



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1210, 2019

KEMENHUB. Angkutan Orang. Kereta Api. SPM.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 63 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM

ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 135 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api telah ditetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api;
- b. bahwa dengan adanya perkembangan teknologi di bidang Perkeretaapian, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan hukum saat ini sehingga perlu disesuaikan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756);

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 Sarana Perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana Perkeretaapian umum.
8. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan Prasarana Perkeretaapian.
9. Pengguna Jasa adalah setiap orang yang menggunakan jasa angkutan Kereta Api.
10. Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat 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. SPM Angkutan Orang Dengan Kereta Api adalah SPM yang diperuntukkan bagi pelayanan penumpang Kereta Api.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Jaringan Pelayanan Perkeretaapian adalah gabungan lintas - lintas pelayanan Perkeretaapian.

14. Perkertaapian Antarkota adalah Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang dan/atau barang dari satu kota ke kota yang lain;
15. Perkeretaapian Perkotaan adalah Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik;
16. *Mass Rapid Transit* yang selanjutnya disingkat MRT adalah angkutan massal Perkeretaapian yang menggunakan Kereta Api berat, sistem pengoperasian elektrik, beroperasi pada jalurnya sendiri yang tidak dapat diakses oleh pejalan kaki dan kendaraan apapun lainnya.
17. *Light Rail Transit* yang selanjutnya disingkat LRT adalah angkutan Perkeretaapian menggunakan Kereta Api ringan, sistem pengoperasian elektrik, beroperasi pada jalurnya sendiri yang tidak dapat diakses oleh pejalan kaki dan kendaraan apapun lainnya.
18. Kereta Api Bandara adalah Kereta Api yang melayani dari/menju Bandara.
19. Keterlambatan adalah suatu keadaan perjalanan Kereta Api lewat dari waktu yang ditentukan, seperti keterlambatan keberangkatan atau keterlambatan kedatangan.
20. Penumpang dengan Kebutuhan Khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, menggendong anak dan orang sakit.
21. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

22. Lanjut Usia adalah penumpang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.
23. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Perkeretaapian.
24. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perkeretaapian.

Pasal 2

- (1) Pelayanan penumpang Kereta Api harus memenuhi SPM.
- (2) SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan/atau Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Pasal 3

SPM Pelayanan penumpang Kereta Api terdiri atas:

- a. SPM di stasiun Kereta Api; dan
- b. SPM dalam perjalanan.

BAB II

SPM DI STASIUN KERETA API

Pasal 4

SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a disusun berdasarkan pada:

- a. kelas stasiun untuk pelayanan Kereta Api antarkota, Kereta Api jarak dekat, dan Kereta Rel Diesel; dan
- b. jumlah rata-rata penumpang yang dilayani setiap hari untuk pelayanan Kereta Rel Listrik, LRT, MRT, dan Kereta Api Bandara.

Pasal 5

- (1) SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 paling sedikit mencakup:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;

- d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran angka I dan angka II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III SPM DALAM PERJALANAN

Pasal 6

- (1) SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b terbagi atas pelayanan:
- a. Perkeretaapian antarkota;
 - b. Perkeretaapian perkotaan yang meliputi:
 - 1. Kereta Api jarak dekat;
 - 2. Kereta Rel Diesel;
 - 3. Kereta Rel Listrik;
 - 4. LRT; dan
 - 5. MRT; dan
 - c. Kereta Api bandara.
- (2) SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) paling sedikit meliputi aspek:
- a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.

Bagian Kesatu Angkutan Kereta Api Perkotaan

Pasal 7

- (1) Penyelenggara Sarana Perkeretaapian harus menyediakan formulir informasi keterlambatan kepada

penumpang dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan dan/atau kedatangan perjalanan Kereta Api paling singkat 15 (lima belas) menit.

- (2) Jika terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal pada stasiun Kereta Api keberangkatan lebih dari 1 (satu) jam, setiap penumpang mendapatkan kompensasi dalam hal penumpang melakukan pembatalan transaksi perjalanan.
- (3) Keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diakibatkan oleh kekusutan perjalanan dan/atau keadaan kahar Kereta Api perkotaan.
- (4) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal penyelenggara sarana Perkeretaapian telah memberitahukan terjadi keterlambatan dan penumpang tetap memilih menggunakan jasa Kereta Api perkotaan.
- (5) Dalam hal penumpang membatalkan transaksi perjalanan setelah mendapatkan informasi keterlambatan jadwal keberangkatan Kereta Api, penumpang mendapatkan kompensasi.

Bagian Kedua Angkutan Kereta Api Antarkota

Pasal 8

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan perjalanan Kereta Api antarkota, penyelenggara sarana harus mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman paling lambat 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.
- (2) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada setiap stasiun Kereta Api keberangkatan.
- (3) Pengumuman penundaan terhadap perjalanan Kereta Api antarkota dengan waktu yang dianggap cukup bagi calon

penumpang untuk menunda kedatangannya di stasiun Kereta Api keberangkatan, dapat dilakukan secara langsung, melalui telepon, atau pesan layanan singkat.

