



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI
INDONESIA**

*(Legal Protection Towards Disability Passengers on Utilization of Public
Transportation Modes in Indonesia)*

Oleh :

YUSRIZAL MUHAMMAD RANGGA
NIM. 120710101331

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI
INDONESIA**

*(Legal Protection Towards Disability Passengers on Utilization of Public
Transportation Modes in Indonesia)*

Oleh :

YUSRIZAL MUHAMMAD RANGGA
NIM. 120710101331

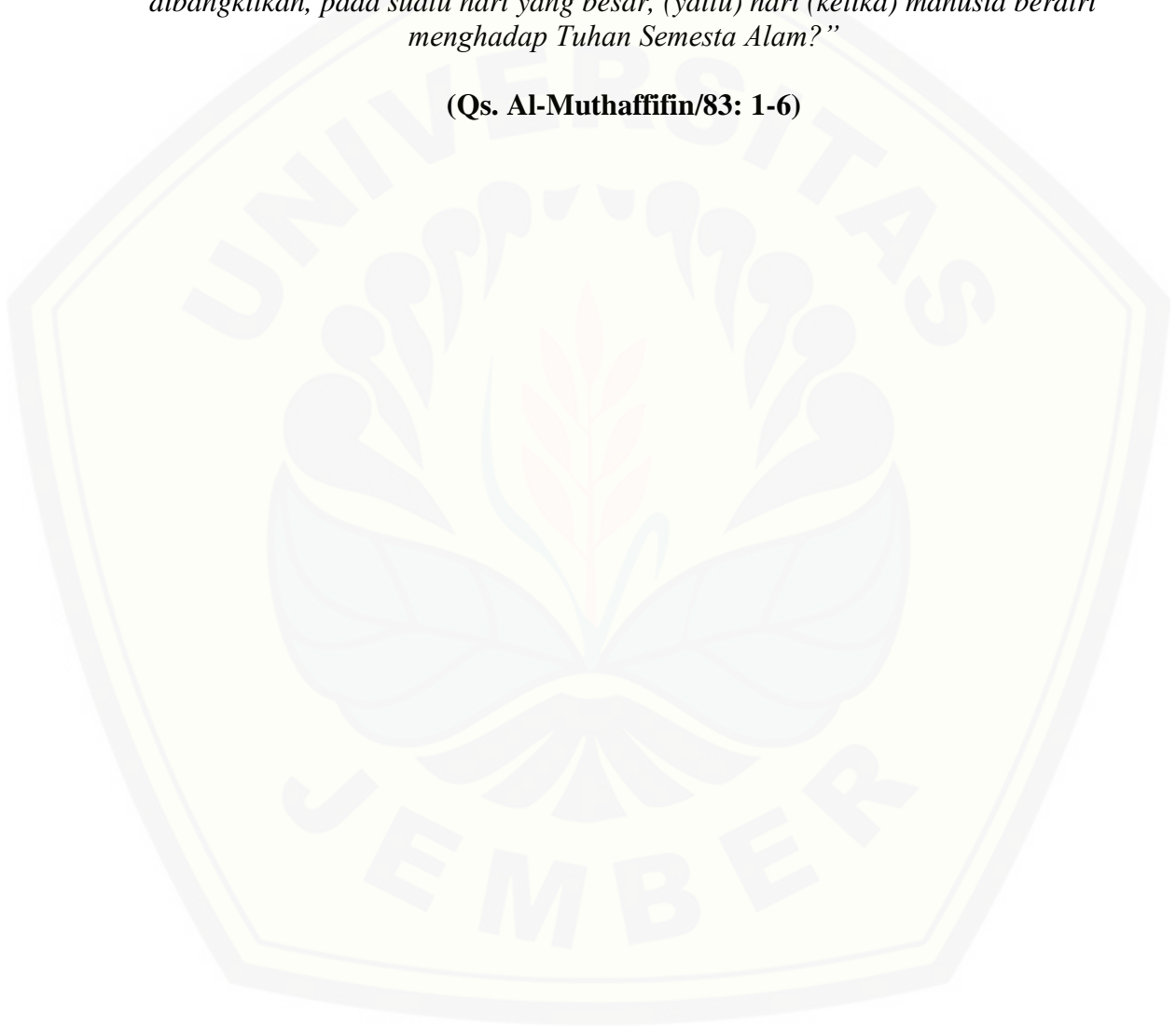
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2016**

MOTTO

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi.

Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan Semesta Alam?”

(Qs. Al-Muthaffifin/83: 1-6)



PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN
KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI
INDONESIA**

LEGAL PROTECTION TOWARDS DISABILITY PASSENGERS ON
UTILIZATION OF PUBLIC TRANSPORTATION MODES IN INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat unyuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember

**YUSRIZAL MUHAMMAD RANGGA
NIM : 120710101331**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2016

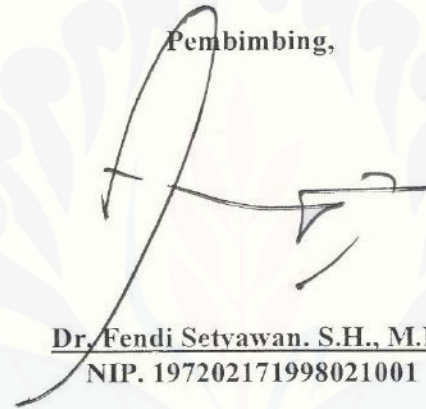
PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL, 9 NOVEMBER 2016

Oleh:

Pembimbing,



Dr. Fendi Setyawan. S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing,



Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

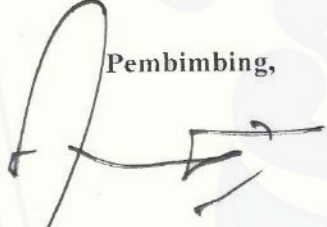
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI INDONESIA

LEGAL PROTECTION TOWARDS DISABILITY PASSENGERS ON UTILIZATION OF PUBLIC TRANSPORTATION MODES IN INDONESIA

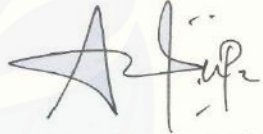
Oleh:

YUSRIZAL MUHAMMAD RANGGA
NIM : 120719101331

Pembimbing,


Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing,


Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.
NIP. 198210192006042001

Mengesahkan
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan



Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 9

Bulan : November

Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

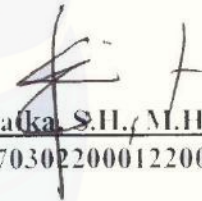
Panitia Penguji:

Ketua,

Sekretaris,



Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

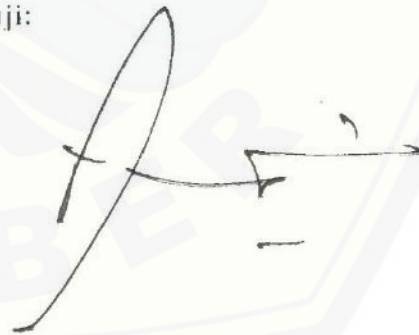


Emi Zularka, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

Anggota Penguji:

Dosen Penguji 1

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. :
NIP. 197202171998021001



Dosen Penguji 2

Pratiwi Puspitho Andini S.H., M.H. :
NIP. 198210192006042001



PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUSRIZAL MUHAMMAD RANGGA

NIM : 120710101331

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI INDONESIA** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan kepada institusi manapun, serta bukan karya plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 November 2016

Yang menyatakan,



Yusrizal Muhammad Rangga

NIM : 120710101331

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta, Kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Moh. Djamil dan Ibunda tercinta Lilis Sulisetyowati serta adik penulis, Ananda Soraya Ulfa Latifani atas segala cinta, kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan, serta ketulusan do'a yang tiada henti;
2. Segenap guru dari pertama kali penulis belajar hingga sekolah menengah atas dan Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih telah memberikan limpahan ilmu yang tak ternilai dengan suatu apapun;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang penulis banggakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq, rahmat serta hidayahnya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan memperoleh gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan adanya kerja keras, ketekunan, ketelitian serta dorongan semangat dan bantuan dari semua pihak baik secara moril maupun secara materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI INDONESIA**

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan, tantangan dan kesulitan yang penulis hadapi. Tanpa bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., selaku Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tidak lelah untuk memberikan bimbingan, nasehat maupun motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan masukan, motivasi maupun ilmu serta petunjuk sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji Skripsi yang telah bersedia dengan sabar dalam memberikan pengarahan, nasihat, serta kritikan yang sangat membangun dalam penulisan skripsi ini;

4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji Skripsi yang telah menguji dan sabar dalam memberikan pengarahan, kritikan, dan motivasi;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H. M.H., selaku Penjabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Jajaran Pembantu Dekan, Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H. M.Hum., selaku Penjabat Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan II, Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Bapak Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., selaku Ketua Jurusan/Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Ibu Edy Wahjuni, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan arahan pengambilan program kuliah dari awal hingga akhir;
9. Bapak Dr. Aries Harianto, S.H. M.H., selaku Pembina Forum Kajian Keilmuan Hukum yang telah membimbing penulis dalam UKM FK2H dan memberikan berbagai arahan dalam penulisan skripsi ini;
10. Segenap Dosen dan seluruh staff di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak berjasa selama penulis mengenyam pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
11. Ayahanda tercinta Bapak Moh. Djamil dan Ibunda tercinta Ibu Lilis Sulisetyowati yang selama ini bertekad mendidik, mendoakan, dan membiayai pendidikan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta adikku Soraya Ulfa Latifani yang penulis sayang dan banggakan;
12. Keluarga besar penulis yang amat penulis sayangi dan banggakan;
13. Rekan-rekan, para senior serta adik-adik civitas akademika di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember yang penulis banggakan;

14. Teman-teman seperjuangan di UKM Forum Kajian Keilmuan Hukum Universitas Jember yang telah memberikan kesempatan berdialog dan bertukar pendapat;
15. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Kelompok 170 Desa Lampeji serta seluruh jajaran perangkat Desa Lampeji dan teman-teman karang taruna desa yang telah memberikan warna baru di kehidupan penulis;
16. Rekan-Rekan dalam Civil Law Community (CLC), IMA-HTN serta CLSA yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta waktu untuk diskusi ringannya;
17. Saudara-saudaraku di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Jember khususnya Komisariat Hukum serta jajaran keluarga besar Korps Alumni HMI (KAHMI) Jember, tetaplah menjadi inisiator pencerah peradaban, *be a Muslim, Intellectual, and Professional*;
18. Semua pihak yang telah membantu dan berjasa dalam penyelesaian skripsi ini yang penulis hormati dan banggakan.

