

|  |                                                                                                | STANDAR PELAYANAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No. Dok: 36/SP-NS/VI/ASDP-2024   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                   |                                                                                                | LAYANAN PEMBELIAN<br>TIKET PENYEBERANGAN<br>SECARA ONLINE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Revisi Tgl Epektif: 30 Juli 2024 |
| No                                                                                | Komponen                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Keterangan                       |
| A                                                                                 | Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                  |
| 1.                                                                                | Produk Layanan                                                                                 | Pembelian tiket penyeberangan secara <i>online</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                  |
| 2.                                                                                | Persyaratan Pelayanan                                                                          | 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/SIM;</li> <li>• WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas passport.</li> </ul> 2. Dewasa usia 2 tahun ke atas;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                  |
| 3.                                                                                | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                                                                 | 3. Bayi/Anak usia 2 tahun ke bawah.<br><br>Pembelian tiket dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui berbagai <i>channel</i> penjualan yang tersedia, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Ferizy;</li> <li>2. Website Ferizy.com dan Trip.ferizy.com;</li> <li>3. Mitra Sales Channel.</li> </ol> <p>Adapun tata cara pembelian tiket melalui Aplikasi Ferizy atau Web ferizy.com/trip.ferizy.com dimulai dengan proses registrasi akun dengan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk Pengguna Jasa mengakses melalui <i>Mobile Application</i>, Pengguna Jasa dapat mengunduh aplikasi Ferizy melalui <i>Google Play Store</i>, <i>App Store</i> atau jika Pengguna jasa mengakses melalui <i>Web Reservation Ferizy</i> di laman <i>Web www.ferizy.com</i> atau <i>www.trip.ferizy.com</i>;</li> <li>2. Pada halaman utama pilih tombol “Login” lalu pilih “Daftar Sekarang”;</li> <li>3. Selain langkah diatas, pengguna jasa dapat melakukan registrasi <i>user</i> menggunakan akun <i>Facebook</i>, <i>Google</i> dan/<i>Apple</i> dengan cara memilih tombol <i>Facebook</i>, <i>Google</i> dan/<i>Apple</i> yang tersedia, dimana tahap selanjutnya pengguna jasa akan diminta melakukan pengisian formulir registrasi akun Ferizy/Trip.Ferizy;</li> <li>4. Mengisi formulir registrasi akun Ferizy/Trip.Ferizy, antara lain:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama lengkap;</li> <li>• Jenis kelamin;</li> <li>• Tanggal lahir;</li> <li>• Kartu Identitas Penduduk</li> </ul> </li> </ol> |                                  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>(KTP)/SIM/Passport/Lain-lain;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomor telepon;</li> <li>• Kota asal;</li> <li>• <i>E-mail</i>;</li> <li>• <i>Password</i> akun;</li> <li>• Konfirmasi <i>password</i> akun.</li> </ul> <p>5. Apabila pengguna jasa telah mengisi formulir registrasi dengan lengkap, maka langkah selanjutnya Pengguna Jasa memilih tombol “<i>Saya Setuju, Lanjut Daftar</i>”.</p> <p>Kedua jika terdapat kegagalan aktivasi akun di <i>E-Mail</i> pengguna jasa, maka berikut langkah-langkah yang harus dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Jasa menghubungi <i>Contact Center</i> PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang dapat melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon 021-191;</li> <li>• WhatsApp 0811-1021-191;</li> <li>• <i>Direct Message</i> Sosial Media ASDP 191 Facebook, Instagram dan X;</li> <li>• <i>E-Mail</i> 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 dan lainnya).