- (4) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal Kereta Api antarkota, setiap penumpang mendapatkan kompensasi.
- (5) Dalam hal keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) lebih dari 1 (satu) jam, penumpang dapat membatalkan tiket dan mendapat kompensasi pengembalian seluruh biaya karcis.
- (6) Dalam hal penumpang tidak membatalkan tiket, perhitungan kompensasi dilakukan sebagai berikut:
 - a. keterlambatan lebih dari 1 (satu) jam wajib diberikan minuman ringan; dan
 - b. keterlambatan lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan berat.
- (7) Kompensasi dapat diberikan di stasiun keberangkatan dengan ketentuan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6).
- (8) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku dalam hal penyelenggara sarana Perkeretaapian dalam waktu 2 (dua) jam dari jadwal pemberangkatan telah menyediakan Kereta Api atau moda angkutan darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas pelayanan yang sama menuju stasiun tujuan.
- (9) Dalam hal terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan Kereta Api yang mengakibatkan keterlambatan datang di stasiun Kereta Api tujuan pada perjalanan Kereta Api antarkota, setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:
 - a. wajib diberikan minuman dan makanan ringan pada jam ketiga keterlambatan;
 - b. wajib diberikan minuman dan makanan berat pada jam kelima keterlambatan; atau
 - c. penumpang dapat memilih melanjutkan perjalanan atau beralih ke moda lain dan penumpang mendapat penggantian uang karcis.

- (10) Dalam hal terdapat hambatan atau gangguan dalam perjalanan Kereta Api antarkota yang mengakibatkan Kereta Api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun Kereta Api tujuan, penyelenggara sarana Perkeretaapian wajib:
- a. menyediakan angkutan dengan Kereta Api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun Kereta Api tujuan; atau
 - b. memberi ganti kerugian senilai harga karcis yang dibeli.
- (11) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) tidak diberikan kepada penumpang yang mengalami keterlambatan kedatangan Kereta Api akibat keterlambatan keberangkatan tanpa adanya hambatan atau gangguan perjalanan Kereta Api antarkota.

Bagian Ketiga
Angkutan Kereta Api Bandara

Pasal 9

- (1) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal Kereta Api bandara lebih dari 15 (lima belas) menit pada stasiun Kereta Api keberangkatan, berhak melakukan pembatalan perjalanan dan mendapatkan kompensasi berupa penggantian kerugian senilai harga karcis.
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan perjalanan Kereta Api bandara:
- a. penyelenggara sarana Perkeretaapian harus menyediakan alternatif moda lain menuju stasiun tujuan yang biayanya ditanggung oleh penyelenggara sarana Perkeretaapian; atau
 - b. penumpang dapat membatalkan karcis dan mendapat pengembalian seluruh biaya karcis.
- (3) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal penyelenggara sarana Perkeretaapian telah memberitahukan akan terjadinya keterlambatan

dan penumpang tetap memilih menggunakan jasa Kereta Api tujuan ke bandara.

- (4) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku apabila penumpang berangkat dengan waktu kedatangan di stasiun bandara kurang dari 2 (dua) jam dari waktu keberangkatan pesawat.

Pasal 10

SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 tercantum dalam Lampiran angka III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV

PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS

Pasal 11

- (1) Penyelenggara Prasarana dan/atau Sarana Perkeretaapian wajib melaksanakan pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.
- (2) Dalam melaksanakan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara Prasarana dan/atau Sarana Perkeretaapian harus menyediakan sarana dan prasarana layanan yang aksesibel bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus.

Pasal 12

Aksesibilitas bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana Perkeretaapian dan prasarana Perkeretaapian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ditetapkan sesuai karakteristik masing-masing sebagaimana tercantum dalam Lampiran angka I, angka II, dan angka III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 13

Penyelenggara sarana dan prasarana Perkeretaapian wajib menyediakan personil atau sumber daya manusia yang dapat membantu pengguna jasa berkebutuhan khusus dengan

dibekali pelatihan terkait pelayanan bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus, baik sarana maupun di prasarana Perkeretaapian.

BAB V
PENYUSUNAN DAN PENERAPAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Pasal 14

- (1) Badan usaha penyelenggara sarana Perkeretaapian dan penyelenggara prasarana Perkeretaapian dalam menerapkan SPM harus menyusun standar operasional prosedur dalam bahasa Indonesia.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang telah ditetapkan dilaporkan kepada Menteri melalui Direktorat Jenderal.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara sarana Perkeretaapian dan penyelenggara prasarana Perkeretaapian dalam menerapkan SPM yang telah ditetapkan harus membuat dan melaksanakan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan harus dipublikasikan secara jelas dan luas melalui media massa, media sosial, dan publikasi secara langsung dengan dipasang pada tempat yang mudah dibaca di semua stasiun penumpang.
- (3) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus sudah dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak SPM diberlakukan.

