



**KERETA API**

**PERATURAN DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**NOMOR: PER.U/KL.104/VI/1/KA-2019**

**TENTANG**

**PEDOMAN PELAYANAN PENUMPANG DI ATAS KERETA API**

**DIREKTUR UTAMA,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Penumpang kereta api secara berkelanjutan serta guna mewujudkan pelayanan prima dan memberikan pengalaman terbaik bagi Penumpang kereta api dalam setiap momen perjalanan, perlu melakukan penyempurnaan pedoman bagi awak sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan Penumpang di atas kereta api sebagaimana di atur dalam Peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VIII/1/KA-2018 tentang Peraturan Dinas 12 Jilid 2 mengenai Awak Sarana Perkeretaapian;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Direksi tentang Pedoman Pelayanan Penumpang di Atas Kereta Api;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
  4. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756);
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048) sebagaimana telah diubah dengan

- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 29, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6011);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 264, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5961);
  7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322);
  8. Anggaran Dasar PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah diumumkan pada Berita Negara Republik Indonesia dan perubahan terakhirnya sebagaimana dinyatakan dalam Akta Nomor 293 tanggal 27 Oktober 2018, yang perubahannya disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0023373.AH.01.02.TAHUN 2018 tanggal 29 Oktober 2018 dan Perubahan Susunan Pengurus terakhir sebagaimana dinyatakan dalam Akta Nomor 71 tanggal 13 Maret 2019, yang laporan pemberituannya telah diterima dan dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Nomor AHU-AH.01.03-0150926 tanggal 15 Maret 2019, kedua Akta tersebut dibuat di hadapan Nining Puspitaningtyas, S.H., M.H., Notaris di Kota Bandung;
  9. Keputusan Direksi Nomor KEP.U/HK.215/IX/3/KA-2011 tentang Peraturan Dinas 19 (PD 19) Jilid I Mengenai Urusan Perjalanan Kereta Api dan Urusan Langsir;
  10. Keputusan Direksi Nomor KEP.U/LL.103/XI/2/KA-2015 tentang Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang;

01/06/2019

11. Keputusan Direksi Nomor KEP.U/KL.104/IV/1/KA-2017 tentang Peraturan Dinas 23 Mengenai Gangguan Operasional Kereta Api;
12. Keputusan Direksi Nomor KEP.U/KL.104/IV/2/KA-2017 tentang Peraturan Dinas 26 Mengenai Keselamatan;
13. Keputusan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VIII/1/KA-2018 tentang Peraturan Dinas 12 Jilid 2 Mengenai Awak Sarana Perkeretaapian;
14. Peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VIII/3/KA-2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Lost And Found Di Dalam Kereta Api dan Lingkungan Stasiun;
15. Peraturan Direksi Nomor PER.U/KO.104/III/1/KA-2019 tentang Tugas dan Wewenang Anggota Direksi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PENUMPANG DI ATAS KERETA API.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direksi ini yang dimaksud dengan:

1. Perusahaan adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Direksi adalah Direksi Perusahaan.
3. Daerah adalah satuan organisasi Perusahaan yang meliputi Daerah Operasi, dan Divisi Regional.
4. Kepala Daerah adalah pejabat yang memimpin Daerah.
5. Unit adalah bagian dari suatu organisasi yang memiliki fungsi untuk mendukung tujuan perusahaan yang dipimpin oleh pejabat yang bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
6. Kepala Unit adalah pejabat yang memimpin Unit.
7. Bagian adalah sub organisasi yang mempunyai fungsi mendukung kegiatan usaha Perusahaan di Daerah yang dipimpin pejabat yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Daerah.
8. Kepala Bagian adalah pejabat yang memimpin Bagian.
9. Pekerja adalah seseorang yang mempunyai hubungan kerja bersifat tetap dengan Perusahaan berdasarkan suatu Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Pengangkatan.
10. Pelayanan Penumpang adalah kegiatan pemberian pelayanan kepada Penumpang mulai dari stasiun pemberangkatan, selama dalam perjalanan dan sampai stasiun tujuan akhir.
11. Petugas Pelayanan Penumpang adalah Awak Sarana Perkeretaapian yang terlibat langsung dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada Penumpang mulai dari stasiun pemberangkatan, selama dalam perjalanan dan sampai

stasiun tujuan akhir, yaitu Kondektur, Pamka, TKA, Pramugara/Pramugari, dan Petugas OTC.

12. Awak Sarana Perkeretaapian adalah orang yang ditugaskan di dalam Kereta Api oleh Perusahaan selama perjalanan Kereta api.
13. Asisten Masinis adalah Awak Sarana Perkeretaapian yang bertugas membantu Masinis dalam mengoperasikan Kereta Api dan langsiran.
14. Masinis adalah Awak Sarana Perkeretaapian yang bertugas mengoperasikan Kereta Api serta bertanggung jawab sebagai pemimpin perjalanan Kereta Api dan langsiran.
15. Kondektur adalah Awak Sarana Perkeretaapian yang ditugasi membantu masinis selama dalam perjalanan Kereta Api dan langsir serta melaksanakan pelayanan dan penertiban Penumpang.
16. Petugas Pengamanan Kereta Api yang selanjutnya disebut Pamka adalah Petugas yang bertugas melakukan pengamanan dalam perjalanan Kereta Api baik yang berasal dari Polsuska dan Satpam.
17. Polisi Khusus Kereta Api yang selanjutnya disebut Polsuska adalah Pekerja yang bertugas untuk melaksanakan pengamanan dan penertiban di atas Kereta Api, di Stasiun dan di seluruh aset Perusahaan termasuk jalur Kereta Api yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi.
18. Teknisi Kereta Api yang selanjutnya disingkat TKA adalah Petugas yang melayani fasilitas sarana Kereta Api dan melakukan perbaikan ringan peralatan atau fasilitas sarana Kereta Api dan/atau sarana Kereta Api.
19. Pramugara/Pramugari adalah Petugas yang melayani kebutuhan Penumpang dari mulai stasiun pemberangkatan sampai stasiun akhir tujuan.
20. Petugas *On Trip Cleaning* yang selanjutnya di sebut Petugas OTC adalah Petugas yang bertanggung jawab terhadap kebersihan Kereta api dan menjaga fasilitas/peralatan dalam Kereta maupun di toilet Kereta api selama awal, dalam dan akhir perjalanan serta mengisi lembar ceklis laporan pekerjaan.
21. Petugas Pintu Kereta adalah petugas di atas Kereta Api yang di beri tugas tambahan terkait pelayanan oleh Kondektur untuk menjaga dan mengamankan pintu Kereta Api dari mulai Kereta Api berangkat, selama di perjalanan, dan sampai stasiun tujuan akhir.
22. Gangguan Pelayanan adalah keadaan tertentu yang menyebabkan keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan Penumpang tidak terpenuhi.
23. Pengatur Perjalanan Kereta Api yang selanjutnya disingkat PPKA adalah Pekerja yang bertugas melakukan pengaturan perjalanan Kereta Api dan/atau langsir dalam batas Stasiun operasi atau beberapa Stasiun operasi dalam wilayah pengaturannya.
24. Pengawas Peron yang selanjutnya disebut PAP adalah Pekerja yang bertugas membantu PPKA dan bertanggung jawab atas urusan administrasi perjalanan Kereta Api.
25. Pengendali Perjalanan Kereta Api Terpusat yang selanjutnya disingkat PPKP adalah Pekerja yang bertugas melakukan pengendalian perjalanan Kereta Api secara terpusat dengan menggunakan alat komunikasi di wilayah pengendaliannya.

26. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah satuan organisasi teknis di Perusahaan.
27. Kepala Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat KUPT adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pengelolaan suatu UPT.
28. Kepala Depo Kereta yang selanjutnya disingkat KDK adalah KUPT yang bertanggung jawab atas perawatan dan penyiapan Kereta untuk dinas Kereta Api serta mengatur dinasan TKA yang berada dibawah tanggung jawabnya.
29. Kepala Depo Traksi yang selanjutnya disingkat KDT adalah kepala unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab atas perawatan dan penyiapan lokomotif dan Kereta rel diesel siap operasi serta mengatur dinasan TKA Kereta rel diesel yang berada dibawah tanggung jawabnya.
30. Penyelia Kondektur adalah pejabat yang diberikan tugas dan wewenang untuk mengeluarkan perintah dan asesmen kepada Kondektur, serta administrasi lainnya.
31. Penyelia Polsuska adalah pejabat yang diberikan tugas dan wewenang untuk mengeluarkan perintah dan asesmen kepada Pamka, serta administrasi lainnya.
32. Pusat Pengendali Pelayanan yang selanjutnya disebut Pusedalyan adalah satuan tugas yang melakukan pengendalian Pelayanan Penumpang Kereta Api secara terpusat dengan menggunakan alat komunikasi yang laporannya diterima dari Kondektur.
33. Kereta adalah Sarana Perkeretaapian yang ditarik dan/atau didorong Lokomotif atau mempunyai penggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut orang.
34. Kereta Api adalah Sarana Perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan Sarana Perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan Kereta Api.
35. Lokomotif adalah Sarana Perkeretaapian yang memiliki penggerak sendiri yang bergerak dan digunakan untuk menarik dan/atau mendorong Kereta, Gerbong, dan/atau Peralatan Khusus.
36. Berita Acara Serah Terima yang selanjutnya disingkat BAST adalah lembar ceklis yang telah dilakukan pemeriksaan dan diterima hasilnya.
37. Aplikasi *Check Seat Passenger* yang selanjutnya disingkat CSP adalah perangkat lunak yang dibuat oleh Perusahaan yang dipergunakan Kondektur saat berdinan, berisi mengenai informasi manifes Penumpang serta informasi lainnya.
38. Televisi Sirkuit Tertutup yang selanjutnya disebut CCTV adalah perangkat kamera video untuk menampilkan dan merekam gambar pada waktu dan tempat perangkat dipasangkan.
39. Gangguan Operasional Kereta Api adalah kejadian tidak terencana yang mengakibatkan perjalanan Kereta Api terganggu, terhalang, atau terjadi Keadaan Darurat yang merugikan Perusahaan.
40. Kecelakaan Kereta Api yang selanjutnya disingkat KKA adalah kejadian tabrakan antar Kereta Api, Kereta Api terguling, Kereta Api anjlok dan/atau terbakar.

