

- 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 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 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 Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan;
 7. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 432 Tahun 2017 Rencana Induk Pelabuhan
 8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan daerah Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan Perangkat daerah.
 9. Peraturan Gubernur Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 59 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Di Lingkungan Provinsi Bali.

MEMUTUSKAN:



Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN PENILAIAN PELABUHAN DI PROVINSI BALI

Pasal 1

Dalam Surat Keputusan Gubernur 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 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. 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. 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.



6. Penyelenggara Pelabuhan adalah Otoritas Pelabuhan, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Unit Penyelenggara Pelabuhan.
7. Otoritas Pelabuhan (*Port Authority*) adalah lembaga pemerintah di pelabuhan sebagai otoritas yang melaksanakan fungsi pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial.
8. 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
9. Badan Usaha Pelabuhan adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus di bidang pengusahaan terminal dan fasilitas pelabuhan lainnya.
10. Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan laut, baik untuk angkutan orang.

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
 - b. Badan Usaha Pelabuhan
 - c. Pelabuhan Rakyat

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 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 surat keputusan 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 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. petepatan 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/ 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 surat keputusan 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. Untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan penumpang angkutan laut sebagaimana dimaksud pasal 4 dan pasal 6, dilakukan penilaian terhadap standar pelayanan yang dilaksanakan secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali oleh Dinas Perhubungan.
2. Penilaian standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) paling sedikit memuat
 - a. Fungsi dan manfaat jenis pelayanan; dan
 - b. Pemenuhan nilai/ukuran/jumlah jenis pelayanan;
 - c. Inovasi pelayanan publik
3. Inovasi yang dimaksud dalam ayat 2 (dua) huruf c terkait kreatifitas yang dibuat oleh penyelenggara Pelabuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan, disesuaikan dengan kebudayaan yang ada di Pulau Bali.
4. Penilaian standar pelayanan dilaksanakan oleh tim yang ditetapkan oleh Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Bali.

Pasal 9

1. Mutu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara akan dikategorikan dalam 3 (tiga) kategori yaitu
 - a. **Tapel Biru**, kategori sangat baik
 - b. **Tapel Hijau**, kategori baik



c. **Tapel Kuning**, kategori sedang

Pasal 10

Penilaian standar pelayanan ini dilaksanakan sebagai bagian dari pembinaan, pengawasan, dan pemantauan yang dilaksanakan oleh UPTD. Penyelenggara Pelabuhan, Dinas Perhubungan Provinsi Bali

Pasal 11

Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Bali ini berlaku mulai pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 26 September 2023



Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Gubernur Bali (sebagai laporan)
2. Anggota Tim;



LAMPIRAN I :
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI
 NOMOR 159 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN PENILAIAN PELABUHAN
 DI PROVINSI BALI

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI TERMINAL

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KETERANGAN
1	Administrasi				
	a. Sarana dan Prasarana	Ketersediaan sarana dan prasarana administrasi perkantoran	Ketersediaan	Tersedia Informasi dan fasilitas administrasi yang cukup dan terlihat, antara lain: 1 Ruang Kantor 2 Meja dan Kursi 3 Alat Komunikasi 4 Peralatan Operasional Kantor	
	b. Informasi Operasional Perkantoran	Ketersediaan informasi operasional	Ketersediaan	1 Informasi struktur organisasi 2 Ijin operasioanl Pelabuhan 3 Informasi data operator 4 Dokumen standar pelayanan publik 5 Maklumat Pelayanan 6 Pelaporan	
2	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 4 nomor telepon darurat	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan yang udah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1 Perlengkapan P3K 2 Kursi roda 3 Tandu 4 Petugas kesehatan	

