



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1571, 2014

KEMENHUB. Kereta Api. Angkutan Umum.  
Standar Pelayanan Minimum. Pencabutan.

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 minimal.
- (2) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan Penyelenggara Sarana perkeretaapian yang dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.
- (3) Standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
  - a. Standar pelayanan minimal di stasiun kereta api; dan
  - b. Standar pelayanan minimal dalam perjalanan.

#### Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan minimal 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. tempat parkir;
  - k. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang;
  - l. fasilitas penyandang disabilitas;
  - m. fasilitas kesehatan;
  - n. fasilitas keselamatan dan keamanan.
- (2) standar pelayanan minimal di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan berdasarkan klasifikasi stasiun.
- (3) Standar pelayanan minimal di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (2), seperti contoh 1 dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

#### Pasal 4

- (1) Standar pelayanan minimal dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b terdiri atas :
- a. kereta api antarkota;
  - b. kereta api perkotaan.
- (2) Standar pelayanan minimal 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 yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan;
  - j. fasilitas penyandang disabilitas
  - k. fasilitas kesehatan;

- l. fasilitas keselamatan dan keamanan;
  - m. informasi petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat;
  - n. nama dan nomor urut kereta;
  - o. informasi gangguan perjalanan kereta api;
  - p. ketepatan jadwal perjalanan kereta api.
- (3) standar pelayanan minimal 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 wanita hamil, orang sakit, dan lansia;
  - q. fasilitas penyandang disabilitas
  - j. fasilitas kesehatan;
  - k. fasilitas keselamatan dan keamanan;
  - l. informasi petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat;
  - m. nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta;
  - n. informasi gangguan perjalanan kereta api;
  - o. ketepatan jadwal kereta api;
- (4) standar pelayanan minimal dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seperti **contoh 2** dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini.

#### Pasal 5

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api perkotaan, pada stasiun keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi:
  - a. 30 (tiga puluh) menit sampai dengan 1 (satu) jam wajib diberikan formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana bagi penumpang yang membutuhkan;

- b. Lebih dari 1 (satu) jam wajib diberikan hak pengembalian tiket 100% bagi penumpang yang membatalkan perjalanan;
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api antarkota, pada stasiun keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut :
    - a. Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;
    - b. Selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya.
  - (1) Apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan keterlambatan datang di stasiun tujuan pada perjalanan kereta api antarkota, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut :
    - a. Lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;
    - b. Selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman, dan berlaku kelipatannya.
  - (2) Apabila dalam perjalanan kereta api antarkota terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun tujuan, penyelenggara sarana wajib menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun tujuan atau memberikan ganti kerugian senilai harga tiket.
  - (3) Pada setiap stasiun 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.
  - (4) Penundaan terhadap perjalanan kereta api antarkota dengan waktu yang dianggap cukup bagi calon penumpang untuk menunda kedatangannya di stasiun 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 besar.
- 2) Simulasi evakuasi keadaan darurat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan minimal sekali dalam 1 (satu) tahun.

### Pasal 7

Masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap standar pelayanan minimal 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 minimal yang meliputi:
  - a. fungsi dan manfaat jenis layanan; dan
  - b. pemenuhan nilai/ukuran/jumlah jenis layanan.
- (2) Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal 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

E.E. MANGINDAAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Oktober 2014  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA

AMIR SYAMSUDIN

LAMPIRAN  
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR : PM. 47 TAHUN 2014  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK ANGGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API  
**Contoh 1**

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI STASIUN**

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 Perjalanan kereta api yang jelas dan mudah dibaca	a. Visual: 1. Tulisan; 2. Gambar; 3. Denah/layout stasiun	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	Informasi tentang: 1. Denah/Layout Stasiun disertai dengan petunjuk arah; 2. Nomor KA, Nama KA dan Kelas Pelayanannya; 3. Nama Stasiun keberangkatan, KA Stasiun



NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
				oleh jangkauan pengelihatan pengguna jasa.	oleh jangkauan pengelihatan pengguna jasa.	jangkauan pengelihatan pengguna jasa.	4. Tarif KA; 5. Peta Jaringan KA; 6. Ketersediaan informasi tempat duduk antarkota untuk Stasiun yang melayani penjualan tiket.
		b. Audio	a. Tempat b. Jumlah	Diletakkan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa.	Diletakkan di tempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa.	Diletakkan 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.	a. tempat b. orang	a. mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja. b. 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan bahasa Inggris.			

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 bangunan diluar stasiun.
6	Ruang Boarding	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 7orang 2. Wanita 5orang	3orang (laki-laki atau perempuan)	
8	Ruang Ibu Menyusui	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui.	Luas dan sanitasi.	2 (dua) tempat duduk dan 1 wastafel.	1 (satu) 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 penumpangan untuk naikke 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 dbawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan banck atau peron tidak permanen.