41. Pos Kesehatan adalah tempat penanganan pertama kecelakaan, gangguan kesehatan dan kegawat daruratan di Stasiun.
42. Pos Pemeriksaan Kesehatan adalah tempat pemeriksaan kesehatan Awak Sarana Perkeretaapian.
43. Induksi Keselamatan adalah tata cara penggunaan alat keselamatan Kereta Api, seperti alat pemecah kaca, alat pemadam api, pintu keluar saat terjadi darurat, larangan Penumpang merokok dan berdiri di sambungan rangkaian selama dalam perjalanan.
44. Sarana Perkeretaapian adalah kendaraan yang dapat bergerak di jalan rel yang terdiri atas Lokomotif, Kereta, Gerbong, dan Peralatan Khusus.
45. Sarana Kereta Api Penumpang adalah kendaraan yang dapat berjalan di jalan rel yang meliputi Lokomotif, Kereta, dan gerbong.
46. Stasiun adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian Kereta Api yang berfungsi untuk naik turun Penumpang.
47. Stasiun Antara adalah Stasiun tempat Penumpang Kereta Api naik dan/atau turun sesuai grafik perjalanan Kereta Api antara Stasiun awal keberangkatan dan Stasiun tujuan akhir.
48. Kepala Ruas Luar adalah petugas yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan pengaturan dinasan TKA, pendayagunaan dan pengendalian/pengawasan kualitas perawatan berkala, perbaikan serta pemeriksaan harian Kereta dan penyiapan Kereta;
49. Pengawas Urusan Kereta yang selanjutnya disingkat PUK adalah petugas yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan pemeriksaan harian dan perbaikan Kereta yang dioperasikan serta mengatur dinasan petugas pemeliharaan.
50. Pengawas Urusan Sarana yang selanjutnya disingkat PUS adalah petugas yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab melaksanakan pengawasan, pemeriksaan Lokomotif, Kereta, dan gerbong yang dioperasikan serta pengaturan dinasan pekerja.
51. Tiket adalah dokumen angkutan yang sah dan merupakan tanda bukti terjadinya perjanjian angkutan, dimana Perusahaan wajib mengangkut, dan orang yang telah memiliki Tiket berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih, dapat berupa Tiket komputer, Tiket tercetak atau bentuk lainnya yang ditetapkan Perusahaan sebagai Tiket, untuk Kereta Api yang bersangkutan.
52. *Trouble ticket* adalah media pelaporan gangguan dan penanganan permasalahan diatas Kereta Api oleh Kondektur dengan menggunakan perangkat elektronik pada aplikasi CSP yang meliputi gangguan keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan kenyamanan.
53. Penumpang adalah orang yang menaiki Kereta Api sesuai dengan tanggal, relasi, kelas pelayanan, dan tempat duduk yang tertera di Tiket.
54. Barang Berbahaya adalah barang atau bahan yang dapat membahayakan kesehatan, keselamatan, harta benda, dan lingkungan.
55. Barang Terlarang adalah barang yang termasuk namun tidak terbatas pada Narkoba, Psikotropika, zat adiktif, senjata tajam, dan senjata api serta barang lainnya yang dilarang menurut peraturan perundang-undangan.

 6

## Pasal 2

Peraturan Direksi ini dimaksudkan sebagai Pedoman kerja bagi Petugas Pelayanan Penumpang dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada Penumpang sebelum, selama, dan sesudah perjalanan Kereta Api.

## Pasal 3

Peraturan Direksi ini bertujuan untuk mewujudkan:

- a. peningkatan pelayanan kepada Penumpang Kereta Api secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan prima dan memberikan pengalaman terbaik dalam setiap momen perjalanan menggunakan Kereta Api;
- b. keseragaman paradigma Petugas Pelayanan Penumpang dalam melayani Penumpang di atas Kereta Api; dan
- c. sinkronisasi tugas dalam penyelenggaraan proses pelayanan bagi Petugas Pelayanan Penumpang.

## Pasal 4

Pelayanan Penumpang wajib memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Direksi ini.

## BAB II PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG

### Pasal 5

- (1) Petugas Pelayanan Penumpang dalam melaksanakan tugas wajib memberikan senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, dan siap melayani kepada Penumpang Kereta Api.
- (2) Petugas Pelayanan Penumpang dalam memberikan Pelayanan Penumpang wajib mengacu pada pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direksi ini.

### Pasal 6

Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman Pelayanan Penumpang dan formulir yang digunakan Petugas Pelayanan Penumpang diatur dalam standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing Kepala Unit yang membina Petugas Pelayanan Penumpang.

### Pasal 7

- (1) Kondektur memiliki tugas sebagai pimpinan Petugas Pelayanan Penumpang dan memastikan terselenggaranya pelayanan prima kepada seluruh Penumpang mulai dari stasiun pemberangkatan, selama dalam perjalanan dan sampai Stasiun tujuan akhir.



- (2) Kondektur dalam Pelayanan Penumpang memiliki tanggung jawab sebagai berikut:
- a. memastikan setiap Penumpang menerima pelayanan sesuai standar yang ditetapkan Perusahaan;
  - b. bertindak sebagai pemimpin Petugas Pelayanan Penumpang;
  - c. memastikan Petugas Pelayanan Penumpang melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Peraturan Direksi ini;
  - d. melaksanakan tugas sebagai Petugas Pelayanan Penumpang selama di perjalanan;
  - e. melakukan pengendalian mutu pemberian pelayanan kepada Penumpang; dan
  - f. melakukan supervisi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Petugas Pelayanan Penumpang lain.

#### Pasal 8

TKA memiliki tugas dan tanggung jawab memastikan keandalan sarana Kereta dan fasilitas pendukung Pelayanan Penumpang serta sebagai operator fasilitas Pelayanan Penumpang mulai dari Stasiun awal keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan sampai Stasiun tujuan akhir.

#### Pasal 9

Pamka memiliki tugas dan tanggung jawab memastikan terciptanya keamanan dan ketertiban Kereta Api mulai dari Stasiun awal keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan sampai Stasiun tujuan akhir.

#### Pasal 10

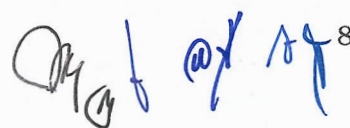
Pramugara/Pramugari memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan kepada Penumpang terkait kebutuhan makanan dan minuman, informasi pelayanan, dan pemberian fasilitas tambahan mulai Stasiun pemberangkatan, selama dalam perjalanan, dan sampai Stasiun tujuan akhir.

#### Pasal 11

Petugas OTC memiliki tugas dan tanggung jawab memastikan kebersihan, ketersediaan air, dan ketersediaan pengharum kabin kereta dan toilet serta merubah hadap kursi Penumpang pada semua rangkaian Kereta Api Penumpang mulai dari Stasiun awal keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan sampai Stasiun tujuan akhir.

#### Pasal 12

Petugas Pelayanan Penumpang hanya diperkenankan menggunakan gadget untuk kepentingan dinas pada saat sebelum Kereta Api berangkat, selama perjalanan, dan sampai Stasiun tujuan akhir.





BAB III  
KEGIATAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG SEBELUM DINAS

Pasal 13

Petugas Pelayanan Penumpang sebelum memulai dinas wajib:

- a. hadir di tempat mulai awal dinas sesuai jadwal dinasan yang telah ditetapkan;
- b. mengisi daftar hadir;
- c. memastikan telah memperoleh informasi terbaru sesuai dinasan yang akan dijalani;
- d. melaksanakan pemeriksaan kesehatan;
- e. melaksanakan asesmen pra dinasan;
- f. menerima surat perintah dinas; dan
- g. memastikan kelengkapan dan kelayakan fungsi peralatan kerja yang akan digunakan.

Pasal 14

Kondektur, TKA, dan Pamka sebelum Kereta Api berangkat wajib lapor kesiapan diri kepada PPKA/PAP paling lambat 60 (enam puluh) menit sebelum Kereta Api berangkat.

BAB IV  
KEGIATAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG  
SEBELUM KERETA API BERANGKAT

Pasal 15

- (1) TKA pada Stasiun awal keberangkatan wajib memastikan keandalan Sarana dan fasilitas pendukung pelayanan pada Kereta yang akan dijalani sebelum melakukan serah terima dengan petugas PUK.
- (2) Dalam hal TKA menemukan kondisi yang tidak andal atau tidak berfungsi normal maka wajib segera dilaporkan kepada KDK sesuai tempat keberangkatan Kereta.
- (3) Serah terima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam BAST antara TKA dan petugas PUK.

Pasal 16

- (1) TKA pengganti pada Stasiun Antara wajib memastikan keandalan Sarana dan fasilitas pendukung pelayanan pada Kereta yang akan dijalani sebelum melakukan serah terima dengan TKA yang berdinasi sebelumnya.
- (2) Dalam hal TKA pengganti sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menemukan kondisi yang tidak andal atau tidak berfungsi normal maka wajib segera dilaporkan kepada KDK sesuai tempat pergantian TKA.
- (3) Serah terima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam BAST antara TKA dan TKA pengganti.



#### Pasal 17

- (1) Petugas OTC wajib memastikan kebersihan dan kerapian kabin kereta, toilet, dan fasilitas Penumpang sebelum menandatangani BAST dari petugas cuci kereta.
- (2) Dalam hal Petugas OTC menemukan kondisi yang tidak bersih dan/atau tidak rapi pada kabin Kereta, toilet, dan/atau fasilitas Penumpang maka wajib dituangkan dalam BAST dan meminta petugas cuci kereta untuk memperbaiki serta melaporkan kepada Kondektur.
- (3) Kondektur menyampaikan laporan dari Petugas OTC sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Pusdalyan dilampiri foto BAST.

#### Pasal 18

- (1) Petugas Pelayanan Penumpang pada Stasiun awal keberangkatan wajib melakukan rapat guna memastikan kesiapan sarana dan fasilitas Pelayanan Penumpang, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang.
- (2) Rapat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling lambat 45 (empat puluh lima) menit sebelum Kereta Api berangkat dan dipimpin oleh Kondektur.

#### Pasal 19

- (1) Petugas Pelayanan Penumpang wajib memberikan salam kepada setiap Penumpang.
- (2) Setiap Petugas Pelayanan Penumpang sepanjang tidak terdapat kewajiban lain sebagaimana mestinya wajib menempatkan diri di pintu Kereta sesuai pembagian tugas dari Kondektur guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket.

#### Pasal 20

- (1) Kondektur wajib memberikan informasi rencana keberangkatan Kereta Api paling lambat 5 (lima) menit sebelum jadwal keberangkatan, dengan terlebih dahulu memperkenalkan Petugas Pelayanan Penumpang yang berdinis kepada Penumpang melalui pengeras suara.
- (2) Kondektur wajib menyampaikan permohonan maaf dalam hal Kereta Api berangkat tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan.

