ASDP Indonesia Ferry

3.8. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Batamtelah melakukan standarisasi pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain:

1. *Risk Management* ISO 31000:2009;
2. GCG
3. Peningkatan fasilitas secara rutin sesuai dengan regulasi dan ketentuan yang berlaku;

3.9. IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikanpelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen pelabuhan Cabang Batam juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para pengguna jasa di area pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi pengguna jasa selama berada di area pelabuhan Cabang Batam.

Tabel III.8
Identifikasi Aspek Lain

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi Kecelakaan Pengguna Jasa di Area Pelabuhan	1. Memiliki tiket yang sah pada tanggal yang sama dengan saat kejadian; 2. Memiliki identitas pribadi yang sah; 3. Sesuai dengan ruang lingkup asuransi.	1. Pengguna jasa melapor; 2. Diterbitkan Berita Acara dari Kapal (Nahkoda) atau dari Pelabuhan (Supervisi); 3. Melapor kepada PIC untuk mendapatkan Surat Pengantar; 4. Menuju Kantor Asuransi untuk klaim asuransi.	Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	7 hari kerja atau sesuai kontrak dengan penyedia jasa asuransi.

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM /2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

4.1. JASA PELAYANAN TIKET PENUMPANG

Tabel IV.1
Rangkaian Jasa Pelayanan Tiket Penumpang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. KD.322/OP404/ASDP-2020 Tanggal 30 Juni 2020 Tentang Tarif Tiket Terpadu Lintas Kabupaten/Kota dalam Provinsi Kepulauan RiauPada Pelabuhan Penyeberangan Telaga Punggur dan Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Uban Yang Dikelola PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero). 2. KD.165/OP/404/ASDP-2021 Tanggal 29 April 2020 tentang Tarif Tiket Terpadu Lintas Antar Provinsi Pada Pelabuhan Penyeberangan di Lingkungan PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero).
2	Persyaratan Layanan	1. Memiliki Kartu Identitas 2. Perorangan dan Kendaraan 3. Memiliki Kartu Non Tunai Sebagai Alat pembayaran
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Pembelian Tiket Penumpang Pejalan Kaki: a. Penumpang datang ke Pelabuhan; b. Mengisi identitas diri pada Aplikasi ASDP Seru atau mendaftarkan diri secara manual kepada petugas customer profile; c. Memiliki kartu prepaid yang memiliki saldo sesuai harga tiket yang berlaku; d. Penumpang mendatangi Loket Tiket untuk pembelian tiket; e. Penumpang menuju ruang tunggu atau langsung ke kapal sesuai ketersediaan jadwal; 2. Proses Pembelian Tiket Penumpang Kendaraan: a. Penumpang datang ke Pelabuhan; b. Kendaraan roda 2 dan roda 4 yang akan melakukan penyeberangan lintas antar provinsi melampirkan surat jalan dari kepolisian; c. Kendaraan Roda 4 yang membawa barang menuju loket timbangan untuk dilakukan penimbanagan terhadap kendaraan dan barang dan diberikan bukti penimbangan; d. Roda 4 yang membawa bawa barang dengan tonase sesuai kapasitas MB pelabuhan tujuan terlebih dahulu untuk melaporkan dan mendapat izin dari Bea Cukai; e. Mengisi identitas diri pada Aplikasi ASDP Seru atau mendaftarkan diri secara manual kepada petugas customer profile;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Memiliki kartu prepaid yang memiliki saldo sesuai harga tiket yang berlaku; g. Penumpang kendaraan mendatangi tollgate untuk pembelian tiket; h. Penumpang menuju area parkir penampungan atau langsung ke kapal sesuai ketersediaan jadwal kapal.
4	Waktu Pelayanan	45 detik
5	Biaya dan Tarif	Tertera di Papan Tarif di Area Penjualan Tiket.
6	Produk Layanan	Tiket Terpadu Penumpang dan Kendaraan
7	Penanganan Pengaduan	Alamatsuratelektronik,Whatsappdanmediasosialyangsudahdisiapkanuntukmenyampaikanpengaduan, saran, ataumasukanadalah: - Email :cs@indonesiaferry.co.id - Whatsapp 08111021191 - Instagram :@asdp191 - Twitter :@asdp191 - Facebook :ASDPIndonesiaFerry
8	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	Kapal Penyeberangan,Dermaga dan area Pelabuhan,Ruang Tunggu, Musholla, Kantin, Toilet, Ruang Medis.
9	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan Umum Petugas Security: ◆ Pria atau wanita; ◆ Pendidikan Formal Minimal SLTA atau sederajat; ◆ Memiliki Sertifikat Diksar dari Kepolisian Republik Indonesia; ◆ Berpenampilan sigap, postur badan sesuai petugas selalu rapi; ◆ Tidak sedang terikat Kontrak dengan perusahaan lain; ◆ Dilengkapi surat berkelakuan baik dari Kepolisian (SKCK); ◆ Diutamakan memiliki pengalaman dibidang Kebersihan Minimal 1 (tahun); Persyaratan Fisik Petugas PJTK, Kepil dan Ticketing: ◆ Berbadan sehat jasmani dan rohani (dilampirkan surat sehat dari Rumah Sakit/Instansi yang berwenang); ◆ Tinggi badan minimal 165 cm;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		♦ Tinggi badan proposional dengan berat badan; ♦ Tidak memiliki tato dan tindik; ♦ Bebas Narkoba dan Obat-obatan terlarang lainnya (dibuktikan lampiran Keterangan surat sehat dai Rumah Sakit/ instansi berwenang). Persyaratan Perilaku Petugas Tiketing: ♦ Jujur; ♦ Teliti; ♦ Ramah dan Sopan; ♦ Disiplin dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	General Manager
11	Jumlah Pelaksana	18 Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan Tertera
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Asuransi Kecelakaan Pengguna Jasa di Area Pelabuhan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan Pendapatan Harian, Bulanan dan Tahunan 2. Melalui penilaian SLA (Service Level Agreement)

