

Direksi DAMRI Instruksikan Penanganan Terbaik Bagi Pelanggan Bus yang Terbakar di Lampung Selatan

General Manager DAMRI Kantor Cabang Jakarta/Kemayoran, Ahmad Daroini, menyambut langsung para pelanggan DAMRI pindahan dari bus Nomor Polisi AE 7024 LS yang terbakar pada pukul 13.30 WIB tanggal 27 Desember 2018 di daerah Panengahan Kalianda Lampung Selatan. Bus tersebut adalah bus untuk trayek Jambi – Ponorogo, pada awalnya membawa 34 orang pelanggan.

Sebanyak 19 pelanggan tiba di Kemayoran Jakarta tepat pukul 00.45 WIB. Sesuai dengan instruksi Direksi DAMRI, pelanggan menerima kembali uang tiket yang telah mereka bayarkan disertai permohonan maaf atas terganggunya kenyamanan perjalanan. Secara khusus, para pelanggan rehat sejenak dan mendapatkan makanan dan minuman hangat. Pukul 01.15, pelanggan melanjutkan perjalanan dari Kemayoran Jakarta menuju tujuan akhir, Ponorogo. Penanganan terbaik bagi pelanggan merupakan upaya *service recovery* atau pemulihan pelayanan karena adanya insiden kebakaran tersebut.

Pada saat kejadian kebakaran, crew DAMRI dengan sigap memarkir bus di tempat aman dan melakukan evakuasi pelanggan dan barang bawaannya sesuai dengan Standar Operating Prosedur sehingga tidak ada korban jiwa maupun harta benda milik pelanggan. Api yang diduga berasal dari bagian mesin, kemudian dipadamkan dengan bantuan dua unit mobil pemadam kebakaran dari Pemkab Lampung Selatan dan PT. ASDP cabang Bakauheni. Selanjutnya bus dievakuasi ke RM Siang Malam.

DAMRI Kantor Cabang Lampung dengan cepat menyediakan bus pengganti untuk dapat mengangkut pelanggan dari Lampung sampai Kemayoran. Di Kemayoran telah *standby* bus dari Kantor Cabang Ponorogo untuk membawa pelanggan sampai dengan tujuan akhir yaitu Ponorogo.

Direksi DAMRI telah memerintahkan Divisi dan Kantor Cabang terkait untuk segera melakukan penyelidikan tentang penyebab kebakaran dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan agar kelak tidak terulang lagi.

Permohonan maaf disampaikan kepada para pelanggan atas ketidaknyamanan perjalanan. Ucapan terimakasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya Kasat Lantas Polres Lampung Selatan, Organda, Pemadam Kebakaran Pemkab Lampung Selatan dan PT. ASDP serta masyarakat sekitar.

DAMRI berkomitmen untuk terus meningkatkan budaya pemeliharaan armada agar dapat diandalkan sehingga kenyamanan perjalanan pelanggan tidak terganggu.

Kontak Media: Kepala Kantor Cabang Lampung, Boy di 0813 9248 1478 dan Sekretaris Perum DAMRI – Restiti di 0812 8867 3621 restitisekartini@gmail.com