### BAB III

#### PELAYANAN PENUMPANG DALAM PERJALANAN

#### Pasal 21

- (1) Petugas Pelayanan Penumpang dalam perjalanan wajib melakukan rapat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 Ayat (1) setiap terjadi pergantian Kondektur.
- (2) Rapat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di Kereta makan beberapa saat setelah Kereta Api berangkat.

## Pasal 22

- (1) Selama dalam perjalanan Penumpang berhak memperoleh informasi perjalanan Kereta Api dan ketentuan mengenai pelayanan di perjalanan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
  - a. nama Petugas Pelayanan Penumpang;
  - b. nama Kereta Api dan tempat pemberhentian hingga Stasiun akhir tujuan;
  - c. nomor layanan Penumpang;
  - d. ketentuan tempat duduk sesuai Tiket;
  - e. larangan berada di bordes, tempat sambungan, Kereta pembangkit dan tempat lainnya yang bukan peruntukan Penumpang;
  - f. larangan merokok dan berjudi;
  - g. larangan menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif dalam Kereta Api;
  - h. larangan membuka pintu ketika Kereta Api masih berjalan, belum berhenti sempurna, dan berhenti tidak di Stasiun;
  - i. larangan mengambil dan merusak barang fasilitas di Kereta Api;
  - j. larangan duduk dan tidur di lantai Kereta;
  - k. larangan melakukan perbuatan asusila, berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan, dan/atau mengganggu Penumpang lain;
  - l. larangan membawa Barang Terlarang dan Barang Berbahaya;
  - m. kedatangan Kereta Api di Stasiun tujuan Penumpang;
  - n. makanan dan minuman yang di jual di Kereta makan;
  - o. petunjuk keselamatan/Induksi Keselamatan;
  - p. gangguan dalam perjalanan Kereta Api; dan
  - q. perkiraan kedatangan dalam hal Kereta Api mengalami keterlambatan.

## Pasal 23

- (1) Selama dalam perjalanan Penumpang berhak atas standar minimum pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Selain berhak atas standar minimum pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selama di perjalanan Penumpang berhak memperoleh jaminan pelayanan sebagai berikut:
  - a. layanan informasi sepanjang perjalanan;
  - b. toilet bersih, kering, dan wangi;
  - c. suhu ruangan yang nyaman;
  - d. fasilitas tambahan sesuai dengan kelas Kereta;
  - e. lampu penerangan kabin yang nyaman;
  - f. kabin Penumpang bersih dan harum;
  - g. layanan penjualan makanan dan minuman; dan
  - h. layanan keluhan pelanggan.

## Pasal 24

Setiap Petugas Pelayanan Penumpang wajib memastikan terpenuhinya hak Penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23.

#### Pasal 25

- (1) Selama dalam perjalanan pintu Kereta dalam kondisi tertutup kecuali pada saat Kereta Api berhenti di Stasiun.
- (2) Setiap Petugas Pelayanan Penumpang sesuai pembagian tugas dari Kondektur wajib memastikan kondisi pintu Kereta yang menjadi tanggung jawabnya dalam keadaan tertutup.

#### Pasal 26

- (1) Setiap terjadi Gangguan Pelayanan di atas Kereta Api wajib ditangani dengan cepat dan terukur.
- (2) Kondektur sebagai pimpinan pelayanan di atas Kereta Api bertanggung jawab melakukan penanganan setiap terjadi Gangguan Pelayanan di atas Kereta Api sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Dalam rangka penanganan Gangguan Pelayanan di atas Kereta Api sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kondektur dapat meminta Petugas Pelayanan Penumpang lain untuk melakukan tindakan yang dianggap penting dan perlu.
- (4) Kondektur wajib menyampaikan permohonan maaf kepada Penumpang atas Gangguan Pelayanan di atas Kereta Api.

### BAB IV KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 27

Pada saat standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 mulai berlaku:

- a. Keputusan Direksi Nomor KEP.R/HK.215/II/4/KA-2015 tentang Buku Saku Teknisi Kereta Api;
- b. Keputusan Direksi Nomor PER.U/KL.104/X/2/KA-2017 tentang Standar Operasional Prosedur Kondektur; dan
- c. Peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/II/2/KA-2018 tentang Standar Operasional Prosedur Pengamanan Kereta Api Angkutan Penumpang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 28

Pada saat Peraturan Direksi ini mulai berlaku, Ketentuan mengenai tugas dan kewajiban Kondektur, tugas dan kewajiban TKA, serta tugas dan kewajiban Polsuska dalam Peraturan Direksi Nomor PER.U/KL.104/VIII/1/KA-2018 tentang Peraturan Dinas 12 Jilid 2 Mengenai Awak Sarana Perkeretaapian sepanjang mengenai pedoman Pelayanan Penumpang, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 29

Peraturan Direksi ini mulai berlaku satu bulan sejak tanggal ditetapkan dan dalam pelaksanaannya agar tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.


Ditetapkan di : Bandung

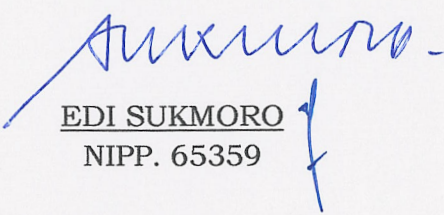
Pada tanggal : 20 Juni 2019

a.n. DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

DIREKTUR UTAMA,

Salinan sesuai dengan aslinya  
VP Corporate Document Management,

  
MARIYANTO  
NIPP. 46915

  
EDI SUKMORO  
NIPP. 65359

Salinan Peraturan Direksi ini disampaikan kepada Yth.:

1. Dewan Komisaris PT Kereta Api Indonesia (Persero);
2. Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero);
3. Para Executive Vice President/Corporate Deputy Director PT Kereta Api Indonesia (Persero);
4. Direksi Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
5. Para Vice President/General Manager PT Kereta Api Indonesia (Persero).

SALINAN

## PEDOMAN PELAYANAN PENUMPANG

- A. PEDOMAN KEGIATAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG SEBELUM DINAS.
1. Kondektur sebelum dinas wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. hadir di kantor UPT *Service On Train*;
    - b. mengisi daftar hadir sesuai dengan jadwal dinas Kondektur yang akan dijalani;
    - c. membuat laporan awal dinas Kereta Api kepada Penyelia Kondektur;
    - d. melihat, membaca, dan memahami pengumuman, instruksi yang terpasang di papan pengumuman dan/atau arahan yang disampaikan oleh KUPT/Penyelia di Kantor UPT *Service On Train* mengenai:
      - 1) peraturan/instruksi terkait perubahan dan/atau tambahan tentang operasi perjalanan Kereta Api dan Pelayanan Penumpang; dan
      - 2) peraturan/instruksi yang terkait tugas Kondektur;
    - e. melaksanakan pemeriksaan kesehatan pada Pos Pemeriksaan Kesehatan, Kondektur yang laik dinas akan diberikan surat keterangan sehat;
    - f. melaksanakan asesmen pra dinas dengan Penyelia Kondektur;
    - g. apabila dinyatakan laik berdasarkan hasil asesmen sebagaimana dimaksud pada huruf f, Kondektur menandatangani surat pernyataan siap dinas sebagai bukti persetujuan bahwa siap menjalankan dinas;
    - h. Penyelia Kondektur memberikan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD); dan
    - i. lapor diri kepada PPKA/PAP paling lambat 60 (enam puluh) menit sebelum Kereta Api yang akan dijalani berangkat untuk melaksanakan dinas dan dicatat pada lembar Laporan Kereta Api (Lapka) yang telah diisi dan ditandatangani oleh PPKA/PAP.
  2. Pamka sebelum dinas wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. lapor kepada Penyelia Polsuska;
    - b. mengisi daftar hadir sesuai dengan jadwal dinas Pamka yang akan dijalani;
    - c. melihat, membaca, dan memahami pengumuman, instruksi yang terpasang di papan pengumuman dan/atau arahan yang disampaikan oleh Penyelia Polsuska mengenai:
      - 1) peraturan/instruksi terkait perubahan dan/atau tambahan tentang operasi perjalanan Kereta Api dan Pelayanan Penumpang; dan
      - 2) peraturan/instruksi yang terkait tugas Pengamanan Kereta Api;
    - d. melaksanakan pemeriksaan pada Pos Pemeriksaan Kesehatan, Pamka yang laik dinas akan diberikan surat keterangan sehat;
    - e. melaksanakan asesmen pra dinas dengan Penyelia Polsuska;

Day 1  
@/A 12  
g

- f. apabila dinyatakan laik berdasarkan asesmen sebagaimana dimaksud pada huruf e, Pamka menandatangani surat pernyataan siap dinas sebagai bukti persetujuan bahwa siap menjalankan dinas;
  - g. Penyelia Polsuska memberikan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD); dan
  - h. lapor kepada PPKA/PAP paling lambat 60 (enam puluh) menit sebelum Kereta Api yang akan dijalani berangkat untuk melaksanakan dinas pengamanan dan mencocokkan dengan data yang masuk dilembar Laporan Kereta Api (Lapka) yang telah diisi dan ditandatangani oleh PPKA.
3. TKA sebelum dinas wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
- a. lapor dinas Kereta Api kepada Kepala Ruas Luar dan membawa buku saku TKA;
  - b. mengisi daftar hadir sesuai dengan jadwal dinas TKA yang akan dijalani;
  - c. melihat, membaca dan memahami pengumuman, instruksi yang terpasang di papan pengumuman dan/atau arahan yang disampaikan oleh Kepala Ruas Luar mengenai:
    - 1) peraturan/instruksi terkait perubahan dan/atau tambahan tentang operasi perjalanan Kereta Api dan Pelayanan Penumpang;
    - 2) peraturan/instruksi yang terkait tugas TKA;
  - d. melaksanakan pemeriksaan pada Pos Pemeriksaan Kesehatan, TKA yang laik dinas akan diberikan surat keterangan sehat;
  - e. melaksanakan asesmen pra dinas dengan Kepala Ruas Luar;
  - f. apabila dinyatakan laik berdasarkan asesmen sebagaimana dimaksud pada huruf e, Pamka menandatangani surat pernyataan siap dinas sebagai bukti persetujuan bahwa siap menjalankan dinas;
  - g. Kepala Ruas Luar memberikan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD); dan
  - h. meminta dan memeriksa kelengkapan kotak peralatan kerja dari pengawas, serta menandatangani serah terima kotak peralatan kerja.
4. Pramugara/Pramugari sebelum dinas wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
- a. mengisi daftar hadir sesuai dengan jadwal dinas yang akan dijalani;
  - b. melaksanakan pemeriksaan kesehatan;
  - c. melaksanakan asesmen pra dinas;
  - d. menyiapkan peralatan dan kelengkapan makanan dan minuman restorasi Kereta Api dan fasilitas pelayanan tambahan Kereta eksekutif (selimut dan/atau bantal) paling lambat 60 menit (enam puluh) sebelum Kereta Api berangkat; dan
  - e. lapor dinas Kereta Api kepada Kondektur sebelum jam Kereta Api yang akan dijalani berangkat.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

5. Petugas OTC sebelum dinas wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. mengisi daftar hadir sesuai dengan jadwal dinas yang akan dijalani;
  - b. melaksanakan pemeriksaan kesehatan;
  - c. melaksanakan asesmen pra dinas;
  - d. menyiapkan peralatan, kelengkapan, kebersihan toilet, ketersediaan air, dan ketersediaan pengharum kabin Kereta dan toilet paling lambat 60 (enam puluh) menit sebelum Kereta Api berangkat; dan
  - e. lapor dinas Kereta Api kepada Kondektur sebelum jam Kereta Api yang akan dijalani berangkat.