4.2. LAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN

Tabel IV.2
Rangkaian Layanan Pelabuhan Penyeberangan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. KD.205/HK.002/ASDP-2019 Tanggal 4 September 2019 Tentang Penerapan Sistem Management Terpadu di Lingkungan PT. ASDP Indonesia

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM /2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Ferry (Persero); Revisi 2019.
2	Persyaratan Layanan	1. Proses Keberangkatan Penumpang Pejalan Kaki: a. Penumpang memiliki Tiket/ Boarding Pass A dan B; b. Menyerahkan Tiket/ Boarding Pass A kepada petugas, sedangkan Boarding Pass B dibawa oleh penumpang; c. Penumpang naik ke kapal sesuai dengan tujuannya masing-masing. 2. Proses Keberangkatan Penumpang Kendaraan: a. Penumpang kendaraan memiliki Tiket Boarding Pass A dan B; b. Menyerahkan Tiket/ Boarding Pass A kepada petugas, sedangkan Boarding Pass B dibawa oleh penumpang; c. Penumpang naik ke kapal, memarkirkan kendaraan pada deck kendaraan; 3. Penumpang meninggalkan kendaraan dan naik ke deck Penumpang.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Proses Keberangkatan Penumpang Pejalan Kaki: a. Memiliki E Ticketing c. Pengecekan status boarding KTP dan Manifest; d. Scanning Boarding Pass di Turnstile; e. Penumpang diarahkan petugas menuju ke kapal melalui MB (Reguler). 2. Proses Keberangkatan Penumpang Kendaraan: a. Mendatangi Tollgate di area pelabuhan untuk Membeli tiket; b. Pengecekan status Boarding STNK, KTP dan Manifes; c. Kendaraan di arahkan petugas menuju dermaga untuk naik ke kapal d. Scanning Boarding Pass di Movable Bridge (MB)
4	Waktu Pelayanan	1 Jam Pelayanan
5	Biaya dan Tarif	1. Ekonomi Dewasa 2. Ekonomi Anak 3. Kendaraan 4. Golongan I: Sepeda; 5. Golongan II: Sepeda motor dibawah 500cc dan gerobak dorong; 6. Golongan III: Sepeda motor diatas 500cc dan roda 3 7. Golongan IV: Kendaraan bermotor berupa mobil Jeep, Sedan, minicap, Minibus, Microlet, dengan ukuran panjang sampai 5 meter 8. Golongan V: kendaraan motor berupa mobil bus, mobil barang (truk/tengki) dengan ukuran sampai 7 meter 9. Golongan VI: kendaraan motor berupa mobil bus, mobil barang (truk/tengki) dengan ukuran sampai 7 – 10 meter

