



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR : PM 9 TAHUN 2011**

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN,

- 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;
 5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;

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 perkertaapian yang mengoperasikan stasiun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan Penyelenggara sarana perkertaapian 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. informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
 1. nama dan nomor kereta api;
 2. jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api;
 3. tarif kereta api;
 4. stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan;
 5. kelas pelayanan; dan
 6. peta jaringan jalur kereta api;
 - b. loket;
 - c. ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir;
 - d. kemudahan naik/turun penumpang;

- e. fasilitas penyandang cacat dan kesehatan; dan
 - f. 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), termuat dalam lampiran 1 Peraturan ini.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan minimal dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b terdiri atas :
- a. kereta api antar kota;
 - b. kereta api perkotaan
- (2) Standar pelayanan minimal dalam perjalanan pada kereta api antar kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit meliputi :
- a. pintu dan jendela;
 - b. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk;
 - c. toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan;
 - d. lampu penerangan;
 - e. kipas angin;
 - f. rak bagasi;
 - g. restorasi;
 - h. informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan;
 - i. fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah 5 (lima) tahun, orang sakit; dan orang lanjut usia;
 - j. fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan;
 - k. nama dan nomor urut kereta;
 - l. informasi gangguan perjalanan kereta api;
 - m. 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 dan jendela;
 - b. tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran;
 - c. lampu penerangan;
 - d. penyejuk udara;
 - e. rak bagasi;
 - f. fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah 5 (lima) tahun, orang sakit; dan orang lanjut usia;
 - g. fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri;
 - h. fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan;
 - i. informasi gangguan perjalanan kereta api; dan
 - j. ketepatan jadwal perjalanan kereta api.
- (4) Standar pelayanan minimal dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), termuat dalam lampiran 2 Peraturan ini.

Pasal 5

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 6

- (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 setiap 6 (enam) bulan.

Pasal 7

Direktur Jenderal mengawasi pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 8

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Pebruari 2011

MENTERI PERHUBUNGAN,

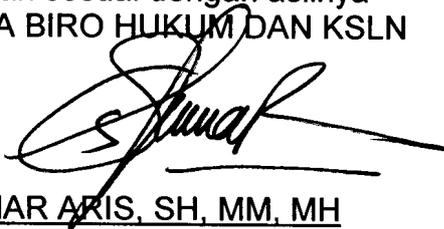
ttd.

FREDDY NUMBERI

Salinan Peraturan ini disampaikan kepada:

1. Menteri Koordinator Bidang perekonomian.
2. Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat.
3. Menteri Sekretaris Negara.
4. Menteri Keuangan.
5. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
6. Menteri Dalam Negeri.
7. Menteri Komunikasi dan Informatika.
8. Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas;
9. Menteri BUMN;
10. Para Gubernur Provinsi di Jawa dan Sumatera.
11. Wakil Menteri Perhubungan.
12. Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal Perkeretaapian, para Kepala Badan, dan para Staf Ahli di lingkungan Kementerian Perhubungan.
13. Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
14. Direksi PT. Jasa Raharja (Persero).

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196302201989031001

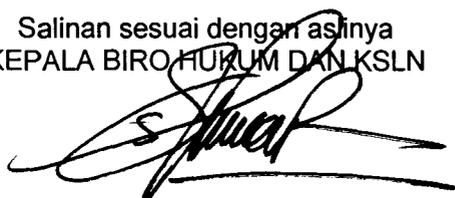
**LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR : PM 9 TAHUN 2011
TANGGAL : 8 Pebruari 2011**

STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/ JUMLAH			KETERANGAN
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1.	Informasi yang jelas dan mudah dibaca.	a. visual : 1. Tulisan; 2. Gambar; 3. peta/denah.	a. Tempat. b. Jumlah.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	Informasi tentang : 1. Nama dan nomor KA 2. Jadwal Keberangkatan dan kedatangan KA 3. Tarif KA 4. Stasiun keberangkatan, Stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan 5. Kelas Pelayanan dan Peta Jaringan jalur KA
		b. audio	a. Tempat. b. Jumlah.	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	
2.	Loket	Tempat penjualan karcis untuk memudahkan calon penumpang membeli karcis (operasional loket disesuaikan dengan jumlah calon penumpang dan waktu pelayanan rata-rata per orang).	a. Waktu pelayanan b. Informasi	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	1 (satu) orang antrian maksimum dapat membeli untuk 4 orang calon penumpang
3.	Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk menunggu kedatangan KA (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka /peron)	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Tempat duduk juga dapat di tempatkan di peron stasiun sebagai ruang tunggu.