BAB VI
PENGAWASAN

Pasal 16

- (1) Menteri melalui Direktorat Jenderal melakukan pengawasan terhadap penerapan SPM angkutan orang dengan Kereta Api sesuai kewenangan sebagaimana

diatur dalam peraturan perundang-undangan.

- (2) Menteri melalui Direktur Jenderal melakukan evaluasi pelaksanaan SPM paling sedikit 2 (dua) kali dalam setahun.
- (3) Masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan SPM secara lisan atau tertulis kepada Menteri dan/atau melalui Direktur Jenderal.

Pasal 17

Dokumen Penerapan, mekanisme penilaian, dan pengawasan SPM angkutan orang dengan Kereta Api ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

BAB VII

SANKSI

Pasal 18

Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB VIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 19

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, pemenuhan Fasilitas dan SOP yang telah ditetapkan oleh Penyelenggara Prasarana dan/atau Sarana Perkeretaapian harus disesuaikan dengan Peraturan Menteri ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.

BAB IX

PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Menteri ini diundangkan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang

Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

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 14 Oktober 2019

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 17 Oktober 2019

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR PM 63 TAHUN 2019
TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM
ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

I. STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN
PELAYANAN KERETA API ANTARKOTA DAN KERETA API PERKOTAAN
(KERETA API JARAK DEKAT DAN KRJ)

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
1.	KESELAMATAN						
R	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan Informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah Kondisi 	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil (APAR) dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil (APAR) dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 	<ul style="list-style-type: none"> APAR belum kadaluwarsa dan dilengkapi indikator petunjuk jarum tekanan berwarna hijau. Penempatan APAR, disesuaikan dengan kondisi ruang pada stasiun. Perengkapan <i>smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm</i> dan sejenisnya hanya untuk bangunan stasiun baru yang dibangun di atas tahun

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
R	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 1 (satu) unit APAR ukuran 3 Kg; - Area Bertiket minimal 2 (dua) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi; • Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> - Area Bertiket minimal 3 (tiga) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi; • Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>); dan • Tombol <i>alarm</i> untuk kondisi darurat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Area Bertiket minimal 4 (empat) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi; • Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>); • Tombol <i>alarm</i> untuk kondisi darurat; dan • Sistem pemadaman kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (<i>smoke detector, sprinkler, hydrant, fire alarm</i>). 	2019. Stasiun yang dibangun sebelum tahun 2019 dapat dilakukan penyesuaian bertahap sesuai dengan situasi dan kondisi.
			<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas obat-obatan; • Minimal 1 (satu) unit Kursi Roda layak pakai • Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai 	<ul style="list-style-type: none"> • Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja (stetoskop, Tensi Meter, Tempat tidur pasien) • Minimal 2 (dua) unit Kursi Roda layak pakai • Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai 	<ul style="list-style-type: none"> • Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja (stetoskop, Tensi Meter, Tempat tidur pasien) • Minimal 3 (tiga) unit Kursi Roda layak pakai • Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai 	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
R	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m3. <p>Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 2 (dua) Tabung Oksigen berat minimal 0,5 m3. <p>Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 3 (tiga) Tabung Oksigen berat minimal 0,5 m3. <p>Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.</p>	Dikecualikan pada stasiun yang sudah steril/ruang tertutup
B	d. Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta; Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta; Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> Marka petunjuk/pembatas antrian naik/turun penumpang. Marka/guiding block untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. 	<ul style="list-style-type: none"> Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta; Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta; Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> Marka petunjuk/pembatas antrian naik/turun penumpang. Marka/guiding block untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. 	<ul style="list-style-type: none"> Celah/gap peron – pintu kereta maksimal: 20 cm. Untuk selisih ketinggian > 20 cm, sementara dapat disediakan bancik atau ramp Khusus stasiun baru yang mulai dibangun tahun 2019 level harus sejajar antara peron dan lantai kereta. <ul style="list-style-type: none"> Safety line tidak licin. Safety line minimal 35 cm dari tepi peron. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
				<ul style="list-style-type: none"> - Marka/guiding block untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. - Tersedia Safety line atau PSD (platform screen door). 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia Safety line dari tepi peron atau PSD (platform screen door). 		
B	e. Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari.	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari.	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk peron stasiun ruang tertutup pada siang hari tetap menjamin intensitas cahaya minimal 200 lux. Sesuai Standar SNI 2017. • Dapat dipenuhi secara bertahap. 	
B	f. Assembly point (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain - lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.	Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.	<ul style="list-style-type: none"> • Luas titik berkumpul menyesuaikan dengan proporsi jumlah peakhour (jam tersibuk) penumpang di stasiun dan khusus stasiun atas (elevated) menyesuaikan area 	
2.	KEAMANAN						
R	a. Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindakan kriminal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Tersedia CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> • Proses naik/turun penumpang di peron. • Proses penumpang masuk/keluar stasiun. 	Tersedia CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> • Proses naik/turun penumpang di peron. • Proses penumpang masuk/keluar stasiun. 	Tersedia CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> • Proses naik/turun penumpang di peron. • Proses penumpang masuk/keluar stasiun. • Pergerakan orang di Area Tidak bertiket; 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekaman CCTV tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi berkualitas bagus dan jelas.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
R	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> Pergerakan orang di Area Tidak bertiket Pergerakan orang di Area Bertiket Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat Minimal 1 (satu) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Pergerakan orang di Area Bertiket Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat Minimal 9 (sembilan) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT dll. 	
R	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Bersifat Informatif 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran yang berisikan informasi tentang No Telp/HP: Polsek/Polres setempat dan/atau Call center 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran yang berisikan informasi tentang No Telp/HP: Polsek/Polres setempat dan/atau Call center 		
R	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> Intensitas cahaya Luas Ruangan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik 	<ul style="list-style-type: none"> Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
3. KEHANDALAN / KETERATURAN							
R	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta api	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah Kecepatan Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket tiket manual dan/atau vending <i>machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket tiket manual dan/atau vending <i>machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket tiket manual dan/atau vending <i>machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<p>Untuk kereta api perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidak adanya tempat duduk.</p>
B	Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi Akurasi Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah dibaca; Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah dibaca; Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah dibaca; Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket 	<p>Papan informasi, minimal terpasang di <i>hall</i> utama stasiun.</p>
B	Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> Informasi tentang waktu kedatangan Kereta api berikutnya 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio) Akurasi Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan pengeras suara di stasiun untuk informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan display dan/atau <i>Running Text</i>, yang berisi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan display dan/atau <i>Running Text</i>, yang berisi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
		<ul style="list-style-type: none"> Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi 		gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun.	yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun.	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun. 	
4.	KENYAMANAN						
B	a. Area/Ruang Tunggu	Adalah yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan terbuka/tertutup)	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kepadatan Penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya Area Tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan Tempat Duduk Prioritas. Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 M² per orang. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya Area Tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan Tempat Duduk Prioritas. Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 M² per orang 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya Area Tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan Tempat Duduk Prioritas. Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 M² per orang 	<ul style="list-style-type: none"> Area tunggu ini khusus untuk KA antarkota
E/R	b. Area Boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Pada area boarding khusus kereta api antarkota disediakan petugas <i>boarding / check in</i> untuk kereta api antarkota
R	c. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan	<ul style="list-style-type: none"> Luas minimal tiap WC: 100 cm x 125 cm Disediakan WC duduk

