



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : PM. 47 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM  
UNTUK ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan 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 Angkutan Orang Dengan Kereta Api;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086);
  4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
  5. 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;
  6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana diubah terakhir dengan PM. 68 Tahun 2013;

**MEMUTUSKAN :**

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

**Pasal 1**

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. 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.
2. 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.
3. Prasarana Perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.
4. Angkutan Kereta Api adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api.
5. Stasiun Kereta Api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.
6. Penyelenggara prasarana perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian.
7. Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum.
8. Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang.
9. Standar Pelayanan Minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
10. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan perkeretaapian.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perkeretaapian.

## Pasal 2

- (1) Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum.
- (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 Penyelenggara Sarana perkeretaapian yang dalam 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 di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (3) huruf a paling sedikit terdapat:
  - a. tempat parkir;
  - b. Informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
    1. visual
      - a. denah/*layout* stasiun;
      - b. nomor kereta api, nama kereta api, dan kelas pelayanannya;
      - c. stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan beserta jadwal waktunya;
      - d. tarif kereta api;
      - e. peta jaringan kereta api;
      - f. Ketersediaan informasi tempat duduk kereta api antarkota di stasiun yang melayani penjualan tiket.
    2. Audio yang terdengar jelas oleh pengguna jasa.
  - c. fasilitas layanan penumpang
  - d. loket;
  - e. ruang tunggu;
  - f. ruang *boarding*;
  - g. tempat ibadah;
  - h. ruang ibu menyusui;
  - i. toilet;
  - j. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
  - k. fasilitas penyandang disabilitas;
  - l. fasilitas kesehatan;
  - m. fasilitas keselamatan dan keamanan.
- (2) standar pelayanan minimum di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan berdasarkan klasifikasi stasiun kereta api.
- (3) Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (2), 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 (2) huruf b terdiri atas :
  - a. kereta api antarkota;
  - b. kereta api perkotaan.
  
- (2) Standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api antarkota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit meliputi:
  - a. pintu;
  - b. jendela;
  - c. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran;
  - d. toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan;
  - e. lampu penerangan dalam kereta;
  - f. pengatur sirkulasi udara;
  - g. rak bagasi;
  - h. restorasi;
  - i. informasi stasiun kereta api yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan;
  - j. fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas;
  - k. fasilitas kesehatan;
  - l. fasilitas keselamatan dan keamanan;
  - m. informasi petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat;
  - n. nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta;
  - o. informasi gangguan perjalanan kereta api;
  - p. ketepatan jadwal perjalanan kereta api.
  
- (3) standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api perkotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit meliputi:
  - a. pintu;
  - b. jendela;
  - c. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran;
  - d. lampu penerangan dalam kereta;
  - e. pengatur sirkulasi udara;
  - f. rak bagasi;
  - g. fasilitas pegangan penumpang berdiri;
  - h. informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan;
  - i. fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas;
  - j. fasilitas khusus dan dan kemudahan bagi wanita hamil, orang sakit, dan lansia;
  - k. fasilitas kesehatan;
  - l. fasilitas keselamatan dan keamanan;
  - m. informasi petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat;
  - n. nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta;
  - o. informasi gangguan perjalanan kereta api;
  - p. ketepatan jadwal kereta api;

- (4) standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan Menteri ini.

#### Pasal 5

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api perkotaan, pada stasiun kereta api keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi:
- 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 1 (satu) jam wajib diberikan formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana bagi penumpang yang membutuhkan;
  - Lebih dari 1 (satu) jam wajib diberikan hak pengembalian tiket 100% (seratus persen) bagi penumpang yang membatalkan perjalanan.
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api antarkota, pada stasiun kereta api keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut :
- Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;
  - Selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya.
- (3) 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 :
- Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;
  - Selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya.
- (4) Apabila dalam perjalanan kereta api antarkota terdapat hambatan atau gangguan 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 atau memberikan ganti kerugian senilai harga tiket.
- (5) 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.
- (6) 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 ditempelkan pada papan informasi.

## Pasal 6

- 1) Penyelenggara sarana dan penyelenggara prasarana perkeretaapian wajib melaksanakan simulasi evakuasi keadaan darurat pada stasiun kereta api besar.
- 2) Simulasi evakuasi keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan minimum sekali dalam 1 (satu) tahun.

## Pasal 7

Masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan baik secara lisan atau tertulis kepada Menteri dan/atau melalui Direktur Jenderal.

## Pasal 8

- (1) Direktur Jenderal melakukan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimum yang meliputi:
  - a. fungsi dan manfaat jenis layanan; dan
  - b. pemenuhan nilai/ukuran/jumlah jenis layanan.
- (2) Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap 6 (enam) bulan.

## Pasal 9

Direktur Jenderal mengawasi pelaksanaan Peraturan Menteri ini.