4.	Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Luas	minimum 4 (empat) orang laki-laki dan 4 orang perempuan	minimum 4 orang (laki-laki dan Perempuan)	minimum 4 orang (laki-laki dan Perempuan)	
5.	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (6 Normal dan 2 penyandang cacat) • Wanita (6 Normal dan 2 penyandang cacat) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (4 Normal dan 1 penyandang cacat) • Wanita (4 Normal dan 1 penyandang cacat) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria (2 Normal dan 1 penyandang cacat) • Wanita (2 Normal dan 1 penyandang cacat) 	
6.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	Luas dan Sirkulasi	<p>a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</p> <p>b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar</p>	<p>a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</p> <p>b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar</p>	<p>a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia</p> <p>b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar</p>	
7.	Fasilitas Kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik 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 tidak dilengkapi dengan lantai peron atau tinggi peron lebih rendah dari lantai kereta harus disediakan bancik
8.	Fasilitas penyandang cacat	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang cacat	Aksesibilitas	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Lift dan eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai.
9.	Fasilitas kesehatan	Fasilitas yang disediakan untuk penanganan darurat	Ketersedia fasilitas dan peralatan	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	
10.	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	Peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam, dan kecelakaan) dan pencegahan tidak kriminal.	Standar Teknis Stasiun	Standar Operasi Stasiun	Standar Operasi Stasiun	Standar Operasi Stasiun	

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196302201989031001

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd.

FREDDY NUMBERI

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR : PM 9 TAHUN 2011
TANGGAL : 8 Februari 2011

STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI 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	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
2.	Jendela	Jendela kereta berfungsi untuk sirkulasi udara dan sebagai penerangan pada siang hari.	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
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 diperjalanan	Jumlah Maksimum Kapasitas	a. Jumlah penumpang lebih maksimum 25% dari jumlah tempat duduk b. Memiliki nomor tempat duduk dan atau nomor kereta	Jumlah penumpang maksimum 1 m ² untuk 6 orang	Pembatasan jumlah penumpang untuk masa-masa sibuk (lebaran natal tahun baru dan libur nasional) dapat dikecualikan setelah mendapat ijin Dirjen
4.	Toilet	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk cuci dan buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama didalam perjalanan	Jumlah yang berfungsi	Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan standar operasi		Jumlah penumpang maksimum 1m ² untuk 6 orang
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	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
6.	Kipas angin	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam kereta, dapat menggunakan Kipas Angin (fan) atau AC.	a. Jumlah yang berfungsi. b. Suhu	a. Minimal 95% berfungsi sesuai dengan standar teknis dan standar operasi. b. Suhu dalam kabin 25°-28° C. c. 5 (lima) buah fan dan 4 (empat) buah exhaust dengan diameter propeler minimum 30 cm.	a. Minimal 95% berfungsi sesuai dengan standar teknis dan standar operasi b. Suhu dalam kabin 25°-28° C c. 5 (lima) buah fan dan 4 (empat) buah exhaust dengan diameter propeler minimum 30 cm.	

7.	Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
8.	Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus Tersedia	-	
9.	Informasi stasiun yang akan disinggahi /dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk 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 strategis, 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 strategis, mudah dilihat dan dibaca dengan jelas. b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah di dengar dan jelas	
10.	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit, dan lansia	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api.	Jumlah.	Minimal 5% dari stan formasi	Minimal 5% dari stan formasi	
11.	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	1 (satu) set ditempatkan di setiap Kereta	Fasilitas ini dimaksudkan untuk menunjang kenyamanan pengguna jasa angkutan kereta api pada waktu perjalanan.
12.	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. pemadam kebakaran; b. alat pemecah kaca dan c. petugas keamanan.	Jumlah yang berfungsi	a. sesuai standar operasi b. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga 2 kereta	a. sesuai standar operasi b. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga 2 kereta	
13.	Nama dan Nomor Urut Kereta	Ketersediaan nama dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama dan nomor urut kereta.	Jumlah dan Tempat	a. 2 (dua) buah di setiap kereta pada bagian luar disetiap bagian sisi kiri dan kanan kereta.	a. 2 (dua) buah di setiap kereta pada bagian luar disetiap bagian sisi kiri dan kanan kereta.	Nama dan nomor urut kereta dapat terlihat jelas

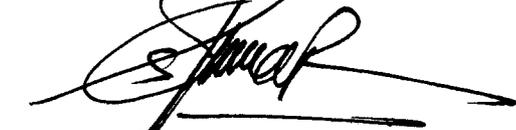
				b. 1 (satu) buah dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang c. 1 (satu) buah dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam.	b. 1 (satu) buah dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang c. 1 (satu) buah dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam.	
14.	Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: a. gangguan operasional sarana perkeretaapian b. gangguan operasional prasarana perkeretaapian c. gangguan alam	Waktu dan Bentuk.	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau suara.	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau suara.	
15.	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang di jadwalkan	Keterlambatan 15% dari total waktu perjalanan yang di jadwalkan	Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan)

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd.

FREDDY NUMBERI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



UMAR ARTIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196302201989031001