AKHLAK
AMANAH KOMPETEN HARMONIS
LOYAL ADAPTIF KOLABORATIF

PELNI
We Connect, We Unify

Yth.:
Kepala Cabang & Nakhoda Kapal
Penumpang
PT PELNI (Persero)
di-
Tempat

S A L I N A N
SURAT EDARAN DIREKTUR USAHA ANGKUTAN PENUMPANG
NOMOR : 09.20/01/SE/HKO.05/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENUMPANG

1. Menunjuk :
   a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara 5038);
   b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
   c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut;
   d. Surat Keputusan Direksi Nomor : 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tanggal 02 Februari 2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero).

2. Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan PT PELNI (Persero), serta sebagai upaya memaksimalkan pemenuhan Standar Pelayanan yang meliputi semua sektor dengan ruang lingkup meliputi pengalaman saat menjadi pelanggan, mulai dari pelayanan yang diberikan oleh Cabang dan Kapal PT PELNI (Persero) hingga penanganan keluhan pelanggan, agar tercipta standarisasi pelayanan bagi para pelanggan PT PELNI (Persero) sebagaimana Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Lampiran Surat Edaran ini, yang terdiri dari standar pelayanan sebagai berikut:
   a. Pemesanan tiket melalui *mobile apps;*
   b. Pemesanan tiket melalui *website*;
   c. Pemesanan tiket melalui *contact center*;
   d. Penjualan tiket melalui loket cabang;
   e. Penjualan tiket melalui travel agen;
   f. Pembelian tiket layanan tambahan (*add on*);
   g. Mekanisme pembayaran tiket atas pemesanan tiket;
   h. Pembatalan tiket;
   i. Penukaran *e-ticket* menjadi *single ticket/boarding pass*;
   j. *Check-in online* dan *e-boarding pass*;
   k. Embarkasi penumpang ke atas kapal;

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)
Jl. Gajah Mada No. 14 Jakarta Pusat
10130, DKI Jakarta, Indonesia
Telp. 021-6334342
Fax. 021-63854130
www.pelni.co.id

l. Layanan barang bawaan/*overbagasi*;
m. Embarkasi penumpang di atas kapal;
n. Pemberian informasi pelayanan;
o. Penitipan barang di *safety box*;
p. Layanan kamar kelas 1A dan 1B;
q. Layanan kamar kelas 2A dan 2B;
r. Layanan kelas ekonomi;
s. Layanan kelas ekonomi (*non seat*);
t. Layanan tambahan (*add on*) *premium* di atas kapal;
u. Layanan tambahan (*add on*) ekonomi di atas kapal;
v. Pelayanan makanan dan minuman;
w. Pelayanan kebersihan umum;
x. Pelayanan kebersihan kamar kelas;
y. Fasilitas hiburan *live music* di atas kapal;
z. Fasilitas hiburan *tv channel* di atas kapal;
aa. Penanganan keluhan di atas kapal;
bb. Layanan *lost and found* di atas kapal;
cc. Penanganan penumpang sakit di atas kapal;
dd. Layanan debarkasi penumpang;
ee. Layanan pengaduan pelanggan melalui pelni 162;

3. Surat Edaran ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan dengan berlakunya Surat Edaran ini, segala ketentuan yang bertentangan dengan Surat Edaran ini dinyatakan tidak berlaku lagi.

Demikian disampaikan agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 20 September 2024

A.N DIREKSI
DIREKTUR USAHA ANGKUTAN PENUMPANG

ttd

NURAINI DESSY W

Salinan Sesuai Asli
***Vice President* Hukum dan Kepatuhan**

AGUSTINUS PRIMA WICAKSONO
NRP. 08108

Salinan diberikan Kepada Yth:
1. Direksi PT PELNI (Persero);
2. *Senior Vice President*/ Kepala SPI/ Kepala DPA-QHSSE/ Sekretaris Perusahaan/ *Vice President* PT PELNI (Persero);
3. Kepala Cabang PT PELNI (Persero);
4. Nakhoda Kapal Penumpang;

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)
Jl. Gajah Mada No. 14 Jakarta Pusat
10130, DKI Jakarta, Indonesia
Telp. 021-6334342
Fax. 021-63854130
www.pelni.co.id

DAFTAR ISI

Pemesanan Tiket Melalui *Mobile Apps* 1
Pemesanan Tiket Melalui Website 3
Pemesanan Tiket Melalui *Contact Center* 5
Penjualan Tiket Melalui Loket Cabang 7
Penjualan Tiket Melalui Travel Agen 9
Pembelian Tiket Layanan Tambahan (*Add On*) 11
Mekanisme Pembayaran Tiket Atas Pemesanan Tiket 13
Pembatalan Tiket 15
Penukaran *E-Ticket* Menjadi *Single Ticket/Boarding Pass* 17
Check-In Online* dan *E-Boarding Pass 19
Embarkasi Penumpang ke Atas Kapal 21
Layanan Barang Bawaan/*Overbagasi* 24
Embarkasi Penumpang di Atas Kapal 26
Pemberian Informasi Pelayanan 28
Penitipan Barang di *Safety Box* 30
Layanan Kamar Kelas 1A dan 1B 32
Layanan Kamar Kelas 2A dan 2B 34
Layanan Kelas Ekonomi 36
Layanan Kelas Ekonomi (*Non Seat*) 38
Layanan Tambahan (*Add On*) Premium di Atas Kapal 40
Layanan Tambahan (*Add On*) Ekonomi di Atas Kapal 42
Pelayanan Makanan dan Minuman 44
Pelayanan Kebersihan Umum 46
Pelayanan Kebersihan Kamar Kelas 48
Fasilitas Hiburan *Live Music* di Atas Kapal 50
Fasilitas Hiburan *TV Channel* di Atas Kapal 52
Penanganan Keluhan di Atas Kapal 53
Layanan *Lost and Found* di Atas Kapal 55
Penanganan Penumpang Sakit di Atas Kapal 57
Layanan Debarkasi Penumpang 58
Layanan Pengaduan Pelanggan Melalui PELNI 162 60

PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)
Jl. Gajah Mada No. 14 Jakarta Pusat
10130, DKI Jakarta, Indonesia
Telp. 021-6334342
Fax. 021-63854130
www.pelni.co.id

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09.20/01/SE/HKO.05/2024
	PEMESANAN TIKET MELALUI *MOBILE APPS*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 1

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Untuk pemesanan tiket melalui *Mobile Apps* / aplikasi *PELNI Mobile* terdapat beberapa persyaratan dan langkah-langkah yang harus dilakukan Calon Penumpang, antara lain: 1. Calon Penumpang wajib mengunduh dan memasang aplikasi PELNI Mobile versi terbaru melakui aplikasi Playstore (untuk smartphone Android) atau Appstore (untuk smartphone Apple) 2. Calon Penumpang membuat akun di aplikasi PELNI Mobile dan melakukan aktivasi email 3. Calon Penumpang wajib memastikan koneksi di perangkat selulernya stabil agar pemesanan tiket berjalan dengan lancar 4. Calon Penumpang wajib menyiapkan informasi dan jadwal keberangkatan yang diinginkan 5. Pembelian tiket Kapal Pelni wajib menggunakan kartu Identitas sebagai berikut: a. WNI (Warga Negara Indonesia) dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) termasuk bayi; b. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang ada di passport; 6. Kategori Bayi dengan usia 0-2 tahun dikenakan tarif 10% dari tarif dewasa 7. Untuk Calon Penumpang diatas 2 tahun dikenakan tarif dewasa 8. Data yang diperlukan untuk pemesanan tiket yaitu: a. Nama Lengkap (sesuai identitas penumpang) b. NIK Penumpang (sesuai identitas penumpang) c. Tanggal lahir penumpang d. Jenis kelamin penumpang e. Kategori Penumpang (kategori Dewasa atau Bayi) f. Nomor telpon yang dapat dihubungi 9. Setelah melakukan pemesanan tiket dan memilih channel pembayaran, maka Calon Penumpang wajib membayarkan kode pemesanan di channel yang telah ditentukan 10. Calon Penumpang mendapatkan E-ticket yang dikirimkan via Email 11. Calon Penumpang dapat melakukan pengecekan status kode booking di website PT. Pelni www.pelni.co.id pada menu cek kode booking
2	Prosedur	Setelah memenuhi persyaratan di atas, selanjutnya Calon Penumpang dapat mengikuti langkah-langkah berikut ini: 1. Membuka Aplikasi PELNI Mobile dan login menggunakan akun yang telah diverifikasi 2. Memilih menu tiket kapal dan memilih: asal keberangkatan, tujuan, waktu keberangkatan, dan jumlah penumpang. Selanjutnya klik "Cari Jadwal" 3. Memilih kapal dan jadwal keberangkatan yang diinginkan 4. Mengisi dan melengkapi data penumpang dan menyetujui persyaratan perjalanan 5. Memilih *channel* pembayaran 6. Melakukan pembayaran tiket sesuai dengan *channel* yang dipilih dan sebelum batas waktu pembayaran berakhir 7. Mengecek Etiket yang dikirimkan via email
3	Waktu Pelayanan	7 hari/24 jam.
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan besaran tarif yang diatur pada SK Direksi dan Biaya admin sesuai dengan *channel* pembayaran yang dipilih.
5	Produk Layanan	Informasi jadwal kapal dan pemesanan tiket.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	PEMESANAN TIKET MELALUI *MOBILE APPS*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 2

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Aplikasi *PELNI Mobile* 2. Perangkat seluler 3. Jaringan komunikasi dan jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui alur pemesanan tiket melalui Aplikasi *PELNI Mobile* 2. Mengetahui dan memahami proses bisnis tiketing PELNI 3. Memahami dan menguasai tools yang digunakan untuk analisis
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang melalui Kepala Bagian Operasional dan Pelayanan atau Kepala Urusan Operasional 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan dan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Keluhan dan saran pelanggan terkait layanan pemesanan tiket melalui aplikasi *PELNI Mobile* dapat disampaikan melalui *Contact Center* selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh tim IT dalam waktu 1 x 24 jam.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Setiap rilis aplikasi terbaru sudah dilakukan test (QC) terlebih dahulu dan setiap transaksi menggunakan password dan PIN sudah ter-*encrypted.*
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Sesuai dengan SOP Pemasaran Tiket Kapal Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	PEMESANAN TIKET MELALUI *WEBSITE*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 3

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Untuk pemesanan tiket melalui *Website* PELNI terdapat beberapa persyaratan dan langkah-langkah yang harus dilakukan Calon Penumpang, antara lain: 1. Memiliki koneksi internet yang stabil. Calon Penumpang wajib memastikan koneksi di komputer atau perangkat selulernya stabil agar pemesanan tiket berjalan dengan lancar 2. Informasi keberangkatan. Calon Penumpang wajib menyiapkan informasi dan jadwal keberangkatan yang diinginkan 3. Pembelian tiket Kapal Pelni wajib menggunakan kartu Identitas sebagai berikut: a. WNI (Warga Negara Indonesia) dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) termasuk bayi; b. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang ada di passport; 4. Kategori Bayi dengan usia 0-2 tahun dikenakan tarif 10% dari tarif dewasa 5. Untuk Calon Penumpang diatas 2 tahun dikenakan tarif dewasa 6. Data yang diperlukan untuk pemesanan tiket yaitu: a. Nama Lengkap (sesuai identitas penumpang) b. NIK Penumpang (sesuai identitas penumpang) c. Tanggal lahir penumpang d. Jenis kelamin penumpang e. Kategori Penumpang (kategori Dewasa atau Bayi) f. Nomor telpon yang dapat dihubungi 7. Melakukan pembayaran pemesanan tiket. Setelah melakukan pemesanan tiket dan memilih channel pembayaran, maka Calon Penumpang wajib membayarkan kode pemesanan di channel yang telah ditentukan 8. Calon Penumpang mendapatkan Etiket yang dikirimkan via Email 9. Calon Penumpang dapat melakukan pengecekan status kode booking di website PT. Pelni www.pelni.co.id pada menu cek kode booking
2	Prosedur	Setelah memenuhi persyaratan diatas, selanjutnya Calon Penumpang dapat mengikuti langkah-langkah berikut ini : 1. Membuka menu pemesanan tiket melalui *website* 2. Memilih menu tiket kapal dan memilih: asal keberangkatan, tujuan, waktu keberangkatan, dan jumlah penumpang. Selanjutnya klik "Cari Jadwal" 3. Memilih kapal dan jadwal keberangkatan yang diinginkan 4. Mengisi dan melengkapi data penumpang sesuai identitas dan menyetujui persyaratan perjalanan 5. Memilih *channel* pembayaran 6. Melakukan pembayaran tiket sesuai dengan *channel* yang dipilih dan sebelum batas waktu pembayaran berakhir 7. Mengecek E-ticket yang dikirimkan via email
3	Waktu Pelayanan	7 hari/24 jam.
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan besaran tarif yang diatur pada SK Direksi dan Biaya admin sesuai dengan *channel* pembayaran yang dipilih.
5	Produk Layanan	Informasi jadwal dan pemesanan tiket.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	PEMESANAN TIKET MELALUI *WEBSITE*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 4

