



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.322, 2015

KEMENHUB. Angkutan Orang. Kereta Api.
Pelayanan Minimum. Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM. 48 TAHUN 2015
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN
KERETA API

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ketentuan Pasal 135 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar pelayanan minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65,

- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722)
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);
 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086)
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia.Nomor 5357)
 7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014.
 8. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014.
 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2010 tentang Standar Spesifikasi Teknis Kereta yang Ditarik Lokomotif;
 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana diubah terakhir dengan PM 68 Tahun 2013;

11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.
3. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
4. Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.
5. Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api.
6. Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.
7. Penyelenggara prasarana perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian.
8. Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum.
9. Pengguna jasa adalah setiap orang yang menggunakan jasa angkutan kereta api.

10. Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disebut dengan SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan perkeretaapian.
13. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perkeretapian yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perkeretaapian.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (2) Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan Penyelenggaraan Sarana perkeretaapian yang melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.
- (3) Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api; dan
 - b. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan. Pasal 3
- (1) Standar pelayanan minimum penumpang di stasiun sebagaimana dimaksud dalam. Pasal 2 ayat 3 huruf a paling sedikit mencakup:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan minimum di stasiun sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat 3 huruf b paling sedikit mencakup:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III

KEWAJIBAN PENYELENGGARA SARANA PERKERETAAPIAN

Pasal 5

- (1) Apabila terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api perkotaan, pada stasiun kereta api keberangkatan, dalam 30 (tiga puluh) menit atau lebih setiap penumpang berhak meminta formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana perkeretaapian pada stasiun tujuan bagi penumpang yang membutuhkan;
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal akibat kekusutan perjalanan dan/atau keadaan kahar kereta api perkotaan, pada stasiun kereta api keberangkatan lebih dari 2 (dua) jam setiap penumpang mendapatkan kompensasi berhak melakukan pembatalan transaksi perjalanan.
- (3) Kompensasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila penyelenggara sarana perkeretaapian telah memberitahukan terjadi keterlambatan dan penumpang tetap memilih menggunakan jasa kereta api perkotaan.
- (4) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api antarkota, pada stasiun kereta api keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:
 - a. lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan; dan

- b. selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman:
- (5) Kompensasi sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak berlaku apabila penyelenggara sarana perkeretaapian menyediakan kereta api atau moda angkutan darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas pelayanan yang sama menuju stasiun tujuan.

Pasal 6

- (1) Apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan keterlambatan datang di stasiun kereta api tujuan pada perjalanan kereta api antarkota, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:
- a. lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan; dan
 - b. selanjutnya lebih dan 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman,
- (2) Apabila dalam perjalanan kereta api antarkota terdapat hambatan atau gangguan operasional yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun kereta api tujuan, penyelenggara sarana wajib menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun kereta api tujuan.

Pasal 7

- (1) Pada setiap stasiun kereta api keberangkatan apabila terjadi keterlambatan perjalanan kereta api antarkota, penyelenggara sarana wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.
- (2) Penundaan terhadap perjalanan kereta api antarkota dengan waktu yang dianggap cukup bagi calon penumpang untuk menunda kedatangannya di stasiun kereta api keberangkatan, pengumuman dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon atau pesan layanan singkat dan/ atau ditempelkan pada papan informasi.

BAB IV
PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM

Pasal 8

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan penyelenggara sarana perkeretaapian dan penyelenggara prasarana perkeretaapian wajib menyusun dan menetapkan:
 - a. dokumen penerapan standar pelayanan minimum termasuk tata cara dan pengenaan sanksi atas pelanggaran;
 - b. maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara sarana perkeretaapian dan penyelenggara prasarana perkeretaapian untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas melalui media massa, media sosial, dan publikasi secara langsung.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan minimum diberlakukan.

Pasal 9

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan minimal minimum angkutan kereta api sesuai kewenangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- (2) Masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum secara lisan atau tertulis kepada Menteri dan/atau melalui Direktur Jenderal.

Pasal 10

Pengaturan lebih lanjut terkait dengan mekanisme penilaian dan pengawasan standar pelayanan minimal minimum angkutan orang dengan kereta api diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

BAB V

SANKSI

Pasal 11

Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VII
PERALIHAN

Pasal 12

Sebelum berlalmnya Peraturan Menteri Perhubungan yang baru tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, maka diberi tenggang waktu 6 (enam) bulan kepada penyelenggara prasarana perkeretaapian dan penyelenggara sarana perkeretaapian untuk menyusun dokumen penerapan standar pelayanan minimum dan maklumat pelayanan serta melengkapi fasilitas yang diwajibkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang baru.