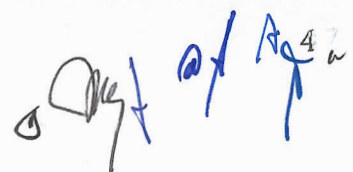
**B. PEDOMAN KEGIATAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG SEBELUM KERETA API BERANGKAT.**

1. Kondektur sebelum Kereta Api berangkat wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. memastikan kondisi kesiapan fasilitas Pelayanan Penumpang pada Kereta Api Penumpang yang dipimpin;
  - b. mencatat nama-nama Petugas Pamka, TKA, Pramugara/pramugari, dan Petugas OTC, termasuk tempat pergantian dinas di lembar LKDR dan laporan pelayanan di atas Kereta Api;
  - c. melakukan pengaktifan dan mengunduh manifes Penumpang Kereta Api di aplikasi CSP;
  - j. memimpin rapat Petugas Pelayanan Penumpang guna memastikan kesiapan sarana dan fasilitas Pelayanan Penumpang, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang, serta dilanjutkan apel kesiapan;
  - d. melayani kebutuhan, masukan, dan keluhan Penumpang;
  - e. memastikan posisi Petugas Pelayanan Penumpang lain di depan pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket;
  - f. memberikan informasi rencana keberangkatan Kereta Api paling lambat 5 (lima) menit sebelum jadwal keberangkatan dengan terlebih dahulu memperkenalkan Petugas Pelayanan Penumpang pada Kereta Api tersebut; dan
  - g. menyampaikan permohonan maaf dalam hal Kereta Api berangkat tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan.
2. Pamka sebelum Kereta Api berangkat wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. mengikuti rapat Petugas Pelayanan Penumpang guna memastikan kesiapan sarana dan fasilitas Pelayanan Penumpang, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang, serta dilanjutkan apel kesiapan; dan
  - b. menempatkan diri di pintu Kereta sesuai pembagian tugas dari Kondektur guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*



3. TKA sebelum Kereta Api berangkat wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. TKA saat menjalankan tugas melayani Kereta Penumpang sebagai petugas yang menjaga keandalan fasilitas Sarana Kereta Api Penumpang yang menjadi tanggung jawabnya;
  - b. bersama-sama dengan pengawas memeriksa dan/atau melakukan hal-hal sebagai berikut:
    - 1) menuju ke rangkaian Kereta untuk mencatat susunan rangkaian Kereta;
    - 2) memastikan genset telah dinyalakan dan berfungsi normal;
    - 3) memeriksa kelengkapan bagian bawah Kereta antara lain keadaan rem blok, pegas, penyangga, dan *hanger* sesuai lembar ceklis;
    - 4) memeriksa kondisi sambungan-sambungan elektrik *coupler*, semboyan 21 sesuai lembar ceklis;
    - 5) menghidupkan dan memeriksa lampu penerangan dan pendingin udara secara berurutan dari Kereta yang berada paling dekat dengan genset sampai ke ujung rangkaian paling lambat 30 (tiga puluh) menit sebelum Kereta Api berangkat;
    - 6) memeriksa saluran dan/atau jaringan CCTV yang berada paling dekat dengan server sampai ke ujung rangkaian paling lambat 30 (tiga puluh) menit sebelum Kereta Api berangkat; dan
    - 7) memeriksa kelengkapan fasilitas Kereta sesuai lembar ceklis;
  - c. TKA segera melaporkan kepada KDK dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada huruf b ditemukan kondisi tidak andal atau tidak normal;
  - d. membantu juru langsir merangkai Lokomotif dengan rangkaian Kereta Api;
  - e. menyaksikan dan memastikan hasil percobaan pengereman statis dan menandatangani lembar ceklis hasil percobaan pengereman jika dinyatakan laik operasi;
  - f. lapor kepada PPKA/PAP paling lambat 60 (enam puluh) menit sebelum Kereta Api yang akan dijalani berangkat untuk melaksanakan dinas dan dicatat pada lembar Laporan Kereta Api (Lapka) yang telah diisi dan ditandatangani oleh PPKA;
  - g. mengikuti rapat Petugas Pelayanan Penumpang guna memastikan kesiapan sarana dan fasilitas Pelayanan Penumpang, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang, serta dilanjutkan apel kesiapan; dan
  - h. menutup pintu-pintu Kereta sesaat setelah Kereta Api berangkat sebagaimana pelaksanaan tugas tambahan berupa Pengamanan salah satu pintu Kereta.
4. Pramugara/Pramugari sebelum Kereta Api berangkat wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. mengikuti rapat Petugas Pelayanan Penumpang guna memastikan kesiapan sarana dan fasilitas Pelayanan Penumpang, pembagian



- tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang, serta dilanjutkan apel kesiapan;
- b. memastikan jumlah selimut telah sesuai dengan jumlah Penumpang Kereta Api;
  - c. menempatkan diri di pintu Kereta sesuai pembagian tugas dari Kondektur guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket;
  - d. melayani pemesanan makan atau minum, serta menerima masukan dan keluhan Penumpang terhadap layanan yang disajikan; dan
  - e. menutup pintu-pintu Kereta sesaat setelah Kereta Api berangkat sebagaimana pelaksanaan tugas tambahan berupa Pengamanan salah satu pintu Kereta.
5. Petugas OTC sebelum Kereta Api berangkat wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
- a. memeriksa dan menandatangani lembar ceklis kebersihan toilet dan fasilitas Penumpang;
  - b. memeriksa hadap tempat duduk Penumpang Kereta kelas eksekutif telah sesuai dengan arah perjalanan Kereta Api;
  - c. mengikuti rapat Petugas Pelayanan Penumpang guna memastikan kesiapan sarana dan fasilitas Pelayanan Penumpang, pembagian tugas dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang, serta dilanjutkan apel kesiapan;
  - d. menempatkan diri di pintu Kereta sesuai pembagian tugas dari Kondektur guna memberikan salam, dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket; dan
  - e. menutup pintu-pintu Kereta sesaat setelah Kereta Api berangkat sebagaimana pelaksanaan tugas tambahan berupa Pengamanan salah satu pintu Kereta.

C. PEDOMAN PELAYANAN PENUMPANG DALAM PERJALANAN.

1. Kondektur dalam perjalanan wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. memasang papan informasi nama Kondektur dan nomor layanan Penumpang;
  - b. memimpin rapat Petugas Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api guna memastikan kesiapan Petugas Pelayanan Penumpang pengganti, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang;
  - c. menyampaikan informasi perjalanan Kereta Api dan ketentuan mengenai pelayanan di perjalanan kepada Penumpang melalui pengeras suara baik secara rekaman suara maupun verbal, diantaranya:
    - 1) memperkenalkan Petugas Pelayanan Penumpang pengganti pada Kereta Api tersebut;
    - 2) nama Kereta Api dan tempat pemberhentian hingga Stasiun akhir

5<sup>u</sup>  

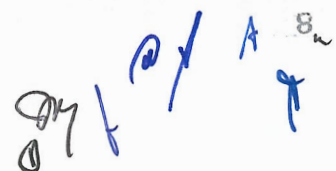

- tujuan;
- 3) nomor layanan Penumpang;
  - 4) Penumpang menempati tempat duduk sesuai yang tertera di Tiket;
  - 5) larangan Penumpang untuk tidak menempati tempat duduk yang tidak sesuai dengan nomor yang tertera di Tiket dan duduk atau tidur di lantai serta segala risiko yang timbul akibat dari tindakan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab Penumpang;
  - 6) larangan berada di bordes, tempat sambungan, Kereta pembangkit, dan tempat lainnya yang bukan peruntukan Penumpang;
  - 7) larangan merokok dan berjudi;
  - 8) larangan menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif;
  - 9) larangan membawa Barang Terlarang atau Barang Berbahaya;
  - 10) larangan membuka pintu ketika Kereta Api masih berjalan, belum berhenti sempurna, dan berhenti tidak di Stasiun;
  - 11) larangan mengambil dan merusak barang fasilitas di Kereta Api;
  - 12) larangan duduk atau tidur di lantai Kereta;
  - 13) larangan melakukan perbuatan asusila, berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan, dan/atau mengganggu Penumpang lain;
  - 14) imbauan agar selalu menjaga barang bawaannya;
  - 15) kedatangan Kereta Api di Stasiun tujuan Penumpang;
  - 16) petunjuk keselamatan/Induksi Keselamatan;
  - 17) gangguan dalam perjalanan Kereta Api; dan
  - 18) perkiraan kedatangan dalam hal Kereta Api mengalami keterlambatan;
- d. mengisi jam keberangkatan di Lembar Kondaktur dan pengkinian data CSP paling lambat 5 (lima) menit setelah Kereta Api berangkat;
  - e. melaksanakan pemeriksaan data Penumpang sesuai aplikasi CSP dan berinteraksi dengan Penumpang;
  - f. mencatat data Penumpang yang merupakan Pekerja Perusahaan dengan kedudukan di wilayah Daerah Operasi/Divisi Regional yang naik Kereta Api di Wilayah Daerah Operasi/Divisi Regional kedudukannya tanpa dikenakan bea;
  - g. Mengarahkan kepada Pekerja Perusahaan yang tidak mempunyai Tiket menuju Kereta makan, kecuali terdapat tempat duduk kosong sampai Stasiun naik Penumpang selanjutnya;
  - h. melakukan kegiatan pengecekan guna memastikan kenyamanan Penumpang setiap 30 (tiga puluh) menit sekali yang dibuktikan dengan tanda tangan pada lembar ceklis, antara lain:
    - a. memeriksa suhu ruangan Kereta diantaranya dengan cara melihat gestur Penumpang;
    - b. memeriksa lampu penerangan;
    - c. memeriksa kebersihan Kereta dan toilet;