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. *Website* PELNI 2. Perangkat seluler. 3. Jaringan komunikasi
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui alur pemesanan tiket melalui *website* PELNI 2. Mengetahui dan memahami proses bisnis tiketing PELNI 3. Memahami dan menguasai tools yang digunakan untuk analisis
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang melalui Kepala Bagian Operasional dan Pelayanan atau Kepala Urusan Operasional 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan dan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Keluhan dan saran pelanggan terkait layanan pemesanan tiket melalui aplikasi *website PELNI* dapat disampaikan melalui *Contact Center* selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh tim IT dalam waktu 1 x 24 jam
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Setiap transaksi pemesanan tiket melalui *website* sudah *terencrypted*
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Sesuai dengan SOP Pemasaran Tiket Kapal Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	PEMESANAN TIKET MELALUI *CONTACT CENTER*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 5

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Calon Penumpang wajib menggunakan Identitas dengan ketentuan sebagai berikut: 1. WNI (Warga Negara Indonesia) dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) termasuk bayi 2. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang ada di passport 3. Kategori Bayi dengan usia 0-2 tahun dikenakan tarif 10% dari tarif dewasa 4. Untuk Calon Penumpang diatas 2 tahun dikenakan tarif dewasa 5. Data yang diperlukan untuk pemesanan tiket yaitu: a. Nama Lengkap (sesuai identitas penumpang) b. NIK Penumpang (sesuai identitas penumpang) c. Tanggal lahir penumpang d. Jenis kelamin penumpang e. Kategori Penumpang (kategori Dewasa atau Bayi) f. Nomor telpon yang dapat dihubungi
2	Prosedur	1. Calon Penumpang dapat menghubungi kanal *Contact Center* yang telah disediakan oleh Pelni antara lain melalui *voice* (telepon) atau teks (*whatsapp* dan sosial media). 2. Calon Penumpang yang akan melakukan pembelian tiket wajib mengisi formulir pemesanan dan menginformasikan: a) Asal keberangkatan b) Tujuan c) Waktu keberangkatan d) Jumlah penumpang e) Data diri Penumpang sesuai identitas 3. Petugas Agen Contact Center mengkonfirmasi pemesanan tiket dan menyampaikan total pembayaran 4. Calon Penumpang melakukan pembayaran tiket 5. Calon Penumpang mendapatkan tiket
3	Waktu Pelayanan	7 hari/24 jam
4	Biaya/Tarif	Rp 1.000/menit (telepon)
5	Produk Layanan	Informasi jadwal kapal dan pemesanan tiket.
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp: 0811-162-1-162 3. Instagram: @pelni162 4. Facebook: pelni162 5. Twitter: @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero).
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. PC 2. Aplikasi *Ticketing* Pelni (*Pelni Passenger Service System*) 3. Aplikasi *Contact Center* 4. Aplikasi Sosial Media 5. Jaringan komunikasi 6. *Product Knowledge*

3	Kompetensi Pelaksana	1. Pria/wanita usia max. 45 tahun 2. Pendidikan minimal D3/S1 dengan minimum IPK : 2,95 3. Wajah menarik (*good looking*) 4. Tinggi dan berat badan proporsional 5. Berpenampilan rapi, sopan, sehat jasmani dan rohani 6. Tidak bertato 7. Menguasai minimal 2 (dua) bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Indonesia) 8. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Word dan Excel 9. Bersedia bekerja dalam jadwal *shifting* 10. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi *(helpful)*
4	Pengawas Internal	1. Pengawas harian oleh *Team Leader* dan *Quality Assurance* 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Supervisor Layanan Konsumen
5	Jumlah Pelaksana	18 agent
6	Jaminan Pelayanan	1. Telepon : 100% terlayani 2. Email: 100% terlayani 3. Whatsapp: 100 % terlayani 4. Instagram (*Direct Message*): 100 % terlayani
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Satpam 2. CCTV 3. APAR
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi layanan Agent digunakan sistem *sampling recording* percakapan *(voice)* dan *sampling* balasan interaksi pelanggan melalui sosial media PT PELNI (Persero). Evaluasi dilakukan secara rutin 1 bulan sekali.

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Calon Penumpang wajib menggunakan Identitas dengan ketentuan sebagai berikut: 1. WNI (Warga Negara Indonesia) dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) termasuk bayi 2. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang ada di passport 3. Kategori Bayi dengan usia 0-2 tahun dikenakan tarif 10% dari tarif dewasa 4. Untuk Calon Penumpang diatas 2 tahun dikenakan tarif dewasa 5. Data yang diperlukan untuk pemesanan tiket yaitu: a. Nama Lengkap (sesuai identitas penumpang) b. NIK Penumpang (sesuai identitas penumpang) c. Tanggal lahir penumpang d. Jenis kelamin penumpang e. Kategori Penumpang (kategori Dewasa atau Bayi) f. Nomor telpon yang dapat dihubungi
2	Prosedur	1. Calon Penumpang yang akan melakukan pembelian tiket melalui Loket Cabang wajib mengisi formulir pemesanan dan menginformasikan: a. Asal keberangkatan b. Tujuan c. Waktu keberangkatan d. Jumlah penumpang e. Data diri Penumpang sesuai identitas 2. Petugas loket mengkonfirmasi pemesanan tiket dan menyampaikan total pembayaran 3. Calon Penumpang melakukan pembayaran tiket 4. Calon Penumpang mendapatkan tiket
3	Waktu Pelayanan	Sesuai jam operasional Cabang atau jadwal kedatangan Kapal
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan besaran tarif yang diatur pada SK Direksi
5	Produk Layanan	Informasi jadwal kapal dan pembelian tiket
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Alat cetak (Printer) *single ticket* dan *e-ticket* 3. Aplikasi PPSS (*Pelni Passenger Ticketing System*) 4. Jaringan internet 5. Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) 6 Form pengisian tiket

3	Kompetensi Pelaksana	**Usia (Max)** : 28 Tahun **Tinggi Badan (Min)** : Pria 165 cm dan Wanita 160 cm **Berat Badan** : Ideal Proporsional **Pendidikan** a. Min. D3/S1 semua jurusan b. Perguruan Tinggi Negeri PTN/PTS Akreditasi A/B dengan Index Prestasi Komulatif (IPK) min 2,95 **Status** a. Belum menikah yang dibuktikan dengan surat keterangan belum menikah dari kelurahan/desa b. Bersedia tidak menikah selama dalam masa kontrak kerja **Kesehatan** a. Sehat jasmani dan rohani dilampiri dengan surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba ***Performance*** a. Wajah menarik (*good looking*) b. Tinggi dan berat badan proporsional c. Berpenampilan rapi dan sopan d. Tidak bertato **Kemampuan** a. Menguasai min. 2 bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Indonesia) baik secara lisan maupun tulisan b. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar, tidak memiliki aksen kedaerahan yang kental c. Mampu mengoperasikan komputer minimal menguasai Ms Word dan Excel d. Memiliki analisa yang baik e. Mampu bekerja dalam jadwal *shifting* /sesuai jadwal Kapal f. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi g. Memahami cara menangani keluhan atau permintaan dari pelanggan/calon penumpang h. Ramah dan memiliki empati yang tinggi i. *Multitasking*
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang melalui Kepala Bagian Operasional dan Pelayanan atau Kepala Urusan Operasional 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan dan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Satpam 2. CCTV 3. APAR
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana.

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Calon Penumpang wajib menggunakan Identitas dengan ketentuan sebagai berikut: 1. WNI (Warga Negara Indonesia) dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) termasuk bayi 2. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang ada di passport 3. Kategori Bayi dengan usia 0-2 tahun dikenakan tarif 10% dari tarif dewasa 4. Untuk Calon Penumpang diatas 2 tahun dikenakan tarif dewasa 5. Data yang diperlukan untuk pemesanan tiket yaitu: a. Nama Lengkap (sesuai identitas penumpang) b. NIK Penumpang (sesuai identitas penumpang) c. Tanggal lahir penumpang d. Jenis kelamin penumpang e. Kategori Penumpang (kategori Dewasa atau Bayi) f. Nomor telpon yang dapat dihubungi
2	Prosedur	1. Calon Penumpang yang akan melakukan pembelian tiket wajib mengisi formulir pemesanan dan menginformasikan: a. Asal keberangkatan b. Tujuan c. Waktu keberangkatan d. Jumlah penumpang e. Data diri Penumpang sesuai identitas 2. Petugas Travel Agent mengkonfirmasi pemesanan tiket dan menyampaikan total pembayaran 3. Calon Penumpang melakukan pembayaran tiket 4. Calon Penumpang mendapatkan tiket
3	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jam operasional travel agen
4	Biaya/Tarif	Harga tiket ditambah biaya admin Rp 10.000,- /tiket
5	Produk Layanan	Informasi jadwal kapal dan pembelian tiket
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1 Terdapat Papan nama Agen Penjualan Tiket PT PELNI (Persero) 2. Loket/*Counter* layanan tiket yang representatif 3. Fasilitas informasi dan komunikasi: a) Telepon/Akses Internet b) *Faximile* c) *E-mail* d) Papan informasi e) Komputer f) Alat cetak *(Printer) single ticket* dan *e-ticket* 4. Akses aplikasi *Ticketing* Pelni (*Pelni Passenger Service System*) 5. *Product Knowledge*

3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan aplikasi penjualan Tiket PELNI 2. Sehat jasmani dan rohani 3. Berintegritas, jujur dan memiliki sense of service yang baik
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan Travel Agen
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Melaksanakan penjualan tiket sesuai dengan Kontrak Pemasaran antara PT PELNI dan masing-masing travel Agen
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak Pemasaran antara PT PELNI dan masing-masing travel Agen

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	PEMBELIAN TIKET LAYANAN TAMBAHAN (*ADD ON*)	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 11

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pembelian tiket Layanan Tambahan *(Add On)* hanya dapat dilakukan di Loket Kantor Cabang PT PELNI dengan persyaratan : 1. WNI (Warga Negara Indonesia) dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) tidak termasuk bayi 2. WNA (Warga Negara Asing) dengan Nomor Identitas yang tertera di passport 3. Tiket ekonomi reguler 4. Fotokopi Kartu Identitas 5. Tiket Layanan Tambahan *(Add On)* hanya dapat diperuntukkan kepada kategori penumpang Dewasa (2 tahun ke atas) tidak termasuk bayi.
2	Prosedur	1. Penumpang dapat melakukan pembelian tiket Layanan Tambahan *(Add On)* melalui Loket Cabang sampai dengan 1 (satu) jam sebelum waktu keberangkatan Kapal. 2. Penumpang melapor ke petugas Loket Cabang untuk melakukan pembelian tiket Layanan Tambahan *(Add On)* sesuai dengan data yang tercantum pada tiket ekonomi reguler yang dimiliki oleh penumpang 3. Petugas Loket Cabang memproses pembelian tiket sesuai dengan data yang tercantum pada tiket ekonomi reguler milik penumpang 4. Penumpang melakukan pembayaran melalui pembayaran tunai atau transfer ke Rekening Kantor Cabang PT PELNI
3	Waktu Pelayanan	Sesuai jam operasional Kantor Cabang.
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan besaran tarif yang diatur pada SK Direksi
5	Produk Layanan	Pembelian Tiket Layanan Tambahan *(Add On)*
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Surat Keputusan Direksi nomor: 01.24/02/SK/HKO.01/2024 tentang Tarif Layanan Tambahan (ADD ON) Untuk Penumpang Kapal PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Aplikasi Add On 3. Jaringan internet 4. Uang tunai