BAB VIII
PENUTUP

Pasal 13

Pada saat Peraturan Menteri ini diundangkan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 47 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 14

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Februari 2015
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 Februari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR : PM. 48 TAHUN 2015
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1.	Keselamatan						
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur dan prosedur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam Ringan (APAR) ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alat Pemadam Api Ringan (APAR) ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) ▪ kursi roda 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
				<ul style="list-style-type: none"> ▪ tandu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kursi roda ▪ tandu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kursi roda ▪ tandu 	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	200 – 250 lux			Dilokasi wesel ujung
2.	Keamanan						
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	Tersedia CCTV	-	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman	Intensitas cahaya	200 – 250 lux	200 – 250 lux	200 – 250 lux	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
3.	Kehandalan/Keteraturan						
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang)	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	Untuk kereta perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidaknya tempat duduk
4.	Kenyamanan						
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan Dapat disediakan di luar bangunan stasiun kereta api Khusus untuk stasiun kereta api antar kota
	b. Ruang <i>boarding</i>	Ruangan/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
c.	Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel); Wanita (6 WC, 2 wastafel); Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel); Wanita (4 WC, 1 wastafel); Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (1 WC, 1 wastafel); Wanita (1 WC, 1 wastafel); Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan dan kondisi lingkungan
d.	Mushola	Fasilitas untuk ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Pria 7 orang Wanita 5 orang Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> 3 orang (laki laki atau perempuan) Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Disediakan tempat duduk penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
e.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 250 lux	200 – 250 lux	200 – 250 lux	
f.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk udara dapat menggunakan AC (Air	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	di ruang tunggu tertutup	<i>Conditioner</i> , kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara					
5.	Kemudahan						
a.	Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/layout stasiun ✓ nomor KA, nama KA dan pelayanannya ✓ nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya ✓ tarif KA ✓ peta jaringan KA ✓ ketersediaan informasi tempat duduk ka antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk yang mudah terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas didengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
b.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	
c.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca, sekurang-kurangnya memuat: ✓ lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan ✓ jenis angkutan ✓ jurusan/rute	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Sesuai dengan ketersediaan informasi dari angkutan lanjutan
d.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja ▪ 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris 	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Petugas yang memiliki kecakapan bahasa Inggris hanya untuk stasiun-stasiun berpenumpang internasional
e.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpangan untuk naik ke kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Untuk stasiun yang tinggi peronnya di bawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
f.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas parkir dengan yang tersedia ▪ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luas parkir dengan yang tersedia ▪ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat disesuaikan lahan ▪ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioritas stasiun kota. ▪ Untuk stasiun besar akses dari stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap.
6.	Kesetaraan						
a.	Fasilitas penumpang <i>diffable</i> bagi	Fasilitas disediakan penyandang disabilitas yang untuk	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas • Ketersediaan 	Terdapat dengan maksimal 10° dan akses penyangbung antar peron	Terdapat dengan maksimal 10° dan akses penyangbung antar peron	Terdapat dengan maksimal 10° dan akses penyangbung antar peron	<i>Lift</i> dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai
b.	Ruang menyusui ibu	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Terdapat ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Terdapat ruang beserta lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGGUTAN ORANG DENGAN KERETA API DALAM PERJALANAN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
1.	Keselamatan					
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg rem darurat, alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau petunjuk jalur evakuasi 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg rem darurat/tombol darurat alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau petunjuk jalur evakuasi 	Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Informasi dan fasilitas kesehatan berupa P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur 	<ul style="list-style-type: none"> Perlengkapan P3K dibawa oleh pengamanan/pengawalan dan di masing-masing kabin masinis juga tersedia perlengkapan P3K 	
2.	Keamanan					
	a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
				kereta	kereta	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Jumlah	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 rangkaian KA	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	
	c. Informasi keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan terbaca	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerimakan menindak-lanjuti laporan
	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pukul 17.00-22.00: 200 – 300 lux ▪ pukul 22.00-04.00: 60 – 100 lux 	200 – 300 lux	
3.	Kehandalan /Keteraturan					
	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/waktu dan keberangkatan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keterlambatan tidak akibat selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan) ▪ Kompensasi keterlambatan diberikan penumpang kepada sesuai prosedur;

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
						<ul style="list-style-type: none"> Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan
4.	Kenyamanan					
a.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap mempunyai sandaran yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan	Jumlah maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang 	
b.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer Limbah toilet tidak mencemari pelestarian fungsi lingkungan hidup 	
c.	Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> pukul 17.00-22.00: 200 – 300 lux pukul 22.00-04.00: 60 – 100 lux 	200 – 300 lux	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan
d.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		udara				
	e. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
	f. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi • Jumlah 		Mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	
	g. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	
5.	Kemudahan					
	a. Informasi stasiun akan disinggahi/dilewati berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk • Tempat • Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		<p>mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gangguan operasional sarana perkeretaapian ▪ Gangguan operasional prasarana perkeretaapian ▪ Gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional ▪ Gangguan alam 		<p>terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</p>	<p>dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</p>	
	c. Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	<p>Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan ▪ 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang ▪ 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam ▪ Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
6.	Kesetaraan					
	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah penumpang <i>difable</i> , yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi mempermudah penumpang

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan Sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN

ttd.

SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001