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 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 perkeretapaian 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 penguna 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;