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH			KETERANGAN
				STASIUN BESAR	STASIUN SEDANG	STASIUN KECIL	
11	Fasilitas penyandang disabilitas	Fasilitas disediakan penyandang disabilitas.	Aksesibilitas	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimum 20° (derajat) dan akses jalan penyambung antar peron.	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimum 20° (derajat) dan akses jalan penyambung antar peron.	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimum 20° (derajat) dan akses jalan penyambung antar peron.	Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantaiannya lebih dari 1 lantai.
12	Fasilitas kesehatan	Fasilitas disediakan penanganan darurat.	Ketersediaan fasilitas peralatan.	Tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Kursi Roda, danTandu.	Tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Kursi Roda, danTandu	Tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Kursi Roda, danTandu	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,.	

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : PM. 47 TAHUN 2014  
TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK ANGGUTAN ORANG DENGAN KERETA API

**Contoh 2**

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
1.	Pintu	Pintu Kereta berfungsi untuk penumpang naik/turun 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>Dilengkapi dengan 2 (dua) Jendela Darurat yang dapat dibuka atau dapat dipecahkan;</li> <li>Diberi informasi jendela darurat;</li> <li>Tingkat kegelapan jendela maksimal 40%;</li> <li>Posisi jendela darurat pada tiga tempat untuk sisi di dalam kereta (kedua ujung dan tengah).</li> </ul>
3.	Tempat duduk	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta	Jumlah maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat Duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta</li> <li>Ruang untuk</li> </ul>	

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN	
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN		
4.	Toilet	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Jumlah yang berfungsi	Berfungsi dengan standar teknis dan operasi	sesuai dengan standar teknis	mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m2 untuk 8 orang	Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer.
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 dan operasi.	Sesuai dengan standar teknis dan operasi.		
6.	Pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam kereta, dapat menggunakan Kipas Angin (fan), penghisap udara dan atau AC.	a. Jumlah yang berfungsi b. Suhu	a. Sesuai dengan standar teknis dan standar operasi b. Suhu dalam kabin 22° - 26° C	a. Sesuai dengan standar teknis dan operasi b. Suhu dalam kabin 22° - 26° C		Dilengkapi dengan Alat Pengukur Suhu Ruang pada setiap kereta
7.	Rak Bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman	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	
		dan tidak mengganggu penumpang				
8.	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	
9.	Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
10.	Informasi stasiun akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi disampaikan mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	a. Bentuk b. Tempat	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah di dengar dan jelas.	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah di dengar dan jelas.	
11.	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi wanita hamil, orang sakit, dan lansia	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi wanita hamil, orang sakit, dan lansia menggunakan angkutan kereta api	Jumlah		Harus tersedia	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
12.	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
13.	Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan digunakan untuk pertolongan darurat dalam penanganan kecelakaan di atas kereta dalam bentuk perlengkapan P3K.	Jumlah	1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur.	1 (satu) set ditempatkan di setiap keretadan petugas pengamanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas ini dimaksudkan untuk menunjang keselamatan/penyediaan jasa angkutan kereta api pada waktu perjalanan.</li> <li>• Disediakan informasi fasilitas kesehatan</li> </ul>
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 operasi standar 1 orang petugas menjaga 2 kereta	a. Sesuai standar operasi APAR 1 per kereta ukuran minimal APAR 3 kg b. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga 2 kereta c. Minimal terdapat 1 CCTV On Train.	Alat Pemecah Kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
15.	Informasi	Ketersediaan informasi	a. Bentuk	a. Informasi dalam	a. Informasi dalam	



## STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
	Petunjuk keselamatan dan evakuasi dalam keadaan darurat	untuk mempermudah penumpang dalam kondisi darurat	b. Tempat	bentuk visual, harus ditempatkan di tempat strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah di dengar dan jelas.	harus ditempatkan di tempat strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah di dengar dan jelas.	
16.	Nama/relasi kereta api dan 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 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan; b. 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang; c. 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam	a. 2 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar; b. 1 (satu) 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 suara	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau suara	

**STANDAR PELAYANAN MINIMUM DALAM PERJALANAN**

NO	BIDANG PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/JUMLAH		KETERANGAN
				KA ANTARKOTA	KA PERKOTAAN	
18.	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA  sarana perkeretaapian b. Gangguan operasional prasarana perkeretaapian c. Gangguan alam	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 5% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan).</li> <li>• Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur.</li> <li>• Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan.</li> </ul>

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA

E.E. MANGINDAAN