



**MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 87 TAHUN 2021
TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI PENGANGKUTAN DAN PERGUDANGAN GOLONGAN POKOK
ANGKUTAN DARAT DAN ANGKUTAN MELALUI SALURAN PIPA BIDANG
PELAYANAN PENUMPANG (*CUSTOMER SERVICE*) DI STASIUN KERETA API

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api telah disepakati melalui Konvensi Nasional pada 25 November 2020 di Jakarta;

- c. bahwa sesuai surat Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan Nomor SM.001/2/20/PPSDMPD-2020 tanggal 22 Desember 2020 perihal permohonan penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu ditetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
 4. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
 5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);

- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Perhubungan dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juli 2021

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



IDA FAUZIYAH

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 87 TAHUN 2021
TENTANG
RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI
KERJA NASIONAL INDONESIA (RSKKNI)
KATEGORI PENGANGKUTAN DAN
PERGUDANGAN GOLONGAN POKOK
ANGKUTAN DARAT DAN ANGKUTAN
MELALUI SALURAN PIPA BIDANG
PELAYANAN PENUMPANG (*CUSTOMER
SERVICE*) DI STASIUN KERETA API

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi alat transportasi, masyarakat memiliki peluang lebih besar untuk memilih jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Kereta api adalah salah satu moda transportasi yang banyak menjadi pilihan masyarakat, khususnya para pengguna jasa transportasi yang membawa atau mengangkut barang dalam jumlah banyak ke antar daerah atau provinsi karena jasa transportasi kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar, nyaman, mempunyai tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Sebagai gambaran PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) pada Tahun 2018 sudah mengangkut penumpang sebanyak 425 juta penumpang dan pada Tahun 2019 jumlahnya meningkat menjadi 432 juta penumpang. Sementara untuk jumlah penumpang Kereta Api *Commuter* Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi (Jabodetabek) pada Tahun 2018 dan Tahun 2019 sebanyak 336 juta penumpang. Keunggulan berbeda yang dimiliki moda transportasi kereta api menjadikan sebagai pilihan pengguna jasa transportasi khususnya di pulau Jawa. Kini peranan transportasi tidak hanya melayani aktivitas pergerakan manusia dan barang namun juga merangsang timbulnya beberapa aktivitas baru yang sebelumnya tidak ada. Pelayanan jasa transportasi berperan penting

sebagai pendorong dan sekaligus penunjang dari aktivitas perekonomian, oleh karena itu transportasi dianggap sebagai urat nadi perekonomian nasional. Apabila transportasi tersendak atau berhenti, maka dampaknya adalah terjadinya stagnasi aktivitas ekonomi masyarakat. Pentingnya peranan transportasi membuat persaingan usaha di bidang ini semakin ketat dan menantang.

Perusahaan perkeretaapian sebagai penyedia jasa transportasi kereta api di Indonesia perlu memperhatikan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang maksimum maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan, dan menyadari pentingnya kualitas pelayanan kepada pelanggan meskipun hal ini tidak mudah diimplementasikan oleh perusahaan. Perusahaan lebih mudah memberikan kepuasan kepada pelanggannya jika mampu memahami perilaku pelanggan. Kepuasan penumpang kereta api salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keunggulan dari sistem pelayanan tiket (reservasi), baik dari segi kemudahan untuk mendapatkannya, kenyamanan dan keamanan dalam pelayanannya, termasuk keramahan dari petugas loket, ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses, suasana kenyamanan dan keamanan di loket-loket penjualan tiket. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa juga akan berdampak pada perilaku pelanggan selanjutnya. Loyalitas merek menggambarkan kondisi bahwa pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang, artinya jika pelanggan puas terhadap pilihannya maka dia akan loyal terhadap pilihannya tersebut. Diharapkan pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak sepanjang waktu dan membeli lebih sering. Pelanggan yang puas diharapkan akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya sehingga terjalin hubungan antara penjual, pelayanan, kepuasan, dan keuntungan secara langsung. Begitu juga dengan penumpang kereta api, apabila penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka akan

