PT. JEMLA FERRY
RO - RO FERRY SERVICES

STANDAR PELAYANAN

PENYEBERANGAN KAPAL PT. JEMLA FERRY

LINTASAN MERAK – BAKAUHENI

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan Penyeberangan	1. Pengguna jasa PT. Jemla Ferry wajib memiliki tiket sebelum naik ke atas kapal. 2. Pengguna jasa bersedia mengikuti petunjuk dan arahan dari petugas darat dan laut PT. Jemla Ferry.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna jasa sudah berada di dalam Pelabuhan. 2. Pengguna jasa menyerahkan tiket ke petugas darat PT. Jemla Ferry. 3. Petugas darat akan menerima tiket dari pengguna jasa dan langsung mengarahkan untuk naik ke atas kapal. 4. Bagi pengguna jasa berkendaraan, akan diarahkan oleh petugas kapal untuk memarkirkan kendaraan sesuai jenis kendaraan. 5. Semua pengguna jasa dihimbau untuk meninggalkan kendaraan dan memasuki ruang penumpang secara tertib. 6. Petugas kapal memastikan armada kapal siap meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan. 7. Selama pelayaran ke pelabuhan tujuan pengguna jasa dapat beristirahat dengan nyaman di ruangan – ruangan yang telah disediakan. 8. Setelah sampai di pelabuhan tujuan pengguna jasa akan diarahkan secara tertib untuk turun dari kapal.
3.	Waktu Penyeberangan	Waktu penyeberangan ditempuh selama 2 jam
4.	Biaya / Tarif	Tarif sesuai harga tiket di loket Pelabuhan ASDP.
5.	Produk Layanan	Pelayanan penyeberangan kapal PT. Jemla Ferry Lintasan Merak - Bakauheni
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan di atas kapal. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. SMS Center : 081 1170 6677 b. Whatsapp Center : 081 1170 6677
	Pengelolaan Pelayanan	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

		2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Informasi 2. Ruang penumpang ekonomi dengan : a. Kipas angin b. Kursi c. Televisi d. Cctv 3. Ruang penumpang bisnis/lesehan berbayar dengan : a. AC b. Kursi Busa c. Matras d. Televisi e. Cctv 4. Ruang penumpang eksekutif dengan : a. AC b. Sofa c. Televisi d. Cctv 5. Ruang lesehan khusus supir dengan : a. AC b. Matras c. Televisi d. Cctv 6. Ruang Kesehatan 7. Ruang Ibu menyusi 8. Toilet 9. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas darat yang berkompeten dalam bidang kepelabuhanan. 2. Petugas laut yang berkompeten dalam bidang pelayaran. 3. Petugas pelayanan dan kebersihan yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan dan kebersihan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berkala oleh Designated Person Ashore (DPA). 2. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Cabang. 3. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Operasi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 6 petugas darat di Pelabuhan. 2. Minimal 8 petugas di atas kapal.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penyeberangan kapal diberikan sesuai jadwal pengoperasian kapal yang sudah ditentukan.

		2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan secara langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan Penyeberangan	1. Terdapat petugas keamanan Angkatan laut di atas kapal selama pelayaran. 2. Keselamatan pengguna jasa selama pelayaran menjadi tanggung jawab PT. Jemla Ferry.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun . 2. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna jasa untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

