



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 Perkeretapihan 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