3	Kemanan dan ketertiban				
	a. Fasilitas keamanan dan ketertiban	Peralatan pencegah tindakan kriminal	Ketersediaan	Fasilitas keamanan dan ketertiban antara lain	
				1 Tersedia CCTV	
				2 Ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput	
	b. Naik turun penumpang dari dan ke kapal	Sarana penumpang untuk naik turun dari dan ke kapal	Ketersediaan dan Kondisi	1 Tersedianya 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	Ketersediaan dan Kondisi	Tersedia pos dan Petugas berseragam dan mudah dilihat	
	d. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi no telepon/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan dan 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	Ketersediaan	1. Tersedia metal detector	
				2. Tersedia alat pemadam kebakaran	
4	Kehandanlan dan keteraturan				
	a. Kemudahan untuk mendapatkan tiket	Penjualan tiket secara online dan pencetakan tiket kapal	Ketersediaan dan waktu	1 Tersedia mesin pencetak tiket dan waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang	
				2 Kecepatan dalam proses check in penumpang	
	b. Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal	Ketersediaan dan Kondisi	1 Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman	
				2 Kondisi jelas dan dapat dibaca	

5 Kenyamanan						
	a.	Ruang tunggu	Ruangan tertutup dan/atau terbuka sebagai tempat tunggu penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in	Ketersediaan dan Kondisi	1 Tersedia waiting room baik VIP maupun non VIP	
					2 Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	
	b.	Gate/Koridor Boarding	Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	Luas dan Kondisi	1 Untuk 1 (satu) orang minimal 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk.	
					2 Area bersih 100% tidak berbau dan yang berasal dari dalam area terminal	
	c.	Toilet	Tersedianya toilet	jumlah dan 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	Ketersediaan dan Kondisi	1 Tersedia tempat ibadah	
					2 Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam tempat Ibadah	
	e.	Lampu penerangan	Berfungsi 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, kipas angin	suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27 °C	
g.	Kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Kondisi	Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang		
h.	Ruang pelayanan kesehatan	Fasilitas untuk pelayanan kesehatan	Ketersediaan dan 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		

6 Kemudahan						
	a.	Informasi pelayaran	Informasi yang disampaikan di terminal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar, paling sedikit 1.layout terminal penumpang 2.nama dermaga dan kapal	Kondisi dan 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	Kondisi dan Intensitas suara	1 Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau display 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	
	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	Tempat dan kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
	e.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan	Jumlah	1 Mempunyai tempat dan 1(satu) meja kerja,	
2 1(Satu) orang petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris						
f.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan kepada penumpang untuk naik/ke kapal atau turun dari kapal	Aksesibilitas	Tersedia tangga embarkasi / debarkasi beratap		
g.	Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	Ketersediaan dan Kondisi	Tersedia trolley dan porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat , Kondisi baik dan berfungsi		

7	Kesetaraan				
	a.	Fasilitas penyanggand difable	Fasilitas yang disediakan untuk penumpang difable	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



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS
IGW. Samsi Gunarta
 NIP. 19650807 199603 1 002

LAMPIRAN II :
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI
 NOMOR 159 TAHUN 2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DAN PENILAIAN PELABUHAN
 DI PROVINSI BALI

STANDAR PENILAIAN PENUMPANG ANGKUTAT LAUT DI TERMINAL

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	JUMLAH TOLAK UKUR	REALISASI		KETERANGAN REALISASI	INOVASI	KETERANGAN INOVASI		
						ADA	TIDAK					
1	Administrasi											
	a. Sarana dan Prasarana	Ketersediaan sarana dan prasarana administrasi perkantoran	Ketersediaan dan Kondisi	Tersedia Informasi dan fasilitas administrasi yang cukup dan terlihat, antara lain:								
				1 Ruang Kantor	1							
				2 Meja dan Kursi	1							
				3 Alat Komunikasi	1							
			4 Peralatan Operasional Kantor	1								
	b. Informasi Operasional Perkantoran	Ketersediaan informasi operasional	Ketersediaan dan Kondisi	Tersedia Informasi dan fasilitas administrasi yang cukup dan terlihat, antara lain:								
				1 Informasi struktur organisasi	1							
				2 Ijin operasioanl Pelabuhan	1							
				3 Informasi data operator	1							
				4 Dokumen standar pelayanan	1							
				5 Maklumat Pelayanan	1							
			6 Pelaporan	1								
			Total		10							
2	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	1							
				2 Petunjuk Jalur Evakuasi	1							
				3 titik kumpul evakuasi	1							
			4 nomor telepon daurat	1								
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan yang udah terlihat dan terjangkau, antara lain:								
				1 Perlengkapan P3K	1							
				2 kursi roda	1							
				3 tandu	1							
			4 petugas kesehatan	1								
			Total		8							
3	Kemanan dan ketertiban											