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Golongan VII: kendaraan motor berupa truk tronton/tangki dengan ukuran sampai 10 – 12 meter; 11. Golongan VIII: kendaraan motor berupa truk trontong/tengki dengan ukuran sampai 12 – 16 meter; 12. Golongan IX: kendaraan motor berupa truk tronton/tangki pengangkut alat beratdengan ukuran sampai lebih dari 16 meter.
6	Produk Layanan	Port And Ship Traffic Control, Jadwal Kapal
7	Penanganan Pengaduan	Alamatsuratelektronik,Whatsappdanmediasosialyangsudahdisiapkanuntukmenyampaikanpengaduan, saran, ataumasukanadalah: - Email :cs@indonesiaferry.co.id - Whatsapp 08111021191 - Instagram :@asdp191 - Twitter :@asdp191 - Facebook :ASDPIndonesiaFerry
8	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Pelabuhan penyeberangan Reguler; 2. 2 Dermaga;
9	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan Umum: ♦ Pria atau wanita; ♦ Pendidikan Formal Minimal SLTA atau sederajat; ♦ Memiliki Sertifikat Diksar dari Kepolisian Republik Indonesia; ♦ Berpenampilan sigap, postur badan sesuai petugas selalu rapi; ♦ Tidak sedang terikat Kontrak dengan perusahaan lain; ♦ Dilengkapi surat berkelakuan baik dari Kepolisian (SKCK); ♦ Diutamakan memiliki pengalaman dibidang Kebersihan Minimal 1 (tahun); Persyaratan Fisik: ♦ Berbadan sehat jasmani dan rohani (dilampirkan surat sehat dari Rumah Sakit/Instansi yang berwenang); ♦ Tinggi badan minimal 165 cm; ♦ Tinggi badan proposional dengan berat badan; ♦ Tidak memiliki tato dan tindik; ♦ Bebas Narkoba dan Obat-obatan terlarang lainnya (dibuktikan lampiran

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan surat sehat dai Rumah Sakit/ instansi berwenang). Persyaratan Perilaku: ◆ Jujur; ◆ Teliti; ◆ Ramah dan Sopan; ◆ Disiplin dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	1. Pola pengawasan di ASDP, Pengawasan saat pemuatan penumpang maupun kendaraan sebelum keberangkatan kapal ; 2. STC melakukan monitoring lalu lintas kapal di alur pelayaran; 3. Audit SPI dan K2L; 4. Safety meeting; 5. Rapat Manajemen Cabang; 6. Rapat Tinjauan Manajemen.
11	Jumlah Pelaksana	Pada Pelabuhan Telaga Punggur 1. Jumlah Supervisi : 1 Orang 2. Petugas Ticketing : 3 Orang 3. Petugas Kepil : 3 Orang 4. Petugas PJTK : 3 Orang 5. Petugas Security : 4 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Jaminan Ketersediaan Kesiapan 2 Dermaga dan Kapal yang beroperasi; 2. ISO 9001 : 2008; 3. Jaminan Pengembalian uang 100% dalam kondisi cuaca buruk (force major); 4. Jaminan pengalihan muatan kapal apabila ada kendala operasional kapal, lebih diutamakan ke kapal berikutnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Asuransi Kecelakaan Pengguna Jasa di Area Pelabuhan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. KPI; 2. Rapat Tinjauan Manajemen; 3. Rapat Manajemen ; 4. Eksternal Audit oleh PT. BKI.