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
				<p>dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (1 WC, 1 wastafel) • Wanita (1 WC, 1 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difable</i> • Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus • Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; • Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik. 	<p>persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel) • Wanita (4 WC, 1 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difable</i> • Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus • Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; • Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik 	<p>persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) • Wanita (6 WC, 2 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>difable</i> • Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus • Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; • Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik • Tersedia urinoir dengan ketinggian yang dapat dijangkau oleh anak anak 	<p>dan/atau jongkok</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensi toilet untuk penumpang dengan kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang berlaku.
R	d. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<p>Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (1 WC, 1 wastafel) • Wanita (1 WC, 1 wastafel) 	<p>Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel) • Wanita (4 WC, 1 wastafel) 	<p>Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) • Wanita (6 WC, 2 wastafel) 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal tiap WC: 100 cm x 125 cm • Disediakan WC duduk dan/atau jongkok • Dimensi toilet untuk penumpang dengan kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
				<ul style="list-style-type: none"> Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik Tersedia urionir dengan ketinggian yang dapat dijangkau oleh anak anak 	berlaku.
E	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> 6 orang (pria atau wanita) Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Pria 7 orang Wanita 5 orang Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah Ketersediaan musholla disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan Suhu dalam ruangan maksimal 27°C
R	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan; Intensitas cahaya 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
		memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.					
E/R	g. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	
B	h. kebersihan Stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih	Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	
B	i. Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah.	• Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	
B	j. Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun	• Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun	
S. KEMUDAHAN							
R	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca	• Tempat • Jenis Media • Kondisi	• Mempunyai sistem pemberitahuan public Address System (PA)	• Mempunyai sistem pemberitahuan public (Public Address System (PA) atau Passenger	• Mempunyai sistem pemberitahuan public (Public Address System (PA) atau Passenger	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
		dengan baik, yang sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Denah/layout stasiun Kereta api ✓ Nama Stasiun ✓ Jadwal Operasi Kereta api ✓ Tarif Kereta api ✓ Arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat 		<p><i>atau Passenger Information System-PIS</i>);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada. 	<p><i>Information System-PIS</i>);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada. 		
E/R	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	
R	c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alternatif moda, lokasi dan penunjuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan; Angkutan Lanjutan; Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat; • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan; Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat; • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan; Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat; • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
		arah angkutan lanjutan; ✓ jenis angkutan lanjutan					
R	d. Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris di stasiun kelas besar
	e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> Luas Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> Prioritas parkir untuk stasiun antarkota dan stasiun asal KA Perkotaan
B	f. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor.	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan di stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan di stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Mengikuti Ketentuan pedestrian yang berlaku dan dilengkapi atap.
B	g. Penanda penunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain. 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain. 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain. 	
6.	KESETARAAN						
R	a. Fasilitas bagi penumpang	Fasilitas khusus yang disediakan untuk	<ul style="list-style-type: none"> Aksesibilitas Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia tempat duduk untuk 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia tempat duduk untuk penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia tempat duduk untuk penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				STASIUN KECIL	STASIUN SEDANG	STASIUN BESAR	
	dengan kebutuhan khusus	penumpang penumpang dengan kebutuhan khusus		<p>dengan kebutuhan khusus;</p> <ul style="list-style-type: none"> Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin; Tersedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. 	<p>dengan kebutuhan khusus;</p> <ul style="list-style-type: none"> Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin; Tersedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. 	<p>dengan kebutuhan khusus;</p> <ul style="list-style-type: none"> Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin; Tersedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. 	<p>stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai;</p> <ul style="list-style-type: none"> Tersedia tombol lift yang dapat dijangkau pengguna kursi roda
B	b. Loket Penyandang disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan keterjangkauan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang dengan kebutuhan khusus Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang dengan kebutuhan khusus Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang dengan kebutuhan khusus Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda 	<p>Disesuaikan dengan kondisi yang ada/ dibantu dengan petugas</p>
R	c. Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	<p>Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI</p>	<p>Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI</p>	<p>Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI</p>	

II. STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGGUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN
PELAYANAN KERETA REL LISTRIK, LIGHT RAIL TRANSIT, MASS RAPID TRANSIT, DAN KERETA API BANDARA

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
1.	KESELAMATAN						
R	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan Informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kondisi 	<p>Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran ukuran kecil (APAR) dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 3 Kg; - Area Bertiket minimal 3 (tiga) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg • Stiker Titik kumpul evakuasi; • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi; • Stiker nomor-nomor telepon darurat (emergency call); dan 	<p>Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alat pemadam kebakaran ukuran kecil (APAR) dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di: <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 3 Kg; - Area Bertiket minimal 4 (empat) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg • Stiker Titik kumpul evakuasi; • Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi; • Stiker nomor-nomor telepon darurat (emergency call); 	<ul style="list-style-type: none"> • APAR belum kadaluwarsa dan dilengkapi indikator petunjuk jarum tekanan berwarna hijau, • Penempatan APAR, disesuaikan dengan kondisi ruang pada stasiun, • Perlengkapan <ul style="list-style-type: none"> - smoke detector, <i>springkler</i>, <i>hydrant</i>, <i>fire alarm</i> atau sejenisnya hanya untuk bangunan stasiun baru yang dibangun mulai tahun 2019. - Stasiun yang dibangun sebelum tahun 2019 dapat dilakukan penyesuaian bertahap sesuai dengan situasi dan kondisi. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
					<ul style="list-style-type: none"> Tombol alarm untuk kondisi darurat. 	<ul style="list-style-type: none"> Tombol alarm untuk kondisi darurat; dan Sistem pemadaman kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (misalnya: <i>smoke detector</i>, <i>springkler</i>, <i>hydrant</i> atau <i>fire alarm</i>). 	
R	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> Fasilitas obat-obatan; Minimal 1 (satu) unit Kursi Roda layak pakai Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat (isi) minimal 0,5 m³. 	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja (stetoskop, Tensi Meter, Tempat tidur pasien) Minimal 2 (dua) unit Kursi Roda layak pakai Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai Minimal 2 (dua) Tabung Oksigen berat minimal (isi) 0,5 m³. 	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja (stetoskop, Tensi Meter, Tempat tidur pasien) Minimal 3 (tiga) unit Kursi Roda layak pakai Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai Minimal 3 (tiga) Tabung Oksigen berat (isi) minimal 0,5 m³. 	
R	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Dikecualikan pada stasiun yang sudah steril/ruang tertutup/stasiun layang/stasiun bawah tanah.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
B	d. Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta; • Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta; • Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: - Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang. - Marka/guiding block untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. - Tersedia Safety line dari tepi peron atau PSD (platform screen door). 	<ul style="list-style-type: none"> • Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak di bawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta; • Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta; • Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: • Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang. • Marka/guiding block untuk petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. • Tersedia Safety line dari tepi peron atau PSD (platform screen door). 	<ul style="list-style-type: none"> • Celah/gap peron – pintu kereta maksimal: 20 cm • Untuk selisih ketinggian > 20 cm, • Khusus stasiun baru yang dibangun mulai tahun 2019 level harus sejajar antara peron dan lantai kereta. • Safety line tidak licin. • Safety line minimal 35 cm dari tepi peron. 	
B	e. Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk peron stasiun ruang tertutup dan stasiun bawah tanah pada siang hari tetap menjamin intensitas cahaya 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
B	f. Assembly point (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain - lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<p>penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari.</p> <p>Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.</p>	<p>dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari.</p> <p>Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.</p>	<p>dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari.</p> <p>Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.</p>	<p>minimal 200 lux. Sesuai standar SNI 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disesuaikan dengan kondisi stasiun. <p>Luas titik berkumpul menyesuaikan dengan proporsi jumlah <i>peakhour</i> (jam tersibuk) penumpang di stasiun dan khusus stasiun layang dan stasiun bawah tanah menyesuaikan area.</p>
2.	KEAMANAN						
R	a. Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindakan kriminal	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	<p>Tersedianya CCTV yang merekam:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proses naik/turun penumpang di peron. Proses penumpang masuk/keluar stasiun. Pergerakan orang di Area Tidak bertiket. Pergerakan orang di Area Bertiket 	<p>Tersedianya CCTV yang merekam:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proses naik/turun penumpang di peron. Proses penumpang masuk/keluar stasiun. Pergerakan orang di Area Tidak bertiket. Pergerakan orang di Area Bertiket. 	<p>Tersedianya CCTV yang merekam:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proses naik/turun penumpang di peron. Proses penumpang masuk/keluar stasiun. Pergerakan orang di Area Tidak bertiket. Pergerakan orang di Area Bertiket. 	<p>Rekaman CCTV tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi berkualitas bagus dan jelas.</p>
R	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	<p>Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 (satu) orang dan 	<p>Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimal 6 (enam) orang dan penempatan 	<p>Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimal 9 (sembilan) orang dan penempatan 	<p>Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul,</p>