</li> </ul> </li> <li>2. <i>Contact Center</i> akan melakukan penanganan kendala yang di alami pengguna jasa;</li> <li>3. Selanjutnya <i>Contact Center</i> akan melakukan konfirmasi kepada pengguna jasa untuk memastikan menerima <i>E-Mail link</i> aktivasi dari <i>Ferizy/Trip.Ferizy</i>.</li> </ol> <p>Ketiga jika pengguna jasa akan merubah password, maka berikut langkah-langkah yang harus di lakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa mengakses melalui aplikasi <i>Ferizy</i> atau <i>web Reservation Ferizy/Tip.Ferizy</i>;</li> <li>2. Pada halaman utama pilih tombol “<i>Log In</i>” dapat melakukan dengan cara: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi alamat <i>E-mail</i> dan kata sandi (<i>Password</i>); atau</li> <li>• <i>Single Sign On</i> (SSO) menggunakan akun Facebook, Google atau akun lainnya.</li> </ul> </li> <li>3. Selanjutnya mengakses “<i>Ubah Kata Sandi</i>” lalu pengguna jasa mengisi kata sandi lama, kata sandi baru dan konfirmasi kata sandi;</li> <li>4. Apabila sudah selesai diisi, maka pilih tombol “<i>Simpan</i>” dan proses ubah <i>Password</i> selesai.</li> </ol> <p>Keempat jika pengguna jasa lupa <i>password</i>, maka berikut langkah-langkah yang harus di lakukan:</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna jasa mengakses melalui aplikasi <i>Ferizy</i> atau <i>web Reservation Ferizy/Tip.Ferizy</i>;</li> <li>2. Pada halaman utama pilih tombol “<i>Log In</i>” lalu pilih tulisan “Lupa Kata Sandi?”;</li> <li>3. Isi Alamat <i>E-Mail</i> pengguna jasa yang telah terdaftar di akun <i>Ferizy/Trip.Ferizy</i>. Selanjutnya akan di kirimkan oleh sistem <i>E-Mail Forgot Password</i> ke E-Mail pengguna jasa yang berisi <i>password</i> sementara dan selanjutnya dapat melakukan <i>login</i>.</li> </ol> <p>Kelima jika pengguna melakukan pembelian tiket menggunakan <i>Web Reservation</i> dan <i>Mobile Application Ferizy</i>, maka berikut langkah-langkah yang harus di lakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Jasa mengakses <i>web reservation ferizy.com</i> atau <i>trip.ferizy.com</i> atau mengakses <i>mobile application ferizy</i>;</li> <li>2. Pengguna jasa melakukan proses “<i>Log In</i>”;</li> <li>3. Pada halaman utama, pengguna jasa diminta mengisi informasi sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelabuhan asal;</li> <li>b. Pelabuhan tujuan;</li> <li>c. Layanan;</li> <li>d. Jenis pengguna jasa;</li> <li>e. Jadwal masuk pelabuhan (Tanggal &amp; Jam);</li> <li>f. Jumlah penumpang.</li> </ol> </li> <li>4. Selanjutnya klik tombol “<i>Cari Jadwal</i>”;</li> <li>5. Pengguna jasa diminta untuk mengisi <i>Pop up self assessment</i>”, jika pengguna jasa memenuhi syarat dan ketentuan, maka dapat memilih tombol “<i>Setuju</i>” untuk masuk ke proses selanjutnya;</li> <li>6. Pengguna jasa yang lolos <i>self assessment</i> dan kuota tersedia memilih tombol “<i>Pesan Tiket</i>”;</li> <li>7. Selanjutnya, pengguna jasa melakukan pengisian rincian data pada Halaman <i>Detail Pemesanan</i>, diantaranya adalah: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi Pemesanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama pemesan;</li> <li>• Nomor telepon;</li> <li>• Alamat E-Mail.</li> </ul> </li> <li>b. Data Penumpang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titel;</li> <li>• Nama lengkap;</li> <li>• Jenis ID;</li> <li>• Nomor identitas;</li> <li>• Usia;</li> <li>• Kota/Kabupaten.</li> </ul> </li> <li>c. Data nomor polisi kendaraan (jika jenis pengguna jasa kendaraan).</li> </ol> </li> <li>8. Jika data-data telah selesai diisi, pilih tombol</li> </ol> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>“<i>Lanjutkan/Pesan Sekarang</i>”;</p> <p>9. Di halaman konfirmasi pemesanan, pengguna jasa memilih tombol “<i>Lanjutkan Pembayaran</i>” untuk memilih metode pembayaran sesuai keinginan pengguna jasa;</p> <p>10. Pengguna jasa memilih metode pembayaran yang diinginkan untuk melakukan <i>issued</i> tiket <i>online</i> yang telah di-<i>booked</i>;</p> <p>11. Pembayaran tiket dapat dilakukan antara lain dengan menggunakan:</p> <p>a. Transaksi melalui Bank;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATM;</li> <li>• Teller;</li> <li>• Internet banking;</li> <li>• Mobile banking;</li> <li>• Dan lainnya.