NO	KOMPONEN	URAIAN

4.3. SEWA PROPERTI DAN NON-PROPERTI PADA AREA KOMERSIL DI PELABUHAN

Tabel IV.3
Rangkaian Kegiatan Sewa Properti dan Non-Properti pada Area Komersil di Pelabuhan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. KD.205/HK.002/ASDP-2019 Tentang Penerapan Sistem Management Terpadu di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero); 2. KD.246 / OP.404/ASDP-2018 Tentang Tarif Jasa Dan Sewa Fasilitas Penunjang Pelabuhan Dan Fasilitas Penunjang Non Pelabuhan Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero);
2	Persyaratan Layanan	1. MitraUsaha 2. BadanUsaha BadanHukum
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Prosedur Sewa – Menyewa Properti (Ruangan,Lahan, dan Iklan) di Telaga Punggur: a. Surat Permohonan b. Survey lokasi/area yang akan disewa. c. Pengisian formulir permohonan Calon Penyewa dan Formulir Pernyataan taat pada aturan yang berlaku d. Negosiasi Harga e. Berita Acara Kesepakatan Harga f. Penandatanganan Kontrak Sewa g. Pembayaran
4	Waktu Pelayanan	Sesuai prosedur perjanjian kerjasama yang tertera pada Keputusan Direksi.
5	Biaya dan Tarif	1. KD.205/HK.002/ASDP-2019 Tentang Penerapan Sistem Management Terpadu di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero); 2. KD.246 / OP.404/ASDP-2018 3. Tentang Tarif Jasa Dan Sewa Fasilitas Penunjang Pelabuhan Dan Fasilitas Penunjang Non Pelabuhan Di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero);
6	Produk Layanan	1. Penyediaanruangan/ lahan diarea pelabuhanCabang Telaga Punggur; 2. Penyediaan titik spanduk, umbul-umbul, reklame,iklan *digital*, danlainnya.

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM /2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	Alamatsuratelektronik,Whatsappdanmediasosialyangsudahdisiapkanuntukmenyampaikanpengaduan, saran, ataumasukanadalah: - Email :cs@indonesiaferry.co.id - Whatsapp 08111021191 - Instagram :@asdp191 - Twitter :@asdp191 - Facebook :ASDPIndonesiaFerry
8	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	**Properti** **Telaga Punggur :** 1. Telaga Punggur : Terdapat 8 Kios terdiri dari sbb : a. Di area koridor pejalan kaki terdapat 7 kios, dengan ukuran ruangan P : 7.2 x 3.5 = 25.2 M, Dan pembulatan = 25 M. dengan kondisi terisi semua. b. Di area ruang tunggu kios, dengan ukuran ruangan P : 3 x 3.5 = 10.5 M. dengan kondisi terisi. 2. Sewa Stand Ruangan a. Stand PT. Roti Garuda Kencana, di area ruang tunggu dengan ukuran ruangan P : 4 x L : 2 = 8 M dengan kondisi terisi. b. Stand Manja Chesse Tea, di area ruang tunggu dengan ukuran ruangan P : 1.5 x L : 60 cm = 900 CM= Pembulatan = 1 M dengan kondisi terisi. c. PT. Kimia Farma Diagnostika diarea Pelabuhan lahan yang digunakan akan tetapi dengan sistem pembayaran Sharing Fee dari data produksi pemeriksaan. **Tanjung Uban :** 1. Tanjung Uban : Terdapat 21 Kios terdiri dari sbb : a. Di area koridor pejalan kaki terdapat 8 kios yang terisi, dengan ukuran ruangan P : 7.2 x L 3.5 = 25.2 M, Dan pembulatan = 25 M. Dan 13 kios yang masih belum terisi. 2. Sewa Lahan Terdapat 5 Sewa lahan Stand Ruangan dengan ukuran ruangan P : 2 x L : 1 = 2 M. **NonProperti** Media spanduk PT. Roti Garuda Kencana ukuran 3 m X 1 m

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM /2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