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
		serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus		diseuaikan dengan kondisi stasiun.	diseuaikan dengan kondisi stasiun.	HT dll.	
R	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Bersifat Informatif 	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No Telp/HP: <ul style="list-style-type: none"> Polsek/Polres setempat dan/atau Call center 	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No Telp/HP: <ul style="list-style-type: none"> Polsek/Polres setempat dan/atau Call center 	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No Telp/HP: <ul style="list-style-type: none"> Polsek/Polres setempat dan/atau Call center 	
R	d. Lampu penerangan	Bertungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> Intensitas cahaya Luas Ruangan 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux. untuk area publik	Penghitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017.
3	KEHANDALAN / KETERATURAN						
R	a. Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta api	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah Kecepatan Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top-up. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top-up. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top-up. Layanan penjualan manual tiket maksimum 180 detik per transaksi 	Untuk KRL, LRT dan MRT tidak perlu informasi ada/tidak adanya tempat duduk

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
				<ul style="list-style-type: none"> per transaksi Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	
B	b. Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi Akurasi Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah terbaca; Peta terpasang di area tidak berticket dan area berticket 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah terbaca; Peta terpasang di area tidak berticket dan area berticket 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah terbaca; Peta terpasang di area tidak berticket dan area berticket 	Papan informasi, minimal terpasang di <i>hall</i> utama stasiun.
B	c. Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> Informasi tentang waktu kedatangan Kereta api berikutnya Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio) Akurasi Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia informasi dengan display dan/atau <i>Running Text</i>, yang berisi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi. Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
4.	KENYAMANAN						
E/R	a. Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun • Dilengkapi kursi yang diprioritaskan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun • Dilengkapi kursi yang diprioritaskan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun • Dilengkapi kursi yang diprioritaskan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus 	<ul style="list-style-type: none"> • Hanya untuk stasiun KA Bandara • Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan • Dapat disediakan di luar bangunan stasiun kereta api • Khusus untuk stasiun kereta api bandara dan dilengkapi tempat duduk yang memadai
E/R	b. Ruang Boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat disediakan petugas yang berjaga
R	c. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal tiap WC: 100 cm x 125 cm • Disediakan WC duduk dan/atau jongkok

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
E/R	d. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.	<ul style="list-style-type: none"> Luas Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (1 WC, 1 wastafel) Wanita (1 WC, 1 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel) Wanita (4 WC, 1 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) Wanita (6 WC, 2 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik Tersedia urinoir dengan ketinggian yang dapat dijangkau oleh anak-anak 	<ul style="list-style-type: none"> Dimensi toilet untuk penumpang dengan kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang berlaku.
				<ul style="list-style-type: none"> Pria (1 WC, 1 wastafel) Wanita (1 WC, 1 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik. 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel) Wanita (4 WC, 1 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) Wanita (6 WC, 2 wastafel) Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang <i>diffable</i> Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau; Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik Tersedia urinoir dengan ketinggian yang dapat dijangkau oleh anak-anak 	<ul style="list-style-type: none"> Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
				berbau yang berasal dari dalam area stasiun	<ul style="list-style-type: none"> Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ketersediaan musholla disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan Suhu dalam ruangan maksimal 27°C
E	e. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	<ul style="list-style-type: none"> Intensitas cahaya 	200 – 250 Lux	200 – 250 Lux	200 – 250 Lux	E
R	f. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan; Intensitas cahaya 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	R
R	g. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	R
	h. Kebersihan Stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih	Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
	i. Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan 	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).		
	j. Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun	Udara bersih dari nikotin	Penanda informasi dilarang merokok di setiap ruang publik stasiun	Penanda informasi dilarang merokok di setiap ruang publik stasiun		
5.	KEMUDAHAN						
R	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik, yang sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Denah/layout stasiun Kereta api ✓ Nama Stasiun ✓ Jadwal Operasi Kereta api ✓ Tarif Kereta api ✓ Arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat 	<ul style="list-style-type: none"> Tempat Jenis Media Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai sistem pemberitahuan public (<i>Public Address System (PA) atau Passenger Information System- PIS</i>); Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada. 	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai sistem pemberitahuan public (<i>Public Address System (PA) atau Passenger Information System- PIS</i>); Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada. 	<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai sistem pemberitahuan public (<i>Public Address System (PA) atau Passenger Information System- PIS</i>); Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
E/R	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Khusus Stasiun kereta api bandara maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan
E/R	c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat: ✓ Alternatif moda, lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan; ✓ Jenis angkutan lanjutan;	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan; • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat; • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan; • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat; • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan; • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat; • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif. 	
R	d. Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi 	Petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris
E/R	e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> • Prioritas untuk stasiun asal KA Perkotaan • Dikecualikan pada stasiun layang dan stasiun bawah tanah, tempat parkir bukan prioritas