Semoga semua do'a, bimbingan, pengarahan, nasehat, bantuan, semangat, dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih dari Allah SWT. Akhirnya harapan penulis, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat serta berguna bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pihak serta dapat menambah khasanah khasanah pengetahuan hukum kita semua.

Jember, 9 November 2016

Penulis

RINGKASAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi aspek kehidupan bangsa dan negara. Secara garis besar sarana transportasi umum dibagi menjadi 3 berdasarkan jalur transportasinya, yakni transportasi darat, laut dan udara. Pelayanan yang baik akan pelaksanaan jasa transportasi mutlak dibutuhkan tak terkecuali bagi konsumen berkebutuhan khusus (*difabel*). Konsumen berkebutuhan khusus sebagai bagian tak terpisahkan dari konsumen berhak untuk mendapatkan hak-haknya secara utuh dan tanpa diskriminasi dalam hal pelayanan jasa transportasi. Untuk itu UU Perlindungan Konsumen dan UU Transportasi Indonesia wajib untuk menyediakan perlindungan bagi mereka. Namun pada praktiknya masih seringkali terdapat hak-hak penumpang berkebutuhan khusus yang dilanggar. Hal ini tentu menjadi perhatian karena UU Perlindungan Konsumen dibentuk dengan tujuan guna melindungi hak-hak dasar konsumen tanpa terkecuali. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan mengkaji Perlindungan Hukum bagi konsumen berkebutuhan khusus ini dalam skripsi yang berjudul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERKEBUTUHAN KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI INDONESIA**

Permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah *Pertama*, Bagaimanakah pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen transportasi umum bagi konsumen berkebutuhan khusus? *Kedua*, Bagaimanakah tanggung jawab penyedia layanan transportasi umum terhadap kebutuhan konsumen khusus? *Ketiga*, Apakah konsumen transportasi umum berkebutuhan khusus memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap layanan transportasi umum yang tidak menyediakan tempat atau sarana khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus? Tujuan penulisan skripsi ini dibagi menjadi 2 (dua) yakni tujuan umum dan tujuan khusus. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dengan penggunaan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) sebagai pisau analisis guna memecahkan permasalahan yang ada.

Tinjauan pustaka dalam penulisan ini dibagi menjadi empat sub utama, yakni: *Pertama*, menjelaskan mengenai konsep perlindungan hukum, *Kedua*, menjelaskan mengenai perjanjian pengangkutan, *Ketiga*, menjelaskan mengenai transportasi dan jenisnya, *Keempat*, menjelaskan mengenai konsumen berkebutuhan khusus.

Berdasarkan analisa dan pembahasan permasalahan yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1). Perlindungan hukum bagi konsumen berkebutuhan khusus menjadi hal penting yang dibutuhkan demi mewujudkan pelayanan transportasi yang non diskriminatif. Perlindungan hukum baik secara *preventif* dan *represif* dibutuhkan secara mutlak untuk melindungi hak-hak konsumen berkebutuhan khusus secara komprehensif. Komitmen untuk mewujudkan hal ini ditunjukkan pemerintah dengan turut meratifikasi konvensi PBB tentang hak-hak

penyandang cacat serta memasukkan unsur perlindungan hukum bagi konsumen berkebutuhan khusus baik dalam UU Transportasi di Indonesia maupun dalam UU Perlindungan Konsumen. UU Transportasi dan UU Perlindungan Konsumen yang ada secara substantif telah mampu melindungi dan meminimalisir kerugian bagi konsumen berkebutuhan khusus dalam hal penggunaan jasa transportasi umum. (2) Guna meminimalisir kerugian yang timbul akibat kesalahan penyedia jasa transportasi umum yang tidak menyediakan fasilitas khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus, UU Perlindungan Konsumen secara substantif telah memberikan kewajiban bagi pelaku usaha untuk mengganti segala kerugian yang timbul karena kesalahannya, selain itu UU Perlindungan Konsumen juga memberikaan sanksi baik administratif maupun pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini. Hal ini bertujuan agar konsumen berkebutuhan khusus yang hak-haknya dirugikan dapat diberikan ganti rugi atas kerugian materiil maupun imateriil yang mereka dapatkan ketika dalam suatu proses pengangkutan yang ada. (3) Berbagai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen berkebutuhan khusus untuk mengurangi kerugian akibat tindakan penyedia jasa layanan transportasi yang tidak menyediakan fasilitas khusus baginya dapat ditempuh dengan 2 (dua) cara. UU Perlindungan Konsumen memberikan ruang seluas-luasnya bagi konsumen untuk dan pelaku usaha untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul melalui penyelesaian di luar pengadilan (*non-litigasi*) baik melalui jalur damai ataupun melalui BPSK ataupun mengajukan gugatan perdata kepada pengadilan yang ada.

Adapun saran dari penulisan ini yakni, *Pertama*, Pemerintah harus melakukan penyempurnaan pada UU Transportasi di Indonesia, terutama dengan memasukkan unsur-unsur perlindungan hukum yang belum tercakup di dalam UU Trasnportasi yang ada, seperti sanksi bagi pelaku usaha yang tidak menyediakan fasilitas khusus pada UU Penerbangan dan UU Perkeretaapian. *Kedua*, Pemerintah dan Pelaku Usaha harus lebih bersinergi dalam hal pengimplementasian kebijakan terkait penyediaan fasilitas khusus pada setiap moda transportasi yang ada sehingga dapat muncul inovasi-inovasi baru terkait fasilitas kebutuhan khusus yang dapat menjamin kenyamanan bagi penggunaannya. *Ketiga*, Masyarakat harus berperan aktif dalam mengawal kebijakan pemerintah dan penyedia jasa layanan transportasi sehingga tercipta sarana transportasi yang *accessible* bagi konsumen berkebutuhan khusus.

DAFTAR ISI

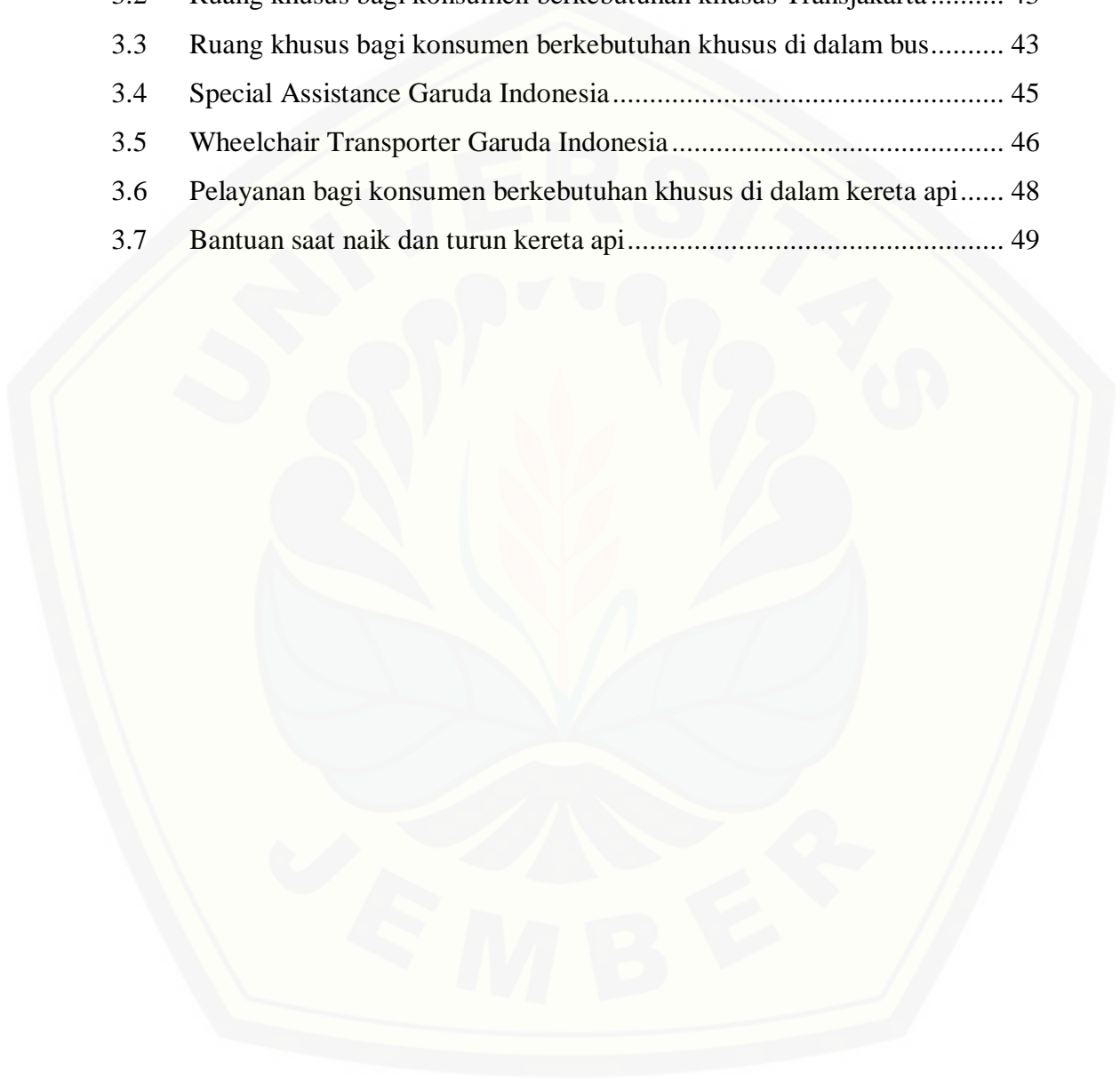
	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	vii
HALAMAN PERNYATAAN	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii
HALAMAN RINGKASAN	xiv
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xviii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xix
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	7
1.4.1 Tipe Penelitian	7
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum	8
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	8

