

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 7 TAHUN 2022
 TENTANG PENYELENGGARAAN KERETA API
 KECEPATAN TINGGI

1. FORMULIR PENILAIAN PENETAPAN KELAS STASIUN

FASILITAS OPERASI (30%)	SINYAL 40%	
	TELEKOMUNIKASI 40%	
	LISTRIK 20%	
JUMLAH JALUR (5%)	>8 JALUR 100%	
	5 – 8 JALUR 70%	
	< 5 JALUR 20%	
FASILITAS PENUNJANG (25 %)	PENUNJANG (80%)	Restoran (10%)
		Pertokoan (10%)
		Perkantoran (10%)
		Perparkiran (10%)
		Perhotelan (10%)
		Integrasi antar moda (20%)
		Integrasi intra moda (10%)
		Fasilitas disabilitas (10%)
		Fasilitas Penunjang lain (10%)
	PENUNJANG KHUSUS (20%)	Ruang Tunggu Berbayar (30%)
		Parkir berbayar (valley) (20%)
		Jasa perbankan (ATM, BANK, Money Changer) (20%)
		Penitipan Barang (20%)
Jasa layanan berbayar lain (10%)		
FASILITAS LALU LINTAS (PER HARI / 2 ARAH) (15%)	KA BERHENTI (90%)	> 60 KA (100%)
		40-60 KA (70%)
		< 40 KA (20%)

	KA LANGSUNG (10%)	> 80 KA (100%)
		50-80 KA (70%)
		< 50 KA (20%)
JUMLAH PENUMPANG (PERJALANAN PER HARI) (25%)	> 50.000 (100%)	
	10.000-50.000 (70%)	
	< 10.000 (20%)	

2. STANDAR PELAYANAN MINIMUM

I. STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API KECEPATAN TINGGI DI STASIUN

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Keselamatan				
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 (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 2 (dua) unit APAR ukuran 3 Kg; ○ 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 alarm untuk kondisi darurat; dan • Sistem pemadaman kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (<i>smoke</i> 	<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 <i>smoke detector, sprinkler, hydrant, fire alarm</i> dan sejenisnya. • Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
			<i>detector, sprinkler, hydrant, fire alarm).</i>	
b. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	
c. 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 (<i>gap</i>) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak dibawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda; • Tidak ada selisih ketinggian lantai peron stasiun 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 antrean naik/turun penumpang ✓ Marka <i>/guiding block</i> untuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Celah/gap peron – pintu kereta maksimal: 10 cm. • <i>Safety line</i> tidak licin. <i>Safety line</i> minimal 50 cm dari tepi peron.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
			penunjuk jalan bagi penumpang tunanetra atau tersedia <i>Safety line</i> dari tepi peron atau <i>platform screen door</i> (PSD) ✓ Jenis peron penumpang harus bertipe peron tinggi Tanda posisi berhenti kereta.	
d. 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.	Untuk peron stasiun ruang tertutup pada siang hari tetap menjamin intensitas cahaya minimal 200 lux. Sesuai Standar SNI 2017
e. <i>Assembly point</i> (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point</i> area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signage</i> .	Luas titik berkumpul menyesuaikan dengan proporsi jumlah <i>peakhour</i> (jam tersibuk) penumpang di stasiun dan khusus stasiun atas (<i>elevated</i>) menyesuaikan area
f. Fasilitas Penyebrangan antar peron	Merupakan fasilitas perpindahan penumpang antar peron	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi • Keselamatan 	Jalur perpindahan orang antar peron harus tidak sebidang dengan jalan rel (harus dengan jembatan dan atau terowongan)	