	a.	Fasilitas keamanan dan ketertiban	Peralatan pencegah tindakan kriminal	Ketersediaan	Fasilitas keamanan dan ketertiban antara lain							
					1 tersedia CCTV	1						
					2 ruang tunggu penumpang dan pengantar/penjemput	1						
	b.	Naik turun penumpang dari dan ke kapal	Sarana penumpang untuk naik turun dari dan ke kapal	Ketersediaan dan Kondisi	1 tersedianya jalur penumpang dari dan ke kapal	1						
						2 Tangga untuk naik turun dari dan ke kapal yang dilengkapi dengan atap	1					
	c.	Pos dan petugas keamanan	Berfungsi menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan dan Kondisi	Tersedia pos dan Petugas berseragam dan mudah dilihat	1						
	d.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi no telepon/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan dan Kondisi	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	1						
	e.	Peralatan dan pendukung	Berfungsi sebagai sarana pendukung keamanan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Ketersediaan	1. tersedia metal detector	1						
						2. Tersedia alat pemadam kebakaran	1					
						Total	8					
4	Kehandanan dan keteraturan											
	a.	Kemudahan untuk mendapatkan tiket	Penjualan tiket secara online dan pencetakan tiket kapal	Ketersediaan dan waktu	1 tersedia mesin pencetak tiket dan waktu pencetakan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang	1						
						2 kecepatan dalam proses check in penumpang	1					
	b.	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal	Informasi yang jelas mengenai keberangkatan dan kedatangan kapal	Ketersediaan dan Kondisi	1 Tersedia informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal dalam bentuk TV LCD atau papan pengumuman	1						
						2 Kondisi jelas dan dapat dibaca	1					
					Total	4						
5	Kenyamanan											
	a.	Ruang tunggu	Ruangan tertutup dan/atau terbuka sebagai tempat tunggu penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in	Ketersediaan dan Kondisi	1 Tersedia waiting room baik VIP maupun non VIP	1						
						2 Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	1					

b.	Gate/Koridor Boarding	Ruang atau tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	Luas dan Kondisi	1	1				
				2	1				
c.	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah dan Kondisi	1	1				
				2	1				
d.	Tempat Ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Ketersediaan dan Kondisi	1	1				
				2	1				
e.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux	1				
f.	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27 °C	1				
g.	Kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Kondisi	Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	1				
h.	Ruang pelayanan kesehatan	Fasilitas untuk pelayanan kesehatan	Ketersediaan dan Kondisi	1	1				
				2	1				
i.	Area merokok	Fasilitas untuk tempat merokok	Ketersediaan	Tersedia ruangan khusus area merokok bagi calon penumpang yang merokok	1				
Total					14				
6	Kemudahan								
a.	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di terminal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar, paling sedikit memuat: 1.layout terminal penumpang 2.nama dermaga dan kapal	Kondisi dan Intensitas suara	1	1				
				2	1				

b.	Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu kedatangan dan keberangkatan kapal	Kondisi dan Intensitas suara	1	Informasi dalam bentuk visual disampaikan melalui papan pengumuman atau display yang mudah terlihat dan jelas terbaca	1				
				2	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	1				
c.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah gangguan	1					
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	Tempat dan kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	1					
e.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan pengaduan	Jumlah	1	Mempunyai tempat dan 1(satu) meja kerja,	1				
				2	1(Satu) orang petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris	1				
f.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan kepada penumpang untuk naik/ke kapal atau turun dari kapal	Aksesibilitas	Tersedia tangga embakarsi / debakarsi beratap	1					
g.	Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	Ketersediaan dan Kondisi	tersedia trolley dan porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat , Kondisi baik dan berfungsi	1					
Total						10				
7	Kesetaraan									
a.	Fasilitas penyandang difable	Fasilitas yang disediakan untuk penumpang difable	Ketersediaan	Tersedia tandu	1					
b.	Ruang ibu menyusui	Ruang /tempat khusus disediakan bagi ibu menyusui	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	1					
Total						2				
Total Reallisasi						56				