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder.....	10
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	11
1.4.4 Analisis Bahan Hukum.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Perlindungan Hukum	12
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	12
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum	13
2.1.3 Pengertian Perlindungan Konsumen	14
2.1.4 Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
2.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16
2.1.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	18
2.2 Perjanjian	19
2.2.1 Pengertian Perjanjian.....	19
2.2.2 Perjanjian Pengangkutan.....	20
2.2.3 Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan.....	22
2.3 Transportasi	23
2.3.1 Pengertian Transportasi	23
2.3.2 Moda Transportasi.....	24
2.4 Penumpang	26
2.4.1 Pengertian Penumpang	26
2.4.2 Pengertian Konsumen berkebutuhan khusus	27
BAB III PEMBAHASAN.....	28
3.1 Regulasi Terkait Perlindungan Konsumen Transportasi Umum Bagi Konsumen berkebutuhan khusus	28
3.1.1 Perlindungan Hukum Berdasarkan Konvensi Hak Penyandang Cacat	29
3.1.2 Perlindungan Hukum bagi Konsumen berkebutuhan khusus di Indonesia	36

3.1.3 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen berkebutuhan khusus secara <i>Preventif</i>	36
3.2 Tanggung Jawab Penyedia Jasa Layanan Transportasi Umum Terhadap Kebutuhan Konsumen Berkebutuhan Khusus	61
3.2.1 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen berkebutuhan khusus secara <i>Represif</i>	68
3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Berkebutuhan Khusus Terhadap Layanan Transportasi Umum yang Tidak Menyediakan Tempat atau Sarana Khusus.....	73
3.3.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non-Litigasi).....	76
3.3.1.1 Penyelesaian Sengketa Secara Damai	78
3.3.1.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	79
3.3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Penyelesaian Sengketa di Pengadilan (Litigasi).....	88
BAB IV PENUTUP	92
4.1 Kesimpulan	92
4.2 Saran.....	93
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

3.1	Halte khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus.....	42
3.2	Ruang khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus Transjakarta.....	43
3.3	Ruang khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus di dalam bus.....	43
3.4	Special Assistance Garuda Indonesia.....	45
3.5	Wheelchair Transporter Garuda Indonesia.....	46
3.6	Pelayanan bagi konsumen berkebutuhan khusus di dalam kereta api.....	48
3.7	Bantuan saat naik dan turun kereta api.....	49



DAFTAR TABEL

3.1	Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum (Bus).....	54
3.2	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri	54
3.3	Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (berdasarkan ukuran stasiun)	55
3.4	Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (bersarakan jenis kereta).....	56
3.5	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan (Pelabuhan).....	56
3.6	Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan (Kapal).....	57
3.7	Perbandingan Pengaturan Tanggung Jawab Penyedia Jasa Layanan Transportasi pada UU Transportasi.....	66
3.8	Perbandingan Pengaturan Sanksi di dalam UU Transportasi	70
3.9	Perbandingan Pengaturan Sanksi dalam PP Transportasi	71

DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1585);
2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 292);
3. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 285);
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322).

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dari dan ke seluruh pelosok tanah air bahkan dari dan ke luar negeri. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam peningkatan dan pemerataan pembangunan.

Secara garis besar, sarana transportasi umum dibagi menjadi 3 berdasarkan jalur transportasinya, yakni transportasi jalur darat (melalui otobus dan kereta api), jalur laut (kapal laut) serta jalur udara (pesawat terbang). Layanan jasa transportasi umum di Indonesia dalam hal pengelolaannya dapat dilakukan oleh pelaku usaha yakni pemerintah melalui BUMN maupun oleh pihak swasta. Pelayanan akan jasa transportasi yang berlandaskan pada kenyamanan dan prinsip non diskriminasi menjadi kebutuhan dasar bagi para pengguna jasa transportasi umum.

Berdasarkan data yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik, dapat diketahui bahwa setiap tahunnya jumlah kendaraan yang tergolong sebagai sarana transportasi umum semakin meningkat. Pada sektor penerbangan dan pengangkutan darat menggunakan bis terdapat peningkatan jumlah satuan kendaraan. Jumlah pesawat terbang pada tahun 2007 sejumlah 687 unit meningkat menjadi 950 unit di tahun 2013. Jumlah unit bus pada tahun 2007 tercatat berjumlah 1.736.087 unit dan meningkat menjadi 2.286.309 unit pada tahun 2013.¹ Pada sektor perkeretaapian, laporan tahunan PT. Kereta Api Indonesia Tahun 2014 mencatat bahwa terdapat peningkatan jumlah kereta api yang beroperasi di Indonesia. Tercatat jumlah kereta siap operasi pada tahun 2010

¹Sumber: <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1425> diakses pada tanggal 16 Oktober 2015 pada pukul 16.17 WIB

berjumlah 1.338 unit meningkat menjadi 1.430 unit pada tahun 2014. Hal ini diperkuat dengan data Jumlah gerbong siap operasi dan jumlah lokomotif siap operasi. Jumlah gerbong siap operasi pada tahun 2010 berjumlah 4.836 unit meningkat menjadi 6.387 unit pada tahun 2014. Untuk jumlah lokomotif siap operasi pada tahun 2010 berjumlah 316 unit meningkat menjadi 464 unit pada tahun 2014.² Sedangkan pada sektor pelayaran, berdasarkan data yang dirilis oleh LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut tahun 2013, jumlah kapal yang telah disertifikasi pada tahun 2011 sejumlah 7.146 unit dan meningkat menjadi 8.650 unit pada tahun 2013.³ Dari peningkatan jumlah kendaraan ini dapat diketahui bahwa kebutuhan akan akses masyarakat dalam menggunakan jasa layanan transportasi umum meningkat setiap tahunnya.

Data tersebut diperkuat dengan data jumlah penumpang yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik. Pada sektor perkeretaapian terdapat peningkatan jumlah penumpang dari tahun 2010 sebesar 203.270 orang pengguna tumbuh menjadi 277.508 orang pengguna pada tahun 2014.⁴ Pada dunia penerbangan tercatat pada tahun 2010 jumlah penumpang pesawat sebesar 42.690.966 penumpang, meningkat lebih dari dua kali lipat pada tahun 2014 menjadi 87.004.978 penumpang.⁵ Pada sektor penyeberangan menggunakan kapal tercatat 14.906 penumpang pada tahun 2009 dan meningkat menjadi 23.081 penumpang pada tahun 2013.⁶

Regulasi mengenai pelayanan jasa transportasi umum telah dituangkan di dalam peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan mengenai transportasi dibentuk berdasarkan moda transportasi yang digunakan. Di Indonesia regulasi mengenai transportasi diatur dalam beberapa peraturan

²Sumber:<https://kereta-api.co.id/index.php?#informasi> diakses pada tanggal 14 Desember 2015 pukul 23.28 WIB

³Sumber:<http://hubla.dephub.go.id/publikasi/Statistik/LAKIP%202013.pdf> diakses pada tanggal 16 Desember 2015 pukul 06.42 WIB

⁴Sumber:<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417> diakses pada tanggal 20 Oktober 2015 pukul 19.38 WIB

⁵Sumber:<http://hubud.dephub.go.id/?id/1lu/index/filter:category,1;tahun,0;bulan,0;airport,0> diakses pada tanggal 20 Oktober 2015 pukul 19.50 WIB

⁶Sumber:<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1420> diakses pada tanggal 25 Oktober 2015 pukul 21.15 WIB

perundang-undangan yakni, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (selanjutnya disebut UU Perkeretaapian), Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (selanjutnya disebut UU Pelayaran), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (selanjutnya disebut UU Penerbangan), dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ).

