

baik agar kelima aspek pelayanan yang menjadi standar pelayanan minimum pelabuhan dapat dirasakan dengan baik oleh penggunanya.

2. Bagi pengguna jasa Pelabuhan Sorowako

Bila upaya peningkatan dan perbaikan fasilitas serta pelayanan Pelabuhan telah terealisasi, diharapkan pengguna jasa Pelabuhan dapat memaksimalkan fasilitas dengan baik dan tetap menjaga serta merawat fasilitas yang ada agar tetap terjaga dengan baik.

3. Bagi pengkaji / peneliti lain

- Dalam pembuatan kuisisioner survei, sebaiknya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar mempermudah responden saat mengisi kuisisioner.
- Ketika melakukan wawancara dalam pengambilan data kuisisioner, alangkah lebih baik bila memberikan penjelasan yang detail pada responden agar tujuan penelitian bisa tercapai dan meminimalisir kesalahan dalam mengisi kuisisioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan. (2018). *Reviu Rencana Strategis Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Tahun 2015-2019*. Balitbanghub. Jl..Merdeka Timur Jakarta.
- Bancin, S. (2021). *Analisis Kinerja Pelayanan dan Kenyamanan Fasilitas Pelabuhan Laut Singkil Kabupaten Aceh Singkil* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Darmadi, D., Arifin, M. Z., & Agustin, I. W. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau–Penajam, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1), 42-50.
- Fahrial, R. (2018). *Kajian Kinerja Pelayanan Kapal Penyeberangan Surabaya-Lombok Dengan Metode IPA dan SWOT* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Hadiaty, R. K., & Wirjoatmodjo, S. (2002). Studi Pendahuluan Biodiversitas Dan Distribusiikan Di Danau Matano, Sulawesi Selatan (Preliminary Study: Biodiversity and Distribution of Fishes in Lake Matano, South Sulawesi). *Jurnal Iktiologi Indonesia*, 2(2), 23-29.
- Kramadibrata, Soedjono. (2002). *Perencanaan Pelabuhan*. Institut Teknologi Bandung.
- Perhubungan, P. M. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*.
- Perhubungan, P. M. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan*.
- Sipayung, E., & Gunawan, A. S. (2013). Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Telematika*, 8(1), 22.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (pp. 339-344).
- Mappangara, A. S. C., Idrus, M., & Asri, S. (2012). Kajian Jaringan Trayek Angkutan Laut Nasional untuk Muatan Petikemas dalam Menunjang Konektivitas Nasional.
- Perhubungan, P. M. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 50 Tahun 2021 penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Ilham, C. I., (2022). Teknis Evaluasi Kinerja dan Fasilitas Pelabuhan Sungai Danau dan Penyeberangan.

L A M P I R A N

Lampiran 1. Kuisisioner (Angket) Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan
Pelabuhan Sorowako

KUISISIONER TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN SOROWAKO

Biodata Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Wiraswasta	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI/Polri	<input type="checkbox"/> Lainnya

Maksud perjalanan non bisnis (Rekreasi, kunjungan keluarga, dll) :

Bisnis (Dinas dalam rangka pekerjaan)

mudik atau pulang kampung

Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Mohon dengan hormat dan kesediaan anda untuk menjawab semua pertanyaan yang disediakan.
2. Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.

Lampiran 2. Kuisisioner (Angket) Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan

Kepentingan					Pernyataan (Jenis Pelayanan)	Kinerja				
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
KESELAMATAN										
					1. Ketersediaan informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan di area pelabuhan?					
					2. Ketersediaan alat pemadam kebakaran di area pelabuhan?					
					3. Petunjuk jalur evakuasi di area pelabuhan?					
					4. Titik kumpul evakuasi di area pelabuhan?					
					5. Ketersediaan fasilitas ruang medis di area pelabuhan?					
					6. Perlengkapan P3K?					
KEAMANAN										
					7. Ketersediaan CCTV di area pelabuhan?					
					8. Petugas keamanan di area pelabuhan?					
					9. Ketersediaan informasi ketika terjadi gangguan keamanan?					
KENYAMANAN										
					10. Toilet di area pelabuhan?					
					11. Kebersihan toilet?					
					12. Musholla di area pelabuhan?					
					13. Kipas angin/AC di Musholla?					
					14. Kebersihan Mushollah?					
					15. Ruang menyusui di area pelabuhan?					
					16. Lampu penerangan di area pelabuhan?					
KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN										
					17. Ketersediaan informasi pelayanan di area pelabuhan?					
					18. Ketersediaan fasilitas bagi pelayanan penumpang?					
					19. Ketersediaan fasilitas bagi barang bawaan penumpang?					
					20. Ketersediaan akses jalan di area pelabuhan ?					
KESETARAAN										
					21. Akses prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus?					
					22. Akses penumpang berkebutuhan khusus ke toilet?					

Pelabuhan Sorowako terhadap kendaraan

Kuisisioner Pelayanan Kendaraan

Kepentingan					Pernyataan (Jenis Pelayanan)	Kinerja				
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
KESELAMATAN										
					1. Ketersediaan Informasi dan Himbauan untuk pelayanan terhadap kendaraan?					
					2. Ketersediaan fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan?					
KEAMANAN										
					3. Pengawasan saat pemuatan kendaraan ke kapal?					
					4. Penerangan saat pemuatan kendaraan?					
KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN										
					5. Kemudahan akses dalam pemuatan kendaraan ke kapal?					

Lampiran 3. Data Kelengkapan Fasilitas Pelabuhan Sorowako

NO	JENIS PELAYANAN	JENIS FASILITAS	TERSEDIA	TIDAK TERSEDIA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI				
UNIVERSITAS HASANUDDIN				
FAKULTAS TEKNIK				
Jalan Poros Malino Km. 6 Bontomarannu Gowa, 92171, Sulawesi Selatan				
Telp. (0411) 586015, 586262 fax (0411) 586015				
http://eng.unhas.ac.id E-mail: teknik@unhas.ac.id				
Kelengkapan Fasilitas Pelabuhan Berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019				
I	KESELAMATAN			
	1. PELAYANAN PENUMPANG			
	Informasi keselamatan dan kesehatan	Informasi fasilitas keselamatan dan kesehatan yang mudah dilihat dan dibaca oleh penumpang.		✓
	Fasilitas Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran		✓
		Petunjuk jalur evakuasi		✓
		Titik kumpul evakuasi		✓
	fasilitas kesehatan	Ruang medis (tersedia tempat tidur, tandu, kursi roda, obat-obatan, tabung oksigen)		✓
		Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)		✓
	2. SPM PEMUATAN KENDARAAN			
	Informasi dan Himbauan	Tersedia informasi dan himbauan mengenai pemuatan kendaraan	✓	
	Fasilitas keselamatan pemuatan kendaraan	Alat keselamatan pada saat pemuatan kendaraan ke kapal		✓
II	KEAMANAN			
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	Fasilitas Keamanan	CCTV		✓
	Petugas keamanan	Petugas Keamanan	✓	
	Informasi gangguan keamanan	Layanan Informasi saat terjadi gangguan keamanan	✓	
	2. SPM PEMUATAN KENDARAAN			
	Fasilitas Keamanan	Keamanan saat pemuatan kendaraan	✓	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS TEKNIK

Jalan Poros Malino Km. 6 Bontomarannu Gowa, 92171, Sulawesi Selatan
Telp. (0411) 586015, 586262 fax (0411) 586015
<http://eng.unhas.ac.id> E-mail teknik@unhas.ac.id