- d. memeriksa ketersediaan air; dan
  - e. memeriksa ketersediaan pengharum kabin Kereta;
  - i. mengawasi pelaksanaan tugas Petugas Pelayanan Penumpang lain;
  - j. menjawab, menindaklanjuti, dan mengkonfirmasi pesan singkat atau telepon dari Penumpang maupun Contact Center 121;
  - k. melaporkan kepada Pusdalyan dalam hal terjadi Gangguan Pelayanan;
  - l. memberikan pengumuman melalui pengeras suara apabila Kereta Api akan tiba di Stasiun Antara dan Stasiun tujuan akhir;
  - m. diantara pukul 22.00 sampai dengan pukul 04.00 dalam hal berdasarkan data manifes jumlah Penumpang turun pada Stasiun Antara kurang dari 40 (empat puluh) orang maka pengumuman sebagaimana dimaksud pada huruf k dilakukan dengan cara menghampiri Penumpang dan tidak menggunakan pengeras suara;
  - n. Kondektur dapat meminta Petugas Pelayanan Penumpang lain untuk melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud pada huruf l;
  - o. memberikan informasi kepada Penumpang apabila terjadi gangguan dalam perjalanan Kereta Api dengan disertai permohonan maaf;
  - p. melaporkan semua temuan yang terjadi selama perjalanan di atas Kereta Api ke Penyelia dan media *Trouble Ticket* apabila diperlukan dan mencatat kedalam buku riwayat dinasan Kondektur;
  - q. meminta TKA mematikan lampu utama kabin Penumpang dan menyalakan lampu tidur pada pukul 22.00 sampai dengan pukul 04.00 atau Stasiun tujuan akhir;
  - r. dalam hal tidak terdapat fasilitas lampu tidur pada Kereta sebagaimana dimaksud pada huruf q, Kondektur meminta TKA meredupkan atau mematikan sebagian lampu kabin Penumpang;
  - s. melaksanakan kegiatan sehubungan adanya barang hilang dan temuan sesuai ketentuan Perusahaan; dan
  - t. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket dalam hal tidak terdapat kewajiban lain.
2. Pamka dalam perjalanan wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
- a. memastikan keamanan dan ketertiban selama dalam perjalanan;
  - b. mengikuti rapat Petugas Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api guna memastikan kesiapan Petugas Pelayanan Penumpang pengganti, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang;
  - c. memastikan pintu-pintu Kereta telah tertutup setelah Kereta api berjalan;
  - d. mendampingi Kondektur saat melaksanakan pemeriksaan Tiket di atas Kereta Api dengan memosisikan di ujung depan dan ujung belakang kabin Penumpang untuk Kereta yang sedang diperiksa;
  - e. patroli setiap 30 (tiga puluh) menit sekali;
  - f. mengingatkan secara langsung tentang keamanan barang bawaan

01/07/2020

- termasuk mengulang apa yang telah diumumkan lewat pengeras suara atau tayangan televisi di dalam Kereta Api;
- g. menyampaikan kepada Penumpang tentang keamanan dan ketertiban di atas Kereta api seperti larangan merokok, berada di bordes, dan membuka pintu Kereta;
  - h. dalam hal Kereta Api berjalan lambat/berhenti dipetak jalan/sinyal muka/sinyal masuk, Pamka berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya untuk menjaga dan meyakinkan pintu tetap tertutup;
  - i. mencatat laporan kejadian yang diketahui Kondektur sejak Stasiun awal keberangkatan sampai dengan Stasiun tujuan akhir sesuai dengan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD); dan
  - j. melaksanakan kegiatan sehubungan adanya barang hilang dan temuan sesuai ketentuan Perusahaan;
3. TKA dalam perjalanan wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
- a. memastikan dan menutup pintu-pintu Kereta sesaat setelah Kereta Api berjalan;
  - b. mengikuti rapat Petugas Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api guna memastikan kesiapan Petugas Pelayanan Penumpang pengganti, pembagian tugas, dan pertukaran informasi antar Petugas Pelayanan Penumpang;
  - c. koordinasi dengan Kondektur apabila terjadi gangguan teknis;
  - d. memastikan keandalan sarana Kereta dan fasilitas pendukung Pelayanan Penumpang setiap 30 (tiga puluh) menit sekali, diantaranya kondisi genset, lampu, toilet, pendingin udara, dan koneksi CCTV dengan panel server;
  - e. mematikan lampu utama kabin Penumpang dan menyalakan lampu tidur pada pukul 22.00 sampai dengan pukul 04.00 atau Stasiun tujuan akhir;
  - f. dalam hal tidak terdapat fasilitas lampu tidur pada Kereta sebagaimana dimaksud pada huruf d, TKA meredupkan atau mematikan sebagian lampu kabin Penumpang;
  - g. menyalakan dan mematikan lampu utama kabin Penumpang sebelum dan setelah melewati terowongan;
  - h. memastikan kenyamanan suhu ruangan Kereta diantaranya dengan cara melihat gestur Penumpang; dan
  - i. apabila terjadi kerusakan pada Kereta, TKA melakukan upaya antara lain:
    - 1) mengambil tindakan perbaikan dalam hal dimungkinkan terjadi kondisi rangkaian Kereta Api yang tidak normal/rusak ringan;
    - 2) berkoordinasi dengan Kondektur apabila kerusakan tidak dapat dilakukan oleh TKA;
    - 3) melaporkan hal sebagaimana dimaksud pada angka 2) ke atasannya dan/atau PUK/PUS/KDK/KDT;
    - 4) apabila kerusakan membahayakan perjalanan Kereta Api maka



TKA harus menghentikan Kereta Api dengan cara menarik tuas rem darurat; dan

- 5) mencatat segala kerusakan yang terjadi selama perjalanan pada lembar ceklis TKA untuk dilaporkan kepada PUK/PUS/KDK/KDT terdekat pada Stasiun tujuan.
4. Pramugara/Pramugari dalam perjalanan wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. memastikan dan menutup pintu-pintu Kereta sesaat setelah Kereta Api berjalan;
    - b. menyampaikan menu restorasi melalui pengeras suara;
    - c. membantu mengarahkan tempat duduk dan barang bawaan Penumpang;
    - d. membagikan bantal dan selimut baru kepada Penumpang Kereta kelas eksekutif paling lama 10 (sepuluh) menit setelah Kereta Api berangkat dari Stasiun keberangkatan Penumpang;
    - e. melakukan pendekatan personal kepada Penumpang dan menawarkan makanan dan minuman setiap 30 (tiga puluh) menit sekali;
    - f. memastikan dan menutup pintu-pintu bordes setelah melaksanakan Pelayanan Penumpang pada setiap Kereta; dan
    - g. menjaga terselenggaranya pelayanan kepada seluruh Penumpang selama dalam perjalanan Kereta Api.
  5. Petugas OTC dalam perjalanan wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. memastikan dan menutup pintu-pintu Kereta sesaat setelah Kereta api berjalan;
    - b. membantu mengarahkan tempat duduk dan barang bawaan Penumpang;
    - c. setiap 30 (tiga puluh) menit sekali untuk melakukan diantaranya:
      - 1) pengecekan fungsi dan kebersihan toilet;
      - 2) memeriksa kebersihan Kereta dan meminta kepada Penumpang apabila ada sampah yang perlu dikumpulkan; dan
      - 3) memeriksa air, sabun cair, tisu, pengharum kabin Kereta dan toilet;
    - b. melaksanakan pekerjaan sesuai kerangka acuan kerja pemborongan pekerjaan *On Trip Cleaning*; dan
    - c. memastikan dan menutup pintu-pintu bordes setelah melaksanakan Pelayanan Penumpang pada setiap Kereta.

Handwritten signature and initials in blue ink, including the letters "P/A" and a small mark resembling a "9" with a checkmark.

D. PEDOMAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API BERHENTI DI STASIUN ANTARA.

1. Pedoman Pelayanan Penumpang Kereta Api berhenti di Stasiun Antara, diantaranya:
  - a. Petugas Pintu Kereta berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya sebelum Kereta Api berhenti di Stasiun Antara;
  - b. Petugas Pintu Kereta membuka pintu sesuai tanggung jawabnya yang diperuntukkan untuk turun dan/atau naik Penumpang;
  - c. Petugas Pintu Kereta harus turun terlebih dahulu dan memeriksa atau mengecek bancik, kemudian mengambil posisi disamping pintu, selanjutnya mempersilahkan Penumpang untuk turun dan setelah itu mempersilahkan Penumpang untuk naik sesuai dengan relasi yang tercantum di Tiket;
  - d. Petugas Pintu Kereta tidak meninggalkan pintu yang menjadi tanggung jawabnya pada saat Penumpang turun dan/atau naik Kereta Api;
  - e. Petugas Pintu Kereta ikut mengingatkan dan mengarahkan Penumpang yang merokok saat berhenti di Stasiun Antara ke tempat area merokok; dan
  - f. Petugas Pintu Kereta membantu menghimbau dan mengingatkan kepada Penumpang untuk tidak menyebrang dari jalur Kereta Api yang akan dilewati Kereta Api datang atau berjalan langsung.
2. Kondektur pada saat Kereta Api berhenti di Stasiun Antara wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. memastikan Petugas Pelayanan Penumpang lain berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya sebelum Kereta Api berhenti di Stasiun Antara;
  - b. memastikan Penumpang turun pada Stasiun Antara sesuai yang tercantum dalam Tiket; dan
  - c. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket dalam hal tidak terdapat kewajiban lain.
3. Pamka pada saat Kereta Api berhenti di Stasiun Antara wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. sebelum Kereta Api berhenti di Stasiun Antara sudah berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
  - b. membuka pintu Kereta untuk turun Penumpang;
  - c. membantu memasang dan memastikan bancik untuk Penumpang turun, dan menempatkan diri disamping pintu Kereta untuk mempersilahkan Penumpang turun;
  - d. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket dalam hal tidak terdapat kewajiban lain;
  - e. melakukan pengelolaan barang hilang dan temuan sesuai dengan

Handwritten signature and initials in blue ink, including the number 10.