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
B	f. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor.	Ketersediaan	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun.	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan di stasiun.	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan di stasiun.	<ul style="list-style-type: none"> Stasiun ujung prioritas untuk disediakan parkir dan menyesuaikan dengan ketersediaan lahan Mengikuti Ketentuan pedestrian yang berlaku dan dilengkapi atap.
B	g. Penanda penunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional	Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang. proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang. proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang. proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	Disediakan penunjuk arah dalam bentuk audio untuk kaum difabel
6.	KESETARAAN						
R	a. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> Aksesibilitas Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10° , ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin; Tersedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10° , ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin; Tersedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10° , ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin; sedia jalur pedestrian dengan <i>Guiding Block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; 	<ul style="list-style-type: none"> Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				Stasiun dengan Pnp < 10.000/hari	Stasiun dengan Pnp 10.000 - 50.000/hari	Stasiun dengan Pnp > 50.000/hari	
B	b. Loket Disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan keterjangkauan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus penumpang kebutuhan khusus Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang kebutuhan khusus Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. 	<ul style="list-style-type: none"> Disesuaikan dengan kondisi stasiun atau disediakan petugas yang siap membantu penyandang difabel
R	c. Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. 	

III. STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI PERJALANAN

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
1.	KESELAMATAN						
R	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam).	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (Satu) APAR (per kereta dengan ukuran minimal 3 kg yg terawat baik. • Tombol Darurat • Peralatan pendukung antara lain: pemecah kaca, tumboltuas pembuka pintu otomatis (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomatis) • Petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui media visual dan audio. 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (Satu) APAR (per kereta dengan ukuran minimal 3 kg yg terawat baik. • Tombol Darurat • Peralatan pendukung antara lain: pemecah kaca, tumboltuas pembuka pintu otomatis. (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomatis) • Petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui media visual dan audio. 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (Satu) APAR (per kereta dengan ukuran minimal 3 kg yg terawat baik. • Tombol Darurat • Peralatan pendukung antara lain: pemecah kaca, tumboltuas pembuka pintu otomatis. (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomatis) • Petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui media visual dan audio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya petunjuk yang jelas untuk penggunaan fasilitas keselamatan • APAR belum kadaluwarsa dan dilengkapi indikator petunjuk jarum tekanan berwarna hijau. • APAR dioperasikan oleh petugas/awak KA. • Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela kereta yang tidak bisa dibuka, dan disesuaikan kondisi spektek sarana

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
R	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penangan keadaaan darurat.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau <ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta atau 1 (satu) set dibawa petugas pengawalan/ dan dimasing-masing kabin masinis. 	Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta atau 1 (satu) set dibawa petugas pengawalan/ pengawalan.	Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta atau 1 (satu) set dibawa petugas pengawalan/ pengawalan.	Perlengkapan P3K dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan.
B	c. Pintu kereta	Pintu keluar atau masuk penumpang secara manual/otomatis.	Kondisi	Pintu berfungsi dengan baik	Pintu berfungsi dengan baik	Pintu berfungsi dengan baik	Pintu dengan sistem otomatis dapat dibuka secara manual pada saat keadaan darurat.
2. KEAMANAN							
R	a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta	Diletakkan di kereta penumpang, dengan resolusi yang jelas

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perikotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
R	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di Kereta	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu; Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu; Minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta (6 cars) 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu; Minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta (6 cars) 	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT dll.
R	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca.	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca.	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca.	Operator yang telah menerima laporan dan menindaklanjuti laporan.
E/R	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> Pukul 17.00 - 22.00 200 - 300 lux Pukul 22.00 - 04.00 60 - 100 lux (<i>dimmer</i>) 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Menyesuaikan desain sarana kereta api