	Lampu penerangan	Lampu Penerangan	✓	
III	KENYAMANAN			
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	Toilet	Tersedia 1 (satu) toilet untuk 30 penumpang dan / atau terdapat toilet terpisah untuk setiap gender		✓
	Musholla	Tempat wudhu		✓
		Alat sholat		✓
		Kipas angin/AC		✓
	Ruang Menyusui	Kursi/Sofa dengan sandaran Tangan		✓
		Tersedia AC/ Kipas Angin / Ventilasi Udara		✓
	Lampu Penerangan	Lampu Penerangan	✓	
	Kantin	Area Kantin	✓	
IV.	KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN			
	1. SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	Informasi pelayanan	Informasi terhadap pelayan penumpang	✓	
	Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai ruang atau tempat dan memiliki 1 (satu) meja kerja	✓	
	Fasilitas Bagasi Penumpang	Tersedia tempat yang aman dalam penempatan barang bawaan		✓
	Gang/Jalan	Akses Jalan	✓	
	2. SPM PEMUATAN KENDARAAN			
	Fasilitas Bongkar Muat	Akses Kendaraan keluar masuk	✓	
V	KESETARAAN			
	SPM PELAYANAN PENUMPANG			
	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Terdapat mobile ramp dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke kapal	✓	
		Kursi roda		✓
		Akses prioritas		✓

Lampiran 4. Penyebaran Kuesioner Penelitian



Lampiran 5. Surat Persetujuan Izin Penelitian



Nomor : PR.0/0806/IX/ASDP-SLY/2022 Selayar, 07 September 2022
 Perihal : Persetujuan izin Penelitian Kepada
 Yth. Universitas Hasanuddin

Di-
TEMPAT

- Menindaklanjuti Universitas Hasanuddin Nomor: 2157/S.01/PTSP/2022 tanggal 26 Agustus 2022 Perihal Permohonan Data Penelitian Mahasiswa
- Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan penelitian dimaksud dapat kami setuju pelaksanaannya di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Selayar sebagaimana berikut :

No	Nama	NIM	Prodi	Institusi	Judul Skripsi
1	Muhammad Al Qadri Ramadhan	D031181505	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis kinerja pelayananan KMP. Opudi Trayek Pelabuhan Sorowako-Pelabuhan Nuha Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan
2	A. Adinda Nadhirataliah Dwivanka Pratiwi	D031181018	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis Kelayakan Tarif angkutan rute Pelabuhan Sorowako-Pelabuhan Nuha
3	Ahmad Firdaus	D031181327	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis Kinerja Angkutan penyeberangan Danau Towuti Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan
4	A. Alfian Saputra	D031181028	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis Kinerja Pelabuhan Sorowako, Danau Matano Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan
5	A. Lalu Alfath Indrajaya	D031181501	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	

- Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :
 - Mematuhi semua peraturan yang berlaku;
 - Tidak mempublikasikan hasil penelitian kecuali untuk keperluan penyusunan skripsi;
 - Penelitian / pengambilan data tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
 - Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian / pengambilan data kepada kantor Cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Selayar;
 - Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
- Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan, terima kasih.

A.n GENERAL MANAGER
MANAGER KEUANGAN DAN SDM DAN UMUM SELAYAR



we bridge the nation
"Bangga Menyatukan Nusantara"

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner

Keterangan : KP = Kepentingan / K = Kinerja

NO	HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA SUATU JENIS PELAYANAN													
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14
1	3	2	4	2	3	4	1	3	3	3	4	4	1	1
2	4	2	2	3	3	3	1	5	3	3	3	4	1	1
3	4	2	2	2	2	2	1	5	3	3	3	4	2	2
4	4	2	2	2	2	2	1	5	2	2	3	4	1	1
5	3	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	3	1	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	5	2	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
8	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4
9	3	2	3	2	3	3	1	4	4	4	4	3	1	1
10	4	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	4	1	1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	3	5	5	2	2	2	2	1	1
14	2	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	2	3	3
15	4	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	4	1	1
16	3	3	2	3	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4
17	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
18	2	1	5	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	2
19	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3
20	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3
21	4	1	3	3	5	2	1	5	5	4	3	5	1	1
22	3	2	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4
23	4	1	3	2	5	2	2	4	5	4	4	4	1	1
24	2	2	5	3	3	4	2	4	5	5	5	3	1	1
25	2	2	5	3	3	4	2	3	3	3	4	4	1	1
26	3	2	2	4	5	3	4	3	3	2	4	5	4	4
27	1	4	4	3	3	3	1	4	4	4	4	5	1	1
28	4	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	5	5
29	3	2	5	2	3	3	2	3	3	3	4	3	1	1
30	4	1	4	3	2	5	1	5	4	3	3	4	1	1
31	5	2	4	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	2
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1
33	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	2	2	2
34	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3
35	4	2	2	1	3	3	1	5	2	3	3	4	1	1
36	3	3	2	3	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4
37	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2