3	Kompetensi Pelaksana	**Usia (max)** 28 Tahun **Tinggi Badan (Min)** : Pria 165 cm dan Wanita 160 cm **Berat Badan :** Ideal Proporsional **Pendidikan** 1. Min. D3/S1 semua jurusan 2. Perguruan Tinggi Negeri PTN/PTS Akreditasi A/B dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) min 2,95 **Status** 1. Belum menikah yang dibuktikan dengan surat keterangan belum menikah dari kelurahan/ desa 2. Bersedia tidak menikah selama dalam masa kontrak kerja **Kesehatan** 1. Sehat jasmani dan rohani dilampiri dengan surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba ***Performance*** 1. Wajah menarik (good looking) 2. Tinggi dan berat badan proporsional 3. Berpenampilan rapi dan sopan 4. Tidak bertato **Kemampuan** 1. Menguasai min. 2 bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Indonesia) baik secara lisan maupun tulisan 2. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar, tidak memiliki aksen kedaerahan yang kental 3. Mampu mengoperasikan komputer minimal menguasai Ms Word dan Excel 4. Memiliki analisa yang baik 5. Mampu bekerja dalam jadwal shifting/ sesuai jadwal Kapal 6. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi 7. Mampu bekerja dibawah tekanan (under pressure) 8. Ramah dan memiliki empati yang tinggi 9. *Multitasking*
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Komersial dan Penunjang
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan dan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Melaksanakan penjualan tiket sesuai SOP Pemasaran Tiket Kapal Penumpang
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG KOMERSIAL & PENUNJANG

BERRYL A. INSANUL FIRDAUS
NRP. 8071

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	MEKANISME PEMBAYARAN TIKET ATAS PEMESANAN TIKET	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 13

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Calon Penumpang yang akan melakukan pembayaran atas pemesanan tiket wajib: 1. Memiliki Kode Pembayaran tiket yang masih valid (belum melewati batas waktu pembayaran) yang diperoleh dari channel pemesanan tiket seperti website, PELNI Mobile, Contact Center, dan Loket Cabang 2. Melakukan pembayaran sesuai dengan *channel* pembayaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pembayaran tiket yang dilakukan tidak sesuai dengan *channel* yang dipilih, berpotensi mengalami kegagalan pembayaran
2	Prosedur	1. Calon penumpang yang memesan tiket melalui *channel* reservasi dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan kode pembayaran sebagai referensi melalui *payment point* dan loket cabang yang telah ditunjuk oleh PT PELNI (Persero) 2. *Payment point* meliputi: *teller* bank, atm, internet *banking*, mitra pembayaran tiket atau sarana pembayaran lainnya yang ditentukan oleh PT PELNI (Persero) 3. Calon penumpang yang telah melakukan pembayaran tiket pada *payment point* , akan mendapatkan kode *booking* sebagai referensi untuk mendapatkan *single ticket* atau *boarding pass* 4. Calon penumpang yang telah melakukan pembayaran tiket pada loket cabang akan langsung mendapatkan *single ticket* atau *boarding pass* 5. Apabila setelah melakukan pembayaran kode *booking* tidak terbit, maka calon penumpang dapat memeriksa status pembayaran melalui *website*, *mobile apps* , dan melakukan konfirmasi pembayaran tiket dengan menghubungi *contact center* PT PELNI (Persero) atau loket cabang PT PELNI (Persero)
3	Waktu Pelayanan	Pembayaran maksimal dalam waktu 3 jam setelah pemesanan tiket dilakukan dan dibayarkan sesuai jam operasional *payment point* atau mitra pembayaran yang dipilih
4	Biaya/Tarif	Sesuai biaya admin pada masing-masing *payment point* atau mitra pembayaran yang dipilih
5	Produk Layanan	Layanan *payment point* /pembayaran atas kode pembayaran tiket PELNI
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PTPELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Aplikasi pembayaran (POS) yang menyediakan menu pembayaran tiket PELNI (untuk Minimarket dan agen PPOB) 2. Aplikasi perbankan yang menyediakan menu pembayaran tiket PELNI (Bank) 3. Aplikasi pembayaran / payment point sesuai channel yang dipilih oleh Calon Penumpang

3	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Pembayaran yang kompeten sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI (Persero) dan Mitra Pembayaran 2. Aplikasi Pembayaran tiket PELNI yang handal sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI (Persero) dan Mitra Pembayaran
4	Pengawas Internal	Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan Kontrak Pemasaran anatara PT PELNI (Persero) dan Mitra Pembayaran
6	Jaminan Pelayanan	Tersedianya layanan pembayaran tiket di channel yang telah dipilih oleh Calon Penumpang
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Calon Penumpang dapat melakukan pembayaran tiket dengan aman dan nyaman
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	PEMBATALAN TIKET	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 15

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang yang akan melakukan pembatalan tiket melalui Loket Cabang wajib membawa: 1. Bukti pembelian/pembayaran tiket 2. Fotokopi Kartu Identitas 3. Surat kuasa (bagi yang mewakilkan pembatalan tiket) 4. Pembatalan tiket pada Cabang yang sudah memberlakukan *boarding pass* hanya dapat dilakukan apabila resi/struk pembayaran/*e-ticket* belum dicetak menjadi *boarding pass* 5. Pembatalan tiket tidak dapat dilakukan setelah keberangkatan kapal
2	Prosedur	1. Penumpang dapat melakukan pembatalan tiket melalui Loket Cabang sampai dengan sebelum waktu keberangkatan Kapal. 2. Penumpang mengisi form pembatalan dan membawa persyaratan yang diperlukan 3. Petugas Loket Cabang memproses permintaan pembatalan tiket sesuai form yang telah diisi oleh Penumpang 4. Penumpang mendapatkan pengembalian biaya pembatalan tiket
3	Waktu Pelayanan	Sesuai jam operasional Kantor Cabang
4	Biaya/Tarif	Pembatalan tiket atas permintaan sendiri dikenakan biaya pembatalan 50% dari tarif dasar yang tertera di tiket
5	Produk Layanan	Pembatalan dan *refund* tiket
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi No. 06.27/02/SK/HKO.01/2023 tentang Tarif Batas Atas Angkutan Laut Untuk Penumpang di PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Komputer 2. Aplikasi PPSS (*Pelni Passenger Ticketing System*) 3. Jaringan internet 4. Uang tunai

3	Kompetensi Pelaksana	**Usia (max)** 28 Tahun **Tinggi Badan (Min)** : Pria 165 cm dan Wanita 160 cm **Berat Badan :** Ideal Proporsional **Pendidikan** 1. Min. D3/S1 semua jurusan 2. Perguruan Tinggi Negeri PTN/PTS Akreditasi A/B dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) min 2,95 **Status** 1. Belum menikah yang dibuktikan dengan surat keterangan belum menikah dari kelurahan/ desa 2. Bersedia tidak menikah selama dalam masa kontrak kerja **Kesehatan** 1. Sehat jasmani dan rohani dilampiri dengan surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba ***Performance*** 1. Wajah menarik (good looking) 2. Tinggi dan berat badan proporsional 3. Berpenampilan rapi dan sopan 4. Tidak bertato **Kemampuan** 1. Menguasai min. 2 bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Indonesia) baik secara lisan maupun tulisan 2. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar, tidak memiliki aksen kedaerahan yang kental 3. Mampu mengoperasikan komputer minimal menguasai Ms Word dan Excel 4. Memiliki analisa yang baik 5. Mampu bekerja dalam jadwal shifting/ sesuai jadwal Kapal 6. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi 7. Mampu bekerja dibawah tekanan (under pressure) 8. Ramah dan memiliki empati yang tinggi 9. *Multitasking*
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan dan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Satpam 2. CCTV 3. APAR
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09.20/01/SE/HKO.05/2024
	PENUKARAN *E-TICKET* MENJADI *SINGLE TICKET/BOARDING PASS*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 17

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Penumpang wajib memiliki *e-ticket* yang berisi Kode *Booking* dan sesuai dengan identitas Penumpang 2. *E-ticket* dapat berbentuk bukti pembayaran berupa struk, *email*, sms, *QR Code* atau media lain yang berisi kode *booking*
2	Prosedur	1. Penukaran *e-ticket* menjadi *single ticket* atau *boarding pass* dapat dilakukan di: a. Loket Cabang b. Terminal Penumpang c. Kantor Pusat d. Mesin cetak *boarding pass* di pelabuhan e. Lokasi lain yang ditentukan perusahaan 2. *Single ticket* atau *boarding pass* dapat dicetak berdasarkan kode *booking* yang valid dan tercatat di aplikasi *ticketing* 3. Penumpang menunjukkan identitas yang sesuai pada saat penukaran *boarding pass*
3	Waktu Pelayanan	Secepat-cepatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum kapal berangkat dan paling lambat 2 (dua) jam sebelum kapal berangkat
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Penukaran *single ticket* dan *boarding pass*
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT. PELNI (Persero).
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1 Komputer 2. Alat cetak *(printer) single ticket* dan *e-ticket* 3. Aplikasi PPSS untuk pencetakan *single ticket* 4. Aplikasi cetak *Boarding Pass* 5. Jaringan internet

3	Kompetensi Pelaksana	**Usia** (Max) 1. Pria 50 tahun 2. Wanita 35 tahun **Tinggi Badan:** (Min.) 165 cm **Berat Badan:** Ideal/Proporsional **Pendidikan** 1. Minimal D3/S1 semua jurusan 2. Berasal dari Perguruan Tinggi Negeri/Swasta dengan akreditasi A/B 3. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) 2,75 **Kesehatan** Sehat jasmani dan rohani dilampirkan surat keterangan Dokter dan surat keterangan bebas Narkoba dan buta warna ***Performance*** 1. Berbusana rapi, sopan, dan serasi 2. Rambut rapi dan tidak melebihi kerah baju 3. Jika berkumis atau berjenggot harus dicukur rapi 4. Untuk wanita tidak dalam keadaan mengandung/hamil dan bersedia tidak mengandung/hamil selama masa waktu kerja **Kemampuan** 1. Berbahasa Indonesia dengan baik dan benar 2. Menguasai Bahasa Inggris minimal pasif 3. Mampu mengoperasikan komputer minimal menguasai *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* 4. Memiliki analisa yang baik 5. Bersedia bekerja dalam jadwal s*hifting* sesuai dengan jadwal kapal di pelabuhan setempat 6. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi *(helpful)* 7. Mampu bekerja di bawah tekanan *(underpressure)* 8. Ramah dan memiliki empati yang tinggi.
4	Pengawas Internal	1. Kepala Bagian Operasional dan Pelayanan atau Kepala Urusan Operasional Kantor Cabang 2. Kepala Cabang 3. Kantor Pusat melalui Divisi Operasi Angkutan Penumpang
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Melaksanakan pelayanan pencetakan *single ticket* dan *boarding pass* dengan ramah
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Memastikan pelaksanaan cetak *e-ticket* menjadi *boarding pass* kondusif dan aman serta dipantau oleh petugas keamanan terminal penumpang
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang yang akan melakukan *check-in online* wajib : 1. Memiliki e-tiket di aplikasi PELNI Mobile. 2. Membawa Kartu Identitas sesuai dengan tiket pada saat *boarding* di *counter* DCS Pelabuhan.
2	Prosedur	1. Penumpang dapat melakukan *check-in online* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 2. Penumpang dapat melakukan *check-in online* dengan memilih menu "Pesanan" – Pilih "Tiketmu" – Pilih menu "Kelola Pesanan Tiket" – klik "*Check-in*". 3. Setelah melakukan *check-in online* penumpang akan mendapatkan *e-boarding pass* yang berlaku sebagai tiket resmi di atas Kapal. 4. Penumpang yang sudah melakukan *check-in online* akan dinyatakan sudah berangkat dan tidak dapat melakukan pembatalan tiket kecuali terjadi *force majeure*.
3	Waktu Pelayanan	Mulai dari 12 jam sebelum keberangkatan kapal
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Layanan	*Check-in online* dan *e-boarding pass*
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	-
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Perangkat Telepon Selular 2. Aplikasi PELNI *Mobile* 3. Aplikasi PPSS (*Pelni Passenger Ticketing System*) 4. Koneksi Internet