</li> </ul> <p>b. Transaksi melalui Non Bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritel waralaba;</li> <li>• Dompet elektronik;</li> <li>• Dan lainnya.</li> </ul> <p>12. Pembayaran pengguna jasa akan diverifikasi oleh sistem <i>Payment Gateway</i> secara <i>real time</i>;</p> <p>13. Apabila sistem <i>Payment Gateway</i> menyatakan pembayaran pengguna jasa berhasil, maka pengguna jasa akan menerima <i>E-Mail</i> pembayaran berhasil dan didalamnya terdapat <i>E-Tiket</i> yang dapat di unduh oleh pengguna jasa. Selain itu pengguna jasa dapat melihat transaksi pembelian tiket <i>online</i> yang berhasil dan mengunduh <i>E-Tiket</i> melalui “<i>Pesanan Saya</i>” lalu “<i>Aktif</i>”.</p> <p>Keenam jika pengguna melakukan pembelian tiket <i>online</i> melalui <i>sales channel ferizy</i>, maka berikut langkah-langkah yang harus di lakukan:</p> <p>1. Pengguna jasa mendatangi gerai <i>sales channel ferizy</i> untuk melakukan pembelian tiket kapal penyeberangan;</p> <p>2. Pengguna jasa menginformasikan rencana perjalanannya kepada petugas <i>sales channel</i>, diantaranya adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelabuhan asal;</li> <li>• Pelabuhan tujuan;</li> <li>• Layanan;</li> <li>• Jenis pengguna jasa;</li> <li>• Jadwal masuk pelabuhan (tanggal dan jam);</li> <li>• Jumlah penumpang.</li> </ul> <p>3. Selanjutnya jika kuota tersedia, maka pengguna jasa agar memberikan kartu identitas (KTP atau SIM), Passport dan STNK (jika pengguna jasa kendaraan);</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|          |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                           | <p>4. Menginformasikan rincian data identitas penumpang dan kendaraan (jika pengguna jasa kendaraan) kepada petugas <i>sales channel</i>;</p> <p>5. Pengguna jasa melakukan pembayaran tiket kepada petugas <i>sales channel</i>;</p> <p>6. Apabila proses pembelian tiket berhasil, maka selanjutnya pengguna jasa mendapatkan bukti struk tiket.</p> <p>7. 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.</p> |
| 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> <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 dan lainnya).</li> </ul>                                                              |
| <b>B</b> | <b>Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.       | Dasar Hukum                                                                                                               | <p>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik;</p> <p>2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.       | Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas                                                                                     | Perangkat <i>Point Of Sales</i> (POS), <i>Vending Machine</i> , <i>Mobile Handheld Validator</i> , <i>Manless Validator</i> , <i>Gate Manless Validator</i> , <i>Barrier Gate</i> , <i>Local Port Service</i> dan perangkat lainnya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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                                                                                                         | <p>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                            | <p>Secara Elektronik;</p> <p>2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. | Jaminan Keamanan           | <p>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik;</p> <p>2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>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;</p> <p>2. Prosedur NS-306 Prosedur Operasional dan Pelayanan Tiket Online di Pelabuhan dan Lintas Penyeberangan yang Menerapkan E-Ticketing System;</p> <p>3. Survey Kepuasan dan Fokus Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero);</p> <p>4. Rangkaian Kegiatan Mystery Shopper;</p> <p>5. <i>Routine Service Inspection</i>;</p> <p>6. Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaran Pelayanan Publik oleh Kemenhub dan Kemenpanrb.</p> |

JAKARTA, JUNI 2024

VICE PRESIDENT  
PELAYANAN PELANGGAN  
PT ASDP INDONESIA FERRY  
(PERSERO)

  
WINDY SANDALE