38	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
39	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	1	1
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	2	3	2	3	3	1	4	4	4	4	3	1	1
42	4	2	2	4	4	4	1	5	4	3	3	4	1	1
43	2	2	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	1	1
44	4	2	2	3	3	3	1	5	3	3	3	4	1	1
45	4	1	1	3	5	2	1	5	5	4	3	5	1	1
46	4	2	2	1	3	3	1	5	2	3	3	4	1	1
47	4	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	4	1	1
48	3	2	2	2	2	2	1	5	4	3	3	5	1	1
49	1	1	5	3	3	3	2	3	5	5	4	4	1	1
50	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	1	1
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
52	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	1	1
53	3	1	1	1	2	2	1	5	4	4	4	5	2	2
54	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2
55	3	2	2	2	3	2	1	5	3	3	3	3	1	1
56	2	2	2	3	3	3	2	4	5	5	5	5	2	2
57	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	1	1
58	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2
59	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	2	2
60	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	2	2
61	2	2	2	2	2	3	1	5	4	4	3	5	1	1
62	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	1	1
63	2	1	1	1	3	3	1	5	2	2	2	5	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	3	5	1	1
65	3	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	4	1	1
66	2	2	2	2	3	3	1	5	4	4	3	5	1	1
67	2	2	2	2	3	4	2	5	3	3	3	5	1	1
68	1	1	1	1	4	4	2	5	4	4	4	5	2	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	1	1
71	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	4	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	5	1	1
73	2	2	2	2	2	2	1	5	3	3	2	4	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	3	2	4	2	2	2	2	1	1
78	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1

81	2	1	1	1	4	2	1	5	4	4	3	5	1	1
82	3	2	2	1	1	1	1	5	3	3	3	3	2	2
83	2	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2
84	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1
85	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	1	1
86	2	4	4	1	4	4	5	5	4	4	3	5	1	1
87	2	2	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	1	1
88	1	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	1
90	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1
91	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1
92	1	1	1	1	1	2	4	5	2	2	1	4	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1
94	2	3	3	1	4	2	1	5	2	2	2	4	1	1
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2

NO	HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP KEPENTINGAN/HARAPAN SUATU JENIS PELAYANAN													
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14
1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5
2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
7	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
9	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3
12	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
13	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
16	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
19	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5
20	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5
21	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
22	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
24	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5

25	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
26	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
27	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
29	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
34	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5
35	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
37	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
46	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
53	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5
54	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
55	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
56	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
57	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	4	4
58	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
61	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 39 TAHUN 2015**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ketentuan Pasal 66 ayat (1) huruf c dan ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070);
7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 273);
8. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana diubah terakhir dengan PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 26 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 529);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kapal yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
4. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.
5. Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.
6. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
7. Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa penyeberangan.
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan pelayanan.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan tanggungjawabnya di bidang lalu lintas dan angkutan penyeberangan.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyedia jasa.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan; dan
 - b. standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan/keteraturan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan/keterjangkauan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan penumpang di dalam kapal angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b paling sedikit meliputi:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kenyamanan;
 - d. kemudahan/keterjangkauan; dan
 - e. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III

PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Penyedia jasa wajib menyusun dokumen standar pelayanan sesuai dengan komponen yang ada dalam Lampiran I dan Lampiran II untuk lintasan utama dan Lampiran III dan Lampiran IV untuk lintasan perintis.
- (2) Dokumen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.