Peraturan Direksi mengenai pengelolaan barang hilang dan temuan;  
dan

- f. menyerahkan terduga pelaku tindak pidana di atas Kereta Api kepada Petugas keamanan di Stasiun.
4. TKA pada saat Kereta Api berhenti di Stasiun Antara wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket dalam hal tidak terdapat kewajiban lain; dan
    - b. dalam hal terdapat barang Penumpang yang tertinggal di dalam Kereta maka diserahkan kepada petugas pengelola barang hilang dan temuan.
  5. Pramugara/Pramugari pada saat Kereta Api berhenti di Stasiun Antara wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. memastikan terselesaikannya pemesanan menu, penagihan, dan pengembalian sisa pembayaran Penumpang;
    - b. mengambil kembali selimut paling cepat 10 (sepuluh) menit sebelum Penumpang Kereta kelas eksekutif turun di Stasiun Antara;
    - c. sebelum Kereta Api berhenti di Stasiun Antara sudah berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
    - d. membuka pintu Kereta untuk turun Penumpang;
    - e. membantu memasang dan memastikan bancik untuk Penumpang turun, dan menempatkan diri disamping pintu Kereta untuk mempersilahkan Penumpang turun; dan
    - f. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket dalam hal tidak terdapat kewajiban lain.
  6. Petugas OTC pada saat Kereta Api berhenti di Stasiun Antara wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
    - a. sebelum Kereta Api berhenti di Stasiun Antara sudah berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
    - b. membuka pintu Kereta untuk turun Penumpang;
    - c. membantu memasang dan memastikan bancik untuk Penumpang turun, dan menempatkan diri disamping pintu Kereta untuk mempersilahkan Penumpang turun; dan
    - d. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam dan mengarahkan Penumpang sesuai Tiket dalam hal tidak terdapat kewajiban lain.

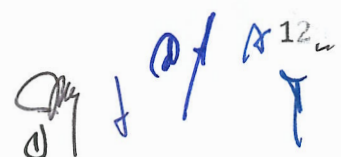
11



7. Pergantian Petugas Pelayanan Penumpang Kereta Api lanjutan pada Stasiun yang telah ditetapkan Perusahaan harus melakukan serah terima dinas yang disaksikan oleh Kondektur dengan melaksanakan diantaranya:
  - a. melaksanakan pengecekan kelengkapan dan pencocokan frekuensi untuk alat komunikasi;
  - b. melaporkan situasi Kereta Api yang menjadi tugasnya ke Petugas penggantinya;
  - c. melaporkan situasi dan kondisi selama perjalanan Kereta Api;
  - d. melaporkan situasi pelanggaran dan larangan yang telah disampaikan oleh Kondektur;
  - e. semua kejadian dicatat dalam formulir serah terima dinas; dan
  - f. apabila Petugas lanjutan Kereta Api terlambat hadir 15 (lima belas) menit dari jam kedatangan Kereta Api yang sesuai dengan grafik perjalanan Kereta Api, maka Penyelia unit terkait berkewajiban menugaskan petugas cadangan untuk melaksanakan dinas penggantinya.

E. PEDOMAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API TIBA DI STASIUN TUJUAN AKHIR.

1. Pedoman Pelayanan Penumpang Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir adalah sebagai berikut:
  - a. Petugas Pintu Kereta berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya sebelum Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir;
  - b. Petugas Pintu Kereta membuka pintu sesuai tanggung jawabnya yang diperuntukkan untuk turun Penumpang;
  - c. Petugas Pintu Kereta harus turun terlebih dahulu dan memeriksa atau mengecek bancik, kemudian mengambil posisi disamping pintu, selanjutnya mempersilahkan Penumpang untuk turun; dan
  - d. Petugas Pintu Kereta tidak meninggalkan pintu yang menjadi tanggung jawabnya pada saat Penumpang turun.
2. Kondektur pada saat Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. memastikan Petugas Pelayanan Penumpang lain berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya sebelum Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir;
  - b. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam;
  - c. memimpin apel akhir tugas dengan evaluasi singkat; dan
  - d. mencatat dan melaporkan temuan atau kejadian selama dalam perjalanan kepada penyelia Kondektur.



3. Pamka pada saat Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. sebelum Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir sudah berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
  - b. membuka pintu Kereta untuk turun Penumpang;
  - c. membantu memasang dan memastikan bancik untuk Penumpang turun, dan menempatkan diri disamping pintu Kereta untuk mempersilahkan Penumpang turun;
  - d. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam;
  - e. sebelum semua Penumpang turun maka Pamka bersama Petugas Pelayanan Penumpang lain tidak boleh meninggalkan pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
  - f. melaksanakan patroli di dalam Kereta Api untuk meyakinkan tidak ada barang Penumpang yang tertinggal;
  - g. melakukan pengelolaan barang hilang dan temuan sesuai dengan Peraturan Direksi mengenai pengelolaan barang hilang dan temuan;
  - h. meyakinkan bahwa seluruh Penumpang sudah turun dalam keadaan selamat dan aman;
  - i. menyerahkan terduga pelaku tindak pidana di atas Kereta Api kepada Petugas keamanan di Stasiun;
  - j. mengikuti apel akhir tugas yang di pimpin oleh Kondektur dengan evaluasi singkat; dan
  - k. mencatat dan melaporkan temuan atau kejadian selama dalam perjalanan kepada Penyelia Polsuska.
4. TKA pada saat Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam;
  - b. mematikan pendingin udara, lampu, CCTV, dan mencabut atau mematikan semboyan 21 setelah Penumpang dipastikan telah turun;
  - c. apabila terdapat barang Penumpang yang tertinggal di dalam Kereta maka diserahkan kepada Petugas pengelola barang hilang dan temuan;
  - d. mengikuti apel akhir tugas yang di pimpin oleh Kondektur dengan evaluasi singkat;
  - e. melaporkan catatan temuan kerusakan yang terjadi pada Kereta Api selama perjalanan kepada Petugas PUS/PUK/KDK;
  - f. melakukan serah terima kepada Petugas PUS/PUK/KDK; dan
  - g. menyerahkan kotak peralatan kerja TKA kepada Kepala Ruas Luar/PUS/PUK/KDK dan menandatangani BAST;
5. Pramugara/Pramugari pada saat Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
  - a. memastikan terselesaikannya pemesanan menu, penagihan, dan pengembalian sisa pembayaran Penumpang;
  - b. mengambil kembali selimut paling cepat 10 (sepuluh) menit sebelum

Handwritten signature and date: 10/11/2013

- Penumpang Kereta eksekutif turun di Stasiun tujuan akhir;
- c. sebelum Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir sudah berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
  - d. membuka pintu Kereta untuk turun Penumpang;
  - e. membantu memasang dan memastikan bancik untuk Penumpang turun, dan menempatkan diri disamping pintu Kereta untuk mempersilahkan Penumpang turun;
  - f. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam; dan
  - g. mengikuti apel akhir tugas yang di pimpin oleh Kondektur dengan evaluasi singkat.
6. Petugas OTC pada saat Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir wajib melaksanakan ketentuan sebagai berikut:
- a. sebelum Kereta Api tiba di Stasiun tujuan akhir sudah berada pada pintu yang menjadi tanggung jawabnya;
  - b. membuka pintu Kereta untuk turun Penumpang;
  - c. membantu memasang dan memastikan bancik untuk Penumpang turun, dan menempatkan diri disamping pintu Kereta untuk mempersilahkan Penumpang turun;
  - d. menempatkan diri di pintu Kereta guna memberikan salam;
  - e. melepas nomor urut susunan Kereta;
  - f. mengambil semua perlengkapan kebersihan yang berada di Kereta;
  - g. mengambil sisa sampah yang masih tertinggal di Kereta;
  - h. mengisi laporan kontrol Petugas OTC; dan
  - i. mengikuti apel akhir tugas yang di pimpin oleh Kondektur dengan evaluasi singkat.
7. Selesai Pelaksanaan Tugas
- a. Petugas Pelayanan Penumpang Kereta Api wajib melaksanakan validasi akhir dinas pada UPT masing-masing dan menyerahkan formulir laporan kejadian, serta menyampaikan secara lisan tentang segala kejadian dan penanganannya selama dalam menjalankan dinas;
  - b. membaca dan mencatat jadwal dinas selanjutnya dan pengumuman lainnya; dan
  - c. Petugas Pelayanan Penumpang Kereta Api diperbolehkan pulang setelah semua laporan diterima dan mendapat izin dari UPT atau penyelia masing-masing.

F. FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG.

1. Fasilitas pendukung Pelayanan Penumpang diantaranya:
  - a. pendingin udara;
  - b. televisi;
  - c. instalasi air;
  - d. instalasi listrik;
  - e. instalasi CCTV;
  - f. kursi;

*Handwritten signature and date:*  
14/07/2014

- g. audio Kereta;
- h. ketersediaan air toilet;
- i. gordena;
- j. sarung jok;
- k. kebersihan eksterior dan interior;
- l. kelengkapan alat dan bahan kebersihan Kereta;
- m. konten tayangan televisi;
- n. bancik;
- o. fasilitas tambahan;
- p. majalah; dan
- q. perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan.

- 2. Penyiapan fasilitas pendukung Pelayanan Penumpang sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a sampai dengan huruf g merupakan tanggung jawab Bagian yang membidangi sarana.
- 3. Penyiapan fasilitas pendukung pelayanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf h sampai dengan huruf q merupakan tanggung jawab Bagian yang membidangi fasilitas angkutan Penumpang.

G. PEDOMAN PELAKSANAAN APEL KESIAPAN PETUGAS PELAYANAN PENUMPANG.

- 1. Waktu pelaksanaan:  
Paling lambat 10 (sepuluh) Menit sebelum Kereta Api berangkat di Stasiun awal keberangkatan selama kondisi memungkinkan.
- 2. Tempat Pelaksanaan:
  - a. dekat rangkaian Kereta Api;
  - b. terlihat oleh calon Penumpang; dan
  - c. tidak bising.
- 3. Tata cara pelaksanaan apel:
  - a. pengeras suara di Stasiun menyampaikan pelaksanaan apel berdasarkan laporan Kondektur kepada PPKA/PAP;
  - b. Pamka mengatur barisan Petugas Pelayanan Penumpang dan menyampaikan tata urutan apel;
  - c. Pamka menyiapkan barisan Petugas Pelayanan Penumpang;
  - d. Kondektur berjalan ke depan untuk memimpin apel;
  - e. Pamka lapor kesiapan apel Petugas Pelayanan Penumpang;
  - f. setiap Petugas Pelayanan Penumpang melaporkan jumlah petugas yang berdinasi;
  - g. Kondektur memberikan informasi terkait dengan dinasi Kereta Api yang akan dijalani;
  - h. Kondektur memimpin do'a dan selanjutnya menutup apel; dan
  - i. Pamka membubarkan barisan.