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Keamanan				
a. Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindakan kriminal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya 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; - Pergerakan orang di Area Bertiket • Tersedianya fasilitas mesin <i>x-ray</i> dan <i>walk through metal detector</i> sebelum memasuki area ruang bertiket; dan • Tersedianya fasilitas <i>automatic passenger gate</i> sebelum memasuki peron keberangkatan dan setelah peron kedatangan. 	Rekaman CCTV tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi berkualitas bagus dan jelas.
b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat <ul style="list-style-type: none"> - Minimal 9 (sembilan) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun. 	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT dll.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus			
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 ● <i>Call center</i> 	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman dan nyaman 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	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Kehandalan / Keteraturan				
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 tempat penjualan tiket dengan mesin otomatis (anjungan tiket mandiri) dan pelayanan di <i>customer service</i> untuk melayani penumpang <i>go show</i> serta papan informasi tata cara pembelian, dan pembayaran. • Tersedia informasi ada /tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA. 	
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 bertiket dan area bertiket. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan informasi, minimal terpasang di hall utama stasiun • Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
c. Informasi Keberangkatan dan Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan	- Informasi tentang waktu keberangkatan dan kedatangan Kereta api berikutnya - Informasi tentang	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio) • Akurasi Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia informasi dengan display dan/atau <i>Running Text</i>, yang berisi informasi keberangkatan Kereta api berikutnya serta informasi petunjuk peron; • Tersedia informasi dengan display dan/atau <i>Running Text</i>, yang berisi informasi kedatangan Kereta api 	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	gangguan perjalanan yang terjadi		berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi; <ul style="list-style-type: none"> • Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi keberangkatan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun. • 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. 	
Kenyamanan				
a. Area/Ruang Tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (ruangan terbuka	<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 	Area tunggu ini khusus untuk penumpang Kereta Api

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	/tertutup)			
b. Area <i>Boarding</i>	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m dan dilengkapi tempat duduk • Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Pada area <i>boarding</i> disediakan petugas <i>boarding/ check in</i> .
c. 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 (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel) • Wanita (6 WC, 2 wastafel) • Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable • 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; 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas minimal tiap WC: 100 cm x 125 cm • Disediakan WC duduk dan jongkok • Dimensi toilet untuk penumpang dengan kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang berlaku.

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
			<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik • Tersedia urionir dengan ketinggian yang dapat dijangkau oleh anak anak. 	
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 (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
e. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersedian • Intensitas cahaya 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017
f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan	Suhu	Di ruang tunggu tertutup suhu dalam ruangan maksimal 27°C.	

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	<ul style="list-style-type: none"> • AC (<i>air conditioner</i>), • kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau • ventilasi udara 			
g. Kebersihan Stasiun dan fasilitas pembuangan limbah	Tersedianya stasiun yang selalu bersih	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api. • Ketersediaan mekanisme penanganan sampah di stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme penanganan sampah di seluruh stasiun • Mekanisme dan jalur penanganan sampah yang diturunkan dari dalam kereta
h. 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).	
i. Himbauan Larangan Merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok diseluruh ruang publik stasiun	

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	publik stasiun			
j. Ketersediaan air bersih dan air layak minum di stasiun	Adanya air bersih dan air layak minum di stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kualitas Air 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas penyimpanan dan penyediaan air bersih dan layak minum harus disediakan di setiap stasiun • Kualitas Air Bersih sesuai Baku Mutu Air Bersih • Kualitas Air Minum aman sesuai standar 	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Air Bersih sesuai PP No 122/2015 tentang ... • Kualitas Air Minum aman sesuai standar Permenkes No 492/2010, dengan standar Fisika, Mikrobiologis, Kimiawi, dan Radioaktif
k. Penanganan bagasi dan barang yang melebihi ketentuan milik penumpang	Adanya penanganan bagasi dan barang tercatat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Tempat 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya fasilitas penanganan bagasi dan barang milik penumpang yang melebihi ketentuan barang yang diperbolehkan dibawa oleh penumpang di atas kereta • Setiap bagasi dan barang yang melebihi ketentuan akan menjadi bagasi tercatat yang memiliki nomor registrasi dan tanda pengenal bagasi tercatat. 	Seluruh bagasi dan barang yang menjadi bagasi tercatat, memiliki label tanda pengenal, dan penumpang pemilik barang tersebut diberikan tanda terima.
l. Fasilitas Penyimpanan barang pribadi	Adanya fasilitas penyimpanan barang pribadi	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Tempat 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas Penyimpanan barang pribadi disediakan di setiap stasiun • Fasilitas tersebut merupakan loker terkunci bagi masing-masing barang penumpang 	