3	Kompetensi Pelaksana	**Usia (max)** 28 Tahun **Tinggi Badan (Min)** : Pria 165 cm dan Wanita 160 cm **Berat Badan :** Ideal Proporsional **Pendidikan** 1. Min. D3/S1 semua jurusan 2. Perguruan Tinggi Negeri PTN/PTS Akreditasi A/B dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) min 2,95 **Status** 1. Belum menikah yang dibuktikan dengan surat keterangan belum menikah dari kelurahan/ desa 2. Bersedia tidak menikah selama dalam masa kontrak kerja **Kesehatan** 1. Sehat jasmani dan rohani dilampiri dengan surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba ***Performance*** 1. Wajah menarik (good looking) 2. Tinggi dan berat badan proporsional 3. Berpenampilan rapi dan sopan 4. Tidak bertato **Kemampuan** 1. Menguasai min. 2 bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Indonesia) baik secara lisan maupun tulisan 2. Berbahasa Indonesia yang baik dan benar, tidak memiliki aksen kedaerahan yang kental 3. Mampu mengoperasikan komputer minimal menguasai Ms Word dan Excel 4. Memiliki analisa yang baik 5. Mampu bekerja dalam jadwal shifting/ sesuai jadwal Kapal 6. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi 7. Mampu bekerja dibawah tekanan (*under preasure*) 8. Ramah dan memiliki empati yang tinggi 9. *Multitasking*
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Penumpang Non Komersial dan Divisi Operasi Angkutan Penumpang
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan kebutuhan dan kelas Cabang
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Penumpang dapat melakukan *check-in online* dan *boarding* di *counter* DCS Pelabuhan untuk naik ke atas kapal
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect. We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	EMBARKASI PENUMPANG KE ATAS KAPAL	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 21

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Calon Penumpang memiliki *e-ticket* dan wajib membawa identitas sebagai berikut: a. WNI (Warga Negara Indonesia) membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) b. Untuk WNI yang membawa bayi dan tidak memiliki KTP (Kartu Tanpa Penduduk) diwajibkan untuk c. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang tertera pada paspor 2. Kegiatan embarkasi/*boarding* dapat dilakukan 3 (tiga) jam sebelum berangkatnya kapal penumpang yang akan disampaikan oleh petugas di Pelabuhan
2	Prosedur	**1. Cetak Tiket** **a. *Vending Machine*** Penumpang mencetak Boarding Pass dengan memindai/scanbarcode yang tertera pada e-ticket pada Vending Machine **b. *Printer Boarding Pass*** Penumpang mendatangi loket untuk mencetak Boarding Pass dengan memberikan e-ticket kepada Petugas Loket **2. Pemeriksaan Barang/*X-Ray Scanner*** **a. *X-Ray* (Pemindai Barang)** Penumpang menaruh barang pada alat *X-Ray* untuk diperiksa oleh petugas, apabila ditemukan barang yang berbahaya dan tidak sesuai dengan peraturan PT PELNI (Persero), demi keamanan di atas kapal maka barang tersebut tidak boleh dibawa masuk ke dalam pelabuhan dan ke atas kapal **b. *Walktrough Scanner* (Pemindai Orang)** Penumpang melalui alat *Walktrough Scanner* untuk diperiksa oleh petugas, apabila ditemukan barang yang berbahaya dan tidak sesuai dengan peraturan PT PELNI (Persero) demi keamanan di atas kapal maka barang tersebut tidak boleh dibawa masuk ke dalam pelabuhan dan ke atas kapal **3. Penimbangan Barang/Overbagasi** Penumpang yang telah memiliki Boarding Pass menuju area timbangan untuk di timbang barangnya oleh petugas, apabila barang penumpang melebihi 40 kg maka akan dikenakan tarif tambahan /kg untuk berat barang **4. Masuk Terminal/*Auto Gate*/Pemeriksaan Identitas oleh Petugas** **a. *Auto Gate* (Pemindai *Boarding Pass*)** Penumpang yang memiliki *Boarding Pass* menempelkan Boarding Pass pada alat *Auto Gate* di Pelabuhan untuk membuka pintu akses ke Pelabuhan **b. Pemeriksaan Identitas dan *Boarding Pass* oleh Petugas Pelabuhan** Penumpang memperlihatkan Boarding Pass dan Identitas kepada Petugas di Pintu Masuk Pelabuhan. **5. *Check In*** Penumpang menuju area DCS (*Departure Control System*)/*Check-In* dan memberikan *Boarding Pass* kepada petugas DCS bersama dengan Identitas KTP (Kartu Tanda Penduduk)/KK (Kartu Keluarga) untuk dilakukan diperiksa kesesuaiannya sebelum naik ke Ruang Tunggu. **6. Menunggu Kapal** Penumpang yang telah melakukan *Check-In* dapat menunggu Kapal di Ruang Tunggu atau naik ke atas Kapal sesuai dengan penyampaian Petugas PELNI di Pelabuhan. **7. Embarkasi/*Boarding*** Penumpang menuju ke Dermaga sesuai dengan arahan Petugas PELNI di Pelabuhan menuju Kapal yang sesuai dengan *Boarding Pass* dan sebelum menaiki tangga kapal akan dilakukan pemeriksaan kembali pada *Boarding Pass* dan Identitas agar penumpang tidak salah naik kapal. **8. *Boarding*** Penumpang naik ke atas Kapal melalui Tangga Darat/Garbarata dan diarahkan oleh Petugas di atas kapal menuju kasur/*seat* penumpang sesuai dengan *Boarding Pass*
3	Waktu Pelayanan	Petugas PT PELNI (Persero) dan Petugas Pelabuhan berada di Pelabuhan 4 (empat) jam sebelum Kapal Berangkat dan membuka proses Embarkasi 3 (tiga) jam sebelum Kapal Berangkat
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan tarif
5	Produk Layanan	Pemeriksaan kesesuaian tiket dengan identitas penumpang yang tertera pada KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga)

6	Pengelolaan Pengaduan	Layanan Pelanggan Contact Center INFO PELNI 162: 1. Telepon : (021) 162 2. Email : infopelni162@pelni.co.id 3. Instagram : Pelni162 4. Facebook : Pelni162 5. Whatsapp : 08111621162 6. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Meja DCS (*Departure Control System*); 2. Laptop; 3. Alat Cetak *Boarding Pass* (*Vending Machine/Printer Boarding Pass*); 4. Petugas DCS (*Departure Control System*), Embarkasi Debarkasi dan *Frontliner;* 5. Timbangan Barang dan Label Barang; 6. *Auto Gate* ; 7. X-Ray dan *Walktrough Scanner.*
3	Kompetensi Pelaksana	**1. Usia (Maks) 45 tahun** **2. Tinggi Badan (Min) 165 cm** **3. Berat Badan: Ideal/Proporsional** **4. Pendidikan:** a. Minimal D3 semua jurusan; b. Berasal dari Perguruan Tinggi Negeri/Swasta; c. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) minimal 2,75. **5. Kesehatan: Sehat jasmani dan rohani dilengkapi dengan surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba dan buta warna** **6. *Performance*** a. Berbusana rapi, sopan dan serasi; b. Rambut rapi dan tidak melebihi kerah baju; c. Jika berkumis atau berjenggot harus dicukur rapi. **7. Kemampuan** a. Berbahasa Indonesia dengan baik dan benar; b. Menguasai Bahasa Inggris minimal pasif c. Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai Word dan Excel d. Memiliki kemampuan analisa yang baik e. Bersedia bekerja menyesuaikan dengan jadwal layanan Kapal di pelabuhan setempat f. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi g. Mampu bekerja di bawah tekanan h. Ramah dan memiliki empati yang tinggi
4	Pengawas Internal	1. Kepala Cabang 2. Kepala Bagian Operasional; 3. Kepala Urusan Operasional; 4. Staff Operasi; 5. Officer Operasi; 6. Petugas DCS (*Departure Control System*), Embarkasi Debarkasi dan *Frontliner;* 7. Petugas Kapal
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan Cabang.
6	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Dalam Rangka Penerapan New Normal Life di PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan Penumpang dilakukan bersama dengan PT PELINDO (Persero) setiap dimulai dan diselesaikannya Pelayanan.

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT OPERASI
ANGKUTAN PENUMPANG

ARI PRIHATNANTO
NRP. 7856

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	LAYANAN BARANG BAWAAN/*OVERBAGASI*	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 24

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Bagasi bebas adalah barang bawaaan penumpang yang dibebaskan dari biaya (cuma-cuma) yang mempunyai volume maksimum 0,1 m3 atau ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm dengan berat maksimum 40 kg 2. Kelebihan bagasi (over bagasi) yang diijinkan tidak melebihi ketentuan ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm atau setara dengan volume maksimal 0,1 m3, dengan berat maksimum kelebihan bagasi (over bagasi) 40 kg 3. Penumpang yang membawa barang bawaan dengan ukuran melebihi berat maksimum dan volume kelebihan bagasi (over bagasi) dalam satu koper atau satu paket barang bawaan yang tidak dapat dipisahkan, maka dianggap sebagai muatan *(cargo)* dan ditempatkan di dalam palka selama masih tersedia 4. Bagi penumpang bayi tidak diberikan hak membawa bagasi bebas dan over bagasi
2	Prosedur	1. Penumpang masuk ke terminal penumpang di pelabuhan 2. Penumpang yang memiliki tiket penumpang dan membawa bagasi bebas yang telah diberikan label oleh Petugas Cabang, diizinkan untuk menuju ke Ruang Tunggu Keberangkatan atau dermaga untuk naik ke kapal (*boarding*) 3. Penumpang yang memiliki tiket Bagasi Lebih, Petugas Cabang melakukan penimbangan atau pengukuran dengan fasilitas operasional bagasi berupa alat timbangan/ukuran atau lainnya. 4. Penumpang membayar tarif Bagasi Lebih secara tunai atau *payment system* ke Petugas Cabang yang bertugas di Tim *Departure Control* 5. Penumpang yang telah melalui proses *check in* di *Departure Control* dapat menuju ke Ruang Tunggu Keberangkatan atau dermaga untuk naik ke kapal (*boarding*)
3	Waktu Pelayanan	Proses embarkasi di terminal penumpang selama kurang lebih telah dibuka 4 jam hingga 15 menit sebelum keberangkatan kapal.
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan besaran tarif yang diatur pada SK Direksi
5	Produk Layanan	Penjualan tiket kelebihan bagasi (Over Bagasi)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Surat Keputusan Direksi Nomor : 12.30/02/SK/HKO.01/2019 Tentang Tarif Over bagasi Penumpang di PT PELNI (Persero) 2. Surat Keputusan Direksi Nomor : 01.12/01/SK/HKO.01/2021 Tentang Tata Kelola Penanganan Barang Bawaan (Bagasi) Penumpang PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Alat ukur berupa timbangan yang telah dikalibrasi oleh instansi yang berwenang dan terintegrasi dengan alat ukur volume yang terbuat dari rangka besi dengan dimensi ukuran 70 cm x 40 cm x 35 cm 2. Aplikasi bagasi (PPSS) beserta kelengkapannya 3. Jaringan internet

3	Kompetensi Pelaksana	**Usia (Max.):** 1. Pria 50 tahun 2. Wanita 35 tahun **Tinggi Badan (Min.):** 165 cm **Berat Badan:** Ideal/Proporsional **Pendidikan** 1. Minimal D3/S1 semua jurusan 2. Berasal dari Perguruan Tinggi Negeri/Swasta dengan akreditasi A/B 3. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) 2,75 **Kesehatan** Sehat jasmani dan rohani dilampirkan surat keterangan Dokter dan surat keterangan bebas Narkoba dan buta warna ***Performance*** 1. Berbusana rapi, sopan, dan serasi 2. Rambut rapi dan tidak melebihi kerah baju 3. Jika berkumis atau berjenggot harus dicukur rapi 4. Untuk wanita tidak dalam keadaan mengandung/hamil dan bersedia tidak mengandung/hamil selama masa waktu kerja **Kemampuan** 1. Berbahasa Indonesia dengan baik dan benar 2. Menguasai Bahasa Inggris minimal pasif 3. Mampu mengoperasikan komputer minimal menguasai Microsoft Word dan Microsoft Excel 4. Memiliki analisa yang baik 5. Bersedia bekerja dalam jadwal *shifting* sesuai dengan jadwal kapal di pelabuhan setempat 6. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi (*helpful*) 7. Mampu bekerja di bawah tekanan (*underpressure*) 8. Ramah dan memiliki empati yang tinggi.
4	Pengawas Internal	1. Pengawasan oleh Kantor Cabang 2. Pengawasan oleh Kantor Pusat melalui Divisi Usaha Barang Non Komersial
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan di lapangan menyesuaikan dengan banyaknya jumlah calon penumpang
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Satpam 2. CCTV 3. APAR
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA BARANG NON KOMERSIAL