Handwritten signature and date: 15/1/2015

H. PEDOMAN PELAKSANAAN PETUGAS PINTU KERETA.

1. Pembagian Petugas pintu Kereta

- a. Pamka berada di Kereta paling akhir dan paling depan, dalam hal hanya terdapat 1 (satu) Pamka maka Pamka berposisi di Kereta paling belakang;
- b. Pramugara/Pramugari bertanggung jawab di depan atau di belakang Kereta makan;
- c. dalam hal tidak terdapat Pramugara/Pramugari sebagaimana dimaksud pada huruf b maka tanggung jawab diserahkan kepada Petugas OTC;
- d. Petugas OTC berada pada Kereta selain yang telah ditempati Petugas Pintu Kereta pada huruf a dan b sesuai pengaturan Kondektur;
- e. Prioritas posisi pintu Kereta adalah sebagai berikut:
  - 1) pintu Kereta yang dilayani untuk Kereta di depan Kereta makan adalah pada pintu belakang;
  - 2) pintu Kereta yang dilayani untuk Kereta di belakang Kereta makan adalah pada pintu depan;
- f. Kondektur memosisikan diri sesuai dengan kondisi Stasiun;
- g. TKA memosisikan diri pada pintu terdekat dengan genset; dan
- h. Kondektur dalam mengatur Petugas pintu wajib menyampaikan tugas dan tanggung jawab Petugas Pintu.

2. Hal hal yang harus dilakukan

- a. Petugas Pintu Kereta wajib menutup pintu Kereta sebelum Kereta berangkat dan segera membuka pintu setelah Kereta Api berhenti sempurna;
- b. Kondektur wajib mengumumkan kepada Penumpang melalui pengeras suara dimana tempat pintu Kereta yang dapat digunakan untuk naik turun Penumpang dengan memperhatikan situasi dan waktu turun naik Penumpang;
- c. berdasarkan pengumuman yang disampaikan Kondektur sebagaimana dimaksud pada huruf b Petugas Pintu Kereta yang ditunjuk sebagai penanggung jawab pintu untuk turun dan/atau naik Penumpang segera membuka pintu;
- d. apabila kondisi peron Stasiun tidak memungkinkan Penumpang turun dan/atau naik Kereta maka Petugas Pintu Kereta wajib memastikan peron terdapat bancik.
- e. dalam hal peron Stasiun sebagaimana dimaksud pada huruf d tidak terdapat bancik maka Petugas Pintu Kereta menutup pintu Kereta dan mengarahkan Penumpang menuju pintu Kereta yang memungkinkan untuk turun dan/atau naik;
- f. berdasarkan pengumuman yang disampaikan Kondektur sebagaimana dimaksud pada huruf b Petugas Pintu Kereta yang tidak ditunjuk sebagai penanggung jawab pintu untuk turun dan/atau naik

 16

- Penumpang tidak membuka pintu;
- g. Petugas Pintu Kereta sebagaimana dimaksud pada huruf f mengarahkan Penumpang ke pintu Kereta yang telah diumumkan Kondektur;
  - h. Petugas Pintu Kereta membantu kelancaran turun naik Penumpang dengan memprioritaskan kepada Penumpang yang turun terlebih dahulu;
  - i. Petugas Pintu Kereta bertanggung jawab atas pintu yang berdekatan dengannya, dalam hal terjadi gangguan pintu yang sulit dibuka maka mengarahkan Penumpang untuk menggunakan pintu Kereta terdekat untuk turun dan/atau naik Penumpang;
  - j. Pamka yang berposisi di belakang adalah Petugas Pintu Kereta yang paling akhir menutup pintu Kereta setelah memberikan tanda kepada Kondektur bahwa semua pintu telah selesai ditutup.
  - k. tanda sebagaimana dimaksud pada huruf j diberikan pada saat Kondektur melakukan tunjuk sebut dengan melambaikan tangan setengah lingkaran arah keluar rangkaian; dan
  - l. Kondektur memastikan telah mendapat tanda sebagaimana dimaksud pada huruf k dari Pamka sebelum melakukan S.41.

I. PEDOMAN PENANGANAN GANGGUAN PELAYANAN.

- 1) Pedoman penanganan keluhan Pelayanan Penumpang di atas Kereta Api adalah sebagai berikut:
  - a. Kondektur menerima keluhan dari Penumpang dan temuan dari Petugas Pelayanan Penumpang mengenai Gangguan Pelayanan di atas Kereta Api;
  - b. Kondektur mencatat Gangguan Pelayanan pada lembar Laporan Pelayanan di Atas Kereta Api;
  - c. Kondektur melaporkan Gangguan Pelayanan tersebut ke PUSDALYAN;
  - d. Kondektur mengoordinasikan ke Petugas Pelayanan Penumpang lain menurut kondisi Gangguan Pelayanan yang terjadi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing;
  - e. Kondektur melakukan konfirmasi penanganan gangguan yang telah ditindaklanjuti oleh Petugas Pelayanan Penumpang lain; dan
  - f. Petugas Pelayanan Penumpang lain mengkonfirmasi bahwa Gangguan Pelayanan telah ditangani.
- 2) Pedoman penanganan Penumpang sakit dan/atau melahirkan di atas Kereta Api adalah sebagai berikut:
  - a. menyampaikan informasi kepada Penumpang melalui pengeras suara bagi Penumpang yang berprofesi sebagai tenaga kesehatan yang dapat membantu memeriksa Penumpang yang sakit dan/atau melahirkan;
  - b. berkoordinasi dengan Petugas Pelayanan Penumpang lain sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan pertolongan pertama;
  - c. melaporkan kepada PUSDALYAN untuk dapat berhenti di Stasiun terdekat agar Penumpang yang sakit/melahirkan mendapatkan

17  
SMF @/A

- penanganan lebih lanjut;
- d. KUPT Stasiun/PPKA/PAP berkoordinasi dengan Unit Kesehatan setempat dan/atau Fasilitas Kesehatan terdekat guna penanganan lebih lanjut; dan
  - e. biaya transportasi Penumpang dari Stasiun ke Fasilitas Kesehatan terdekat menjadi beban Unit Kesehatan setempat yang menggunakan mekanisme pengembalian yang berlaku di Perusahaan.
- 3) Pedoman penanganan apabila fasilitas di atas Kereta tidak berfungsi adalah sebagai berikut:
- a. pada kesempatan pertama setelah diketahui atau dilaporkan fasilitas Penumpang tidak berfungsi normal, Kondektur melakukan permohonan maaf kepada Penumpang dan melaporkan kepada PUSDALYAN;
  - b. apabila perbaikan tidak berhasil, Penumpang dialihkan ke tempat duduk lain yang tersedia.
  - c. Tempat duduk lain sebagaimana dimaksud pada huruf b mengutamakan kelas pelayanan yang sama atau lebih tinggi
  - d. dalam hal kelas pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf c lebih tinggi maka Penumpang tidak diminta penambahan bea;
  - e. apabila Penumpang dialihkan ke tempat duduk dengan kelas pelayanan lebih rendah maka bea dikembalikan sesuai dengan Peraturan Direksi mengenai pengembalian bea;
  - f. apabila Penumpang masih menggunakan sarana yang tidak berfungsi dengan benar maka pengembalian bea mengacu pada ketentuan Perusahaan mengenai syarat-syarat dan tarif angkutan Penumpang;
  - g. Kondektur koordinasi dengan PUSDALYAN terkait tempat duduk yang dapat dipergunakan untuk mengalihkan Penumpang;
  - h. apabila tempat duduk lain tidak tersedia maka Kondektur meminta tempat duduk Pekerja Perusahaan yang memiliki Tiket dan berada dalam Kereta Api yang sama untuk diberikan kepada Penumpang dimaksud;
  - i. apabila terdapat keraguan tentang keandalan alat ukur yang terdapat pada Kereta termasuk pengukur suhu maka Kondektur wajib segera melaporkan kepada PUSDALYAN; dan
  - j. apabila Penumpang membatalkan perjalanan di Stasiun keberangkatan karena sarana yang tidak berfungsi maka pengembalian bea mengacu pada ketentuan Perusahaan mengenai syarat-syarat dan tarif angkutan Penumpang.
- 4) Pedoman penanganan peralatan pengeras suara yang tidak berfungsi adalah sebagai berikut:
- a. Kondektur berkoordinasi dengan TKA terhadap kerusakan yang terjadi;

0 1 18

- b. setelah mendapatkan konfirmasi dari TKA bahwa peralatan tidak bisa diperbaiki maka Kondektur melaporkan kondisi tersebut kepada PUSDALYAN;
  - c. Kondektur melakukan pemberitahuan secara langsung ke setiap Kereta dengan dibantu oleh Petugas Pelayanan Penumpang lainnya; dan
  - d. Kondektur dengan dibantu Petugas Pelayanan Penumpang lain mengingatkan kembali kepada para Penumpang secara langsung sesuai daftar manifes yang akan turun di Stasiun Antara atau Stasiun tujuan akhir Kereta Api.
- 5) Pedoman penanganan Gangguan Keamanan, Ketertiban, dan Kenyamanan di atas Kereta Api adalah sebagai berikut:
- a. Penumpang merokok atau berjudi di atas Kereta api.
    - 1) Pamka melakukan koordinasi dengan Kondektur selaku pemimpin pelayanan di atas Kereta api;
    - 2) Pamka dan Kondektur menegur Penumpang tersebut supaya mematikan rokok dan berhenti berjudi;
    - 3) Kondektur melakukan koordinasi dengan PUSDALYAN untuk menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama yang akan dilewati;
    - 4) PUSDALYAN berkoordinasi dengan PPKP untuk menurunkan Penumpang tersebut;
    - 5) PPKP berkoordinasi dengan Masinis untuk berhenti luar biasa di Stasiun pertama yang akan dilewati;
    - 6) setelah Kereta api berhenti di Stasiun, Pamka bersama sama dengan Kondektur menurunkan Penumpang yang merokok atau berjudi di Stasiun tersebut;
    - 7) Kondektur melaporkan kepada KUPT Stasiun atau PPKA dan petugas pengamanan di Stasiun tempat berhenti bahwa Penumpang tersebut diturunkan karena merokok atau berjudi di atas Kereta api;
    - 8) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian; dan
    - 9) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir Dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.
  - b. Penumpang menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif.
    - 1) Pamka melakukan koordinasi dengan Kondektur selaku pemimpin pelayanan di atas Kereta api;
    - 2) Pamka melakukan pemeriksaan awal terhadap Penumpang yang terindikasi menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif;
    - 3) dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan awal diketahui Penumpang tersebut menggunakan atau dalam pengaruh

Handwritten signature and date: 19/11/19



narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif maka Kondektur melakukan koordinasi dengan Pusdalyan untuk menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama yang akan dilewati;