merekomendasikan kepada semua orang yang dikenalnya untuk menggunakan jasa transportasi kereta api. Selain itu penumpang akan selalu menggunakan kereta api untuk melakukan perjalanannya karena pelayanan yang dirasakan baik untuk mereka pertahankan. Hal ini akan menyebabkan hubungan yang baik antara penumpang dan petugas atau pegawai yang bekerja di stasiun maupun di dalam kereta api. Selain kepuasan pelanggan, hal terpenting lainnya yaitu penyediaan fasilitas umum yang dibutuhkan oleh penumpang. Kebanyakan perusahaan menyediakan fasilitas umum untuk memberikan kepuasan kepada penumpang. Fasilitas umum disediakan terkadang jauh dari harapan penumpang sehingga terkesan kurang optimalnya dalam penyediaan fasilitas umum dalam rangka memberikan kepuasan penumpang. Dengan kata lain, pelanggan yang sudah puas pada suatu produk belum tentu akan selalu loyal pada produk tersebut.

Terdapat 3 (tiga) pilar yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu fasilitas, program, dan sumber daya manusia. Di antara ketiga pilar tersebut, sumber daya manusia merupakan pilar utama yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian, penyebab mayoritas pelanggan meninggalkan bisnis kita adalah karena sikap petugas/tenaga yang kurang peduli saat berinteraksi dengan pelanggan. Untuk itulah *stakeholder* perkeretaapian perlu menanamkan pentingnya *service excellence* kepada seluruh karyawannya, agar pelanggan senantiasa puas, kepuasan pelanggan senantiasa terjaga, dan pelanggan akan loyal kepada produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Hal ini juga sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Dengan dirumuskannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) ini maka diharapkan dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta uji kompetensi bagi pihak yang membutuhkan baik pihak *stakeholder* perkeretaapian maupun perorangan.

B. Pengertian

1. Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu aktivitas merujuk pada beberapa karakteristik, baik yang bersifat dasar, pengetahuan, keterampilan maupun perilaku dengan tingkat kemampuan yang dapat berubah-ubah, tergantung sejauh mana pengetahuan, keterampilan, maupun perilaku tersebut diasah.
2. Standar kompetensi adalah pernyataan ukuran atau patokan tentang kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu aktivitas merujuk pada beberapa karakteristik, baik yang bersifat dasar, pengetahuan, keterampilan maupun perilaku dengan tingkat kemampuan yang dapat berubah-ubah, tergantung sejauh mana pengetahuan, keterampilan maupun perilaku tersebut diasah.
3. Standar kompetensi kerja nasional indonesia adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan secara nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit kompetensi adalah bentuk pernyataan terhadap tugas atau pekerjaan yang akan dilakukan.
5. Elemen kompetensi adalah bagian kecil dari unit kompetensi yang mengidentifikasikan tugas-tugas yang harus dikerjakan untuk mencapai unit kompetensi.
6. Kriteria unjuk kerja adalah bentuk pernyataan menggambarkan kegiatan yang harus dikerjakan untuk memperagakan kompetensi di setiap elemen kompetensi. Kriteria unjuk kerja harus mencerminkan aktifitas yang menggambarkan 3 (tiga) aspek yang terdiri dari unsur-unsur pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.
7. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari atas prasarana, sarana dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

8. Kereta Api (KA) adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
9. Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian Kereta Api.
10. Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

C. Penggunaan SKKNI

Standar kompetensi dibutuhkan oleh beberapa lembaga/institusi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, sesuai dengan kebutuhan masing-masing:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
 - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program, dan kurikulum.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.
2. Untuk dunia usaha/industri dan penggunaan tenaga kerja
 - a. Membantu dalam rekrutmen.
 - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
 - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan.
 - d. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha/industri.
3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
 - a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian dan sertifikasi.

D. Komite Standar Kompetensi

Susunan komite standar kompetensi pada Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI) Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 121 Tahun 2019 tanggal 29 Mei 2019 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan Komite Standar Kompetensi RSKKNI Bidang Perhubungan

NO	JABATAN	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan	Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan	Pengarah
2.	Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan	Badan Pengembangan SDM Perhubungan	Ketua
3.	Sekretaris Badan Pengembangan SDM Perhubungan	Badan Pengembangan SDM Perhubungan	Anggota
4.	Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Darat	Pusat Pengembangan SDM Perhubungan	Anggota
5.	Sekretaris Direktorat Jenderal Perkeretaapian	Sekretariat Direktorat Jenderal Perkeretaapian	Anggota