Undang-Undang transportasi yang ada dan berlaku di Indonesia saat ini telah mengalami beberapa perubahan. Salah satu poin penting yang diatur dalam regulasi ini adalah keberadaan azas kemanfaatan. Azas kemanfaatan mengamanatkan bahwa dalam penyelenggaraan jasa pelayanan transportasi haruslah dapat memberikan suatu pelayanan yang layak dan nilai guna yang sebesar-besarnya bagi masyarakat umum tanpa terkecuali.

Di dalam dunia transportasi, penumpang adalah konsumen pengguna jasa layanan transportasi, dimana hak-hak konsumen melekat pada dirinya. Hak-hak konsumen yang melekat pada diri setiap penumpang dilindungi dan dijamin oleh hukum tanpa terkecuali. Hal ini diatur di dalam Pasal 1 angka 1 UUPK (selanjutnya disebut sebagai UUPK) menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, hak-hak konsumen berkebutuhan khusus juga diakui dan dilindungi oleh hukum sebagai hak konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen berkebutuhan khusus adalah konsumen yang memiliki hak yang sama dalam perihal pelayanan dan pemanfaatan jasa transportasi. Hal ini diperkuat dengan Pasal 4 huruf g UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Konsumen berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud adalah konsumen yang memiliki keterbatasan baik fisik maupun mental yang dapat mempengaruhi hubungan interaksionalnya dengan lingkungan.

Undang-Undang transportasi *a quo*⁷ secara regulatif telah mengatur mengenai pemberian fasilitas khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus. Pengaturan mengenai fasilitas khusus pada UU LLAJ terdapat pada Pasal 242 dan 243, pada UU Penerbangan diatur pada Pasal 134 dan 135, pada UU Pelayaran diatur pada Pasal 42 dan 43, dan pada UU Perkeretaapian diatur pada Pasal 131. Fasilitas ini dimaksudkan agar tidak terjadi tindakan bersifat diskriminatif yang merugikan konsumen berkebutuhan khusus. Oleh karena itu penyedia layanan jasa transportasi diwajibkan untuk menyediakan fasilitas-fasilitas khusus dalam setiap moda transportasi yang dioperasikannya guna memberikan kemudahan bagi konsumen berkebutuhan khusus dalam memanfaatkan jasa layanan transportasi yang ada.

Meskipun regulasi terkait transportasi sudah mengatur tentang poin-poin penting dalam melayani konsumen berkebutuhan khusus, namun pada pelaksanaannya masih terdapat perlakuan diskriminatif yang kerap didapatkan oleh konsumen berkebutuhan khusus yang berujung kepada kerugian yang dideritanya. Salah satu contoh perlakuan diskriminatif terhadap penumpang pengguna jasa layanan transportasi di Indonesia dialami oleh Ridwan Sumantri seorang penumpang penyandang disabilitas. Pada tanggal 11 April 2011, Ridwan hendak melakukan penerbangan dari Jakarta menuju Denpasar menggunakan pesawat Lion Air. Saat *check in* di Bandara Soekarno-Hatta, Ridwan meminta agar ia mendapatkan tempat duduk di bagian depan agar tidak mengganggu penumpang lain karena dirinya penyandang cacat, namun faktanya ia mendapat tempat duduk di bagian tengah pada seat 23A.⁸

Selain itu dengan alasan yang sama ia meminta agar menjadi orang yang pertama naik pesawat, namun lagi-lagi pihak Lion Air tidak mengindahkan permintaan tersebut dan membiarkan Ridwan berdesak-desakan dengan penumpang lain. Tak cukup hal tersebut, Ridwan juga dipaksa pihak Lion Air untuk menandatangani surat sakit. Dalam surat tersebut tertulis, jika penyakitnya

⁷ Undang-Undang Transportasi di Indonesia yakni: UU Perkeretaapian, UU Pelayaran, UU Penerbangan dan UU LLAJ

⁸ Sumber: <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4ee174af16560/membedakan-perlakuan-lion-air-dihukum> diakses pada tanggal 19 November 2015 pukul 17.16 WIB

itu menyebabkan penumpang lainnya sakit, maka ia harus menanggung resikonya. Awalnya Ridwan menolak karena ia merasa ia tidak sakit dan cacat bukanlah sakit yang dapat ditularkan. Namun pihak Lion Air mengancam akan menurunkan Ridwan jika tidak memenuhi permintaan mereka.⁹

Kasus diatas hanyalah sebagian kecil dan bukan merupakan satu-satunya yang terjadi di Indonesia. Kondisi demikian menunjukkan bahwa tindakan-tindakan diskriminatif masih sering terjadi dan menimbulkan dampak kerugian khususnya bagi konsumen ber kebutuhan khusus. Berdasarkan contoh kasus yang ada, dunia penerbangan yang notabene memiliki aturan regulasi paling lengkap dan ketat tercatat masih terdapat perlakuan diskriminatif yang diterima oleh konsumen berkebutuhan khusus. Melihat hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa perlakuan diskriminatif juga tumbuh subur di moda transportasi lain seperti bis, kapal laut penyeberangan dan kereta api yang notabene secara regulasi belumlah selengkap dunia penerbangan. Untuk itu demi terwujudnya pelayanan yang bersifat non-diskriminatif dan mencegah kerugian yang timbul pada diri konsumen perlu untuk diadakan perlindungan terhadap konsumen berkebutuhan khusus secara komprehensif.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, penulis mencoba akan membahas dan mengkajinya dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi yang berfokus kepada pelayanan jasa transportasi kereta api, bus umum, kapal antar pulau dan penerbangan domestik dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS DALAM PEMANFAATAN MODA TRANSPORTASI UMUM DI INDONESIA.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen transportasi umum bagi konsumen berkebutuhan khusus?

⁹*Ibid.*

2. Bagaimana tanggung jawab penyedia layanan transportasi umum terhadap kebutuhan konsumen berkebutuhan khusus?
3. Apakah konsumen transportasi umum berkebutuhan khusus memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap layanan transportasi umum yang tidak menyediakan tempat atau sarana khusus bagi penumpang yang berkebutuhan khusus?

1.3 Tujuan Penelitian

Guna memperoleh manfaat dan memenuhi sasaran yang akan dicapai, ditetapkan tujuan penulisan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum yang hendak dicapai dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Guna memenuhi dan melengkapi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai wahana pengaplikasian ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu hukum yang didapat selama kuliah dengan realita yang ada di masyarakat.
3. Memberikan informasi dan mengembangkan daya nalar kritis yang berguna bagi kalangan umum dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui dan memahami pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen transportasi umum bagi konsumen berkebutuhan khusus.
2. Mengetahui dan memahami tanggung jawab penyedia layanan transportasi umum terhadap kebutuhan konsumen berkebutuhan khusus.
3. Mengetahui dan memahami hak konsumen berkebutuhan khusus untuk mengajukan gugatan terhadap layanan transportasi umum yang

tidak menyediakan tempat atau sarana khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan faktor yang penting untuk penulisan yang bersifat ilmiah. Suatu karya ilmiah harus mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga hasil karya ilmiah tersebut dapat mendekati suatu kebenaran sesungguhnya. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh hasil yang konkrit dan juga metode tersebut merupakan cara utama mencapai tujuan.¹⁰

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan-penerapan kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.¹¹

1.4.2 Pendekatan Masalah

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*) yaitu menelaah semua Undang-Undang yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Dalam penelitian skripsi ini pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) digunakan sebagai pisau analisis dan menjawab rumusan masalah tentang tanggung jawab penyedia layanan transportasi umum terhadap kebutuhan konsumen berkebutuhan khusus.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 27

¹¹ *Ibid.*, hlm. 29

- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yang dilakukan dengan beranjak dari perundang-undangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.¹² Dalam penelitian skripsi ini pendekatan konseptual (*Conceptual approach*) digunakan sebagai pisau analisis dan menjawab rumusan masalah tentang pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen transportasi umum bagi konsumen berkebutuhan khusus dan hak untuk mengajukan gugatan terhadap layanan transportasi umum yang tidak menyediakan tempat atau sarana khusus bagi konsumen berkebutuhan khusus.

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari satu penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Adapun bahan hukum yang dipergunakan dalam penulisan proposal penelitian ini adalah:

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim.¹³

Bahan Hukum Primer yang digunakan dalam penulisan proposal penelitian ini perundang-undangan yang dimaksud:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);

¹²*Ibid.*, hlm 95

¹³*Ibid.*, hlm 141

- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
- e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
- f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas), (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);
- g. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
- h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3610);
- i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);
- j. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086);

- k. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108);
- l. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
- m. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
- n. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1585);
- o. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 292);
- p. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 285);
- q. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322).

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, data yang diambil dari internet, kamus, serta wawancara. Publikasi ini meliputi

literatur-literatur ilmiah, serta buku-buku untuk mempelajari dari isi pokok permasalahan yang dibahas.¹⁴

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Penulis selain menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, dalam proposal penelitian ini juga menggunakan bahan non hukum primer. Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa buku-buku mengenai pengangkutan dan transportasi, buku pedoman penulisan karya ilmiah dan bahan-bahan lainnya yang diperoleh dari internet dan sumber non hukum lain ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dalam topik penelitian.¹⁵

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Langkah-langkah dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan dengan langkah-langkah mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan bahan non hukum sekiranya dipandang mempunyai relevansi, melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan, menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi dalam menjawab isu hukum, dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁶

Bahan-bahan hukum yang telah terkumpul tersebut disusun secara sistematis dan terarah dengan menggunakan metode deduktif yaitu menyimpulkan pembahasan dari yang bersifat umum menuju hal-hal yang bersifat khusus dan diharapkan memberikan preskripsi tentang apa yang seharusnya ditetapkan berkaitan dengan permasalahan yang terkait.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 115

¹⁵*Ibid.*, hlm. 164

¹⁶*Ibid.*, hlm. 171

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Sebagaimana termaktub dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum”, maka berdasarkan bunyi pasal tersebut, dimaksudkan bahwasanya setiap penyelenggaraan negara dalam segala bidang tidak boleh bertentangan dengan hukum yang berlaku di negara ini. Hal ini dipertegas pula dengan ketentuan Pasal 28D Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dimuka hukum”. Berpijak dari itulah kemudian perlindungan hukum menjadi suatu yang essensial dalam kehidupan bernegara.