DIREKTUR PT. JEMLA FERRY

Dra. Nana Budimilyuni. MM.
Direktur Utama

Ir. Uki Budi Sulaksani. MBA.
Direktur

PT. JEMLA FERRY
RO - RO FERRY SERVICES

STANDAR PELAYANAN

PENYEBERANGAN KAPAL PT. JEMLA FERRY

LINTASAN KETAPANG – GILIMANUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan Penyeberangan	1. Pengguna jasa PT. Jemla Ferry wajib memiliki tiket sebelum naik ke atas kapal. 2. Pengguna jasa bersedia mengikuti petunjuk dan arahan dari petugas darat dan laut PT. Jemla Ferry.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna jasa sudah berada di dalam Pelabuhan. 2. Pengguna jasa menyerahkan tiket ke petugas darat PT jemla ferry. 3. Petugas darat akan menerima tiket dari pengguna jasa dan langsung mengarkan untuk naik ke atas kapal. 4. Bagi pengguna jasa berkendaraan, akan diarahkan oleh petugas kapal untuk memarkirkan kendaraan sesuai jenis kendaraan. 5. Semua pengguna jasa dihimbau untuk meninggalkan kendaraan dan memasuki ruang penumpang secara tertib. 6. Petugas kapal memastikan armada kapal siap meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan. 7. Selama pelayaran ke pelabuhan tujuan pengguna jasa dapat beristirahat dengan nyaman di ruangan – ruangan yang telah disediakan. 8. Setelah sampai di pelabuhan tujuan pengguna jasa akan diarkan secara tertib untuk turun dari kapal.
3.	Waktu Penyeberangan	Waktu penyeberangan ditempuh selama 30 menit.
4.	Biaya / Tarif	Tarif sesuai harga tiket di loket Pelabuhan ASDP.
5.	Produk Layanan	Pelayanan penyeberangan kapal PT. Jemla Ferry Lintasan Ketapang – Gilimanuk.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan di atas kapal. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : c. SMS Center : 081 1170 6677 d. Whatsapp Center : 081 1170 6677
	Pengelolaan Pelayanan	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

		2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Informasi 2. Ruang penumpang ekonomi dengan : a. Kipas angin b. Kursi c. Televisi d. Cctv 3. Ruang penumpang bisnis/lesehan berbayar dengan : a. AC b. Kursi Busa c. Matras d. Televisi e. Cctv 4. Ruang penumpang eksekutif dengan : a. AC b. Sofa c. Televisi d. Cctv 5. Ruang Lesehan Khusus Supir dengan : a. AC b. Matras c. Televisi d. Cctv 6. Ruang Kesehatan 7. Ruang Ibu menyusi 8. Toilet 9. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas darat yang berkompeten dalam bidang kepelabuhanan. 2. Petugas laut yang berkompeten dalam bidang pelayaran. 3. Petugas pelayanan dan kebersihan yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan dan kebersihan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berkala oleh Designated Person Ashore (DPA). 2. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Cabang. 3. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Operasi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 6 petugas darat di Pelabuhan. 2. Minimal 8 petugas di atas kapal.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penyeberangan kapal diberikan sesuai jadwal pengoperasian kapal yang sudah ditentukan.

		2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan secara langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan Penyeberangan	1. Terdapat petugas keamanan Angkatan laut di atas kapal selama pelayaran. 2. Keselamatan pengguna jasa selama pelayaran menjadi tanggung jawab PT. Jemla Ferry.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun. 2. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna jasa untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

DIREKTUR PT. JEMLA FERRY

Dra. Nana Budimilyuni. MM.
Direktur Utama

Ir. Uki Budi Sulaksani. MBA.
Direktur

PT. JEMLA FERRY
RO - RO FERRY SERVICES

STANDAR PELAYANAN

PENYEBERANGAN KAPAL PT. JEMLA FERRY

LINTASAN KETAPANG – LEMBAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan Penyeberangan	1. Pengguna jasa PT. Jemla Ferry wajib memiliki tiket sebelum naik ke atas kapal. 2. Pengguna jasa bersedia mengikuti petunjuk dan arahan dari petugas darat dan laut PT. Jemla Ferry.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna jasa sudah berada di dalam Pelabuhan. 2. Pengguna jasa menyerahkan tiket ke petugas darat PT. Jemla Ferry. 3. Petugas darat akan menerima tiket dari pengguna jasa dan langsung mengarahkan untuk naik ke atas kapal. 4. Bagi pengguna jasa berkendaraan, akan diarahkan oleh petugas kapal untuk memarkirkan kendaraan sesuai jenis kendaraan. 5. Semua pengguna jasa dihimbau untuk meninggalkan kendaraan dan memasuki ruang penumpang secara tertib. 6. Petugas kapal memastikan armada kapal siap meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan. 7. Selama pelayaran ke pelabuhan tujuan pengguna jasa dapat beristirahat dengan nyaman di ruangan – ruangan yang telah disediakan. 8. Setelah sampai di pelabuhan tujuan pengguna jasa akan diarahkan secara tertib untuk turun dari kapal.
3.	Waktu Penyeberangan	Waktu penyeberangan ditempuh selama 12 jam
4.	Biaya / Tarif	Tarif sesuai harga tiket di loket Pelabuhan ASDP
5.	Produk Layanan	Pelayanan penyeberangan kapal PT. Jemla Ferry Lintasan Ketapang - Lembar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan di atas kapal. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. SMS Center : 081 1170 6677 b. Whatsapp Center : 081 1170 6677
	Pengelolaan Pelayanan	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

		2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Informasi 2. Ruang penumpang ekonomi dengan : a. Kipas angin b. Kursi c. Televisi d. Cctv 3. Ruang penumpang bisnis/lesehan berbayar dengan : a. AC b. Kursi Busa c. Matras d. Televisi e. Cctv 4. Ruang penumpang eksekutif dengan : a. AC b. Sofa c. Televisi d. Cctv 5. Ruang lesehan khusus supir dengan : a. AC b. Matras c. Televisi d. Cctv 6. Ruang Kesehatan 7. Ruang Ibu menyusi 8. Toilet 9. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas darat yang berkompeten dalam bidang kepelabuhanan. 2. Petugas laut yang berkompeten dalam bidang pelayaran. 3. Petugas pelayanan dan kebersihan yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan dan kebersihan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berkala oleh Designated Person Ashore (DPA). 2. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Cabang. 3. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Operasi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 6 petugas darat di Pelabuhan. 2. Minimal 8 petugas laut di atas kapal.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penyeberangan kapal diberikan sesuai jadwal pengoperasian kapal yang sudah ditentukan.

		2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan secara langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan Penyeberangan	1. Terdapat petugas keamanan Angkatan laut di atas kapal selama pelayaran. 2. Keselamatan pengguna jasa selama pelayaran menjadi tanggung jawab PT. Jemla Ferry.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun . 2. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna jasa untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

PT. JEMLA FERRY

Dra. Nana Budimilyuni. MM.
Direktur Utama

Ir. Uki Budi Sulaksani. MBA.
Direktur

PT. JEMLA FERRY
RO - RO FERRY SERVICES

STANDAR PELAYANAN

PENYEBERANGAN KAPAL PT. JEMLA FERRY

LINTASAN LEMBAR – PADANG BAI

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan Penyeberangan	1. Pengguna jasa PT. Jemla Ferry wajib memiliki tiket sebelum naik ke atas kapal. 2. Pengguna jasa bersedia mengikuti petunjuk dan arahan dari petugas darat dan laut PT. Jemla Ferry.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna jasa sudah berada di dalam Pelabuhan. 2. Pengguna jasa menyerahkan tiket ke petugas darat PT. Jemla Ferry. 3. Petugas darat akan menerima tiket dari pengguna jasa dan langsung mengarahkan untuk naik ke atas kapal. 4. Bagi pengguna jasa berkendaraan, akan diarahkan oleh petugas kapal untuk memarkirkan kendaraan sesuai jenis kendaraan. 5. Semua pengguna jasa dihimbau untuk meninggalkan kendaraan dan memasuki ruang penumpang secara tertib. 6. Petugas kapal memastikan armada kapal siap meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan. 7. Selama pelayaran ke pelabuhan tujuan pengguna jasa dapat beristirahat dengan nyaman di ruangan – ruangan yang telah disediakan. 8. Setelah sampai di pelabuhan tujuan pengguna jasa akan diarahkan secara tertib untuk turun dari kapal.
3.	Waktu Penyeberangan	Waktu penyeberangan ditempuh selama 4 jam.
4.	Biaya / Tarif	Tarif sesuai harga tiket di loket Pelabuhan ASDP.
5.	Produk Layanan	Pelayanan penyeberangan kapal PT. Jemla Ferry Lintasan Lembar – Padang Bai.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan di atas kapal. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. SMS Center : 081 1170 6677 b. Whatsapp Center : 081 1170 6677
	Pengelolaan Pelayanan	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

		2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Informasi 2. Ruang penumpang ekonomi dengan : a. Kipas angin b. Kursi c. Televisi d. Cctv 3. Ruang penumpang bisnis/lesehan berbayar dengan : a. AC b. Kursi Busa c. Matras d. Televisi e. Cctv 4. Ruang penumpang eksekutif dengan : a. AC b. Sofa c. Televisi d. Cctv 5. Ruang lesehan khusus supir dengan : a. AC b. Matras c. Televisi d. Cctv 6. Ruang Kesehatan 7. Ruang Ibu menyusi 8. Toilet 9. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas darat yang berkompeten dalam bidang kepelabuhanan. 2. Petugas laut yang berkompeten dalam bidang pelayaran. 3. Petugas pelayanan dan kebersihan yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan dan kebersihan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berkala oleh Designated Person Ashore (DPA). 2. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Cabang. 3. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Operasi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 6 petugas darat di Pelabuhan. 2. Minimal 8 petugas laut di atas kapal.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penyeberangan kapal diberikan sesuai jadwal pengoperasian kapal yang sudah ditentukan.

		2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan secara langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan Penyeberangan	1. Terdapat petugas keamanan Angkatan laut di atas kapal. 2. Keselamatan pengguna jasa selama pelayaran menjadi tanggung jawab PT. Jemla Ferry.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun . 2. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna jasa untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

PT. JEMLA FERRY

Dra. Nana Budimilyuni. MM.
Direktur Utama

Ir. Uki Budi Sulaksani. MBA.
Direktur

PT. JEMLA FERRY
RO - RO FERRY SERVICES

STANDAR PELAYANAN

PENYEBERANGAN KAPAL PT. JEMLA FERRY

LINTASAN KAYANGAN – POTOTANO

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan Penyeberangan	1. Pengguna jasa PT. Jemla Ferry wajib memiliki tiket sebelum naik ke atas kapal. 2. Pengguna jasa bersedia mengikuti petunjuk dan arahan dari petugas darat dan laut PT. Jemla Ferry.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna jasa sudah berada di dalam Pelabuhan. 2. Pengguna jasa menyerahkan tiket ke petugas darat PT. Jemla Ferry. 3. Petugas darat akan menerima tiket dari pengguna jasa dan langsung mengarahkan untuk naik ke atas kapal. 4. Bagi pengguna jasa berkendaraan, akan diarahkan oleh petugas kapal untuk memarkirkan kendaraan sesuai jenis kendaraan. 5. Semua pengguna jasa dihimbau untuk meninggalkan kendaraan dan memasuki ruang penumpang secara tertib. 6. Petugas kapal memastikan armada kapal siap meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan. 7. Selama pelayaran ke pelabuhan tujuan pengguna jasa dapat beristirahat dengan nyaman di ruangan – ruangan yang telah disediakan. 8. Setelah sampai di pelabuhan tujuan pengguna jasa akan diarahkan secara tertib untuk turun dari kapal.
3.	Waktu Penyeberangan	Waktu penyeberangan ditempuh selama 108 menit
4.	Biaya / Tarif	Tarif sesuai harga tiket di loket Pelabuhan ASDP.
5.	Produk Layanan	Pelayanan penyeberangan kapal PT. Jemla Ferry Lintasan Kayangan – Pototano.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan di atas kapal 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. SMS Center : 081 1170 6677 b. Whatsapp Center : 081 1170 6677
	Pengelolaan Pelayanan	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

		2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Informasi 2. Ruang penumpang ekonomi dengan : a. Kipas angin b. Kursi c. Televisi d. Cctv 3. Ruang penumpang bisnis/lesehan berbayar dengan : a. AC b. Kursi Busa c. Matras d. Televisi e. Cctv 4. Ruang penumpang eksekutif dengan : a. AC b. Sofa c. Televisi d. Cctv 5. Ruang lesehan khusus supir dengan : a. AC b. Matras c. Televisi d. Cctv 6. Ruang Kesehatan 7. Ruang Ibu menyusi 8. Toilet 9. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas darat yang berkompeten dalam bidang kepelabuhanan. 2. Petugas laut yang berkompeten dalam bidang pelayaran. 3. Petugas pelayanan dan kebersihan yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan dan kebersihan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berkala oleh Designated Person Ashore (DPA). 2. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Cabang. 3. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Operasi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 6 petugas darat di Pelabuhan. 2. Minimal 8 petugas laut di atas kapal.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penyeberangan kapal diberikan sesuai jadwal pengoperasian kapal yang sudah ditentukan.