Tabel 2. Susunan tim perumus RSKKNI Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api berdasarkan Keputusan Ketua Komite Standar Kompetensi Kerja Bidang Perhubungan Nomor 254/BPSDMP-2020 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Perumus

NO	NAMA	INSTANSI/ JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Ary Putra Iswanto, S.T., M.M.	LSP P1 Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Ketua
2.	Wawan Riyanta	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Sekretaris
3.	Bagus Liliek Hernawan	Set. BPSDM Perhubungan	Anggota
4.	Setia Hadi Pramudi, S.SiT., M.T.	Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Darat	Anggota
5.	Wisnu Handoko, S.E., M.Si.	Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Darat	Anggota
6.	Dra. Siti Umiyati, M.M.	LSP P1 Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Bekasi	Anggota
7.	Chandrawan Adhiputranto, S.T.	Direktorat Keselamatan Perkeretaapian, Ditjen Perkeretaapian	Anggota
8.	Dadang Sanjaya A, M.Sc.	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Anggota
9.	Arief Darmawan, S.SiT., M.M.	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Anggota
10.	Akbar Zulkarnain, S.T., M.Sc.	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Anggota

NO	NAMA	INSTANSI/ JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
11.	Muhammad Adib Kurniawan, S.Pd., M.T.	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Anggota
12.	Henry Widya Prasetya, S.T., M.T.	Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Anggota
13.	Uriansyah Pratama, S.SiT., M.M.	Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Bekasi	Anggota
14.	Azhar Hermawan, S.SiT, M.T.	Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Bekasi	Anggota
15.	I Made Arya Sanjaya, S.H.	Badan Pengembangan SDM Perhubungan	Anggota
16.	Ferial Ramdan, S.T.	Direktorat Keselamatan Perkeretaapian, Ditjen Perkeretaapian	Anggota
17.	Suharyanto	Masyarakat Perkeretapian Indonesia (MASKA)	Anggota

Tabel 3. Susunan tim verifikasi RSKKNI Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api, berdasarkan Keputusan Ketua Komite Standar Kompetensi Kerja Bidang Perhubungan Nomor SK.255/BPSDMP-2020 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Verifikasi

NO	NAMA/JABATAN	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Darat	Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Darat	Ketua
2.	Dr. Eka Budi Tjahjono, S.H., M.H.	Akademisi/Pokja SKKNI	Sekretaris
3.	Kepala Bagian Umum	Set. BPSDM Perhubungan	Anggota

NO	NAMA/JABATAN	INSTANSI/ LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
4.	Kepala Bagian Umum	Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Darat	Anggota
5.	Kepala Sub Direktorat Sertifikasi SDM dan Akreditasi Kelembagaan	Direktorat Jenderal Perkeretaapian	Anggota
6.	Direktur Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Akademisi Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun	Anggota
7.	Dr. Ujang Cahyono, M.M.	Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Bekasi	Anggota
8.	Dr. Ir. Nico Djajasinga, M.Sc.	Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD Bekasi	Anggota
9.	Dr. Ir. Hermanto Dwiantmoko, M.STr., IPU	Praktisi/ Masyarakat Perkeretaapian Indonesia (MASKA)	Anggota
10.	Ir. Hadi Nurtjahjo	Praktisi	Anggota

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Menyelenggarakan pelayanan penumpang di stasiun kereta api dengan baik dan prima	Mengelola penumpang kereta api	Memberikan pelayanan penumpang kereta api di stasiun	Melaksanakan Prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di tempat kerja *)
			Melaksanakan komunikasi di tempat kerja *)
			Melaksanakan pelayanan informasi penumpang kereta api
			Melaksanakan penanganan keluhan penumpang kereta api
			Melaksanakan pemesanan tiket penumpang kereta api
			Melaksanakan pelayanan pemeriksaan tiket penumpang kereta api
			Melaksanakan prosedur darurat

Catatan :

Tanda *) unit kompetensi ini diadopsi dari SKKNI Nomor Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 217 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Pengangkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Perkeretaapian Sub Bidang Perawatan Jalur Kereta Api dengan Kontruksi Balas (*Ballasted*).