Perlindungan Hukum menurut Philipus M. Hadjon adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik pada perangkat individu maupun struktural.¹⁷

Perlindungan hukum dapat diartikan perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut:

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum.

¹⁷Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2

2. Menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak warga negara dengan pengijinan dan pengawasan;
 - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;
 - c. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*currative, recovery*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.¹⁸

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum haruslah tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari keberagaman hubungan yang terjadi di masyarakat. Hubungan antar masyarakat melahirkan hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan dari masing-masing masyarakat. Dengan adanya keberagaman hubungan hukum tersebut membuat para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan-kekacauan di dalam masyarakat.¹⁹

Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk manusia dalam bertingkah laku dalam hubungannya dalam bermasyarakat. Hukum juga sebagai petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak. Hukum juga memberikan petunjuk mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Hal tersebut dimungkinkan karena hukum memiliki sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu dapat ditaati oleh anggota masyarakat.²⁰

¹⁸Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, 2007), hlm. 31

¹⁹ CST. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2009), hlm. 40

²⁰ *Ibid.*, hlm. 54

Menurut Subekti, “hukum tidak hanya mencari keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain akan tetapi juga untuk mendapat keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan “ketertiban” atau “kepastian hukum”. Dengan demikian hukum itu bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.²¹

2.1.3 Pengertian Perlindungan Konsumen

A.Z Naution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²² Namun ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang di dalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlingkungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.²³

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dikemukakan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁴ Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus,

²¹ *Ibid.*, hlm. 40

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm. 11

²³ *Ibid.*, hlm. 12

memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan konsumen.²⁵

2.1.4 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Disamping itu perlindungan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu:²⁶

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
3. Asas Keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam huruf d dari dasar pertimbangan (*konsideran*) dikeluarkannya UUPK, dinyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka perlindungan konsumen bertujuan:²⁷

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

²⁵ Happy Susanto, *Hak - Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 4

²⁶ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia Edisi Revisi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 192

²⁷ *Ibid.*, hlm. 193

2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang/jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen secara hukum terdapat pada UUPK BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (2) yang menyatakan bahwa, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Az Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen yakni:²⁸

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 25

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu:²⁹

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to heard*).

Ketentuan mengenai hak konsumen diatur secara regulatif di dalam Pasal 4 UUPK sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK, yakni:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

²⁹ *Ibid.*, hlm. 30-31

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.1.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha secara hukum terdapat pada UUPK BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa, Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Ketentuan mengenai hak pelaku usaha diatur di dalam Pasal 6 UUPK yakni:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 7 UUPK yakni:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2 Perjanjian

2.2.1 Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa yang terjadi ketika para pihak saling berjanji untuk melaksanakan perbuatan tertentu. Menurut Subekti, perjanjian adalah peristiwa ketika seorang atau lebih berjanji melaksanakan perjanjian atau saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.³⁰

Istilah hukum perjanjian dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah “*contract*”, yang dalam praktik sering dianggap sama dengan istilah “*perjanjian*”.³¹ Kontrak dengan perjanjian merupakan istilah yang sama karena intinya adalah adanya peristiwa para pihak yang bersepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk menaati dan melaksanakannya sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang disebut perikatan (*verbinten*is). Dengan demikian, kontrak atau perjanjian dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat kontrak tersebut

³⁰Subekti, *Hukum Perjanjian, Cet. XIII*, (Jakarta: Intermasa, 1991), hlm. 1

³¹Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), hlm.

dan karena itulah kontrak yang dibuat dipandang sebagai sumber hukum yang formal.

Menurut M. Yahya Harahap mengemukakan bahwa perjanjian atau verbintenris mengandung suatu hubungan hukum kekayaan atau harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.³² Senada dengan pendapat tersebut Tirtodiningrat mengemukakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang.³³

Pengertian yuridis dari perjanjian terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata) sebagai berikut:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Selanjutnya syarat sahnya perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdata sebagai berikut:

Supaya terjadi perjanjian yang sah, perlu dipenuhi empat syarat:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

2.2.2 Perjanjian Pengangkutan

Pengangkutan merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan (embarkasi) ke tempat tujuan (debarkasi) sebagai tempat penurunan penumpang atau pembongkaran barang muatan. Rangkaian peristiwa pemindahan itu meliputi kegiatan:³⁴

- a. Memuat penumpang atau barang ke dalam alat angkut;

³² M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1986), hlm. 6

³³ Tirtodiningrat, *Ikhtisar Hukum Perdata dan Hukum Dagang*, (Jakarta: Pembangunan, 1986), hlm. 83

³⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga Cetakan V*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013), hlm. 42

- b. Membawa penumpang atau barang ke tempat tujuan; dan
- c. Menurunkan penumpang atau membongkar barang di tempat tujuan.

Pengangkutan yang meliputi ketiga kegiatan ini merupakan satu kesatuan proses yang disebut pengangkutan dalam arti luas.

Pengangkutan juga dapat dirumuskan dalam arti sempit. Dikatakan dalam arti sempit karena hanya meliputi kegiatan membawa penumpang atau barang dari stasiun/ terminal/ pelabuhan/ bandara tempat pemberangkatan ke stasiun/ terminal/ pelabuhan/ bandara tujuan. Untuk menentukan pengangkutan itu dalam arti luas atau arti sempit bergantung pada perjanjian pengangkutan yang dibuat oleh pihak-pihak, bahkan kebiasaan masyarakat.³⁵

Sebelum menyelenggarakan pengangkutan, terlebih dahulu harus ada perjanjian pengangkutan antara pengangkutan antara pengangkut dan penumpang/pemilik barang. Perjanjian pengangkutan adalah persetujuan di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan penumpang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat dan penumpang atau pemilik barang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan. Perjanjian pengangkutan selalu diadakan secara lisan, tetapi didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian sudah terjadi dan mengikat.³⁶

Perjanjian Pengangkutan biasanya meliputi kegiatan pengangkutan dalam arti luas, yaitu kegiatan memuat, membawa, dan menurunkan/ membongkar, kecuali jika dalam perjanjian ditentukan lain. Pengangkutan dalam arti luas ini erat hubungannya dengan tanggung jawab pengangkut apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Artinya, tanggung jawab pengangkut mulai berjalan sejak penumpang dan/atau barang dimuat ke dalam alat pengangkut sampai penumpang diturunkan dari alat pengangkut atau barang dibongkar dari alat pengangkut atau diserahkan kepada penerima.³⁷

Menurut pendapat H.M.N. Purwosutjipto, yang dimaksud dengan perjanjian pengangkutan adalah perjanjian antara pengangkut dengan pengirim,

³⁵ *Ibid.*, hlm. 43

³⁶ *Ibid.*, hlm. 41

³⁷ *Loc.Cit.*

dimana pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang lain dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.³⁸

Di dalam perjanjian pengangkutan terdapat kesepakatan antara pihak-pihak yang ingin mengadakan pengangkutan maka perjanjian pengangkutan menimbulkan hak dan kewajiban. Dimana para pihak yang dimaksud harus dengan sungguh-sungguh melaksanakannya. Para pihak dalam perjanjian pengangkutan diberikan kebebasan untuk menentukan isi dari perjanjian yang akan dibuatnya. Apabila terjadi kelalaian pada salah satu pihak, maka akibatnya ditetapkan bagaimana berlaku untuk perjanjian-perjanjian pada umumnya dalam buku ke tiga dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.³⁹

Dari segi hukum, khususnya hukum perjanjian, pengangkutan merupakan perjanjian timbal balik antara pengangkut dan pengirim barang atau penumpang dimana para pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang ke suatu tempat tujuan tertentu, dan pihak pengirim barang atau penumpang mengikatkan diri untuk membayar ongkos angkutannya.⁴⁰

2.2.3 Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan

Subjek hukum adalah pendukung kewajiban dan hak. Subjek hukum pengangkutan adalah pendukung kewajiban dan hak dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses perjanjian sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan. Subjek hukum pengangkutan dapat berstatus badan hukum, persekutuan badan hukum, atau perseorangan. Pihak penumpang selalu berstatus perseorangan, sedangkan pihak penerima kiriman dapat berstatus perseorangan atau perusahaan. Pihak-pihak lainnya yang berkepentingan dengan pengangkutan selalu berstatus perusahaan badan hukum atau persekutuan bukan badan hukum.⁴¹

³⁸ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid II*, (Jakarta: Djambatan, 1984), hlm. 1

³⁹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1985), hlm. 70

⁴⁰ H.M.N. Purwosutjipto, *Op.cit.*, hlm. 2

⁴¹ Abdul Kadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 53

Pihak-pihak dalam perjanjian pengangkutan adalah mereka yang secara langsung terikat memenuhi kewajiban dan memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan. Mereka adalah pihak:

- a. Pengangkut, berkewajiban utama menyelenggarakan fungsi pengangkutan dan berhak atas biaya pengangkutan.
- b. Pengirim, berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.
- c. Penumpang, berkewajiban utama membayar biaya pengangkutan dan berhak atas pelayanan pengangkutan.