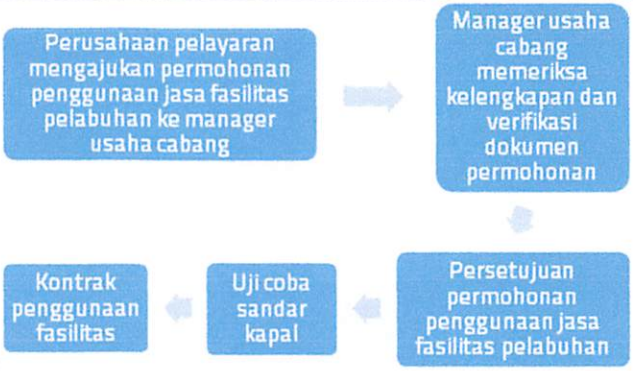
NO	KOMPONEN	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan Umum: ◆ Pria atau wanita; ◆ Pendidikan Formal Minimal SLTA atau sederajat; ◆ Memiliki Sertifikat Diksar dari Kepolisian Republik Indonesia; ◆ Berpenampilan sigap, postur badan sesuai petugas selalu rapi; ◆ Tidak sedang terikat Kontrak dengan perusahaan lain; ◆ Dilengkapi surat berkelakuan baik dari Kepolisian (SKCK); ◆ Diutamakan memiliki pengalaman dibidang Kebersihan Minimal 1 (tahun); Persyaratan Fisik: ◆ Berbadan sehat jasmani dan rohani (dilampirkan surat sehat dari Rumah Sakit/Instansi yang berwenang); ◆ Tinggi badan minimal 165 cm; ◆ Tinggi badan proposional dengan berat badan; ◆ Tidak memiliki tato dan tindik; ◆ Bebas Narkoba dan Obat-obatan terlarang lainnya (dibuktikan lampiran Keterangan surat sehat dai Rumah Sakit/ instansi berwenang). Persyaratan Perilaku: ◆ Jujur; ◆ Teliti; ◆ Ramah dan Sopan; ◆ Disiplin dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	➢ General Manager mengawasi secara bulanan; ➢ Manager Usaha mengawasi secara mingguan; ➢ Staf Usaha mengawasi secara harian.
11	Jumlah Pelaksana	➢ 1 (satu) orangManager Usaha; ➢ 1 orang staf usaha
12	Jaminan Pelayanan	➢ Kontrak sewa-menyewa; ➢ Ketersediaan air ;
13	Jaminan Keamanan dan Keselama	➢ Titik iklan tidak berada di jalur manuver kendaraan; ➢ Rambu-rambu penunjuk jalan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
	tan Pelayanan	
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	➢ Laporan produksi bulanan; ➢ Laporan stock opname ketersediaan titik iklan di pelabuhan.

4.4. JASA SANDAR

Tabel IV.4
Rangkaian Kegiatan Jasa Sandar

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. KD. 163/ OP.404/ ASDP – 2020 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kepelabuhan Penyeberangan dilingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero); 2. KD.205/HK.002/ASDP-2019 Tentang Penerapan Sistem Management Terpadu di Lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero);
2	Persyaratan Layanan	1. Setiap perusahaan pelayaran yang beroperasi di lintas penyeberangan Telaga Punggur wajib menandatangani surat perjanjian pengunaan fasilitas pelabuhan penyeberangan Telaga Punggur; 2. Surat perjanjian pengunaan fasilitas pelabuhan penyeberangan Telaga Punggur ditandatangani di atas materai oleh kepala cabang yang disertai surat kuasa dari owner perusahaan pelayaran.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Prosedur dan Mekanisme kapalsandar: a. Menyiapkan jadwal yang diterbitkan oleh BPTD; b. kapal beroperasi sebelum masuk alur melaporkan posisi kepada LPS; c. kapal menanyakan kepada LPS kondisi dermaga yang akan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		 disandarkan; d. ijin sandar di dermaga melalui radio dan menunggu informasi kodisi dan urutan kapal masuk; e. bila sudah diijinkan kapal sandar ➢ Prosedur Pelayanan Jasa Sandar Kapal
4	Waktu Pelayanan	Pelayanan Jasa Sandar/Tambat diberikan sesuai dengan jadwal operasi kapal pada pelabuhan penyeberangan Telaga Punggur yang ditetapkan oleh kepala BPTD wilayah IV Kepulauan Riau. Dengan satuan waktu kapal sandar yaitu Call: 1 Call = 60 Menit (12 menit olah gerak sandar, 12 menit bongkar olah kendaraan dan penumpang, 12 menit pelayanan, 12 menit pemuatan, 12 menit pemenuhan pengurusan SPB dan olah gerak luar)
5	Biaya dan Tarif	Tarif Jasa Sandar ditetapkan dengan menggunakan satuan GRT/Call. Tarif Jasa Sandar Pelabuhan Telaga Punggur sebagai berikut:

