



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 37 TAHUN 2015
TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah diatur setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka menjamin terpenuhinya jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan laut, perlu menyusun Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut;
- 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 Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
 3. Undang-Undang 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 Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070);

5. Peraturan . . .

5. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108) 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 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);
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 telah diubah 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 telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Angkutan Laut adalah kegiatan angkutan yang menurut kegiatannya melayani kegiatan angkutan laut.

3. Perusahaan . . .

3. Perusahaan Angkutan Laut Nasional adalah perusahaan angkutan laut berbadan hukum Indonesia yang melakukan kegiatan angkutan laut di dalam wilayah perairan Indonesia dan/atau dari dan ke pelabuhan di luar negeri.
4. Trayek adalah rute atau lintasan pelayanan angkutan dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya.
5. 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.
6. 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.
7. Terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau tambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.
8. Penyelenggara Pelabuhan adalah Otoritas Pelabuhan, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Unit Penyelenggara Pelabuhan.
9. Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial.
10. Unit Penyelenggara Pelabuhan adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, pengawasan kegiatan kepelabuhanan, dan pemberian pelayanan jasa kepelabuhanan untuk pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.
11. Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.
12. Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan laut, baik untuk angkutan orang.

13. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
14. Menteri adalah Menteri Perhubungan.
15. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut merupakan pedoman bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut dalam memberikan pelayanan jasa kepada penumpang angkutan laut.
- (2) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal; dan
 - b. Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal.
- (3) Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Unit Penyelenggara Pelabuhan atau Badan Usaha Pelabuhan; dan
 - b. Perusahaan Angkutan Laut Nasional.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh operator terminal penumpang, yang meliputi:
 - a. pelayanan keselamatan;
 - b. pelayanan keamanan dan ketertiban;
 - c. pelayanan kehandalan/keteraturan;
 - d. pelayanan kenyamanan;
 - e. pelayanan kemudahan; dan
 - f. pelayanan kesetaraan.
- (2) Pelayanan keselamatan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. informasi dan fasilitas keselamatan; dan
 - b. informasi dan fasilitas kesehatan.
- (3) Pelayanan keamanan dan ketertiban di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput;
 - b. naik turun penumpang dari dan ke kapal;
 - c. pos dan petugas keamanan;
 - d. informasi gangguan keamanan; dan
 - e. peralatan dan pendukung keamanan.

(4) Pelayanan . . .

- (4) Pelayanan kehandalan/keteraturan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi:
 - a. kemudahan untuk mendapatkan tiket; dan
 - b. informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.
- (5) Pelayanan kenyamanan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi:
 - a. ruang tunggu;
 - b. *gate*/koridor *boarding*;
 - c. toilet;
 - d. tempat ibadah;
 - e. lampu penerangan;
 - f. fasilitas kebersihan;
 - g. fasilitas pengatur suhu;
 - h. ruang pelayanan kesehatan; dan
 - i. area merokok.
- (6) Pelayanan kemudahan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
 - a. informasi pelayanan;
 - b. informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal;
 - c. informasi gangguan perjalanan kapal;
 - d. informasi angkutan lanjutan;
 - e. fasilitas layanan penumpang;
 - f. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
 - g. tempat parkir; dan
 - h. pelayanan bagasi penumpang.
- (7) Pelayanan kesetaraan di terminal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, meliputi:
 - a. fasilitas penyandang *difable*; dan
 - b. ruang ibu menyusui.

Pasal 4

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di terminal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

- (1) Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara angkutan laut, yang meliputi:
 - a. pelayanan keselamatan;
 - b. pelayanan keamanan dan ketertiban;
 - c. pelayanan kehandalan;
 - d. pelayanan kenyamanan;
 - e. pelayanan kemudahan; dan
 - f. pelayanan kesetaraan.

(2) Pelayanan . . .

- (2) Pelayanan keselamatan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. informasi dan fasilitas keselamatan; dan
 - b. informasi dan fasilitas kesehatan.
- (3) Pelayanan keamanan dan ketertiban di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
 - a. fasilitas keamanan;
 - b. petugas keamanan; dan
 - c. informasi gangguan keamanan.
- (4) Pelayanan kehandalan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi:
 - a. ketepatan jadwal keberangkatan; dan
 - b. ketepatan jadwal kedatangan kapal.
- (5) Pelayanan kenyamanan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi:
 - a. kapasitas angkut;
 - b. lampu penerangan;
 - c. fasilitas pengatur suhu;
 - d. fasilitas kebersihan;
 - e. tingkat kebisingan;
 - f. toilet;
 - g. ruang ibadah;
 - h. kafetaria; dan
 - i. informasi larangan merokok.
- (6) Pelayanan kemudahan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
 - a. informasi untuk mengetahui tempat duduk/tempat tidur sesuai tiket;
 - b. informasi mengenai ruang kapal;
 - c. informasi pelabuhan yang akan disinggahi; dan
 - d. informasi gangguan perjalanan kapal.
- (7) Pelayanan kesetaraan di atas kapal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, meliputi:
 - a. tempat tidur prioritas untuk *difable*; dan
 - b. kursi roda.
- (8) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf f dan huruf g, dan ayat (7) berlaku untuk kapal dengan kapasitas lebih dari 500 (lima ratus) penumpang dan/atau waktu tempuh lebih dari 6 (enam) jam perjalanan.