2.3 Transportasi

2.3.1 Pengertian Transportasi

Kata pengangkutan sering diganti dengan kata “transportasi” pada kegiatan sehari-hari. Pengangkutan lebih menekankan kepada aspek yuridis sedangkan transportasi lebih menekankan kepada kegiatan perekonomian, akan tetapi keduanya memiliki makna yang sama yaitu sebagai kegiatan pemindahan dengan menggunakan alat angkut.⁴²

Secara etimologis, transportasi berasal dari bahasa latin yaitu, “*transportare*”, *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat yang lain. Hal ini berarti bahwa transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang atau barang untuk dibawa ke suatu tempat lainnya. Sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.⁴³

Maringan Asry berpendapat bahwa transportasi adalah suatu proses pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat – tempat lain dengan suatu alat bantu kendaraan darat, kendaraan laut, maupun kendaraan

⁴² Rustam Kamaluddin, *Ekonomi Transportasi; Karakteristik Teori dan Kebijakan* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 14

⁴³ *Loc.Cit.*

udara, baik umum maupun pribadi dengan menggunakan mesin atau tidak menggunakan mesin.⁴⁴

Senada dengan pendapat tersebut Abdulkadir Muhammad secara yuridis menyatakan transportasi sebagai pengangkutan yang didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan pemindahan penumpang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis alat pengangkut yang diatur undang-undang sesuai dengan angkutan dan kemajuan teknologi.⁴⁵

2.3.2 Moda Transportasi

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Prosesnya dapat menggunakan sarana angkutan atau dapat juga disebut alat transportasi berupa kendaraan. Dalam masyarakat sarana angkutan atau transportasi yang sering digunakan dan bersifat massal adalah angkutan umum. Angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar.

Jenis sarana atau moda transportasi umum yang ada dapat digolongkan sebagai berikut:⁴⁶

1. Udara, dengan sarana pesawat dan prasarana bandara;
2. Air, dengan sarana kapal dan prasarana dermaga atau pelabuhan;
3. Darat melalui jalan raya untuk sarana bus, minibus dll dengan prasarana terminal dan melalui jalan rel dengan sarana kereta api dan prasarana stasiun.

Secara yuridis istilah sarana atau moda transportasi disebut sebagai alat pengangkut. Dalam ranah hukum terdapat hubungan antara pengangkut dan alat angkut. Pengangkut adalah pengusaha yang menjalankan perusahaan pengangkutan, memiliki alat pengangkut sendiri atau menggunakan alat pengangkut milik orang lain dengan perjanjian sewa. Alat pengangkut diatas rel

⁴⁴ Maringan Masry Simbolon, *Ekonomi Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 1

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Arti Penting dan Strategi Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi*, (Yogyakarta: Genta Press, 2007), hlm. 1

⁴⁶ Ahmad Munawar, *Dasar – Dasar Teknik Transportasi*, (Jogjakarta: Beta Offset, 2005), hlm. 2

disebut kereta api yang dijalankan oleh masinis. Alat pengangkut di jalan disebut kendaraan bermotor umum yang dijalankan oleh sopir. Alat pengangkut di perairan disebut kapal yang dijalankan oleh nahkoda. Alat pengangkut di udara disebut pesawat udara yang dijalankan pilot.⁴⁷

Dalam dunia transportasi udara di Indonesia alat transportasi yang digunakan adalah pesawat udara. Pengertian terkait pesawat udara secara yuridis diatur dalam UU Penerbangan Pasal 1 angka 3 yang menyatakan bahwa, Pesawat udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan. Sedangkan pesawat terbang diatur dalam Pasal 1 angka 4 yang menyatakan bahwa Pesawat Terbang adalah pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaga sendiri.

Dalam dunia transportasi air di Indonesia alat transportasi yang digunakan sebagai sarana adalah kapal. Pengertian terkait kapal diatur didalam ketentuan UU Pelayaran Pasal 1 angka 36 yang menyatakan bahwa, Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.

Dalam dunia transportasi darat di Indonesia alat transportasi yang digunakan dapat berupa kendaraan bermotor seperti bus dan kereta api, dimana keduanya diatur didalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berbeda. Untuk alat transportasi darat berupa kendaraan bermotor seperti bus diatur di dalam UU LLAJ Pasal 1 angka 8 yang menyatakan bahwa, Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Sedangkan Pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.

⁴⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, 2013, hlm. 93

Pengertian kereta api diatur di dalam Pasal 1 angka 2 UU Perkeretaapian yang menyatakan bahwa, 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.

2.4 Penumpang

2.4.1 Pengertian Penumpang

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Indonesia (KUHD) menggunakan kata “penumpang”. Penumpang (*passenger*) adalah semua orang yang ada di kapal, kecuali nahkoda (Pasal 341 KUHD).⁴⁸ Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar ini ia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan. Menurut perjanjian pengangkutan, penumpang mempunyai dua status, yaitu sebagai subjek karena dia adalah pihak dalam perjanjian dan sebagai objek karena dia adalah muatan yang diangkut. Sebagai pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang harus mampu melakukan perbuatan hukum atau mampu membuat perjanjian.⁴⁹

Undang-Undang Pengangkutan Indonesia menggunakan istilah orang untuk pengangkutan penumpang. Akan tetapi, rumusan mengenai orang secara umum tidak diatur. Undang-Undang Perkeretaapian Indonesia menentukan bahwa pengguna jasa adalah setiap “orang” atau badan hukum yang menggunakan jasa pengangkutan kereta api, baik untuk pengangkutan orang maupun barang (Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007). Demikian juga Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menentukan bahwa pengguna jasa adalah “perseorangan” atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan pengangkutan umum (Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009).⁵⁰

Berbeda dengan Undang-Undang Pengangkutan Darat seperti UU Perkeretaapian dan UU LLAJ, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan tidak

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, 2013, hlm. 64

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 65

⁵⁰ *Loc. Cit.*

memberikan pengaturan terkait pengertian penumpang. Namun pengertian penumpang dalam moda transportasi udara dan perairan dapat ditemukan dalam peraturan menteri perhubungan terkait. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri pada Pasal 1 angka 8 memberikan pengertian:

“Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).”

Sedangkan dalam moda transportasi perairan diatur di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan pada Pasal 1 angka 7 memberikan pengertian:

"Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa penyeberangan."

Berdasarkan uraian tentang pasal-pasal di atas dapat ditemukan kesamaan dan ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan penumpang dalam kegiatan transportasi adalah orang perorangan.

2.4.2 Pengertian Konsumen berkebutuhan khusus

Pengertian konsumen berkebutuhan khusus tidak diatur secara jelas di dalam Undang-Undang Pengangkutan Indonesia. Undang-Undang Perkeretaapian, Undang-Undang Pelayaran, Undang-Undang Penerbangan dan Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan Jalan tidak satupun yang memberikan definisi terkait konsumen berkebutuhan khusus. Salah satu peraturan yang memberikan definisi adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri pada Pasal 1 angka 9 yang menyatakan bahwa:

“Penumpang dengan kebutuhan khusus (*difable*) adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil dan orang sakit.”

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terkait konsumen berkebutuhan khusus sebagai bagian tidak terpisahkan dari konsumen menjadi hal yang *urgent* untuk diwujudkan. Komitmen Indonesia dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen berkebutuhan khusus dibuktikan dengan dilakukannya perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum preventif yang dilakukan tidak hanya mencakup lini nasional namun juga internasional. Upaya yang telah dilakukan ialah turut Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Cacat. Pada tingkatan nasional perlindungan hukum yang diberikan yakni membentuk regulasi yang mengatur fasilitas khusus sebagai kewajiban yang patut dipenuhi penyedia jasa layanan transportasi dan juga melibatkan peran serta masyarakat sebagai partner aktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu pemerintah juga membentuk UUPK sebagai payung hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia.
2. Guna melindungi Konsumen berkebutuhan khusus dari tindakan sewenang-wenang penyedia jasa layanan transportasi Pemerintah telah membentuk regulasi yang didalamnya mengatur terkait perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum represif yang dilakukan ialah dengan mencantumkan sanksi baik berupa sanksi administratif maupun pidana yang ditujukan bagi penyedia jasa layanan transportasi yang tidak menyediakan fasilitas khusus bagi Konsumen berkebutuhan khusus. Selain itu pemerintah juga mengatur tentang adanya upaya ganti kerugian sebagai suatu tanggung jawab pelaku usaha yang akibat kesalahannya timbul suatu kerugian bagi konsumen berkebutuhan khusus. Ganti kerugian yang dimaksud mencakup baik kerugian materiil maupun kerugian imateriil yang dialami oleh konsumen.
3. Berbagai upaya penyelesaian sengketa dapat ditempuh Konsumen berkebutuhan khusus guna mengurangi kerugian akibat penyedia jasa

layanan transportasi yang tidak menyediakan fasilitas khusus sehingga merugikan dirinya. Terdapat 2 (dua) upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan konflik yang timbul yakni melalui jalur pengadilan (litigasi) ataupun luar pengadilan (non-litigasi). Jalur non-litigasi dapat ditempuh melalui jalur damai maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sedangkan jalur litigasi dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan perdata kepada pengadilan.