Pasal 6

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2), penyedia jasa wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyedia jasa untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

Pasal 7

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sesuai kewenangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pengaturan lebih lanjut terkait dengan mekanisme penilaian dan pengawasan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

BAB IV

SANKSI

Pasal 9

Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin.

BAB V
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 10

Penyedia jasa wajib menyesuaikan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan untuk lintasan utama dan paling lama 12 (dua belas) bulan untuk lintasan perintis sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

BAB VI
PENUTUP

Pasal 11

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Februari 2015

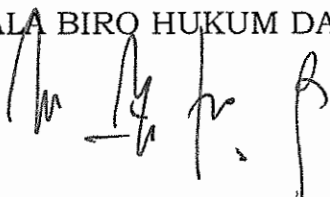
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

YASONNA H. LAOLY
BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 285

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 39 TAHUN 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGGKUTAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
(BERLAKU UNTUK LINTASAN UTAMA)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor telepon darurat 	
		b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ petugas kesehatan ▪ pertolongan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ kursi roda ▪ tandu 	
2.	Keamanan				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3.	Keandalan/Keteraturan				
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4.	Kenyamanan	Ruang/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	
			Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	
			Jumlah	Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria	Ratio : 1 toilet untuk 50 orang
			Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki
			Ketersediaan	Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
	Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla	
	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara danat meminimalkan AC (<i>Air Condition</i> , kinas angin (<i>fan</i>) dari/ atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
f.	Fasilitas lajur penumpang	Fasilitas untuk memudahkan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan ▪ Kondisi 	Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	
5. Kemudahan/Keterjangkauan					
a.	Informasi pelayaran	<p>Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada penumpang jasa. yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah / <i>layout</i> terminal penumpang ✓ nama dermaga ✓ jadwal kedatangan dan keberangkatan ✓ tujuan ✓ tarif ✓ peta iaringan lintas pelayaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk visual harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i> ▪ Standar audio seharusnya bisa didengar untuk orang yang pendengarannya berkurang
b.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
c.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam melahirlah nentveheranan kenada nenorona jasa. sekurang-kurangnya memuat:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat ▪ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ jenis angkutan 			

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan ✓ iadwal keberangkatan dan kedatangan ✓ tujuan ✓ tarif 			
	d. Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat ▪ Jumlah 	Memunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	
	e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas ▪ Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▪ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi dengan kanopi / atap
	f. Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketersediaan ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat ▪ Kondisi baik dan berfungsi 	
6. Kesetaraan					
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>diffable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa <i>diffable</i>	Aksesibilitas	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20" untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Ruang ibu menyusui	Ruang / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	

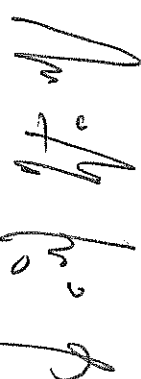
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
 Nomor : PM 39 TAHUN 2015
 Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERBERANGAN DI KAPAL
 (BERLAKU UNTUK LINTASAN UTAMA)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat	Kondisi Ketersediaan	Tersedia pemberian informasi tentang keselamatan berupa visual dan/atau audio	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat, yang terlihat dan terjangkau terdiri dari antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ petugas kesehatan ▪ perlengkapan P3K ▪ kursi roda ▪ tandu 	
2.	Keamanan				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan.	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3. Kenyamanan					
	a. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang kapal maksimal 27°C	
	b. Fasilitas kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
c.	Lampu penerangan	Bertfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
d.	Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB	
e.	Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia musholla ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	<p>Disediakan tempat duduk bagi penyangandang disabilitas untuk melakukan ibadah</p>
f.	Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/kakus	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio : 1 toilet untuk 50 orang ▪ Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki ▪ Petunjuk ke kamar mandi dan WC/kakus harus dapat dilihat dan mudah dibaca