## Pasal 10

Pada saat Peraturan Menteri ini diundangkan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 11**

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 24 September 2014

**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

ttd

**E.E. MANGINDAAN**

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal 15 Oktober 2014

**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

ttd

**AMIR SYAMSUDIN**

**BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 1571**

Salinan Sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan KSLN



**DR. UMAR/ARIS, SH, MM, MH**  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19630220 198903 1 001

LAMPIRAN  
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR : PM. 47 TAHUN 2014

TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI STASIUN KERETA API**

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
1	Tempat Parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	Luas dan Sirkulasi	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.	Untuk stasiun besar akses dari dan menuju stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap.
2	Informasi yang jelas dan mudah dibaca	1. Visual: a. Denah/layout stasiun b. Nomor KA, Nama KA dan Kelas Pelayanannya; c. Nama Stasiun keberangkatan, Stasiun KA	a. Tempat b. Jumlah	a. Diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat	a. Diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat	a. Diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, dan di pintu masuk. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh	a. Tulisan; b. Gambar;



NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
		<p>pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya;</p> <p>d. Tarif KA;</p> <p>e. Peta Jaringan KA;</p> <p>f. Ketersediaan informasi tempat duduk KA antarkota untuk Stasiun yang melayani penjualan tiket</p>		oleh jangkauan pengelihatn pengguna jasa.	oleh jangkauan pengelihatn pengguna jasa.	jangkauan pengelihatn pengguna jasa.	
		2. Audio yang terdengar jelas oleh pengguna jasa	<p>a. Tempat</p> <p>b. Jumlah</p>	Diletakan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa.	Diletakan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa.	Diletakan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa.	
3	Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan.	<p>a. tempat</p> <p>b. orang</p>	<p>a. mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja.</p> <p>b. 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan bahasa inggris.</p>			

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
4	Loket	Tempat penjualan dan penukaran tiket kereta api (operasional loket disesuaikan dengan jumlah calon penumpang dan waktu rata-rata per orang).	a. Waktu cetak tiket. b. Informasi	a. Maksimum 180 detik per nama penumpang b. Tersedia informasi ada / tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.	a. Maksimum 180 detik per nama penumpang b. Tersedia informasi ada / tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.	a. Maksimum 180 detik per nama penumpang b. Tersedia informasi ada / tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	1 (satu) orang antrian membeli tiket maksimal 4 (empat) orang dan sesuai dengan identitas penumpang.
5	Ruang tunggu	Ruangan / tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan tertutup dan / atau ruangan terbuka )	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m <sup>2</sup>	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m <sup>2</sup>	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m <sup>2</sup>	Dapat disediakan diluar bangunan stasiun kereta api.
6	Ruang <i>Boarding</i>	Ruangan/tempat yang disediakan untuk orang yang telah melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m <sup>2</sup> , dan dilengkapi tempat duduk.	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m <sup>2</sup> , dan dilengkapi tempat duduk.	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m <sup>2</sup> , dan dilengkapi tempat duduk.	

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
7	Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Luas	1. Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) 2. Wanita (9 Normal dan 2 penyandang disabilitas)	1. Pria 7 orang 2. Wanita 5 orang	3 orang (laki-laki atau perempuan)	
8	Ruang Ibu Menyusui	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui.	Luas dan sanitasi.	2 tempat duduk dan 1 wastafel.	1 tempat duduk dan 1 wastafel.		
9	Toilet	Tersedianya toilet.	Jumlah	a. Pria (4 urinoir, 3 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel). b. Wanita (6 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 2 wastafel).	a. Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 1 wastafel). b. Wanita (4 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 1 wastafel).	a. Pria (1 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 1 wastafel). b. Wanita (1 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 1 wastafel).	
10	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta.	Aksesibilitas	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Untuk stasiun yang tinggi peronnya dibawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen.

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
11	Fasilitas penyangang disabilitas	Fasilitas yang disediakan untuk penyangang disabilitas.	Aksesibilitas	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimum 20° dan akses jalan penyambung antar peron.	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimum 20° dan akses jalan penyambung antar peron.	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimum 20° dan akses jalan penyambung antar peron.	Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai.
12	Fasilitas kesehatan	Fasilitas yang disediakan untuk penanganan darurat.	Ketersediaan fasilitas dan peralatan.	Tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Kursi Roda, dan Tandu.	Tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Kursi Roda, dan Tandu	Tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Kursi Roda, dan Tandu	Untuk stasiun besar yang melayani KA antarkota disediakan fasilitas untuk penderita serangan jantung (AED/automatic external defibrillator).
13	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	Peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal.	Standar keamanan dan keselamatan gedung.	terdapat Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, Tenaga Pengamanan, dan CCTV.	terdapat Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, Tenaga Pengamanan, dan CCTV.	terdapat Alat Pemadam Api Ringan (APAR), nomor telepon darurat, Tenaga Pengamanan,.	

### STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
1.	Pintu	Pintu Kereta berfungsi untuk naik/turun penumpang dan penghubung dari satu kereta ke kereta yang lain.	Jumlah yang berfungsi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
2.	Jendela	Jendela kereta berfungsi sebagai penerangan pada siang hari	Jumlah yang berfungsi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat kegelapan jendela maksimal 40%;</li> <li>b. Dilengkapi dengan 6 Jendela Darurat yang dapat dibuka atau dapat dipecahkan dan diberi tanda;</li> <li>c. Posisi jendela darurat pada 3 tempat untuk satu sisi di dalam kereta (kedua ujung dan tengah).</li> </ul>
3.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap 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.	a. Tempat Duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta	

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
					b. Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m <sup>2</sup> untuk 6 orang	
4.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Jumlah yang berfungsi	Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi		a. Dilengkapi dengan <i>wastafel</i> dan peralatan <i>washer</i> .  b. Limbah toilet tidak mencemari pelestarian fungsi lingkungan hidup;
5.	Lampu Penerangan dalam kereta	Lampu Penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Jumlah yang berfungsi	Sesuai dengan standar teknis	Sesuai dengan standar teknis	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan
6.	Pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam kereta, dapat menggunakan Kipas Angin ( <i>fan</i> ), penghisap udara dan atau AC.	a. Jumlah yang berfungsi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Dilengkapi dengan Alat Pengukur Suhu Ruangan pada setiap kereta
7.	Rak Bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam	Jumlah yang berfungsi	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi.	Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi.	

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
		kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang				
8.	Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
9.	Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri	Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA Perkotaan	Jumlah		Mudah digapai, kuat, dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	
10.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	a. Bentuk b. Tempat	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk <i>audio</i> harus mudah di dengar dan jelas.	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk <i>audio</i> harus mudah di dengar dan jelas.	
11.	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penyandang disabilitas untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 4 tempat duduk dalam satu rangkaian	Minimal 8 tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
12.	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi wanita hamil, orang sakit, dan lansia	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah		Harus tersedia	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang
13.	Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan digunakan untuk pertolongan darurat dalam penanganan kecelakaan di atas kereta dalam bentuk perlengkapan P3K.	Jumlah	1 set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengaman/kondektur.	1 set ditempatkan di setiap kereta dan petugas pengamanan.	a. Fasilitas ini dimaksudkan untuk menunjang keselamatan pengguna jasa angkutan kereta api pada waktu perjalanan. b. Disediakan informasi fasilitas kesehatan
14.	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	Fasilitas agar memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dan mencegah terjadinya tindak kriminal kepada pengguna jasa KA dalam bentuk : a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); b. Rem Darurat; c. Alat pemecah kaca; d. Petugas keamanan; e. CCTV on train	Jumlah yang berfungsi	a. Sesuai standar operasi b. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga 2 kereta	a. Sesuai standar operasi b. Jumlah APAR 1 per kereta ukuran minimal APAR 3 kg c. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga 2 kereta d. Minimal terdapat 1 CCTV On Train.	Alat Pemecah Kaca disediakan untuk Jendela darurat yang tidak bisa dibuka



**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
15.	Informasi Petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat	Ketersediaan informasi untuk mempermudah penumpang dalam kondisi darurat	a. Bentuk b. Tempat	a. Informasi dalam bentuk <i>visual</i> , harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk <i>audio</i> harus mudah di dengar dan jelas.	a. Informasi dalam bentuk <i>visual</i> , harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk <i>audio</i> harus mudah di dengar dan jelas.	
16.	Nama/relasi kereta api dan Nomor Urut Kereta	Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	Jumlah dan tempat	a. 2 buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan; b. 1 buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang; c. 1 buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam	a. 2 buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar; b. 1 buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam	
17.	Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai : a. Gangguan operasional	Waktu dan bentuk	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau audio	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau audio	

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

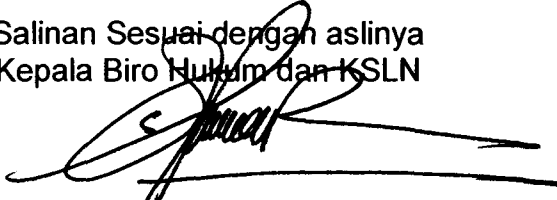
NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
		sarana perkeretaapian b. Gangguan operasional prasarana perkeretaapian c. Gangguan alam				
18.	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 5% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	a. Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan). b. Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur. c. Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan.

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIC INDONESIA

ttd

E.E. MANGINDAAN

Salinan Sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum dan KSLN

  
DR. UMAR ARIS, SH, MM, MH  
 Pembina Utama Madya (IV/d)  
 NIP. 19630220 198903 1 001