4.2 Saran

Sebagai wujud kontribusi pemikiran bagi pihak-pihak terkait, direkomendasikan sebagai berikut:

1. Pemerintah harus melakukan penyempurnaan pada UU Transportasi di Indonesia, terutama dengan memasukkan unsur-unsur perlindungan hukum yang belum tercakup di dalam UU Transportasi yang ada, seperti sanksi bagi pelaku usaha yang tidak menyediakan fasilitas khusus pada UU Penerbangan dan UU Perkeretaapian.
2. Pemerintah dan Pelaku Usaha harus lebih bersinergi dalam hal pengimplementasian kebijakan terkait penyediaan fasilitas khusus pada setiap moda transportasi yang ada sehingga dapat muncul inovasi-inovasi baru terkait fasilitas kebutuhan khusus yang dapat menjamin kenyamanan bagi penggunanya
3. Masyarakat harus berperan aktif dalam mengawal kebijakan pemerintah dan penyedia jasa layanan transportasi sehingga tercipta sarana transportasi yang *accessible* bagi Konsumen berkebutuhan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Kadir Muhammad.2007.*Arti Penting dan Strategi Multimoda Pengangkutan Niaga di Indonesia, Perspektif Hukum Bisnis di Era Globalisasi*.(Yogyakarta: Genta Press).
- Abdul Kadir Muhammad.2013.*Hukum Pengangkutan Niaga Cetakan V*.(Bandung: Citra Aditya Bakti).
- Ahmad Munawar.2005.*Dasar-Dasar Teknik Transportasi*.(Jogjakarta: Beta Offset).
- Celina Tri Siwi Kristiyanti.2014.*Hukum Perlindungan Konsumen*.(Jakarta: SinarGrafika).
- CST Kansil.2009.*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*.(Jakarta: Balai Pustaka).
- H.M.N. Purwosutjipto.1984.*Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid II*.(Jakarta: Djambatan).
- Happy Susanto.2008.*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*.(Jakarta: Visimedia)
- M. Philipus Hadjon.1987.*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*.(Surabaya: Bina Ilmu).
- Masry Maringan Simbolon.2003.*Ekonomi Transportasi*.(Jakarta: Ghalia Indonesia).
- Munir Fuady.2015.*Konsep Hukum Perdata*.(Jakarta: PTRajaGrafindo Persada).
- Rustam Kamaludin.2003.*Ekonomi Transportasi: Karakteristik Teori dan Kebijakan*.(Jakarta: Ghalia Indonesia)
- Peter Mahmud Marzuki.2010.*Penelitian Hukum*.(Jakarta: KencanaPerdana Media Group).
- R. Subekti.1985.*Aneka Perjanjian*.(Bandung: Citra Aditya Bakti).
- R. Subekti.1991.*Hukum Perjanjian Cet. XIII*.(Jakarta: Intermasa).
- Zaeni Asyhadie.2014.*Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaanya di Indonesia Edisi Revisi*.(Jakarta: RajaGrafindo Persada).

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas), (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086);

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086);

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108);

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1585);

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 292);

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 285);

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 322).

C. INTERNET

<http://beritatrans.com/2014/07/16/asdp-merak-sediakan-jalur-khusus-penyandang-cacat/>

<http://hubla.dephub.go.id/publikasi/Statistik/LAKIP%202013.pdf>

<http://hubud.dephub.go.id/?id/llu/index/filter:category,1;tahun,0;bulan,0;airport,0>

<http://industri.bisnis.com/read/20130315/98/3724/layanan-difable-garuda-siapkan-layanan-kursi-roda-di-bandara>

<https://kereta-api.co.id/index.php?#informasi>

<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1417>

<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1420>

<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1425>

<http://www.depsos.go.id/modules.php?name=News&file=article&sid=381>

<http://www.depsos.go.id/modules.php?name=News&file=print&sid=16630>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4ee174af16560/membedakan-perlakuan-lion-air-dihukum>

<http://www.jakarta.go.id/v2/news/2011/12/15-Halte-Koridor-XI-Punya-Fasilitas-Penyandang-Cacat#.VvOOheJ97IU>

http://www.utiket.com/id/weblog/414/gerbong_khusus_penumpang_difabel.html





**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 98 TAHUN 2013**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG
DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 141 ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3527);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
 4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 125);
 5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 126);

6. Keputusan . . .

6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan.
2. Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
3. Angkutan Antarkota Antarprovinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
4. Angkutan Antarkota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek.
5. Angkutan Perkotaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.
6. Angkutan Perdesaan adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kabupaten yang tidak bersinggungan dengan trayek angkutan perkotaan.
7. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

Pasal 2 . . .

Pasal 2

- (1) Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- (2) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. keamanan;
 - b. keselamatan;
 - c. kenyamanan;
 - d. keterjangkauan
 - e. kesetaraan; dan
 - f. keteraturan.
- (3) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibedakan berdasarkan jenis pelayanan:
 - a. angkutan lintas batas negara;
 - b. angkutan antarkota antarprovinsi;
 - c. angkutan antarkota dalam provinsi;
 - d. angkutan perkotaan; dan
 - e. angkutan perdesaan.

Pasal 3

Rincian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 tercantum dalam Lampiran 1 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan pemeriksaan fisik oleh:
 - a. Direktur Jenderal, untuk:
 1. trayek lintas batas negara sesuai dengan perjanjian antarnegara;
 2. trayek antarkabupaten/kota yang melampaui wilayah 1 (satu) provinsi;
 3. trayek angkutan perkotaan yang melampaui wilayah 1 (satu) provinsi; dan
 4. trayek perdesaan yang melewati wilayah 1 (satu) provinsi.
 - b. gubernur, untuk:
 1. trayek antarkota yang melampaui wilayah 1 (satu) kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi;
 2. trayek angkutan perkotaan yang melampaui wilayah 1 (satu) kabupaten/kota dalam satu provinsi; dan
 3. trayek perdesaan yang melampaui wilayah 1 (satu) kabupaten dalam satu provinsi.

c. Gubernur . . .

- c. Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta, untuk trayek yang seluruhnya berada dalam wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
- d. bupati, untuk:
 - 1. trayek perdesaan yang berada dalam 1 (satu) wilayah kabupaten; dan
 - 2. trayek perkotaan yang berada dalam 1 (satu) wilayah kabupaten.
- e. walikota, untuk trayek perkotaan yang berada dalam 1 (satu) wilayah kota.

Pasal 5

- (1) Dalam hal pemeriksaan fisik kendaraan bermotor umum telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Direktur Jenderal, gubernur, atau bupati/walikota memberikan stiker Standar Pelayanan Minimal.
- (2) Stiker sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditempel pada pintu samping depan sebelah kiri oleh petugas yang ditunjuk Direktur Jenderal, gubernur, atau bupati/walikota.
- (3) Stiker sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berlaku selama 1 (satu) tahun dihitung sejak tanggal penempelan.
- (4) Stiker sebagaimana dimaksud pada ayat (3) seperti contoh dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 6

- (1) Stiker sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 sebagai bukti kendaraan bermotor umum telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- (2) Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai persyaratan mendapatkan izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek.

Pasal 7

- (1) Untuk memastikan terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek oleh perusahaan angkutan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan evaluasi dan monitoring secara berkala setiap 6 (enam) bulan.

(2) Evaluasi . . .

- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Direktur Jenderal, gubernur, atau bupati/walikota dengan membentuk tim yang anggotanya terdiri atas unsur:
 - a. teknis;
 - b. hukum; dan
 - c. asosiasi angkutan umum.

Pasal 8

- (1) Perusahaan angkutan umum yang melanggar ketentuan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembekuan izin; dan/atau
 - c. pencabutan izin.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai oleh Direktur Jenderal, gubernur, atau bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya.

Pasal 9

- (1) Sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a dikenai sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut untuk jangka waktu masing-masing 30 (tiga puluh) hari kalender.
- (2) Dalam hal pemegang izin tidak melaksanakan kewajibannya setelah berakhirnya jangka waktu peringatan tertulis ke 3 (tiga), dikenai sanksi administratif berupa pembekuan izin.
- (3) Pembekuan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender.
- (4) Izin dicabut apabila pemegang izin tidak melaksanakan kewajibannya setelah jangka waktu pembekuan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir.