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
			<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya mesin pembayaran secara non tunai • Tersedianya papan petunjuk penggunaan dan pembayaran 	
Kemudahan				
a. Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik, yang sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Denah/<i>layout</i> stasiun Kereta api • Nama Stasiun • Jadwal 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jenis Media • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai sistem pemberitahuan publik: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Public Address System</i> (PA) - <i>Passenger Information System</i> (PIS) • Informasi dalam bentuk visual diletakkan ditempat strategis antara lain didekat 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. 	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	Operasi Kereta api <ul style="list-style-type: none"> • Tarif Kereta api • Arah /jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat 			
b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 15 menit setelah terjadi gangguan	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya	Ketersediaan	<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 	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Alternatif moda, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan; • Jenis angkutan lanjutan 			
d. Fasilitas Layanan Penumpang / <i>Customer service counter</i>	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api, layanan pengaduan, dan pembelian tiket langsung	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai ruangan tersendiri dan 1 (satu) meja kerja • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi • Dilengkapi dengan area menunggu berpendingin ruangan dan tempat duduk yang nyaman 	Petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris di stasiun

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
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 • Tersedia area parkir khusus untuk mobil, motor, dan sepeda 	<ul style="list-style-type: none"> • Prioritas parkir untuk stasiun kedatangan Kereta Api • Tersedia area parkir mobil khusus VVIP
f. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (<i>pedestrian /ramp / selasar</i>) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Tersedianya aksesibilitas (<i>pedestrian/ramp/selasar</i>) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan di stasiun.	Mengikuti Ketentuan <i>pedestrian</i> yang berlaku dan dilengkapi atap
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.	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
Kesetaraan				

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
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 <i>ramp</i> 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 <i>Lift</i> atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Lift</i> dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai; ● Tersedia tombol <i>lift</i> yang dapat dijangkau pengguna kursi roda
b. layanan penjualan tiket untuk penyandang disabilitas	Penjualan dan penukaran tiket Kereta api untuk penyandang disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> ● Ketersediaan ● Keterjangkauan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pelayanan di <i>customer service</i> untuk melayani penumpang penyandang disabilitas ● Tersedia informasi ada /tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA. 	Disesuaikan dengan kondisi yang ada / dibantu dengan petugas
c. Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.	
Kesehatan				

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
a. 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">• 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 minimal 0,5 m3.• Tersedia papan informasi protokol kesehatan di pintu masuk stasiun.	<ul style="list-style-type: none">• Fasilitas dan penerapan protokol Kesehatan di stasiun menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku.• Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

II. STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API KECEPATAN TINGGI DI PERJALANAN KERETA API KECEPATAN TINGGI

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Keselamatan				
a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam keadaan bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • 1 (Satu) APAR (per kereta dengan ukuran minimal 3 kg yang terawat baik. • Tombol Darurat/ Katup rem darurat • Peralatan pendukung antara lain: pemecah kaca, tombol/tuas 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 kereta api • Katup rem darurat dioperasikan oleh petugas/awak kereta api • Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela kereta yang tidak bisa dibuka, dan disesuaikan kondisi spesifikasi teknis sarana • Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
b. Pintu Kereta	Pintu keluar atau masuk penumpang secara otomatis	Kondisi	Pintu berfungsi dengan baik	Pintu dengan sistem otomatis dapat dibuka secara manual pada saat keadaan darurat

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Keamanan				
a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) kereta dan 1 (satu) CCTV dalam kabin masinis	Diletakkan di kereta penumpang dan kabin masinis dengan resolusi yang jelas
b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kereta api	<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 kereta api. 	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT, dll
c. Informasi gangguan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau pesan layanan singkat 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis, dan jelas terbaca.	<ul style="list-style-type: none"> • Operator yang telah menerima laporan, segera menindaklanjuti laporan • Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat. • Termuat dalam <i>Passenger Information Display</i>			
d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam 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 <i>emergency lighting</i> (lampu darurat) dengan intensitas cahaya ≥ 5 lux 	<ul style="list-style-type: none"> • Menyesuaikan desain sarana kereta api • Menyesuaikan jam operasional kereta api • Intensitas cahaya menyesuaikan ruangan dan spesifikasi teknis

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Kehandalan / Keteraturan				
a. 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 dijadwalkan. • 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 alam selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan) • Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur • Untuk perjalanan kereta api, informasi keterlambatan disampaikan di stasiun awal, stasiun antara dan stasiun tujuan