Pasal 6

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di atas kapal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kapal pada pelabuhan keberangkatan, penyelenggara angkutan laut wajib memberikan kompensasi kepada penumpang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. 8 (delapan) jam sampai dengan 24 (dua puluh empat) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman; dan
 - b. lebih dari 24 (dua puluh empat) jam wajib diberikan hak pengembalian tiket 100% (seratus persen) bagi penumpang yang membatalkan perjalanan dan biaya penginapan.
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kapal lebih dari 6 (enam) jam, dapat diberikan formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara angkutan laut kepada penumpang yang membutuhkan.
- (3) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal yang diakibatkan oleh *force majeure* dan teknis di pelabuhan, penyelenggara angkutan laut dibebaskan dari kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b.

Pasal 8

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan 24 (dua puluh empat) jam dari jadwal keberangkatan kapal, penyelenggara angkutan laut wajib mengumumkan keterlambatan dan alasan keterlambatan kepada calon penumpang melalui media pengumuman, telepon, atau pesan layanan singkat paling lambat 12 (dua belas) jam sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan dari jadwal keberangkatan kapal di terminal penumpang, penyelenggara angkutan laut wajib mengumumkan keterlambatan dan alasan keterlambatan kepada calon penumpang melalui pengumuman.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut wajib menyusun dokumen Standar Pelayanan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 6.
- (2) Dokumen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.

Pasal 10 . . .

Pasal 10

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2), penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 11

- (1) Untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 6, dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala setiap 6 (enam) bulan oleh Direktur Jenderal.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. fungsi dan manfaat jenis pelayanan; dan
 - b. pemenuhan nilai/ukuran/jumlah jenis pelayanan.
- (3) Hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Menteri.

Pasal 12

Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut yang melanggar ketentuan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dan Pasal 6, dikenai sanksi administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa peringatan tertulis, pembekuan izin, atau pencabutan izin.

Pasal 13

- (1) Direktur Jenderal melakukan pembinaan dan pengawasan teknis terhadap penerapan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sesuai dengan kewenangan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Mekanisme penilaian dan pengawasan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Pasal 14 . . .

Pasal 14

Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan laut wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dalam waktu 6 (enam) bulan sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

Pasal 15

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 17 Februari 2015

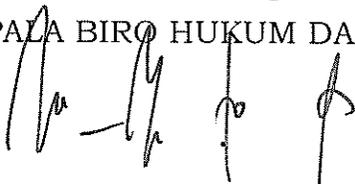
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 276

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 37 TAHUN 2015
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI TERMINAL