SAUBAN MUKSIN, SE
NRP. 7898

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas dan jadwal kapal (nama, rute, dan tujuan)
2	Prosedur	a. Penumpang disambut oleh petugas embarkasi kapal dengan ramah disertai gestur salam namaste b. Penumpang diarahkan menuju *seatnya* masing-masing sesuai yang tertera pada tiket c. Penumpang menempati *seat*-nya dan mendapatkan fasilitas sesuai tipe tiketnya masing - masing (ekonomi atau Kelas 1 / Kelas 2)
3	Waktu Pelayanan	Proses embarkasi di atas kapal dilakukan selama kurang lebih 1 jam sebelum kapal berangkat hingga 15 menit sebelum kapal berangkat
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Embarkasi penumpang menuju *seat*-nya masing - masing sesuai yang tertera pada tiket
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	Dek Informasi dan *Public Address*

3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Pelayan *Housekeeping* 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 8) Memahami administrasi terkait operasional *Housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping* , HK ceklis, inventori terkait kebutuhan peralatan *Housekeeping* 9) Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge* , dan *cleaning equipment* c. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan d. Petugas Keamanan 1) Memiliki kemampuan bela diri 2) Berpengalaman di bidang pengamanan 3) Tangkas dan tanggap terhadap situasi 4) Berintegritas 5) Memiliki SKCK dari instansi kepolisian 6) Memiliki sertifikat *security* dari instansi kepolisian 7) Memiliki KTA yang masih berlaku dari instansi kepolisian 8) Memiliki buku pelaut dan sertifikat sesuai dengan STCW 2010
4	Pengawas Internal	Mualim I/Mualim II Sr. dan Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 Septemeber 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	*Public Address* di atas kapal yang berfungi dengan baik
2	Prosedur	Penumpang mendapatkan informasi pelayanan melalui *Public Address* (PA) dengan rincian informasi sebagai berikut: 1) penitipan barang berharga di *safety box* 2) jam keberangkatan kapal dan tujuan 3) himbauan meminta pengantar agar meninggalkan kapal 4) menginformasikan agar penumpang menempati *seat* sesuai tertera pada tiket 5) menginformasikan dilarang merokok di dalam ruangan - ruangan kapal 6) menginformasikan bahwa kasur adalah fasilitas gratis (tidak diperjualbelikan) 7) menginformasikan jadwal ibadah 8) menginformasikan jadwal tayang bioskop 9) menginformasikan program *city tour* 10) menginformasikan penumpang tidak membuang sampah sembarangan 11) menginformasikan penumpang untuk berhati - hati terhadap segala bentuk kejahatan, pencurian, ataupun tindakan asusila 12) mengumumkan jam antrean makan dan dimulai dari dek terendah hingga dek tertinggi 13) mengumumkan posisi kapal dan mengajak penumpang untuk menikmati momen *sunset* dan *sunrise* di luar dek kapal 14) mengumumkan hiburan musik 15) mengumumkan kepada penumpang yang membutuhkan informasi dapat menghubungi dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6 16) mengumumkan jadwal tiba kapal dan nama pelabuhan serta destinasi wisata di sekitarnya
3	Waktu Pelayanan	Selama kapal berlayar
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Informasi layanan
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	*Public Address*
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Pelayan Housekeeping a. Memiliki sertifikat *hospitality* b. Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar c. Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* d. Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah e. Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen f. Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil g. Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang h. Memahami administrasi terkait operasional *housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping* , HK ceklis, i. Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge* , dan *cleaning equipment*

4	Pengawas Internal	Kepala Pelayanan dan Perbekalan serta Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan sesuai rincian prosedur yang tercantum pada SOP Pelayanan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN PENITIPAN BARANG DI *SAFETY BOX*	No. Dok :09. 20/01/SE/HKO. 05/2024 Tgl Efektif : 20/09/2024 Hal : 30

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:		
NO	**KOMPONEN**	**URAIAN**
1	Persyaratan	Penumpang mengisi form penitipan barang sesuai dengan data yang tercantum pada tiket dan kartu identitas
2	Prosedur	a. Penumpang mengisi form penitipan barang b. Setelah menyerahkan form penitipan barang yang telah diisi, penumpang menyerahkan barang yang dititipkan kepada pihak kapal c. Penumpang mendapatkan nomor *safety box* (loker) tempat barang dititipkan d. Penumpang mendapatkan salinan form penitipan barang (form asli disimpan untuk arsip kapal)
3	Waktu Pelayanan	Selama kapal berlayar
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Penitipan barang di atas kapal yang disimpan di *safety box*
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi :		
NO	**KOMPONEN**	**URAIAN**
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	*Safety Box*
3	Kompetensi Pelaksana	Kepala Pelayan *Housekeeping* a. Memiliki sertifikat *hospitality* b. Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar c. Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* d. Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah e. Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen f. Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil g. Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang h. Memahami administrasi terkait operasional *housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping*, HK ceklis, inventori terkait kebutuhan peralatan *Housekeeping* i. Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge*, dan *cleaning equipment*

4	Pengawas Internal	Kepala Pelayanan dan Perbekalan serta Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan sesuai rincian prosedur yang tercantum pada SOP Pelayanan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang mendapatkan kamar kelas 1A dan 1B sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada tiket
2	Prosedur	a. Penumpang yang telah memiliki tiket kamar kelas dapat melapor kepada petugas di Informasi dek 5 atau dek 6 b. Penumpang akan diberikan kunci kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada tiket c. Petugas kapal akan mengantarkan penumpang ke kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada tiket
3	Waktu Pelayanan	Pada saat kegiatan embarkasi (penumpang naik di atas kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif, tetapi memberikan kartu identitas diri sebagai jaminan pengambilan kunci
5	Produk Layanan	Penumpang dapat menikmati fasilitas kamar kelas sesuai dengan jenis kelas yaitu kamar kelas tipe 1A, 1B
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 10.04/01/SK/HKO.01/2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kasur Ekonomi Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	Standar komponen fasilitas kabin kamar kelas 1A dan 1B : a. *Lifejacket* b. Kasur springbed dengan sprei, bantal dan sarung bantal berwarna putih c. Selimut jenis *microfiber /polyster* d. TV (flat) 29 inch e. Kamar mandi di dalam kabin kamar f. Fasilitas tambahan seperti: gelas, nampan, termos dan tempat sampah di dalam kamar
3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Pelayan *Housekeeping* 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 8) Memahami administrasi terkait operasional *Housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping* , HK ceklis, 9) Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge* , dan *cleaning* c. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan

4	Pengawas Internal	Mualim I/Mualim II Sr. dan Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang mendapatkan kamar kelas 2A dan 2B sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada tiket
2	Prosedur	a. Penumpang yang telah memiliki tiket kamar kelas dapat melapor kepada petugas di Informasi dek 5 atau dek 6 b. Penumpang akan diberikan kunci kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada tiket c. Petugas kapal akan mengantarkan penumpang ke kamar sesuai dengan nomor kamar yang tertera pada tiket
3	Waktu Pelayanan	Pada saat kegiatan embarkasi (penumpang naik di atas kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif, tetapi memberikan kartu identitas diri sebagai jaminan pengambilan kunci
5	Produk Layanan	Penumpang dapat menikmati fasilitas kamar kelas sesuai dengan jenis kelas yaitu kamar kelas tipe 2A dan 2B
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 10.04/01/SK/HKO.01/2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kasur Ekonomi Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	Standar komponen fasilitas kabin kamar kelas 2A dan 2B : a. *Lifejacket* b. Kasur springbed dengan sprei, bantal dan sarung bantal berwarna putih c. Fasilitas tambahan seperti: tempat sampah di dalam kamar
3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Pelayan *Housekeeping* 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 8) Memahami administrasi terkait operasional *Housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping* , HK ceklis, 9) Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge* , dan *cleaning* c. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan

4	Pengawas Internal	Mualim I/Mualim II Sr. dan Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang memiliki tiket kelas ekonomi dengan nomor *seat*
2	Prosedur	a. Penumpang yang telah memiliki tiket dapat menunjukkan kepada petugas embarkasi pada saat kegiatan embarkasi berlangsung c. Petugas kapal akan mengantarkan penumpang ke *seat* sesuai dengan nomor *seat* yang tertera pada tiket
3	Waktu Pelayanan	Pada saat kegiatan embarkasi (penumpang naik di atas kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif
5	Produk Layanan	Penumpang mendapatkan *seat* sesuai dengan nomor seat yang tertera pada tiket
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 10.04/01/SK/HKO.01/2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kasur Ekonomi Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	Standar komponen fasilitas kelas ekonomi: a. *Lifejacket* b. Kasur ekonomi jenis *foam*/ busa
3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Pelayan *Housekeeping* 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 8) Memahami administrasi terkait operasional *Housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping*, HK ceklis, 9) Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge*, dan *cleaning* c. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan

4	Pengawas Internal	Mualim I/Mualim II Sr. dan Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang memiliki tiket kelas ekonomi tanpa nomor *seat*
2	Prosedur	a. Penumpang yang telah memiliki tiket dapat menunjukkan kepada petugas embarkasi pada saat kegiatan embarkasi berlangsung b. Petugas kapal akan mengarahkan penumpang menuju dek informasi yang berada di dek 4 dan dek 5 untuk mengambil matras c. Penumpang dapat menempati area *non seat* (*hall* dan lorong kapal)
3	Waktu Pelayanan	Pada saat kegiatan embarkasi (penumpang naik di atas kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif, tetapi menjaminkan kartu identitas diri untuk mendapatkan matras
5	Produk Layanan	Penumpang tidak mendapatkan *seat,* tetapi dapat menempati area *non seat* (hall dan lorong kapal)
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center*: (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 10.04/01/SK/HKO.01/2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kasur Ekonomi Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	Standar komponen fasilitas kelas ekonomi: a. *Lifejacket* b. Matras
3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Pelayan *Housekeeping* 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 8) Memahami administrasi terkait operasional *Housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping*, HK ceklis, 9) Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge*, dan *cleaning* c. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan

4	Pengawas Internal	Mualim I/Mualim II Sr. dan Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	LAYANAN TAMBAHAN *(ADD ON)* PREMIUM DI ATAS KAPAL	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 40

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang yang telah memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* akan menempati seat sesuai dengan jenis tiket yang telah dibeli, diantaranya : 1. Memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* Ekonomi dan akan menempati dek ekonomi sesuai dengan nomor *seat* yang tertera pada tiket 2. Memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* Premium dan akan menempati cabin eks kelas sesuai dengan nomor cabin yang tertera pada tiket
2	Prosedur	1. Penumpang yang telah memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* dapat melapor kepada petugas di informasi dek 5 atau dek 6 Kapal 2. Penumpang akan diberikan *amenities* sesuai dengan ruas perjalanan dari pelabuhan keberangkatan sampai dengan pelabuhan tujuan 3. Selanjutnya, petugas kapal akan mengarahkan penumpang ke tempat/seat sesuai dengan nomor yang tertera pada tiket
3	Waktu Pelayanan	Pada saat kegiatan embarkasi (penumpang naik ke atas kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif, tetapi memberikan kartu identitas diri sebagai jaminan pengambilan kunci
5	Produk Layanan	Layanan Tambahan *(Add On)* Premium di atas Kapal meliputi : 1. Penumpang yang telah memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* akan menikmati fasilitas berupa Bantal & Sarung Bantal, Sprei, Selimut yang telah terpasang pada kasur dan *Amenities* (sandal, shower cap, sikat gigi & pasta gigi, sabun & *shampo*) 2. Kasur yang digunakan pada cabin eks kelas disesuaikan dengan ukuran tempat tidur yang tersedia (Kasur Ekonomi/Kasur Spring Bed) 3. Penumpang dengan tiket Layanan Tambahan *(Add On)* Premium dapat menggunakan toilet yang terdapat didalam cabin eks kelas 4. Pemasangan Sprei, Bantal, Sarung Bantal, dan Selimut kepada penumpang hanya berlaku sekali pemakaian dari pelabuhan keberangkatan hingga pelabuhan tujuan 5. Penumpang yang menggunakan layanan Add On berhak mendapatkan paket Amenities (sandal, shower cap, sikat gigi & pasta gigi, sabun & shampo) dengan rincian sebagai berikut : a. Perjalanan 1 s/d 2 ruas pelabuhan pemberian 1 *amenities* b. Perjalanan 3 s/d 4 ruas pemberian 2 *amenities* c. Perjalanan lebih dari 5 ruas pelabuhan pemberian 3 *amenities*
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Nota Dinas Pjs. *Vice President* Usaha Penumpang Komersial & Penunjang Nomor : 05.05/06/ND-B/UPK/2023 tanggal 05 Mei 2023 tentang Go Live Layanan Add On di Seluruh Kapal Penumpang.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Sprei 2. Sarung Bantal 3. Selimut 4. *Amenities*
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pelayan 1. Memiliki sertifikat *hospitality* 2. Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3. Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pengelolaan kamar penumpang 4. Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detail 5. Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang

4	Pengawas Internal	1. Kepala Pelayanan dan Perbekalan 2. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan I
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi dilapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Petugas keamanan 2. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG KOMERSIAL & PENUNJANG

BERRYL A. INSANUL FIRDAUS
NRP. 8071

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang yang telah memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* akan menempati seat sesuai dengan jenis tiket yang telah dibeli, diantaranya : 1. Memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* Ekonomi dan akan menempati deck ekonomi sesuai dengan nomor *seat* yang tertera pada tiket 2. Memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* Premium dan akan menempati cabin eks kelas sesuai dengan nomor cabin yang tertera pada tiket
2	Prosedur	1. Penumpang yang telah memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* dapat melapor kepada petugas di informasi deck 5 atau deck 6 kapal 2. Penumpang akan diberikan *amenities* sesuai dengan ruas perjalanan dari pelabuhan keberangkatan sampai dengan pelabuhan tujuan 3. Selanjutnya, petugas kapal akan mengarahkan penumpang ke tempat/seat sesuai dengan nomor yang tertera pada tiket
3	Waktu Pelayanan	Pada saat kegiatan embarkasi (penumpang naik ke atas kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak ada tarif, tetapi memberikan kartu identitas diri sebagai jaminan pengambilan kunci
5	Produk Layanan	Layanan Tambahan *(Add On)* Ekonomi di atas Kapal meliputi : 1. Penumpang yang telah memiliki tiket Layanan Tambahan *(Add On)* akan menikmati fasilitas berupa Bantal & Sarung Bantal, Sprei, Selimut yang telah terpasang pada kasur dan *Amenities* (sandal, shower cap, sikat gigi & pasta gigi, sabun & *shampo*) 2. Pemasangan Sprei, Bantal, Sarung Bantal, dan Selimut kepada penumpang hanya berlaku sekali pemakaian dari pelabuhan keberangkatan hingga pelabuhan tujuan 3. Penumpang yang menggunakan layanan Add On berhak mendapatkan paket Amenities (sandal, shower cap, sikat gigi & pasta gigi, sabun & shampo) dengan rincian sebagai berikut : a. Perjalanan 1 s/d 2 ruas pelabuhan pemberian 1 *amenities* b. Perjalanan 3 s/d 4 ruas pemberian 2 *amenities* c. Perjalanan lebih dari 5 ruas pelabuhan pemberian 3 *amenities*
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Nota Dinas Pjs. *Vice President* Usaha Penumpang Komersial & Penunjang Nomor : 05.05/06/ND-B/UPK/2023 tanggal 05 Mei 2023 tentang Go Live Layanan Add On di Seluruh Kapal Penumpang.
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Sprei 2. Sarung Bantal 3. Selimut 4. *Amenities*
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pelayan 1 Memiliki sertifikat *hospitality* 2 Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3 Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pengelolaan kamar penumpang 4 Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detail 5 Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang

4	Pengawas Internal	1. Kepala Pelayanan dan Perbekalan 2. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan I
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan dengan kondisi dilapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Petugas keamanan 2. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan sesuai dengan Kontrak antara PT PELNI dan masing-masing Pelaksana

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG KOMERSIAL & PENUNJANG

BERRYL A. INSANUL FIRDAUS
NRP. 8071

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Memiliki tiket kapal yang masih berlaku untuk dilakukan *scan barcode*
2	Prosedur	Penyajian kepada penumpang dibedakan menjadi 2 jenis, penumpang ekonomi dan penumpang kelas 1 dan 2 a. Penumpang Ekonomi 1) Penumpang menunjukkan *barcode* pada tiket untuk di*scan* oleh pihak kapal 2) Pelayan F&B melakukan *scan* barcode pada tiket penumpang 3) Setelah *barcode* pada tiket penumpang discan, penumpang mendapatkan jatah makanan sesuai menu menggunakan *mealbox* b. Penumpang Kelas 1 dan 2 1) Penumpang menunjukkan *barcode* pada tiket untuk di*scan* oleh pihak kapal 2) Pelayan F&B melakukan *scan* barcode pada tiket penumpang 3) Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang berada di Salon Kelas 4) Setelah barcode pada tiket penumpang discan, penumpang dapat mengambil makanan pada prasmanan
3	Waktu Pelayanan	Menu disajikan pada pagi, siang, dan malam dengan rincian sebagai berikut: a. Makan pagi dilaksanakan pada jam **06.00 s/d 08.00** waktu lokal b. Makan siang dilaksanakan pada jam **11.30 s/d 13.30** waktu lokal b. Makan malam dilaksanakan pada jam **17.30 s/d 19.30** waktu lokal
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Menu makanan penumpang terlampir pada Surat Edaran Direktur Usaha Angkutan Penumpang Nomor: 01.19/01/SE/HKO.05/2024 tentang Standar Menu Makanan dan Minuman Penumpang dan Awak Kapal PT PELNI (Persero)
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center*: (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Edaran Direktur Usaha Angkutan Penumpang Nomor: 01.19/01/SE/HKO.05/2024 tentang Standar Menu Makanan dan Minuman Penumpang dan Awak Kapal PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	a. *Mealbox* b. Alat *scan barcode* c. Alat sendok takar
3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan I 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Koki 1) Memiliki sertifikasi *food handling, food product, hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Kemampuan untuk mengembangkan resep dan menu yang kreatif 4) Memahami *food preparation* dan *menu planning* 5) Memahami *kitchen management control system* 6) Kemampuan untuk mengelola beberapa dapur/outlet 7) Keterampilan menghitung *food cost* 8) Pengetahuan mendalam tentang industri dan tren makanan

		c. Koki 1) Memiliki sertifikasi *food handling, food product, hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap makanan 4) Mampu mengolah produk makanan sesuai resep 5) Memahami prosedur *kitchen control system* 6) Memahami *basic cutting method* dan *cooking method* d. Kepala Pelayan F&B 1) Memiliki sertifikasi *food handling, food product, hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang F&B 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten memberikan pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan 8) Memahami administrasi operasional restoran seperti: *roster schedule waiter, set up layout restaurant/event* , inventori terkait kebutuhan peralatan F&B *service* 9) Memahami prosedur supervisi *sequences of service* di restaurant, pelayanan *silver service* , *buffet service, counter service* dan *trolly service* e. Pelayan F&B 1) Memiliki sertifikasi *food handling* dan *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap makanan dan minuman 4) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 5) Mampu secara konsisten memberikan pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan 6) Memahami mengenai prosedur *sequences of service* di restoran, pelayanan *silver service, buffet service, counter service* dan *trolly service*
4	Pengawas Internal	Kepala Pelayanan dan Perbekalan serta Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan I
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kondisi di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN PELAYANAN KEBERSIHAN UMUM	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024 Tgl Efektif : 20/09/2024 Hal : 46

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Kegiatan kebersihan dilakukan menggunakan alat kebersihan dan *chemical* sesuai kontrak kerja sama dengan
2	Prosedur	Kebersihan umum mencakup area kabin Kelas, lorong dan *hall* kapal, serta area dek penumpang Ekonomi a. Area Kelas 1) Penumpang menempati area kelas dalam kondisi bersih dan rapi 2) Penumpang dapat mengajukan permintaan penggantian linen pada pihak kapal 3) Penumpang menempati kamar kelas dengan kondisi toilet yang bersih, wangi, dan kering b) Area Eks Kelas 1) Penumpang menempati area eks kelas dalam kondisi bersih dan rapi 2) Penumpang dapat menikmati fasilitas eks kelas (kasur dan toilet) yang bersih dan baik c) Area *hall* dan lorong 1) Seluruh fasilitas dan area *hall* dan lorong dalam kondisi bersih dan tidak ada sampah yang berserakan d) Area Ekonomi 1) Penumpang dapat menemukan tempat sampah dengan mudah 2) Toilet penumpang dalam kondisi bersih, kering, dan wangi 3) Fasilitas pada toilet penumpang dapat berfungsi dengan baik 4) Penumpang mendapatkan fasilitas kasur dalam kondisi yang baik (tidak robek) dan bersih
3	Waktu Pelayanan	Pembersihan dilakukan dengan cara *shifting* sebagai berikut: a. Shift I (*General Cleaning* : pukul 06.00 s/d 14.00 b. Shift II *Maintenance Cleaning* : pukul 14.00 s/d 22.00 c. Shift III Insidental *Cleaning* : pukul 22.00 s/d 06.00 (sesuai instruksi kapal)
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Kebersihan area umum (area kabin Kelas, lorong dan hall kapal, serta area dek penumpang Ekonomi) yang bersih, tidak ada debu, kering, wangi, serta tidak ada sampah yang berserakan
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 09.06/05/SK/HKO.01/2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kegiatan Kebersihan Ruang Ekonomi Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	a. Alat kebersihan b. *Chemical* atau bahan pembersih
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan b. Pelayan Kamar 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pengelolaan kamar penumpang 4) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detail 5) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 6) Memahami mengenai prosedur *make up room, cleaning methods, chemical knowledge* dan *cleaning equipment*

4	Pengawas Internal	a. Kepala Pelayanan dan Perbekalan b. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II c. Kepala Pelayan *Housekeeping*
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kondisi di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok: 09. 2001/SE/HKO. 05/2024
	PELAYANAN KEBERSIHAN KAMAR KELAS	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 48

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Kegiatan kebersihan kamar dilakukan menggunakan alat kebersihan dan *chemical* sesuai kontrak kerja sama dengan Penyedia
2	Prosedur	a. Penumpang menempati kamar kelas dalam kondisi bersih dan rapi b. Penumpang dapat mengajukan permintaan pembersihan kamar pada pihak kapal c. Penumpang dapat mengajukan permintaan penggantian linen pada pihak kapal atau paling lambat 1x1 minggu d. Penumpang mendapatkan fasilitas gelas, nampan, termos dan tempat sampah di dalam kamar e. Penumpang menempati kamar kelas dengan kondisi toilet yang bersih, wangi, dan kering f. Toilet kamar kelas dalam kondisi bersih, kering, dan wangi g. Fasilitas pada toilet penumpang dapat berfungsi dengan baik
3	Waktu Pelayanan	Pembersihan kamar kelas dilakukan saat kapal sudah ditinggalkan oleh penumpang atau permintaan dari penumpang
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Kamar kelas yang bersih, rapi, dan wangi
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center*: (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 10.04/01/SK/HKO.01/2019 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Kasur Ekonomi Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	a. Alat kebersihan b. *Chemical* atau bahan pembersih
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pelayan Kebersihan 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pembersihan area umum/publik 4) Memiliki pengetahuan *cleaning methods* dan *chemical knowledge* 5) Dapat mengoperasikan peralatan manual maupun *electrical* kebersihan b. Pelayan Kamar 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Orientasi 3) Memiliki pengetahuan terkait dengan higienitas dan konsistensi terhadap pengelolaan kamar penumpang 4) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detail 5) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 6) Memahami mengenai prosedur *make up room, cleaning methods, chemical knowledge* dan *cleaning equipment*