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
3.	KEHANDALAN / KETERATURAN						
R	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan informasi ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api.	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> Keterlambatan dihitung 10 % dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang diadwalkan. Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahasa sopan, singkat, dan jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> Keterlambatan dihitung 20 % dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang diadwalkan. Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> Keterlambatan 15 menit Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> Keterlambatan dihitung adalah waktu yang lebih lama dari tolok ukur keterlambatan. Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan) Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur Untuk perjalanan KA antarkota, informasi keterlambatan disampaikan di stasiun awal, stasiun antara dan stasiun tujuan
4.	KENYAMANAN						
E/R	a. 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	Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta	Semua penumpang duduk	Menyesuaikan desain spesifikasi teknis sarana
					<ul style="list-style-type: none"> Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang 		

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
E/R	b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	-	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer Limbah toilet tidak mencemari pelestarian lingkungan hidup
E/R	c. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta
E/R	d. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas memasak berupa pemanas listrik Tersedia air panas yang cukup.
R	e. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas pegangan penumpang (<i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i>) yang disediakan untuk penumpang berdiri.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah Kondisi 	-	Tersedia <i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i> untuk pegangan penumpang berdiri di Kereta api perkotaan	-	<ul style="list-style-type: none"> KA melayani tujuan Bandara tidak menyediakan penumpang berdiri. KA jarak dekat tidak dilengkapi Fasilitas pegangan penumpang berdiri

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perikotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
E	f. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta	Menyesuaikan desain sarana kereta.
R	g. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta	Menyesuaikan desain sarana kereta.
B	h. Kebersihan	Keadaan kereta yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah, dan bau meliputi kebersihan interior dan exterior kereta.	Kondisi Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Petugas Kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Petugas Kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan; 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia Petugas Kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan; 	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan kebersihan dapat disesuaikan dengan kepadatan penumpang.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
				kebersihan; <ul style="list-style-type: none"> Kondisi Kereta harus bersih di setiap waktu dan tidak berbau. 	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi Kereta harus bersih di setiap waktu dan tidak berbau. 	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi Kereta harus bersih di setiap waktu dan tidak berbau. 	
5. KEMUDAHAN							
E/R	a. 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)	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Tempat Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan dibaca dan jelas terbaca Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
E/R	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> Gangguan operasional sarana perkeretaapian Gangguan operasional prasarana perkeretaapian 	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
E/R	c. Nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Gangguan tidak langsung akibat masalah operasional • Gangguan alam <p>Ketersediaan nama / relasi kereta api, nomor operasi dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama kereta api / relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan (untuk rangkaian kereta api yang ditarik oleh lokomotif) • 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang • 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam • Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama kereta api / relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan (untuk rangkaian kereta api yang ditarik oleh lokomotif) • Display nama relasi / nomor operasi kereta api perkotaan dipasang di bagian muka/front-end kereta (untuk rangkaian kereta api yang tidak ditarik oleh lokomotif) 	<p>Display nomor operasi kereta api Bandara dipasang di bagian muka/front-end kereta.</p>	
B	d. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam kereta kepada pengguna jasa.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jenis Media • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai sistem pemberitahuan <i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System-PIS</i>); • Informasi dalam bentuk visual berupa PID (<i>passenger information display</i>) diletakkan di tempat strategis di 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai sistem pemberitahuan <i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System-PIS</i>); • Informasi dalam bentuk visual berupa PID (<i>passenger information display</i>) diletakkan di tempat strategis di 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai sistem pemberitahuan <i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System-PIS</i>); • Informasi dalam bentuk visual berupa PID (<i>passenger information display</i>) diletakkan di tempat strategis di 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
B	e. Kadar gelap kaca	Kaca film jendela kereta guna mengurangi panas sinar matahari namun tidak mengurangi kemudahan pandangan penumpang keluar kereta	Kadar gelap	Kadar gelap kaca film maksimal 40%.	dalam kereta yang mudah terlihat <ul style="list-style-type: none"> Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 db lebih tinggi dari kebisingan yang ada. 	Kadar gelap kaca film maksimal 40%.	
6.	KESETARAAN						
R	a. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Fasilitas ini berupa kursi prioritas untuk mem-permudah penumpang dengan kebutuhan khusus, yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, penumpang membawa balita, lanjut usia dan orang sakit.	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif, Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta. 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif, Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu rangkaian kereta. 	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta atau samping pintu kereta. Terdapat informasi / penanda untuk mempermudah penumpang. Kursi prioritas mengikut desain sarana yang ada. 	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR			KETERANGAN
				KA Antarkota	KA Perkotaan, KRL, LRT dan MRT	KA Bandara	
B	b. Tempat khusus kursi roda	Fasilitas ini berupa ruang khusus yang diperuntukkan kepada penumpang yang menggunakan kursi roda	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda.	Mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda.	Mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda.	Kecuali dalam pembelian sarana kereta api perkotaan tanpa desain tempat kursi roda.

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI