

		STANDAR PELAYANAN	No. Dok: 37/sp-MS/II/Asdp-2026
		LAYANAN PEMBELIAN TIKET ONLINE	Revisi Tgl Evektif: 31 Juli 2026
No	Komponen	Keterangan	
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Produk Layanan	Layanan pembelian tiket penyeberangan secara online.	
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna jasa membeli tiket penyeberangan dengan menggunakan ID sebagai berikut: • WNI (Warga Negara Indonesia) dengan Nomor Induk Kependudukan/SIM; • WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas passport. 2. Dewasa usia 2 tahun ke atas; 3. Bayi/Anak usia 2 tahun ke bawah.	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pembelian tiket dapat melalui antara lain: 1. Aplikasi Ferizy; 2. Website Ferizy.com dan Trip.ferizy.com; 3. Mitra Sales Channel. Adapun tata cara pembelian tiket melalui Aplikasi Ferizy atau Web ferizy.com/trip.ferizy.com. Pertama yaitu registrasi akun dengan langkah-langkah sebagai berikut: 1. Untuk Pengguna Jasa mengakses melalu <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</i> www.ferizy.com atau www.trip.ferizy.com; 2. Pada halaman utama pilih tombol “Login” lalu pilih “Daftar Sekarang”; 3. Selain langkah diatas, pengguna jasa dapat melakukan registrasi user menggunakan akun <i>Google</i> dan/<i>Apple</i> dengan cara memilih tombol <i>Google</i> dan/<i>Apple</i> yang tersedia, dimana tahap selanjutnya pengguna jasa akan diminta melakukan pengisian formulir registrasi akun Ferizy/Trip.Ferizy; 4. Mengisi formulir registrasi akun Ferizy/Trip.Ferizy, antara lain: • Nama lengkap; • Jenis kelamin; • Tanggal lahir; • Kartu Identitas Penduduk (KTP)/SIM/Passport/Lain-lain; • Nomor telepon; • Kota asal; • E-mail;	

		• Password akun; • Konfirmasi <i>password</i> akun. 5. Apabila pengguna jasa telah mengisi formulir registrasi dengan lengkap, maka langkah selanjutnya Pengguna Jasa memilih tombol “<i>Saya Setuju, Lanjut Daftar</i>”. Kedua, jika terdapat kegagalan aktivasi akun di <i>E-Mail</i> pengguna jasa, maka berikut langkah-langkah yang harus dilakukan: 1. Pengguna Jasa menghubungi <i>Contact Center</i> PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang dapat melalui: • Telepon 021-191; • WhatsApp 0811-1021-191; • <i>Direct Message</i> Sosial Media ASDP 191 Instagram dan X; • <i>E-Mail</i> ke cs@asdp.id; • Customer service Pelabuhan (Pelabuhan Merak, Pelabuhan Bakauheni, Pelabuhan Ketapang, Pelabuhan Gilimanuk, Pelabuhan Lembar, Pelabuhan Padangbai dan lainnya). 2. <i>Contact Center</i> akan melakukan penanganan kendala yang dialami pengguna jasa; 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>. Ketiga jika pengguna jasa akan merubah password, maka berikut langkah-langkah yang harus dilakukan: 1. Pengguna jasa mengakses melalui aplikasi <i>Ferizy</i> atau <i>web Reservation Ferizy/Tip.Ferizy</i>; 2. Pada halaman utama pilih tombol “<i>Log In</i>” dapat melakukan dengan cara: • Mengisi alamat <i>E-mail</i> dan kata sandi (<i>Password</i>); atau • <i>Single Sign On</i> (SSO) menggunakan akun Google atau akun lainnya. 3. Selanjutnya mengakses “<i>Ubah Kata Sandi</i>” lalu pengguna jasa mengisi kata sandi lama, kata sandi baru dan konfirmasi kata sandi; 4. Apabila sudah selesai diisi, maka pilih tombol “<i>Simpan</i>” dan proses ubah <i>Password</i> selesai. Keempat jika pengguna jasa lupa <i>password</i>, maka berikut langkah-langkah yang harus dilakukan: 1. Pengguna jasa mengakses melalui aplikasi <i>Ferizy</i> atau <i>web Reservation Ferizy/Tip.Ferizy</i>; 2. Pada halaman utama pilih tombol “<i>Log In</i>” lalu pilih tulisan “<i>Lupa Kata Sandi?</i>”;
--	--	---

	3. Isi Alamat <i>E-Mail</i> pengguna jasa yang telah terdaftar di akun Ferizy/Trip.Ferizy. Selanjutnya akan dikirimkan 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>. Kelima jika pengguna jasa melakukan pembelian tiket menggunakan <i>Web Reservation</i> dan <i>Mobile Application Ferizy</i>, maka berikut langkah-langkah yang harus dilakukan: 1. Pengguna Jasa mengakses <i>web reservation ferizy.com</i> atau <i>trip.ferizy.com</i> atau <i>mobile application ferizy</i>; 2. Pengguna jasa melakukan proses “<i>Log In</i>”; 3. Pada halaman utama, pengguna jasa diminta mengisi informasi sebagai berikut: a. Pelabuhan asal; b. Pelabuhan tujuan; c. Layanan; d. Jenis pengguna jasa; e. Jadwal masuk pelabuhan (Tanggal & Jam); f. Jumlah penumpang. 4. Selanjutnya klik tombol “<i>Cari Jadwal</i>”; 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; 6. Pengguna jasa yang lolos <i>self assessment</i> dan kuota tersedia memilih tombol “<i>Pesan Tiket</i>”; 7. Selanjutnya, pengguna jasa melakukan pengisian rincian data pada Halaman <i>Detail Pemesanan</i>, diantaranya adalah: a. Informasi Pemesanan: • Nama pemesan; • Nomor telepon; • Alamat E-Mail. b. Data Penumpang • Titel; • Nama lengkap; • Jenis ID; • Nomor identitas; • Usia; • Kota/Kabupaten. c. Data nomor polisi kendaraan (jika jenis pengguna jasa merupakan golongan kendaraan). 8. Jika data-data telah selesai diisi, pilih tombol “<i>Lanjutkan/Pesan Sekarang</i>”; 9. Di halaman konfirmasi pemesanan, pengguna jasa memilih tombol “<i>Lanjutkan Pembayaran</i>” untuk memilih metode pembayaran sesuai
--	---

	keinginan pengguna jasa; 10. Pengguna jasa memilih metode pembayaran yang diinginkan untuk melakukan <i>issued</i> tiket <i>online</i> yang telah di-<i>booked</i>; 11. Pembayaran tiket dapat dilakukan antara lain dengan menggunakan: a. Transaksi melalui Bank; • ATM; • Teller; • Internet banking; • Mobile banking; • Dan lainnya. b. Transaksi melalui Non Bank; • Ritel waralaba; • Dompot elektronik; • Dan lainnya. 12. Pembayaran pengguna jasa akan diverifikasi oleh sistem <i>Payment Gateway</i> secara <i>real time</i>; 13. Apabila sistem <i>Payment Gateway</i> menyatakan pembayaran pengguna jasa berhasil, maka pengguna jasa akan menerima <i>E-Mail</i> pembayaran berhasil dan di dalamnya terdapat <i>E-Tiket</i> yang dapat diunduh oleh pengguna jasa. Selain itu pengguna jasa dapat melihat transaksi pembelian tiket <i>online</i> yang berhasil dan mengunduh <i>E-Tiket</i> melalui "Pesanan Saya" lalu "Aktif". Keenam jika pengguna melakukan pembelian tiket <i>online</i> melalui <i>sales channel ferizy</i>, maka berikut langkah-langkah yang harus dilakukan: 1. Pengguna jasa mendatangi gerai <i>sales channel ferizy</i> untuk melakukan pembelian tiket kapal penyeberangan; 2. Pengguna jasa menginformasikan rencana perjalanannya kepada petugas <i>sales channel</i>, diantaranya adalah sebagai berikut: • Pelabuhan asal; • Pelabuhan tujuan; • Layanan; • Jenis pengguna jasa; • Jadwal masuk pelabuhan (tanggal dan jam); • Jumlah penumpang. 3. Selanjutnya pengguna jasa jika ketersediaan kuota tersedia, maka memberikan kartu identitas (KTP atau SIM), Passport dan STNK (jika pengguna jasa kendaraan); 4. Menginformasikan rincian data identitas penumpang dan kendaraan (jika pengguna jasa kendaraan) kepada petugas <i>sales channel</i>; 5. Pengguna jasa melakukan pembayaran tiket
--	--

		kepada petugas <i>sales channel</i>; 6. Apabila proses pembelian tiket berhasil, maka selanjutnya pengguna jasa mendapatkan bukti struk tiket. Ketujuh jika pengguna jasa kelompok rentan (orang lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, penyandang disabilitas, ibu menyusui, pengguna layanan yang membawa anak-anak) akan mendapatkan layanan prioritas di Pelabuhan dan Kapal.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja.
5.	Biaya Tarif	Sesuai tarif penyeberangan masing-masing lintasan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran, dan kritik dapat disampaikan melalui contact center 191, antara lain: • Telepon 021-191; • WhatsApp 0811-1021-191; • Direct Message Sosial Media ASDP 191 Facebook, Instagram dan X; • E-Mail ke cs@asdp.id; • Customer service Pelabuhan (Pelabuhan Merak, Pelabuhan Bakauheni, Pelabuhan Ketapang, Pelabuhan Gilimanuk, Pelabuhan Lembar, Pelabuhan Padangbai dan lainnya).
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik; 2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	Perangkat <i>Point Of Sales (POS)</i> , <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, SPL.
5.	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan petugas operasional IT, Contact Center, dan Operasional Pelayanan Pelabuhan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik; 2. Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.155/OP.401/ASDP-2020

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

JAKARTA, 31 JULI 2026

**GROUP HEAD
PEMASARAN DAN
PELAYANAN PELANGGAN**

**PT ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO)**


ALWI YUSUF
 PT ASDP INDONESIA
 KANTOR PUSAT