4	Pengawas Internal	a. Kepala Pelayanan dan Perbekalan b. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II c. Kepala Pelayan *Housekeeping*
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kondisi di lapangan dan tipe kapal
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan oleh Kepala Pelayanan dan Perbekalan yang dilaporkan melalui KPI Kapal Penumpang dan rutin dikirimkan per bulan kepada Divisi Pelayanan Angkutan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect. We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	FASILITAS HIBURAN *LIVE MUSIC* DI ATAS KAPAL	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 50

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Fasilitas hiburan *live music* dapat dinikmati oleh penumpang ekonomi dan penumpang kelas, khusus di Kapal tipe 3000 & 2000
2	Prosedur	Penumpang dapat menikmati fasilitas hiburan *Live Music* dengan rincian sebagai berikut : a. Dilaksanakan setelah kapal bertolak dari Pelabuhan dengan waktu keberangkatan kapal antara jam 07.00 - 15.00 waktu lokal, dengan durasi pertunjukan selama 1 (satu) jam bertempat di salon Kelas b. Pada saat makan siang pukul 11.30 - 13.30 waktu di atas atau menyesuaikan setelah jam makan siang Kapal. Lokasi hiburan *Live Music* di kapal *single class* (hanya Ekonomi) dan berada di area antrean pengambilan makan, sedangkan untuk kapal *non single class* berada di salon Kelas c. Hiburan malam dilaksanakan pada pukul 19.30 - 23.00 waktu di atas kapal, bertempat di salon kelas
3	Waktu Pelayanan	Hiburan *Live Music* di atas kapal dilakukan pada 3 waktu dengan rincian sebagai berikut: a. Setelah bertolak dari pelabuhan dalam rentang waktu 07.00 - 15.00 b. Siang : 11.30 - 13.30 waktu lokal c. Malam : 19.30 - 23.00 waktu lokal
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Hiburan *Live Music* kepada penumpang di Kapal tipe 3000 & 2000
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 09.06/04/SK/HKO.01/2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kegiatan Hiburan Musik di Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	a. Alat musik organ tunggal (*keyboard* dan *sound system*) b. Area Salon Kelas c. Area Pengambilan Makanan Penumpang Ekonomi
3	Kompetensi Pelaksana	a. Penyanyi/*Singer* 1) Diutamakan berumur di bawah 30 tahun, berpenampilan menarik 2) Menguasai lagu (minimal masuk dalam *list* top 40 favorit lokal) untuk *keyboardist* 3) Memiliki jiwa *entertainer* /interaktif dengan penumpang misal mengajak penumpang untuk menyanyi bersama b. Pemusik/Anggota Band Berpengalaman di bidang instrumen musik terutama bermain organ/*keyboard* c. Teknisi/*Soundman* 1) Berpengalaman di bidang kelistrikan dan elektronik terutama merangkai perangkat musik menjadi satu kesatuan 2) Mampu memobilisasi alat dari suatu lokasi ke lokasi lain

4	Pengawas Internal	a. Kepala Pelayanan dan Perbekalan b. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II c. Kepala Pelayan *Housekeeping*
5	Jumlah Pelaksana	a. Penyanyi/*Singer* : 2 orang b. Pemusik/Anggota Band: 1 orang c. Teknisi/*Soundman* : 1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan sesuai rincian prosedur yang tercantum pada SOP Pelayanan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect. We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok: 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	FASILITAS HIBURAN *TV CHANNEL* DI ATAS KAPAL	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 52

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Fasilitas hiburan *TV Channel* dapat dinikmati oleh penumpang ekonomi dan penumpang Kelas di seluruh tipe Kapal
2	Prosedur	Penumpang dapat menikmati fasilitas hiburan *TV Channel* setiap saat selama berada di atas Kapal
3	Waktu Pelayanan	Hiburan *TV Channel* dilakukan setiap saat ketika Kapal beroperasi
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Hiburan *TV Channel* kepada penumpang di seluruh tipe Kapal
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center*: (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero) c. Surat Keputusan Direksi Nomor: 09.06/04/SK/HKO.01/2018 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kegiatan Hiburan Musik di Kapal Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana	TV di beberapa titik area dek penumpang
3	Kompetensi Pelaksana	Perwira Radio (Markonis) 1) Berpengalaman di bidang kelistrikan dan elektronik terutama merangkai perangkat menjadi satu kesatuan 2) Mampu memobilisasi alat dari suatu lokasi ke lokasi lain
4	Pengawas Internal	Mualim I
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan sesuai rincian prosedur yang tercantum pada SOP Pelayanan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN
ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penangan keluhan di atas kapal dapat ditangani oleh Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II berkoordinasi dengan Kepala Pelayan *Housekeeping*. Sedangkan keluhan penumpang melalui *call center* tidak ditangani di atas kapal
2	Prosedur	a. Penumpang mengajukan komplain kepada pihak kapal dengan mengisi form keluhan b. Pihak kapal menerima form keluhan yang telah diisi oleh penumpang d. Penumpang menerima permintaan maaf dari pihak kapal dan konfirmasi ulang terkait komplain yang diajukan e. Penumpang menerima penjelasan dan penanganan mengenai komplain tersebut f. Jika komplain sudah tertangani maka komplain dianggap selesai dan divalidasi pada form keluhan g. Jika komplain tidak bisa diselesaikan pada saat *real time*, maka akan dilakukan prosedur tindak lanjut sebagai berikut: 1) Penumpang menerima permintaan maaf dan menunggu pihak untuk mengkoordinasikan keluhan lebih lanjut 2) Pihak kapal menanyakan nomor *seat* dan identitas untuk keperluan lebih lanjut kepada penumpang 3) Pihak kapal mengunjungi *seat* penumpang untuk kembali meminta maaf dan menjelaskan rencana tindak lanjut penyelesaian keluhan
3	Waktu Pelayanan	Selama kapal berlayar
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Penanganan keluhan penumpang di atas kapal
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center*: (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	a. Ruang Informasi Dek 4 atau Dek 5 b. Form Keluhan Penumpang
3	Kompetensi Pelaksana	a. Asisten Kepala Pelayanan dan Perbekalan II 1) Fasih berbahasa Inggris 2) Memiliki jiwa kepemimpinan setara Teknis Tingkat Lanjut 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product, hospitality*) b. Kepala Pelayan *Housekeeping* 1) Memiliki sertifikat *hospitality* 2) Pernah mengikuti Diklat Teknis Tingkat Dasar 3) Memiliki jiwa kepemimpinan di bidang *Housekeeping* 4) Memiliki pengetahuan perencanaan strategis, komunikasi, keterampilan interpersonal dan pemecahan masalah 5) Mampu berhubungan dengan semua level penumpang dan manajemen 6) Memiliki kemampuan untuk menangani permintaan penumpang secara detil 7) Mampu secara konsisten menyenangkan dan memuaskan penumpang 8) Memahami administrasi terkait operasional *Housekeeping* seperti: *roster schedule Housekeeping*, HK ceklis, 9) Memahami mengenai prosedur supervisi *make up room, cleaning methods, chemical knowledge*, dan *cleaning equipment*

4	Pengawas Internal	Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kondisi di lapangan
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan sesuai rincian prosedur yang tercantum pada SOP Pelayanan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 20/01/SE/HKO. 05/2024
	LAYANAN *LOST AND FOUND* DI ATAS KAPAL	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 55

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Penumpang melaporkan kepada Kepala Pelayanan dan Perbekalan dan mengisi *form lost and found*
2	Prosedur	Prosedur *lost and found* dibagi menjadi 2 proses bisnis a. Laporan *Lost and Found* (barang/orang sumber penumpang) 1) Penumpang mengisi laporan kehilangan barang/orang sesuai dengan data pada kartu identitas 2) Penumpang dapat melapor di Informasi Dek 4 atau Informasi Dek 5 3) Pihak kapal melakukan pendataan spesifikasi/ciri - ciri barang atau orang yang hilang serta mencatat kronologis kehilangan berdasarkan laporan dari penumpang 4) Pihak kapal memberikan pengumuman melalui PA (*Public Address*) kepada seluruh penumpang agar menginfokan kepada petugas jika melihat atau menemukan barang/orang yang dimaksud pelapor (penumpang) 5) Jika barang/orang yang hilang telah ditemukan sesuai dengan laporan dari pelapor, pihak kapal melakukan verifikasi pada barang/orang tersebut 6) Jika sesuai, pihak menyerahkan orang/barang kepada pelapor tanpa meminta imbalan 7) Penumpang (pelapor) menerima orang/barang disertai keterangan penyelesaian pada buku *lost and found* (dan Berita Acara Serah Terima Barang) disertai dengan bukti foto penyerahan barang/orang oleh pihak kapal kepada pelapor 8) Jika barang/orang tidak ditemukan, maka pihak kapal mengeluarkan surat kehilangan yang ditandatangani oleh Pelapor, Kepala Pelayanan dan Perbekalan, dan Nakhoda b. Laporan *Lost and Found* (barang sumber petugas/ABK) 1) Jika pihak kapal menemukan barang hilang tanpa pemilik, maka segera melaporkannya kepada Kepala Pelayanan dan Perbekalan di ruang informasi dek 4 atau dek 5 2) Setelah mendapat laporan, Kepala Pelayanan dan Perbekalan melakukan pendataan spesifikasi/ciri - ciri barang 3) Kepala Pelayanan dan Perbekalan menginfokan barang ditemukan melalui PA (*Public Address*) kepada seluruh penumpang dan ABK 4) Jika dalam waktu 15 menit belum ada klaim atas kepemilikan barang, maka pihak kapal wajib terus memberikan pengumuman setiap 15 menit selanjutnya secara berkala maksimal 3 kali 5) Jika masih belum ada klaim kepemilikan barang, maka diumumkan kembali paling lambat satu jam (per 15 menit sekali) sebelum kapal sandar/tiba di pelabuhan 6) Jika barang telah mendapatkan klaim atas kepemilikan, selanjutnya pihak kapal menyerahkan barang disertai dengan verifikasi identitas pemilik dan kesesuaian barang tanpa meminta imbalan 7) Pemilik/penumpang menerima barang disertai keterangan penyelesaian pada buku *lost and found* (serta menerima Berita Acara Penemuan Barang yang Hilang
3	Waktu Pelayanan	Selama kapal berlayar
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Layanan *lost and found* untuk penumpang
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: a. *Call Center* : (021) 162 b. WhatsApp: +62 811-1621-162 c. Email: infopelni162@pelni.co.id d. Twitter: @pelni162 e. Facebook: Pelni162 f. Instagram: @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut b. Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	a. Ruang Informasi di atas kapal yang berada di dek 4 atau dek 5 b. Form *lost and found*

3	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Pelayanan dan Perbekalan 1) Pernah menjabat posisi *head room* departemen divisi/F&B 2) Bisa berbahasa Inggris 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik 4) Diutamakan memiliki sertifikat kompetensi (*food handling, food product,* dan *hospitality*) b. Petugas Keamanan 1) Memiliki kemampuan bela diri 2) Berpengalaman di bidang pengamanan 3) Tangkas dan tanggap terhadap situasi 4) Berintegritas 5) Memiliki SKCK dari instansi kepolisian 6) Memiliki sertifikat *security* dari instansi kepolisian 7) Memiliki KTA yang masih berlaku dari instansi kepolisian 8) Memiliki buku pelaut dan sertifikat sesuai dengan STCW 2010
4	Pengawas Internal	Nakhoda serta Kepala Pelayanan dan Perbekalan
5	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kondisi di lapangan
6	Jaminan Pelayanan	Surat Keputusan Direksi Nomor: 02.02/02/SK/HKO.01/2024 tentang *Standard Operating Procedure* Pelayanan Penumpang PT PELNI (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	a. Surat Keputusan Direksi Nomor: 01.18/02/SK/HKO.01/2018 tentang Penetapan Manual Sistem Manajemen Keselamatan Kapal (*Safety Management System Manual*) b. Petugas Keamanan c. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan sesuai rincian prosedur yang tercantum pada SOP Pelayanan Penumpang

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG

REPONA INDAH PERTIWI
NRP. 8531

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 2001/SE/HKO. 05/2024
	PENANGANAN PENUMPANG SAKIT DI ATAS KAPAL	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 57