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Kenyamanan				
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	Menyesuaikan desain spesifikasi teknis sarana
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"> • Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan <i>washer</i> • Limbah toilet tidak mencemari pelestarian lingkungan hidup
c. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
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• Fasilitas penyimpanan berupa lemari pendingin.
e. 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	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah• Fungsi	<ul style="list-style-type: none">• Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk• Tersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta	Menyesuaikan desain sarana kereta api
f. Kebersihan	Keadaan kereta yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah,	Kondisi kebersihan	<ul style="list-style-type: none">• Tersedia Petugas Kebersihan dalam perjalanan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan	Pelaksanaan kebersihan dapat disesuaikan dengan kepadatan penumpang

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	dan bau meliputi kebersihan interior dan eksterior kereta.		<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi Kereta harus bersih di setiap waktu dan tidak berbau 	
g. Jumlah tempat duduk dalam satu kereta sesuai kelas	Fasilitas kelas kereta eksekutif dan kelas kereta bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi • Ketersediaan 	Dalam satu rangkaian kereta cepat tersedia kelas eksekutif dan kelas bisnis	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap kelas kereta memberikan fasilitas yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penumpang; • Menyesuaikan desain sarana kereta api • Jumlah tempat duduk maksimum kelas eksekutif dalam satu kereta adalah 28 • Jumlah tempat duduk maksimum kelas bisnis dalam satu kereta adalah 90
Kemudahan				
a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api	<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 jelas terbaca. • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar 	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	(sedang dan akan disinggahi/dilewati)		dari kebisingan yang ada.	
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 prasarana kereta api• Gangguan operasional sarana kereta api• Gangguan tidak langsung akibat masalah operasional<ul style="list-style-type: none">• Gangguan alam	<ul style="list-style-type: none">• Waktu• Intensitas Suara	Informasi diumumkan maksimal 15 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
c. Nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta api	Ketersediaan nama / relasi kereta api, nomor operasi dan nomor urut kereta api, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta api	<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 • 1 (satu) buah nomor urut kereta api dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang • 1 (satu) buah nomor urut kereta api dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam • Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca • <i>Display</i> nama kereta api, relasi dan nomor urut kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan kereta api • <i>Display</i> nama kereta api, relasi dan nomor urut kereta api pada bagian dalam ujung kereta api 	
d. Informasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam kereta kepada pengguna jasa dan termasuk informasi tentang kecepatan kereta api	<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 dalam kereta api yang mudah terlihat. • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar 	Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
			dengan intensitas suara 10 db lebih tinggi dari kebisingan yang ada.	
e. Kadar gelap kaca	Kaca film jendela kereta api guna mengurangi panas sinar matahari namun tidak mengurangi kemudahan pandangan penumpang keluar kereta api	Kadar gelap	Kadar gelap kaca film maksimal 40%	
Kesetaraan				
a. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Fasilitas ini berupa kursi prioritas untuk mempermudah penumpang dengan kebutuhan khusus yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil,	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif; • Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu 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 mengikuti desain sarana yang ada

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	penumpang membawa balita, lanjut usia, dan orang sakit			
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.	
c. Toilet bagi penumpang kebutuhan khusus	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan bagi penumpang kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan• Kondisi	<ul style="list-style-type: none">• Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi bagi penumpang kebutuhan khusus• Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	<ul style="list-style-type: none">• Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan <i>washer</i>• Limbah toilet tidak mencemari pelestarian lingkungan hidup

Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
Kesehatan				
Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan• Kondisi	<ul style="list-style-type: none">• Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) mudah terlihat dan terjangkau• Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta atau 1 (satu) set dibawa petugas pengamanan/ pengawalan, dan dimasing-masing kabin masinis.• Tersedia papan informasi protokol Kesehatan diperjalanan kereta api pada setiap kereta dalam satu rangkaian kereta api.	<ul style="list-style-type: none">• Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan• Fasilitas dan penerapan protokol Kesehatan diperjalanan kereta api menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku.• Disampaikan dengan menggunakan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris

MENTERI PERHUBUNGAN

REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



HARY KRISWANTO