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM /2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

NO	KOMPONEN	URAIAN
		➢ Dermaga Beton, Jembatan Bergerak Rp 155,- GRT/Call;
6	Produk Layanan	1. *MovableBridge*;
7	Penanganan Pengaduan	Alamatsuratelektronik,Whatsappdanmediasosialyangsudahdisiapkanuntukmenyampaikanpengaduan, saran, ataumasukanadalah: - Email :cs@indonesiaferry.co.id - Whatsapp 08111021191 - Instagram :@asdp191 - Twitter :@asdp191 - Facebook :ASDPIndonesiaFerry
8	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	1. *MovableBridge*;
9	Kompetensi Pelaksana	Persyaratan Umum: ◆ Pria atau wanita; ◆ Pendidikan Formal Minimal SLTA atau sederajat; ◆ Memiliki Sertifikat Diksar dari Kepolisian Republik Indonesia; ◆ Berpenampilan sigap, postur badan sesuai petugas selalu rapi; ◆ Tidak sedang terikat Kontrak dengan perusahaan lain; ◆ Dilengkapi surat berkelakuan baik dari Kepolisian (SKCK); ◆ Diutamakan memiliki pengalaman dibidang Kebersihan Minimal 1 (tahun); Persyaratan Fisik: ◆ Berbadan sehat jasmani dan rohani (dilampirkan surat sehat dari Rumah Sakit/Instansi yang berwenang); ◆ Tinggi badan minimal 165 cm; ◆ Tinggi badan proposional dengan berat badan; ◆ Tidak memiliki tato dan tindik; ◆ Bebas Narkoba dan Obat-obatan terlarang lainnya (dibuktikan lampiran Keterangan surat sehat dai Rumah Sakit/ instansi berwenang). Persyaratan Perilaku: ◆ Jujur; ◆ Teliti; ◆ Ramah dan Sopan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		♦ Disiplin dan bertanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	1 Pengawasan pemeliharaan fasilitas pelabuhan dan dermaga sesuai dengan Sistem Manajemen Terpadu 2 Pengawasan dan kontrol harian dilakukan oleh supervisi usaha pelabuhan dan teknik pelabuhan; 3 Pengawasan bulanan dilakukan oleh Manager Usaha Cabang yang diketahui oleh General Manager Cabang Batam.
11	Jumlah Pelaksana	Cabang Telaga Punggur, jumlah pelaksana jasa sandar sebagai berikut: 1 Dermaga I: 9 orang 2 Dermaga II: 9 orang 3 Supervisor: 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	1 ISO 9001 : 2008 2 Jaminan kapal dapat sandar pada dermaga baik kondisi air laut pasang maupun surut; 3 Jaminan kapal dapat melakukan bongkar muat baik penumpang pejalan kaki maupun kendaraan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Jaminan kapal dapat sandar pada dermaga baik kondisi air laut pasang maupun surut; 2 Jaminan kapal dapat melakukan bongkar muat baik penumpang pejalan kaki maupun kendaraan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Dilakukan penilaian kinerja secara periodik oleh Pejabat setingkat lebih tinggi minimal persemester atau dua kali dalam setahun untuk karyawan organik; 2 Evaluasi kinerja pelaksana petugas outsourcing dilaksanakan setiap bulan oleh Divisi Usaha Pelabuhan .

LAMPIRAN I
SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
NOMOR : SK. / X / ASDP-BTM /2021
TANGGAL : OKTOBER 2021

BAB V
PENUTUP

Standar Pelayanan (layanan yang diberikan), merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Batam. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Cabang Batam. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat. Dengan disusunnya petunjuk teknis Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Batam diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian Pelabuhan Penyeberangan Batam. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Pengunaan, petunjuk teknis, penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG BATAM
GENERAL MANAGER

MASAGUS HAMDANI