B. Daftar Unit Kompetensi

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	2	3
1.	H.49PPS00.001.1	Melaksanakan Pelayanan Informasi Penumpang Kereta Api
2.	H.49PPS00.002.1	Melaksanakan Penanganan Keluhan Penumpang Kereta Api
3.	H.49PPS00.003.1	Melaksanakan Pemesanan Tiket Penumpang Kereta Api
4.	H.49PPS00.004.1	Melaksanakan Pelayanan Pemeriksaan Tiket Penumpang Kereta Api
5.	H.49PPS00.005.1	Melaksanakan Prosedur Darurat

A. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : H.49PPS00.001.1

JUDUL UNIT : Melaksanakan Pelayanan Informasi Penumpang Kereta Api

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani kebutuhan informasi bagi penumpang kereta api di stasiun.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengklasifikasi kebutuhan penumpang	1.1 Kebutuhan penumpang diidentifikasi secara detail. 1.2 Kebutuhan penumpang diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Detail kebutuhan penumpang didokumentasikan dalam format yang telah ditentukan.
2. Menindaklanjuti kebutuhan penumpang	2.1 Saran dan informasi terkait kebutuhan penumpang dikomunikasikan kepada penumpang. 2.2 Umpan balik terhadap saran dan informasi terkait kebutuhan penumpang dievaluasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit ini berlaku untuk mengklasifikasi kebutuhan penumpang dan menindaklanjuti kebutuhan penumpang sebagai bentuk pelayanan kebutuhan informasi bagi penumpang.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api
 - 3.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api
 - 3.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi penumpang kereta api di stasiun
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi penumpang kereta api di stasiun

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
 - 2.1 H.49PJR00.002.1 : Melaksanakan Komunikasi di Tempat Kerja
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Informasi stasiun
 - 3.1.2 Sistematika penulisan laporan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Menindaklanjuti kebutuhan penumpang

3.2.2 Menyusun laporan kebutuhan penumpang

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam memeriksa kesesuaian informasi dan instruksi kerja dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan

4.2 Tanggung jawab dalam menyampaikan informasi dan instruksi kerja di tempat kerja

4.3 Cermat dalam menyusun daftar kesesuaian informasi dan instruksi kerja di tempat kerja

4.4 Disiplin dalam melaksanakan instruksi kerja

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan penumpang secara detail

KODE UNIT : H.49PPS00.002.01

JUDUL UNIT : Melaksanakan Penanganan Keluhan Penumpang Kereta Api

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menangani keluhan penumpang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menanggapi keluhan penumpang	1.1 Keluhan penumpang diproses sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. 1.2 Keluhan penumpang dilaporkan dan didiskusikan dengan manajemen untuk ditanggapi. 1.3 Tanggapan terhadap keluhan disampaikan kepada penumpang.
2. Menindaklanjuti keluhan penumpang	2.1 Keluhan penumpang yang membutuhkan rujukan ke personel lain atau badan eksternal diidentifikasi. 2.2 Keluhan yang membutuhkan rujukan ke personel lain atau badan eksternal ditindaklanjuti sesuai tanggung jawabnya. 2.3 Semua keluhan dan tanggapannya didokumentasikan dalam laporan dengan format yang telah ditentukan. 2.4 Kepuasan atau ketidakpuasan penumpang terhadap tanggapan keluhannya dimonitor sesuai dengan prosedur.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Unit ini berlaku untuk menanggapi keluhan penumpang dan menindaklanjuti keluhan penumpang.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.1.3 Alat komunikasi

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Bahan dan informasi berupa saran dan kritik dari penumpang

3. Peraturan yang diperlukan

(Tidak ada.)

4. Norma dan standar

4.1 Norma

(Tidak ada.)

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan keluhan penumpang di stasiun

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Perilaku penumpang
 - 3.1.2 Metode penyelesaian masalah
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Memahami perilaku penumpang
 - 3.2.2 Mencari solusi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam melayani keluhan dan instruksi kerja dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan
 - 4.2 Tanggung jawab dalam melayani keluhan dan instruksi kerja di tempat kerja
 - 4.3 Cermat dalam melayani keluhan dan instruksi kerja di tempat kerja
 - 4.4 Disiplin dalam melaksanakan instruksi kerja
 - 4.5 Komunikatif dalam melayani keluhan penumpang
 - 4.6 Tepat dalam memberikan solusi keluhan penumpang
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan memproses keluhan penumpang sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku

KODE UNIT : **H.49PPS00.003.1**

JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pemesanan Tiket Penumpang Kereta Api**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini mencakup pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperlukan untuk menerima dan memproses pemesanan tiket.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima permintaan pemesanan tiket	1.1 Informasi jadwal keberangkatan kereta api termasuk harga tiket disampaikan sesuai prosedur. 1.2 Data calon penumpang dicatat secara akurat sesuai dengan kebutuhan. 1.3 Permintaan khusus sesuai kebutuhan dicatat sesuai format yang berlaku. 1.4 Rincian pembayaran dicatat secara akurat. 1.5 Pembayaran diproses sesuai prosedur. 1.6 Rincian dikonfirmasi untuk disetujui oleh penumpang. 1.7 Pilihan alternatif diberikan terhadap produk/paket yang tidak tersedia.
2. Memproses pemesanan tiket	2.1 Permintaan tiket disiapkan sesuai dengan jumlah pesanan. 2.2 Bukti pemesanan tiket diberikan kepada calon penumpang. 2.3 Pemesanan tiket diarsipkan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menjamin kemudahan akses. 2.4 Pemesanan tiket direkapitulasi sesuai ketentuan yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pelaksanaan menerima dan memproses pemesanan tiket.

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

2.1.1 Alat pengolah data

2.1.2 Alat cetak tulisan

2.1.3 Alat komunikasi (surat/telepon/faksimile/internet)

2.2 Perlengkapan

2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)

2.2.2 Alat hitung

3. Peraturan yang diperlukan

3.1 Peraturan dinas pelayanan tiket

4. Norma dan standar

4.1 Norma

4.1.1 Kode etik pegawai

4.2 Standar

4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemesanan tiket

4.2.2 Panduan pelayanan penumpang

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian

1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).

1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi

(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dan prosedur pemesanan tiket
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Membuat pemesanan tiket yang akurat
 - 3.2.2 Berhitung
 - 3.2.3 Berkomunikasi
 - 3.2.4 Memahami bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam melayani pemesanan tiket dan instruksi kerja dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan
 - 4.2 Tanggung jawab dalam melayani pemesanan tiket dan instruksi kerja di tempat kerja
 - 4.3 Cermat dalam melayani pemesanan tiket dan instruksi kerja di tempat kerja
 - 4.4 Disiplin dalam melaksanakan instruksi kerja
 - 4.5 Komunikatif dalam melayani pemesanan tiket
 - 4.6 Ramah dalam melayani pemesanan tiket
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam mencatat dan memproses pemesanan
 - 5.2 Terampil dalam menangani keluhan penumpang
 - 5.3 Keakuratan dalam membuat laporan

KODE UNIT : **H.49PPS00.004.1**

JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pelayanan Pemeriksaan Tiket Penumpang Kereta Api**

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dibutuhkan dalam melaksanakan pemeriksaan tiket.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan persiapan pemeriksaan tiket	1.1 Kondisi komputer dihidupkan dan diperiksa sesuai panduan yang berlaku. 1.2 Kondisi alat <i>scan barcode</i> dihidupkan dan diperiksa sesuai panduan yang berlaku. 1.3 Jaringan internet/ <i>wifi</i> pada komputer diperiksa. 1.4 Komputer dan jaringan internet/ <i>wifi</i>
2. Melakukan proses pemeriksaan tiket	2.1 Tiket dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) penumpang diminta. 2.2 Keaslian tiket dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) penumpang diperiksa. 2.3 Data kesesuaian nama pada tiket dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) penumpang diperiksa. 2.4 Data kesesuaian foto pada tiket dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) penumpang diperiksa. 2.5 Dilakukan <i>scan barcode</i> pada tiket penumpang.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pelaksanaan memeriksa tiket dan kartu identitas penumpang.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Komputer/laptop
 - 2.1.2 *Checker barcode*
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Tiket
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan dinas tentang pelayanan *ticketing*
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik pegawai
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan tiket
 - 4.2.2 Panduan pelayanan penumpang

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)

3. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Terminologi tentang pemeriksaan tiket
 - 3.1.2 Prinsip dan prosedur pemeriksaan tiket
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Membuat pemeriksaan tiket yang akurat
 - 3.2.2 Berkomunikasi
 - 3.2.3 Memahami bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam melayani pemeriksaan tiket dan instruksi kerja dengan kondisi lapangan untuk menghindari kesalahan pekerjaan
 - 4.2 Tanggung jawab dalam melayani pemeriksaan tiket dan instruksi kerja di tempat kerja
 - 4.3 Cermat dalam melayani pemeriksaan tiket dan instruksi kerja di tempat kerja
 - 4.4 Disiplin dalam melaksanakan instruksi kerja
 - 4.5 Komunikatif dalam melayani pemeriksaan tiket
 - 4.6 Ramah dalam melayani pemeriksaan tiket
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketelitian dalam memeriksa tiket
 - 5.2 Terampil dalam menangani pertanyaan penumpang

KODE UNIT : H.49PPS00.005.1

JUDUL UNIT : Melaksanakan Prosedur Darurat

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dibutuhkan dalam melaksanakan prosedur darurat.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengikuti prosedur pada tempat kerja untuk mengidentifikasi bahaya dan penghindarannya	1.1 Mengenali bahaya pada area kerja dan melakukan tindakan pengontrolan yang tepat. 1.2 Mengikuti kebijakan yang sah pada tempat kerja dan prosedur pengontrolan risiko. 1.3 Mematuhi tanda bahaya dan peringatan.
2. Menempatkan dan mengidentifikasi jenis pemadam kebakaran, penggunaan dan prosedur pengoperasian ditempat kerja	2.1 Pengidentifikasian pemadaman kebakaran yang sesuai pada tipe yang tepat untuk lingkungan tempat kerja. 2.2 Seluruh kegiatan penerapan pemadaman kebakaran dan prosedur kerja diidentifikasi berdasarkan Standar Operational Prosedur (SOP), undang-undang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
3. Melaksanakan prosedur darurat	3.1 Mengikuti prosedur alarm/peringatan/evakuasi di tempat kerja. 3.2 Memberikan pelayanan darurat yang profesional dan tepat untuk memanggil pertolongan dengan segera dilakukan oleh orang yang berkuasa untuk melakukan hal tersebut.
4. Melaksanakan prosedur penyelamatan pertama dan <i>Cardio Pulmonary Resuscitation</i> (CPR)	4.1 Seluruh kegiatan pertolongan pertama yang dilakukan dicatat/dilaporkan berdasarkan Standar Operational Prosedur (SOP), undang-undang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pelaksanaan prosedur darurat di stasiun kereta api.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Radio komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Perlengkapan kebakaran, pertolongan pertama, perlengkapan *Cardio Pulmonary Resuscitation* (CPR)
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) darurat

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian dilakukan terhadap pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dapat dilakukan dengan cara lisan, tertulis, demonstrasi/praktik, dan/atau simulasi di *workshop* dan/atau di tempat kerja dan/atau di Tempat Uji Kompetensi (TUK).
 - 1.2 Hal-hal yang diperlukan dalam penilaian dan kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini adalah tempat uji yang mempresentasikan tempat kerja, serta dilengkapi dengan peralatan untuk demonstrasi/praktik.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
(Tidak ada.)
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mendengarkan dan mengikuti instruksi verbal yang berhubungan dengan prosedur keselamatan
 - 3.2.2 Menjelaskan seluruh evakuasi dan kebutuhan keamanan untuk penumpang dalam situasi darurat
 - 3.2.3 Menghubungi dan memberikan informasi untuk pelayanan darurat
 - 3.2.4 Melaporkan dengan telepon kepada pimpinan atau unit terkait pelayanan darurat mengenai seluruh tindakan yang telah dilakukan dalam situasi darurat
 - 3.2.5 Menyampaikan kepada orang atau penumpang tentang semua kecelakaan yang diterima pada situasi darurat
 - 3.2.6 Laporan secara lisan mengenai situasi bahaya dan kecelakaan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Cermat
 - 4.2 Tegas
 - 4.3 Cepat mengambil keputusan
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam melaksanakan pelayanan prosedur darurat

BAB III PENUTUP

Dengan ditetapkananya Standar Kompetensi Kerja Nasional Kategori Pengangkutan dan Pergudangan Golongan Pokok Angkutan Darat dan Angkutan melalui Saluran Pipa Bidang Pelayanan Penumpang (*Customer Service*) di Stasiun Kereta Api, maka SKKNI ini secara nasional menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