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)	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) alat pemadam kebakaran; 2) petunjuk jalur evakuasi; 3) titik kumpul evakuasi; dan 4) nomor telepon darurat.	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan); 2) kursi roda; 3) tandu; dan 4) petugas kesehatan.	
2.	KEAMANAN DAN KETERTIBAN				
	a. Fasilitas keamanan dan ketertiban	Peralatan pencegahan tindak kriminal	Ketersediaan	Fasilitas keamanan dan ketertiban antara lain: 1) tersedia CCTV; 2) ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
b.	Naik turun penumpang dari dan ke kapal	Sarana penumpang untuk naik turun dari dan ke kapal	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersediaanya jalur penumpang dari dan ke kapal. 2) Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap.	
c.	Pos dan Petugas keamanan	Berfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia pos dan petugas berseragam dan mudah terlihat.	
d.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	
e.	Peralatan dan pendukung keamanan	Berfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	1) Ketersediaan 2) Intensitas cahaya	1) Tersedia metal detector; 2) Tersedia alat pemadam kebakaran; 3) Tersediaanya lampu penerangan 200 s/d 300 lux.	
3. KEHANDALAN/KETERATURAN					
a.	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	Penjualan tiket secara online dan pencetakan tiket kapal	1) Ketersediaan 2) Waktu	1) Tersedia mesin pencetak tiket; 2) Waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.	
b.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4.	KENYAMANAN				
a.	Ruang tunggu	Ruang tertutup dan/atau terbuka sebagai tempat tunggu penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i>	1) Luas 2) Kondisi	1) Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² . 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.	
b.	<i>Gate/koridor boarding</i>	Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	1) Luas 2) Kondisi	1) Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dan dilengkapi tempat duduk. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal.	
c.	Toilet	Tersedianya toilet	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.	
d.	Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia musholla. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla.	
e.	Lampu penerangan	Bertfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux.	
f.	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.	
g.	Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	h. Ruang pelayanan kesehatan	Fasilitas untuk pelayanan kesehatan	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedianya ruang untuk pelayanan kesehatan. 2) Area bersih 100% dan memiliki alat-alat untuk pelayanan kesehatan.	
	i. Area merokok	Fasilitas untuk tempat merokok	Ketersediaan	Tersedia ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok.	
5.	KEMUDAHAN				
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di terminal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar, paling sedikit memuat: 1. <i>layout</i> terminal penumpang; 2. nama dermaga dan kapal; 3. jadwal kedatangan dan keberangkatan; 4. jurusan/rute; 5. tarif; dan 6. peta jaringan rute pelayaran	1) Kondisi 2) Intensitas suara	1) Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca. 2) Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	
	b. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	1) Kondisi 2) Intensitas suara	1) Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau <i>display</i> yang mudah terlihat dan jelas terbaca. 2) 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
c.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan.	
d.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai angkutan lanjutan, paling sedikit memuat: 1. jenis angkutan; 2. jadwal kedatangan dan keberangkatan; 3. jurusan/rute dan koridor; 4. tarif; dan 5. lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan	1) Tempat 2) Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca.	
e.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan	Jumlah	Memunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja, dan 1 (satu) orang petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris.	
f.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kapal atau turun dari kapal	Aksesibilitas	Tersedia tangga embarisasi/ debarisasi beratap.	
g.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	1) Luas 2) Sirkulasi	1) Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. 2) Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.	Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi kanopi/ atap
h.	Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia <i>trolley</i> dan <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat. 2) Kondisi baik dan berfungsi.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan	
6.	KESETARAAN	a. Fasilitas penyangandang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penyangandang <i>difable</i>	Ketersediaan	Tersedia tandu.	
		b. Ruang Ibu Menyusui	Ruangan/tempat khusus disediakan bagi ibu menyusui	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.	

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

IGNASIVUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 37 TAHUN 2015
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI ATAS KAPAL

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)	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1) alat pemadam kebakaran; 2) petunjuk jalur evakuasi; 3) jaket keselamatan (<i>life jacket</i>) sesuai dengan kapasitas penumpang; dan 4) sekoci sesuai dengan kapasitas penumpang.	
2.	KEAMANAN	b. Informasi dan fasilitas kesehatan Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang mudah terlihat dan terjangkau.	
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV.	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan bagi pengguna jasa	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat.	

No	Jenis Pelayaran	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	1) Jumlah 2) Kondisi	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	
3.	KEHANDALAN Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	Waktu	Keterlambatan maksimal 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	
4.	KENYAMANAN				
	a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Jumlah Penumpang	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut	
	b. Lampu penerangan	Bertungsi sebagai sumber cahaya di dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux	
	c. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang kapal maksimal 27°C	
	d. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedia 1 (satu) unit tempat sampah <i>organic</i> dan 1 (satu) unit tempat sampah <i>non organic</i> untuk setiap 25 orang. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
e.	Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB	
f.	Ruang ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia ruang ibadah. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruang ibadah.	
g.	Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/kakus	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.	Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk penumpang selama berlayar.
h.	Kafetaria	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia.	
i.	Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok di atas kapal	1) Ketersediaan 2) Bentuk	1) Harus tersedia. 2) Mudah terbaca dan terlihat.	
5.	KEMUDAHAN	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar terkait informasi untuk mengetahui tempat duduk/tempat tidur sesuai tiket	1) Tempat 2) Intensitas suara 3) Kondisi	Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau <i>display</i> yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	
	a.	Informasi untuk mengetahui tempat duduk/tempat tidur sesuai tiket			

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi mengenai ruang kapal	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa, yang terbaca terkait informasi ruang kapal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat 2) Intensitas suara 3) Kondisi 	Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau <i>display</i> yang mudah terlihat dan jelas terbaca.	
	c. Informasi pelabuhan yang akan disinggahi	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tempat 2) Intensitas suara 3) Kondisi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau <i>display</i> yang mudah terlihat dan jelas terbaca. 2) Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada. 3) Kondisi baik dan berfungsi. 	
	d. Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: <ol style="list-style-type: none"> 1. gangguan operasional sarana kapal; 2. gangguan operasional prasarana kapal; dan 3. kondisi alam 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Waktu 2) Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.	
6.	KESETARAAN				
	a. Tempat tidur prioritas untuk <i>difable</i>	Tempat tidur di kapal diperuntukkan untuk <i>difable</i> (peryandang cacat, man usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil)	Ketersediaan	Tersedia.	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Kursi roda	Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan	Tersedia.	

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001