LAMPIRAN III :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI
NOMOR 159 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DAN PENILAIAN PELABUHAN
DI PROVINSI BALI

BOBOT PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN LAUT DI TERMINAL DAN DI ATAS KAPAL

NO	JENIS PELAYANAN (% Bobot)	INDIKATOR	NILAI STANDAR PELAYANAN								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ADMINISTRASI 10%	Ketersediaan, kondisi dan jumlah	<i>tdk ada kantor</i> , tersedia alat dan informasi tdk jelas ,alat tdk berfungsi	ada kantor , <i>tdk lengkap</i> ,Informasi tdk jelas, alat tdk berfungsi,	ada kantor , lengkap ,Informasi jelas, <i>alat tdk berfungsi</i>	ADA KANTOR, LENGKAP, INFORMASI JELAS , ALAT BERFUNGSI	ada kantor, ,lengkap,Informasi jelas, alat berfungsi, <i>ada inovasi</i>	ada kantor, lengkap, alat berfungsi, Informasi jelas, ada inovasi , <i>sarana sesuai jml pegawai dalam 1 (satu) shift</i>	ada kantor, alat berfungsi, Informasi Jelas, ada Inovasi, Sarana sesuai jmlh pegawai dalam 1 (satu) shift, <i>Sarana lebih dari cukup</i>		
2	KESELAMATAN 25%	ketersediaan dan kondisi		ada, <i>tdk lengkap</i> , alat tdk berfungsi	ada, tdk lengkap , <i>alat berfungsi</i> , Informasi tdk jelas	ada,lengkap,alat berfungsi , <i>Informasi jelas</i> , tdk ada petugas	ADA, LENGKAP, ALAT BERFUNGSI, INFORMASI JELAS , ADA PETUGAS	ada,lengkap, <i>ada inovasi</i> , alat berfungsi,ada petugas, Informasi Jelas	ada, lengkap, ada inovasi , alat berfungsi, ada petugas, informasi jelas, <i>jml alat/petugas lebih dari kapasitas</i>	ada, lengkap, ada inovasi , alat berfungsi, ada petugas, informasi jelas, jmlh alat/petugas lebih dari kapasitas , <i>ada SOP</i>	ada, lengkap, ada inovasi, alat berfungsi, ada petugas lebih dari kapasitas ,Informasi jelas, ada SOP , <i>ada Simulasi SOP</i>
3	KEAMANAN DAN KETERTIBAN 20%	Ketersediaan dan Kondisi	ada , <i>tdk lengkap</i> ,alat tdk berfungsi	ada,tdk lengkap ,alat berfungsi, <i>Informasi tdk jelas</i> ,tdk ada petugas	ada, tdk lengkap ,alat berfungsi, Informasi jelas , <i>ada petugas tdk berseragam</i>	ADA, LENGKAP, ALAT BERFUNGSI, INFORMASI JELAS, ADA PETUGAS YANG BERSERAGAM	ada, lengkap,alat berfungsi,Informasi jelas, <i>ada inovasi</i> ,ada petugas berseragam	ada, lengkap, alat berfungsi , ada inovasi , informasi jelas ,ada petugas berseragam , <i>jumlah alat dan petugas lebih dari 1 (satu)</i>	ada,lengkap,alat berfungsi,ada inovasi, jml alat dan petugas lebih dari 1 (satu) , <i>ada SOP</i>	ada,lengkap,alat berfungsi,ada inovasi,jml dan alat lebih dari 1 (satu), ada SOP , <i>ada simulasi SOP</i>	

