

**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

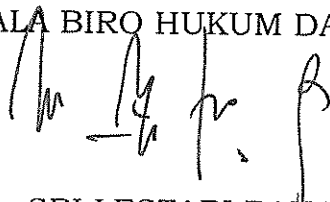
Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Februari 2015

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 ANGKUTAN 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)	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▪ 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▪ perlengkapan 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. 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	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4. Kenyamanan					
	a. Ruang Tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan 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 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
	c. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	<ul style="list-style-type: none"> Disediakan tempat duduk bagi penyanggah disabilitas untuk melakukan ibadah.
	d. Lampu penerangan	Berfungsi 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 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	• Ketersediaan ▪ Kondisi	Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	
5. Kemudahan/Keterjangkauan					
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada penumpang jasa. yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: ✓ denah / <i>layout</i> terminal penumpang ✓ nama dermaga ✓ jadwal kedatangan dan keberangkatan ✓ tujuan ✓ tarif ✓ peta iaringan lintas pelayanan	• Tempat • Kondisi	▪ 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	▪ 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	• 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 pelabuhan penyeberangan kepada penumpang jasa. sekurang-kurangnya memuat: ✓ jenis angkutan	▪ Tempat ▪ Kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		✓ 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	▪ Tempat ▪ Jumlah	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	
	e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	▪ Luas ▪ Sirkulasi	▪ 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	▪ Tersediaan ▪ Kondisi	▪ Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat ▪ Kondisi baik dan berfungsi	
6. Kesetaraan					
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa <i>difable</i>	Aksesibilitas	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20" untuk penambung dari <i>platform</i> ke kapal	

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

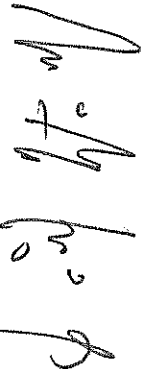
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

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 PENYEBERANGAN 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	Berfungsi 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 	<ul style="list-style-type: none"> Disediakan tempat duduk bagi penumpang disabilitas untuk melakukan ibadah
	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
					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk melayani penumpang selama berlayar
	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 	
	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	

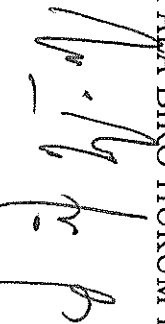
No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	i. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok di atas kapal	• Ketersediaan Bentuk	• Harus tersedia • Mudah terlihat dan terbaca	
4. Kemudahan/Keterjangkauan					
	a. Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapalkepada pengguna jasa , yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan)	• 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: ✓ Gangguan operasional kapal; ✓ Gangguan operasional pelabuhan; ✓ Gangguan alam.	• 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	Ruangan / 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 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 kebakaranpetunjuk jalur evakuasititik 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	Berfungsi 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	Ruangan/ tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan 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
				<ul style="list-style-type: none"> Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	
	c. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> 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	Berfungsi 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 kinas anoin (<i>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 	Harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i>

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		✓ tarif ✓ neta iaringan lintas pelayanan			
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam perjalanan kendaraan penyeberangan karena nonoptimalnya jasa. sekurang-kurangnya memuat: ✓ jenis angkutan ✓ lokasi dan menunjuk arah angkutan lanjutan ✓ jadwal 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"> ▪ Tersedia ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat ▪ Kondisi baik dan berfungsi 	

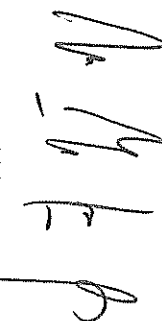
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

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.		jelas 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 	

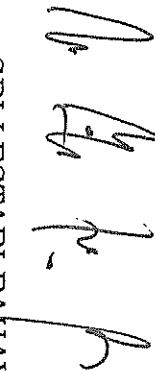
No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	e. Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/kakus	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ 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
				<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 	
	g. Ruang publik	Bertungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal	Jumlah	Kapal yang memuat lebih dari 50 penumpang, harus disediakan ruangan untuk tempat santai penumpang	
	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 Pelayaran	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	<p>Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gangguan operasional kapal; ✓ Gangguan operasional pelabuhan; ✓ Gangguan alam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	<p>Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</p>	

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



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

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,
ttd.
IGNASIUS JONAN