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	g. Kantin/kafetaria	Fasilitas kantin/kafetaria untuk penumpang	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus menggunakan kompor/alat pemanas listrik; ▪ Sistem lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk melayani penumpang selama berlayar
	h. Ruang publik	Bertungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal	Jumlah	Kapal yang memuat lebih dari 50 penumpang, harus disediakan ruangan untuk tempat santai penumpang	

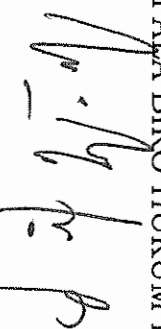
No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	i. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok di atas kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan Bentuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Harus tersedia • Mudah terlihat dan terbaca 	
4. Kemudahan/Keterjangkauan					
	a. Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa , yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan)	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas suara • Kondisi 	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gangguan operasional kapal; ✓ Gangguan operasional pelabuhan; ✓ Gangguan alam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
5. Kesetaraan					
	a. Ruang Khusus untuk Kursi Roda	Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Ruang Ibu Menyusui	Ruang / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,
 ttd.
IGNASIOUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN III PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 39 TAHUN 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
(BERLAKU UNTUK LINTASAN PERINTIS)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)	
2.	Keamanan				
	a. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapatkan gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
	c. Lampu penerangan	Bertungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3.	Kehandalan/Keteraturan				
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	
4.	Kenyamanan				
	a. Ruang Tunggu	Ruang/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (Ruang tertutup dan/ atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang 	
	b. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio : 1 toilet untuk 50 orang ▪ Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	c. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketersediaan ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet ▪ Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
	d. Lampu penerangan	Bertfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
	e. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara danat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i> atau <i>kinas anoin (fan)</i> dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	
5. Kemudahan/Keterjangkauan					
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada penumpang jasa. yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/<i>layout</i> terminal penumpang ✓ nama dermaga ✓ jadwal kedatangan dan keberangkatan ✓ tujuan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca 	Harris bisa dilihat penderita <i>low vision</i>

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ tarif ✓ neta iaringan lintas pelayanan 			
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberitahuan informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam nehabinhan nenvheranangan kenada nensonuna iasa. sekurung-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ jenis angkutan ✓ lokasi dan menunjuk arah angkutan lanjutan ✓ iadwal keberangkatan dan kedatangan ✓ tujuan ✓ tarif 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat ▪ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas ▪ Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▪ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	e. Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketersediaan ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat ▪ Kondisi baik dan berfungsi 	

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN IV PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
 Nomor : PM 39 TAHUN 2015
 Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI KAPAL
 (BERLAKU UNTUK LINTASAN PERINTIS)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat	Kondisi Ketersediaan	Tersedia pemberian informasi tentang keselamatan berupa visual dan/atau audio
		b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat, yang terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K
2.	Keamanan	a. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat
		b. Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan.		Jernih terbaca	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3. Kenyamanan					
	a. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang kapal maksimal 27°C	
	b. Fasilitas kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
	d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia musholla ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	e. Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/kakus	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rasio : 1 toilet untuk 50 orang ▪ Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki ▪ Petunjuk ke kamar mandi dan WC/kakus harus dapat dilihat dan mudah dibaca ▪ Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk melayani penumpang selama berlayar
	f. Kantin/kafetaria	Fasilitas kantin/kafetaria untuk penumpang	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus menggunakan kompor/alat pemanas listrik; ▪ Sistem lubang angin/ventilasi udara dan 	

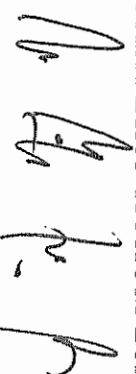
No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	g. Ruang publik	Bertfungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin 	
	h. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok di atas kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan Bentuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Harus tersedia • Mudah terlihat dan terbaca 	
4. Kemudahan/Keterjangkauan					
	a. Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa , yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan)	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas suara • Kondisi 	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gangguan operasional kapal; ✓ Gangguan operasional pelabuhan; ✓ Gangguan alam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

MENTERI PERHUBUNGAN
 REPUBLIK INDONESIA,
 ttd.
 IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP. 19620620 198903 2 001