4	KEHANDALAN DAN KETERATURAN 10%	Ketersediaan dan waktu	ada, tdk lengkap , alat tdk berfungsi	ada,tdk lengkap, ,alat berfungsi , informasi tdk jelas, tdk ada petugas	ada tdk lengkap, alt berfungsi, informasi jelas , ada petugas tdk berseragam	ADA, LENGKAP, ALAT BERFUNGSI, INFORMASI JELAS, ADA PETUGAS YANG BERSERAGAM	ada, lengkap, alat berfungsi, informasi jelas, ada inovasi , ada petugas berseragam	ada, lengkap, alat berfungsi, ada inovasi, informasi jelas, ada petugas berseragam, jumlah alat dan petugas lebih dari 1 (satu)	ada, lengkap, alat berfungsi, ada inovasi, informasi jelas, ada petugas berseragam, jmlh alat dan petugas lebih dari 1 (satu), ada SOP	ada, lengkap, alat berfungsi, ada inovasi, informasi jelas, jml alat dan petugas lebih dari 1 (satu), ada simulasi SOP	
5	KENYAMANAN 20%	Ketersediaan dan Kondisi, luas, serta jumlah	Ada, tdk lengkap , kondisi berbau, alat tdk berfungsi	Ada tdk lengkap, ,bersih tdk bau , alat tdk berfungsi jumlah dan luas tdk cukup	Ada tdk lengkap, bersih tdk bau, alat berfungsi , jumlah dan luas tdk cukup, ada petugas tdk berseragam	ADA LENGKAP, BERSIH TIDAK BERBAU, JUMLAH DAN LUAS CUKUP, ADA PETUGAS YANG BERSERAGAM	Ada lengkap, bersih tdk bau, jumlah dan luas cukup, ada inovasi , ada petugas berseragam	Ada, lengkap, bersih tidak berbau, ada inovasi, ada petugas berseragam, jumlah dan luas cukup, ada pengolahan limbah	Ada, lengkap,, bersih tidak berbau, ada inovasi, ada petugas, jumlah dan luas lebih dari cukup , ada pengolahan limbah	Ada, lengkap, bersih tidak berbau, ada inovasi, ada petugas, jumlah dan luas lebih dari cukup, ada pengolahan limbah, ada pemeriksaan limbah	
6.	KEMUDAHAN 10%	Ketersediaan dan Jumlah	Ada, tidak lengkap , alat tidak berfungsi, informasi tidak jelas	Ada, tidak lengkap, , Informasi jelas , alat tidak berfungsi,	Ada tidak lengkap, Informasi jelas, alat berfungsi , Petugas berseragam	ADA LENGKAP, ALAT BERFUNGSI, INFORMASI JELAS, PETUGAS BERSERAGAM	Ada lengkap, alat berfungsi, Informasi jelas, ada inovasi , petugas berseragam	Ada lengkap, alat berfungsi, Informasi jelas, ada inovasi, petugas berseragam, area bersih tidak berbau	Ada lengkap, alat berfungsi, Informasi jelas, ada inovasi, petugas berseragam, area tidak berbau, ada SOP	Ada lengkap, alat berfungsi, Informasi jelas, ada inovasi, petugas berseragam, area tidak berbau, ada SOP, ada simulasi SOP	
7	KESETARAAN 5%	Ketersediaan dan Jumlah	Ada tidak lengkap , alat tidak berfungsi	Ada lengkap, alat tidak berfungsi	Ada lengkap, alat berfungsi, tidak ada petugas	ADA LENGKAP, ALAT BERFUNGSI, ADA PETUGAS	Ada lengkap, berfungsi, ada petugas, ada inovasi , Informasi tdk jelas	ada lengkap, alat berfungsi, ada petugas, ada inovasi, Informasi jelas.			

Perhitungan

BJP = (NSP x TU) x %JP

BP = Jumlah BJP


 Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS
IGW. Samsi Gunarta
 NIP. 19650807 199603 1 002