		2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan secara langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan Penyeberangan	1. Terdapat petugas keamanan Angkatan Laut di atas kapal selama pelayaran. 2. Keselamatan pengguna jasa selama pelayaran menjadi tanggung jawab PT. Jemla Ferry.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun . 2. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna jasa untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

PT. JEMLA FERRY

Dra. Nana Budimilyuni. MM.
Direktur Utama

Ir. Uki Budi Sulaksani. MBA.
Direktur

PT. JEMLA FERRY
RO - RO FERRY SERVICES

STANDAR PELAYANAN

PENYEBERANGAN KAPAL PT. JEMLA FERRY

LINTASAN BAJOE – KOLAKA

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Penyampaian Pelayanan	
1.	Persyaratan Penyeberangan	1. Pengguna jasa PT. Jemla Ferry wajib memiliki tiket sebelum naik ke atas kapal. 2. Pengguna jasa bersedia mengikuti petunjuk dan arahan dari petugas darat dan laut PT. Jemla Ferry.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna jasa sudah berada di dalam Pelabuhan. 2. Pengguna jasa menyerahkan tiket ke petugas darat PT. Jemla Ferry. 3. Petugas darat akan menerima tiket dari pengguna jasa dan langsung mengarahkan untuk naik ke atas kapal. 4. Bagi pengguna jasa berkendaraan, akan diarahkan oleh petugas kapal untuk memarkirkan kendaraan sesuai jenis kendaraan. 5. Semua pengguna jasa dihimbau untuk meninggalkan kendaraan dan memasuki ruang penumpang secara tertib. 6. Petugas kapal memastikan armada kapal siap meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan. 7. Selama pelayaran ke pelabuhan tujuan pengguna jasa dapat beristirahat dengan nyaman di ruangan – ruangan yang telah disediakan. 8. Setelah sampai di pelabuhan tujuan pengguna jasa akan diarahkan secara tertib untuk turun dari kapal.
3.	Waktu Penyeberangan	Waktu penyeberangan ditempuh selama 8 jam.
4.	Biaya / Tarif	Tarif sesuai harga tiket di loket Pelabuhan ASDP.
5.	Produk Layanan	Pelayanan penyeberangan kapal PT. Jemla Ferry Lintasan Bajoe - Kolaka
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan di atas kapal. 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. SMS Center : 081 1170 6677 b. Whatsapp Center : 081 1170 6677
	Pengelolaan Pelayanan	
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

		2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Informasi 2. Ruang penumpang ekonomi dengan : a. Kipas angin b. Kursi c. Televisi d. Cctv 3. Ruang penumpang bisnis/lesehan berbayar dengan : a. AC b. Kursi Busa c. Matras d. Televisi e. Cctv 4. Ruang penumpang eksekutif dengan : a. AC b. Sofa c. Televisi d. Cctv 5. Ruang lesehan khusus supir dengan : a. AC b. Matras c. Televisi d. Cctv 6. Ruang Kesehatan 7. Ruang Ibu menyusi 8. Toilet 9. Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas darat yang berkompeten dalam bidang kepelabuhanan. 2. Petugas laut yang berkompeten dalam bidang pelayaran. 3. Petugas pelayanan dan kebersihan yang memiliki keahlian dalam bidang pelayanan dan kebersihan.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berkala oleh Designated Person Ashore (DPA). 2. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Cabang. 3. Dilakukan secara rutin oleh Kepala Operasi.
5	Jumlah Pelaksana	1. Minimal 6 petugas darat di Pelabuhan. 2. Minimal 8 petugas laut di atas kapal.
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penyeberangan kapal diberikan sesuai jadwal pengoperasian kapal yang sudah ditentukan.

		2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan secara langsung.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan Penyeberangan	1. Terdapat petugas keamanan Angkatan Laut di atas kapal selama pelayaran. 2. Keselamatan pengguna jasa selama pelayaran menjadi tanggung jawab PT. Jemla Ferry.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 kali dalam 1 tahun . 2. Pelaksanaan survey kepuasan pengguna jasa untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

PT. JEMLA FERRY

Dra. Nana Budimilyuni. MM.
Direktur Utama

Ir. Uki Budi Sulaksani. MBA.
Direktur