- 4) Pusdalyan berkoordinasi dengan PPKP untuk menurunkan Penumpang tersebut;
  - 5) PPKP berkoordinasi dengan Masinis untuk berhenti luar biasa di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 6) setelah Kereta api berhenti di Stasiun, Pamka bersama-sama dengan Kondektur menurunkan Penumpang yang menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif di Stasiun tersebut;
  - 7) Pamka menyerahkan Penumpang yang menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif tersebut kepada petugas Pengamanan Stasiun untuk mengarahkan ke luar wilayah Stasiun;
  - 8) Kondektur melaporkan kepada KUPT Stasiun atau PPKA dan petugas pengamanan di Stasiun tempat berhenti bahwa Penumpang tersebut diturunkan karena menggunakan atau dalam pengaruh narkoba, psikotropika, dan/atau zat adiktif yang berpotensi mengganggu penumpang;
  - 9) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian; dan
  - 10) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir Dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.
- c. Pelemparan.
- 1) apabila pelemparan benda keras mengenai Kereta Api dan terdapat korban atas peristiwa tersebut, maka Petugas pelayanan Kereta Api yang mengetahui segera melaporkan kepada Kondektur selaku pemimpin pelayanan di atas Kereta api dan segera melakukan pertolongan pertama pada korban;
  - 2) apabila korban luka parah dan memerlukan tindakan medis maka Kondektur berkoordinasi dengan Pusdalyan untuk menghentikan Kereta api di Stasiun yang dekat fasilitas kesehatan;
  - 3) Pusdalyan berkoordinasi dengan PPKP untuk menghentikan Kereta api di Stasiun yang dekat fasilitas kesehatan;
  - 4) PPKP berkoordinasi dengan Masinis untuk berhenti luar biasa di Stasiun yang dekat fasilitas kesehatan;
  - 5) Pamka segera menghubungi Petugas pos pengamanan terdekat untuk memberitahukan tentang kejadian tersebut agar segera menindaklanjuti dan datang ke lokasi untuk mencari pelaku;
  - 6) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian; dan
  - 7) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.

- d. Penumpang menempati tempat duduk tidak sesuai dengan nomor tercetak di Tiket, duduk dan/atau tidur di lantai.
- 1) Pamka melakukan koordinasi dengan Kondektur selaku pemimpin pelayanan di atas Kereta Api;
  - 2) Kondektur didampingi Pamka menegur Penumpang tersebut supaya pindah tempat duduk sesuai nomor yang tertera di Tiket;
  - 3) Kondektur memberikan tanda di Tiket Penumpang tersebut sebagai bukti telah melanggar ketentuan larangan menempati tempat duduk yang tidak sesuai dengan nomor yang tertera di Tiket, duduk dan/atau tidur dilantai;
  - 4) Pamka melakukan koordinasi dengan Kondektur untuk melakukan tindakan menurunkan Penumpang apabila Penumpang melanggar aturan untuk kedua kalinya atau tidak mengindahkan teguran Kondektur;
  - 5) Kondektur melakukan koordinasi dengan Pusdalyan untuk menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 6) Pusdalyan berkoordinasi dengan PPKP untuk menurunkan Penumpang tersebut;
  - 7) PPKP berkoordinasi dengan Masinis untuk berhenti luar biasa di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 8) Kondektur melaporkan kepada KUPT Stasiun atau PPKA dan petugas pengamanan di Stasiun tempat berhenti bahwa Penumpang tersebut diturunkan karena melanggar aturan yang kedua kalinya menempati tempat duduk tidak sesuai dengan nomor tercetak di Tiket, duduk dan/atau tidur dilantai di atas Kereta api untuk diproses lebih lanjut;
  - 9) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian dan dilaporkan kepada petugas pengamanan Stasiun sebagai dasar pemeriksaan selanjutnya; dan
  - 10) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.
- e. Penumpang melakukan perbuatan asusila, berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan, dan/atau mengganggu Penumpang lain di atas Kereta api.
- 1) Setelah menerima laporan dari Penumpang atau petugas lain maka Kondektur dan Pamka berkoordinasi untuk melakukan investigasi awal;
  - 2) Pamka dapat melakukan investigasi awal dan membuat laporan tertulis sebagai dasar tidak lanjut sebagaimana mestinya;

- 3) Penumpang yang melakukan tindakan asusila diturunkan di Stasiun kesempatan pertama;
  - 4) Penumpang berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan dan/atau mengganggu Penumpang lain di atas Kereta api maka yang bersangkutan membuat surat pernyataan tidak akan mengulangi perbuatan tersebut yang diketahui Kondektur dan Pamka;
  - 5) Kondektur menandai Tiket Penumpang sebagaimana dimaksud pada angka 4) sebagai bukti telah melanggar ketentuan larangan melakukan perbuatan asusila atau berperilaku yang dapat membahayakan keselamatan dan/atau mengganggu Penumpang lain di atas Kereta api;
  - 6) apabila Penumpang melanggar aturan untuk kedua kalinya atau tidak mengindahkan teguran Kondektur maka Pamka melakukan koordinasi dengan Kondektur untuk melakukan tindakan menurunkan Penumpang sebagaimana dimaksud pada angka 4);
  - 7) Kondektur berkoordinasi dengan PUSDALYAN untuk menurunkan Penumpang sebagaimana dimaksud pada angka 3) dan angka 4) di Stasiun kesempatan pertama;
  - 8) Pamka bersama kondektur menurunkan pelaku perbuatan asusila atau membahayakan keselamatan dan/atau mengganggu Penumpang lain di Stasiun kesempatan pertama;
  - 9) Kondektur melaporkan kepada KUPT Stasiun atau PPKA dan petugas pengamanan di Stasiun tempat berhenti bahwa Penumpang tersebut diturunkan karena melakukan perbuatan asusila atau membahayakan keselamatan dan/atau mengganggu Penumpang lain di atas Kereta api untuk diproses lebih lanjut;
  - 10) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian dan dilaporkan kepada petugas pengamanan Stasiun sebagai dasar tindak lanjut selanjutnya; dan
  - 11) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir Dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.
- f. Penumpang membawa Barang Terlarang atau Barang Berbahaya.
- 1) Setelah menerima laporan dari Penumpang atau petugas mengetahui adanya Penumpang membawa Barang Terlarang atau Barang Berbahaya maka Pamka berkoordinasi dengan Kondektur sebagai pemimpin pelayanan di atas Kereta api;
  - 2) Pamka dan Kondektur melakukan pemeriksaan kepada Penumpang tersebut;
  - 3) Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan Barang Terlarang diketahui:

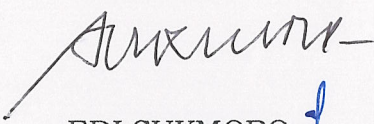
22/07/2024  
Dy f p e / k

- a. Penumpang membawa dokumen pendukung yang sah dari pihak berwenang atas Barang Terlarang dan dikemas dengan aman maka Penumpang masih diperbolehkan melanjutkan perjalanan sesuai relasi di Tiket; atau
  - b. Penumpang tidak membawa atau tidak dapat menunjukkan dokumen pendukung yang sah dari pihak berwenang atas barang terlarang dan/atau tidak dikemas dengan aman maka Penumpang tidak diperbolehkan melanjutkan perjalanan sesuai relasi yang tertera di Tiket;
- 4) Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan Penumpang membawa Barang Berbahaya maka Pamka berkoordinasi dengan Kondektur untuk melakukan tindakan menurunkan Penumpang tersebut;
  - 5) Kondektur berkoordinasi dengan PUSDALYAN untuk menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 6) PUSDALYAN berkoordinasi dengan PPKP untuk menurunkan penumpang tersebut;
  - 7) PPKP berkoordinasi dengan Masinis untuk berhenti luar biasa di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 8) Pamka bersama kondektur menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama berikutnya yang akan dilewati;
  - 9) Kondektur melaporkan kepada KUPT Stasiun atau PPKA dan petugas pengamanan di Stasiun tempat berhenti bahwa Penumpang tersebut diturunkan karena membawa Barang Terlarang atau Barang Berbahaya di atas Kereta api untuk diproses lebih lanjut;
  - 10) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian dan dilaporkan kepada petugas pengamanan Stasiun sebagai dasar pemeriksaan selanjutnya; dan
  - 11) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.
- g. Penumpang membawa binatang dan/atau barang berbau tajam.
- 1) Setelah menerima laporan dari Penumpang atau petugas mengetahui adanya Penumpang membawa binatang dan/atau barang berbau tajam maka Pamka berkoordinasi dengan Kondektur sebagai pemimpin pelayanan di atas Kereta api;
  - 2) Pamka dan Kondektur melakukan pemeriksaan kepada Penumpang tersebut;
  - 3) Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan binatang dan/atau barang berbau tajam diketahui:
    - a. Penumpang berkenan menurunkan binatang atau barang berbau tajam tanpa ada konsekuensi apapun maka Penumpang masih diperbolehkan melanjutkan perjalanan sesuai relasi yang tertera di Tiket dan barang tersebut dikarantina dalam Kereta makan untuk diturunkan pada Stasiun pertama sesuai grafik perjalanan Kereta Api; atau

Soy / @ / A 23<sup>w</sup>  
R

- b. Penumpang tidak berkenan menurunkan binatang dan/atau barang berbau tajam maka Penumpang tidak diperbolehkan melanjutkan perjalanan sesuai relasi yang tertera di Tiket;
- 4) Kondektur berkoordinasi dengan Pusdalyan untuk menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 5) Pusdalyan berkoordinasi dengan PPKP untuk menurunkan Penumpang tersebut;
  - 6) PPKP berkoordinasi dengan Masinis untuk berhenti luar biasa di Stasiun pertama yang akan dilewati;
  - 7) Pamka bersama kondektur menurunkan Penumpang tersebut di Stasiun pertama berikutnya yang akan dilewati;
  - 8) Kondektur melaporkan kepada KUPT Stasiun atau PPKA dan petugas pengamanan di Stasiun tempat berhenti bahwa Penumpang tersebut diturunkan karena tidak berkenan menurunkan binatang dan/atau barang berbau tajam dari atas Kereta Api untuk diproses lebih lanjut;
  - 9) Pamka mencatat semua kejadian tersebut di formulir laporan kejadian dan dilaporkan kepada petugas pengamanan Stasiun sebagai dasar pemeriksaan selanjutnya; dan
  - 10) setelah sampai di Stasiun tujuan akhir dinas, formulir laporan kejadian, dan formulir serah terima pengamanan tersebut diserahkan ke Penyelia Polsuska.

a.n. DIREKSI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DIREKTUR UTAMA,

  
EDI SUKMORO  
NIPP 65359

  
24/2/17