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pelayanan kesehatan dapat diberikan kepada penumpang yang memiliki tiket dan membutuhkan pertolongan pertama saat berada di atas kapal
2	Prosedur	1. Penumpang yang sakit mendapatkan pemeriksaan dari Dokter Kapal dan memberikan rekomendasi kepada Nakhoda apakah penumpang tersebut dapat melakukan pelayaran dengan kapal 2. Apabila penumpang sedang sakit membawa Dokter/Perawat khusus, maka Dokter/Perawat tersebut diwajibkan memiliki Tiket dan dengan tetap mendapat pengawasan dari Dokter kapal 3. Penumpang yang sedang hamil dengan usia kandungan mendekati HPL (Hari Perkiraan Lahir), wajib mendapatkan ijin dari dokter kandungan terlebih dahulu, dan tetap mendapatkan pemeriksaan terlebih dahulu sebelum naik kapal oleh Dokter Kapal dan memberikan rekomendasi kepada Nakhoda apakah penumpang tersebut dapat melakukan perjalanan 4. Pelayanan kesehatan penumpang selama berada di atas kapal dibebaskan dari biaya termasuk konsultasi dan obat-obatan 5. Berdasarkan pertimbangan medis maka petugas kesehatan kapal dapat memberikan rekomendasi kepada Nakhoda untuk menurunkan penumpang yang sakit di pelabuhan terdekat
3	Waktu Pelayanan	Sesuai jam operasional klinik di atas kapal atau 24 jam *on call* untuk keadaan darurat.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Layanan	Pemberian pertolongan pertama sesuai indikasi medis yang didiagnosa oleh Dokter / Perawat di atas Kapal
6	Pengelolaan Pengaduan	Penumpang dapat memberikan keluhan langsung di atas kapal menuju dek Informasi yang berada di dek 4, dek 5, dan dek 6, atau dapat menghubungi *contact center* Pelni sebagai berikut: 1. Telepon 162 / 021-162 2. Whatsapp : 0811-162-1-162 3. Instagram : @pelni162 4. Facebook : pelni162 5. Twitter : @pelni162 6. E-mail: infopelni162@pelni.co.id

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. SK Direksi No. 10.23/01/SK/HKO.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pemasaran Tiket Kapal Penumpang Dalam Rangka Penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru di PT.PELNI (Persero) 2. SK Direksi nomor 01.20/02/SK/HKO.01/2020 tentang Perubahan Kedua Atas SK Direksi nomor 12.06/01/SK/HKO.01/2017 tentang Penetapan Peraturan Dinas Awak Kapal (PDAK) PT PELNI (Persero)
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Ruang Poliklinik 2. Peralatan Medis 3. Obat-obatan
3	Kompetensi Pelaksana	Perawat atau Dokter Kapal dilengkapi dengan STR yang masih berlaku
4	Pengawas Internal	1. Kapal: Nakhoda 2. Cabang: Kepala Cabang 3. Pusat: Divisi SDM
5	Jumlah Pelaksana	1-2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Tersedianya layanan kesehatan dan pertolongan pertama untuk Penumpang yang sakit di atas Kapal.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Satpam 2. CCTV 3. Alat Keselamatan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Nakhoda/ Pimpinan pelaksana.

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT USAHA PENUMPANG
NON KOMERSIAL

PRESDA SIMANGASING, SH
NRP. 6923

PELNI We Connect, We Unify	STANDAR PELAYANAN	No. Dok : 09. 2001/SE/HKO. 05/2024
	LAYANAN DEBARKASI PENUMPANG	Tgl Efektif : 20/09/2024
		Hal : 58

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	**1. Debarkasi** Kegiatan Debarkasi dapat dilakukan 1 (satu) jam sebelum tibanya Kapal Penumpang. **2. Transit** a. WNI (Warga Negara Indonesia) membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk); b. Untuk WNI yang membawa Bayi dan tidak memiliki KTP (Kartu Tanpa Penduduk) diwajibkan untuk membawa KK (Kartu Keluarga); c. WNA (Warga Negara Asing) dengan nomor identitas yang tertera pada Passport; d. Membawa *Boarding Pass* yang dicetak di Pelabuhan keberangkatan pertama.
2	Prosedur	**1. Debarkasi** **a. Penumpang Turun dari Kapal** Petugas Kapal akan menyampaikan kepada Penumpang di atas Kapal bahwa Kapal akan tiba dan sandar di Pelabuhan tujuan serta mengarahkan Penumpang untuk turun dari Kapal **b. Penumpang Keluar dari Pelabuhan** Petugas Embarkasi dan Debarkasi bersama Petugas Pelabuhan mengarahkan Penumpang ke pintu keluar Pelabuhan **2. Transit** **a. Penumpang Transit Menunggu Embarkasi/*Boarding*** Penumpang Transit yang sebelumnya turun dari Kapal hanya dapat naik bersama dengan Penumpang yang akan melakukan Embarkasi/*Boarding* **b. Penumpang Transit Embarkasi** Penumpang Transit tetap melaksanakan proses Embarkasi/Boarding sama dengan Standar Layanan Embarkasi
3	Waktu Pelayanan	**1. Debarkasi** Petugas PT PELNI (Persero) dan Petugas Pelabuhan berada di Pelabuhan 4 (empat) jam sebelum Kapal Berangkat dan membuka proses Debarkasi 3 (tiga) jam sebelum Kapal Berangkat. **2. Transit** Petugas PT PELNI (Persero) dan Petugas Pelabuhan berada di Pelabuhan 4 (empat) jam sebelum Kapal Berangkat dan membuka proses Embarkasi 3 (tiga) jam sebelum Kapal Berangkat.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan tarif
5	Produk Layanan	Pemeriksaan kesesuaian tiket dengan identitas penumpang yang tertera pada KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga)
6	Pengelolaan Pengaduan	Layanan Pelanggan *Contact Center* INFO PELNI 162 : 1. Telepon : (021) 162 2. Email : infopelni162@pelni.co.id 3. Instagram : Pelni162 4. Facebook : Pelni162 5. Whatsapp : 08111621162 6. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manufacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Meja DCS (*Departure Control System*); 2. Laptop; 3. Alat Cetak *Boarding Pass* (*Vending Machine/Printer Boarding Pass*); 4. Petugas DCS (*Departure Control System*), Embarkasi Debarkasi dan *Frontliner;* 5. Timbangan Barang dan Label Barang; 6. *Auto Gate* ; 7. X-Ray dan *Walktrough Scanner.*

3	Kompetensi Pelaksana	**1. Usia (Maks) 45 tahun** **2. Tinggi Badan (Min) 165 cm** **3. Berat Badan: Ideal/Proporsional** **4. Pendidikan:** a. Minimal D3 semua jurusan; b. Berasal dari Perguruan Tinggi Negeri/Swasta; c. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) minimal 2,75. **5. Kesehatan: Sehat jasmani dan rohani dilengkapi dengan surat keterangan dokter dan surat keterangan bebas narkoba dan buta warna** **6. *Performance*** a. Berbusana rapi, sopan dan serasi; b. Rambut rapi dan tidak melebihi kerah baju; c. Jika berkumis atau berjenggot harus dicukur rapi. **7. Kemampuan** a. Berbahasa Indonesia dengan baik dan benar; b. Menguasai Bahasa Inggris minimal pasif c. Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai Word dan Excel d. Memiliki kemampuan analisa yang baik e. Bersedia bekerja menyesuaikan dengan jadwal layanan Kapal di pelabuhan setempat f. Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi g. Mampu bekerja di bawah tekanan h. Ramah dan memiliki empati yang tinggi
4	Pengawas Internal	1. Kepala Cabang 2. Kepala Bagian Operasional; 3. Kepala Urusan Operasional; 4. Staff Operasi; 5. Officer Operasi; 6. Petugas DCS (*Departure Control System*), Embarkasi Debarkasi dan *Frontliner;* 7. Petugas Kapal
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai kebutuhan Cabang.
6	Jaminan Pelayanan	Standar Operasional Prosedur Pelayanan Embarkasi dan Debarkasi Dalam Rangka Penerapan New Normal Life di PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan Penumpang dilakukan bersama dengan PT PELINDO (Persero) setiap dimulai dan diselesaikannya Pelayanan.

Jakarta, 19 September 2024
VICE PRESIDENT OPERASI
ANGKUTAN PENUMPANG

ARI PRIHATNANTO
NRP. 7856

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pelanggan/Calon Pelanggan yang membutuhkan informasi produk/jasa PT PELNI (Persero) atau pelanggan yang akan menyampaikan saran maupun keluhan
2	Prosedur	1. Salam pembuka (*greeting*) yang diterima penumpang a. Penyebutan nama unit: **"Info PELNI162"** b. Penyebutan waktu: **"Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam"** c. Penyebutan nama *agent* :**"Saya Ryan/Andy/Elfa"** d. *Agent* mengucapkan kalimat: **"Bisa Saya Bantu?"** Contoh: **"Info PELNI162 Selamat Pagi, dengan Ryan bisa saya bantu?"** 2. *Agent* melakukan verifikasi data pelanggan setiap pelanggan yang menghubungi ke *Call Center* Info PELNI162 sebagai berikut: a. Menanyakan nama pelanggan: **"Dengan Bapak/Ibu siapa saya berbicara?"** b. Menanyakan no telepon pelanggan: **"Bisa diinformasikan untuk nomor teleponnya?"** c. Menanyakan kota (domisili): **"Saat ini berada di kota mana?"** 3. Salam penutup (*closing*) yang diterima penumpang a. Memastikan informasi yang diberikan: **"Apakah sudah cukup jelas?"** b. Penyebutan nama pelanggan: **"Bapak/Ibu..."** c. Menawarkan bantuan kembali: **"Adalagi yang bisa saya bantu?"** d. Pengucapan terima kasih: **"Terima kasih telah menghubungi Info PELNI162"** e. Penyebutan waktu: **"Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam"** Contoh: **"Apakah sudah cukup jelas, ada lagi yang bisa saya bantu, terima kasih telah menghubungi Info PELNI162. Selamat Sore"**
3	Waktu Pelayanan	7 Hari / 24 Jam
4	Biaya/Tarif	Rp 1110,- / Menit
5	Produk Layanan	Pemberian informasi kepada pelanggan, reservasi tiket, penanganan keluhan pelanggan dan saran dari pelanggan
6	Pengelolaan Pengaduan	Layanan Pelanggan Contact Center INFO PELNI 162: 1. Telepon : (021) 162 2. Email : infopelni162@pelni.co.id 3. Instagram : Pelni162 4. Facebook : Pelni162 5. Whatsapp : 08111621162 6. Twitter : @pelni162

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*Manifacturing*) yang meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Surat Keputusan Direksi Nomor: 04.28/03/SK/HKO.01/2016 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Contact Center* Info Pelni
2	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. PC 2. Sistem Contact Center 3. Internet 4 Jaringan komunikasi
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pria/wanita usia max. 45 tahun 2. Pendidikan minimal D3/S1 dengan minimum IPK : 2,95 3. Wajah menarik (*good looking*) 4. Tinggi dan berat badan proporsional 5. Berpenampilan rapi, sopan, sehat jasmani dan rohani 6. Tidak bertato 7. Menguasai minimal 2 (dua) bahasa (bahasa Inggris dan bahasa Indonesia) 8. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Word dan Excel 9. Bersedia bekerja dalam jadwal *shifting* 10 Memiliki jiwa pelayanan yang tinggi (*helpful*) 11 Memahami semua layanan dan proses bisnis perusahaan 12 Memiliki dasar pengetahuan dan kompetensi sebagai *contact center*

4	Pengawas Internal	Pengawas harian oleh *Team Leader* dan *Quality Assurance*
5	Jumlah Pelaksana	18 agent
6	Jaminan Pelayanan	1. Telepon: 90% telepon yang masuk terlayani 2. Sosial media (Instagram, Facebook, Twitter, WhatsApp): Dalam waktu 60 menit, 90% informasi maupun keluhan terlayani 3. Email: Dalam waktu 120 menit, 90% informasi maupun keluhan terlayani 4. Komplain tertangani: non keuangan (3 x 24 jam), keuangan (7 x 24 jam)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pengarsipan *database recording* percakapan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi layanan Agent digunakan sistem *sampling recording* percakapan (*voice*) dan *sampling* balasan interaksi pelanggan melalui sosial media PT PELNI (Persero). Evaluasi dilakukan secara rutin 1 bulan sekali.

Jakarta, 19 September 2024
SEKRETARIS PERUSAHAAN

EVAN ERYANTO
NRP. 8488