Pasal 10

Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dalam waktu 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

Pasal 11

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 30 Desember 2013

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

E.E. MANGINDAAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 1585

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



DR. UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630220 198903 1 001

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 98 TAHUN 2013
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
 KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK

I. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ANTAR LINTAS BATAS NEGARA (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan		Keterangan
						Eks	SE	
1.	KEAMANAN							
	a. Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti dan informasi pelayanan.	Ketersediaan.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	√	√	
	b. Tanda pengenal bagasi.	Merupakan bukti barang yang dimasukkan di ruang bagasi.	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar.	Ketersediaan.	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan pada barang bagasi.	√	√	
	c. Alat pemberi informasi.	Merupakan perangkat elektronik yang berisi informasi dan komunikasi dengan menggunakan isyarat, gelombang radio, dan/atau gelombang satelit.	Untuk memberikan informasi dan komunikasi terjadinya bahaya di dalam kendaraan.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk.	1. Harus tersedia. 2. Lampu isyarat, alat pelacakan, dan/atau alat penunjuk posisi geografis (<i>Global Positioning System</i>).	√	√	

d. Daftar Penumpang (<i>Manifes</i>).	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang.	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang.	Ketersediaan.	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan	√	√	
e. Tanda pengenal awak kendaraan.	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi.	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	
	2. Seragam awak kendaraan.				√	√	
f. Informasi gangguan keamanan.	Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan.	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	
g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya.	Bentuk.	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.	√	√	
	2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	

2.	KESELAMATAN							
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	√	√	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggap darurat, dan pelayanan.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.	√	√	
	c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela.	√	√	Kaca jendela difungsikan sebagai pintu darurat.
	d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan.	√	√	Ukuran disesuaikan dengan jenis kendaraan.
e. Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	√	√		

f. Buku Panduan Penumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	√	√	
	2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia pada setiap tempat duduk. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	√	√	
g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.	Ketersediaan.	Tersedia di setiap kendaraan.	√	√	
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.	Ketersediaan.	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	√	√	
i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	√	√	Pengecekan dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi untuk menjamin kendaraan laik operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan).

	j. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga.	√	√	
3.	KENYAMANAN							
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	√	√	
	b. Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Susunan tempat duduk.	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. konfigurasi seat 2-3; b. konfigurasi seat 2-2 c. konfigurasi seat 2-1 2. Untuk bus kecil dan bus sedang.	√	√	
				2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	√	√	
				3. Lebar tempat duduk.	1. paling sedikit 400 mm 2. paling sedikit 480 mm 3. paling sedikit 650 mm	√	√	

			4. Jarak antar tempat duduk.	Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. paling sedikit 650 mm 2. paling sedikit 850 mm 3. paling sedikit 1200 mm	√	√	
			5. Lebar lorong (<i>gangway</i>)	1. paling sedikit 350 mm 2. paling sedikit 400 mm 3. paling sedikit 400 mm	√	√	
	2. Nomor tempat duduk.	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan menciptakan ketertiban di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk.	1. Harus tersedia. 2. Nomor kursi.	√ √	√ √	
	3. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	√	√	
	4. Rak bagasi.	Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	

c. Fasilitas Tambahan	1. Bagasi bawah.	Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	
	2. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantung kertas atau plastik.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantung kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	√	√	
	3. Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.	√	√	
	4. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan di ruang penumpang.	Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).	√	√	
	5. Gorden.	Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	
	6. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (<i>air conditioner</i>).	1. Ketersediaan. 2. Suhu.	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22 °C.	√	√	

		7. <i>Reclining Seat</i> (RS).	Merupakan tempat duduk yang dapat diatur.	3. Ketersediaan.	3. Harus tersedia.	√	√	
4.	KETERJANGKAUAN							
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Singgah di terminal sesuai dengan kartu pengawasan.	Mematuhi ketentuan.	√	√	
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan.	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.	1. Tarif kompetitif. 2. Informasi besaran tarif.	1. Besaran tarif ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum. 2. Memberikan informasi besaran tarif.	√	√	
5.	KESETARAAN							
	a. Pelayanan prioritas	1. Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk. 2. Pemberian prioritas naik/turun kendaraan.	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Kemudahan.	Terlayani.	√	√	
	b. Ruang penyimpanan kursi roda.	Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda.	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	

6.	KETERATURAN						
	a. Informasi pelayanan.	Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat : 1. jadwal kedatangan dan keberangkatan; 2. tarif; 3. nama terminal yang dilayani; dan 4. trayek yang dilayani.	Agar calon penumpang dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya.	1. Bentuk. 2. Tempat. 3. Kondisi.	1. Berupa papan informasi. 2. Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat. 3. Kondisi baik dan/atau berfungsi.	√	√
	b. Informasi gangguan perjalanan bus.	Informasi kepada petugas terminal dan calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan bus.	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan.	Terinformasikan.	Penumpang mengetahui terjadi gangguan perjalanan.	√	√
c. Kinerja operasional.		Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.	Umur kendaraan.	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	√	√	

Keterangan

Eks : Eksekutif

SE : Super Eksekutif

II. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ANTARKOTA ANTARPROVINSI (AKAP) DAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ANTARKOTA DALAM PROVINSI (AKDP)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
1.	KEAMANAN								
	a. Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan.	Ketersediaan.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	√	√	√	
	b. Tanda pengenal bagasi.	Merupakan bukti yang dimasukkan di ruang bagasi.	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar.	Ketersediaan.	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan pada barang bagasi.	√	√	√	
	c. Lampu tanda bahaya.	Merupakan lampu tanda bahaya yang digunakan sebagai informasi dan diletakkan di atas kendaraan.	Sebagai peringatan adanya bahaya di dalam kendaraan.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) lampu dan dilengkapi 2 (dua) tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	√	√	√	
d. Daftar penumpang (<i>Manifes</i>).	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang.	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang.	Ketersediaan.	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.	√	√	√		

<p>e. Tanda pengenal awak kendaraan.</p>	<p>1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan.</p>	<p>Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.</p>	<p>Ketersediaan.</p>	<p>Harus tersedia.</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	
<p>f. Informasi gangguan keamanan.</p>	<p>Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan.</p>	<p>Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.</p>	<p>Ketersediaan.</p>	<p>Harus tersedia.</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	
<p>g. Informasi trayek dan identitas kendaraan</p>	<p>1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.</p>	<p>Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya.</p>	<p>Bentuk.</p>	<p>Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	
	<p>2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.</p>	<p>Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi.</p>	<p>Ketersediaan.</p>	<p>Harus tersedia.</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	

2.	KESELAMATAN								
	a. Pengemudi								
	1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	√	√	√	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggap darurat, dan pelayanan.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	√	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.	√	√	√	
	c. Alat pemukul/ pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela.	√	√	√	Kaca jendela difungsikan sebagai pintu darurat.
d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan.	√	√	√	Ukuran disesuaikan dengan jenis kendaraan.	
e. Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	√	√	√		

f. Buku Panduan Penumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	√	√	√	
	2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk dan letak	1. Harus tersedia pada setiap tempat duduk. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	√	√	√	
g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.	Ketersediaan.	Tersedia di setiap kendaraan.	√	√	√	
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.	Ketersediaan.	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	√	√	√	

	i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	√	√	√	Pengecekan dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi untuk menjamin kelaikan operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan).
	j. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga	√	√	√	
3.	KENYAMANAN								
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Jumlah penumpang terangkut.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	√	√	√	
	b. Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Susunan tempat duduk.	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. konfigurasi <i>seat</i> 2-3 b. konfigurasi <i>seat</i> 2-2 c. konfigurasi <i>seat</i> 2-1 2. Untuk bus kecil dan bus sedang.	√	√	√	
				2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	√	√	√	

			3. Lebar tempat duduk.	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	√	√	√	
			4. Jarak antar tempat duduk.	Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. paling sedikit 650 mm; 2. paling sedikit 850 mm; 3. paling sedikit 1200 mm.	√	√	√	
			5. Lebar lorong (<i>gangway</i>)	1. Paling sedikit 350 mm 2. Paling sedikit 400 mm 3. Paling sedikit 400 mm	√	√	√	
	2. Nomor tempat duduk.	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan menciptakan ketertiban di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk.	1. Harus tersedia. 2. Nomor kursi.	√ √	√ √	√ √	
	3. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	√	√	√	

	4. Rak bagasi.	Tempat menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
	5. Bagasi bawah.	Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
	6. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	√	√	√	
c. Fasilitas Tambahan.	1. Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.		√	√	
	2. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan di ruang penumpang.	Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).		√	√	
	3. Gorden.	Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	

		4. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (<i>air conditioner</i>).	1. Ketersediaan. 2. Suhu.	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22 °C.		√	√	
		5. <i>Reclining Seat</i> .	Merupakan tempat duduk yang dapat diatur.	Ketersediaan.	Harus tersedia.		√	√	
4.	KETERJANGKAUAN								
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Singgah di terminal sesuai dengan kartu pengawasan.	Mematuhi ketentuan.	√	√	√	
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan.	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.	1. Tarif terjangkau. 2. Informasi besaran tarif.	1. Besaran tarif ekonomi ditetapkan sesuai dengan keputusan pemerintah. 2. Memberikan informasi besaran tarif. 3. Besaran tarif non ekonomi ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum. 4. Memberikan informasi besaran tarif.	√ √		√ √	

5.	KESETARAAN								
	a. Pelayanan prioritas	<p>1. Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk.</p> <p>2. Pemberian prioritas naik/turun kendaraan.</p>	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Kemudahan.	Terlayani.	√	√	√	
	b. Ruang penyimpanan kursi roda.	Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda.	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
6.	KETERATURAN								
	a. Informasi pelayanan.	<p>Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat :</p> <p>1. jadwal kedatangan dan keberangkatan;</p> <p>2. tarif;</p> <p>3. nama terminal yang dilayani; dan</p> <p>4. trayek yang dilayani.</p>	Agar calon penumpang dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya.	<p>1. Bentuk.</p> <p>2. Tempat.</p> <p>3. Kondisi.</p>	<p>1. Berupa papan informasi.</p> <p>2. Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat.</p> <p>3. Kondisi baik dan /atau berfungsi.</p>	√	√	√	
	b. Informasi gangguan perjalanan bus.	Informasi kepada petugas terminal dan calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan bus.	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan.	Terinformasikan.	Penumpang mengetahui terjadi gangguan perjalanan.	√	√	√	

Digital Repository Universitas Jember

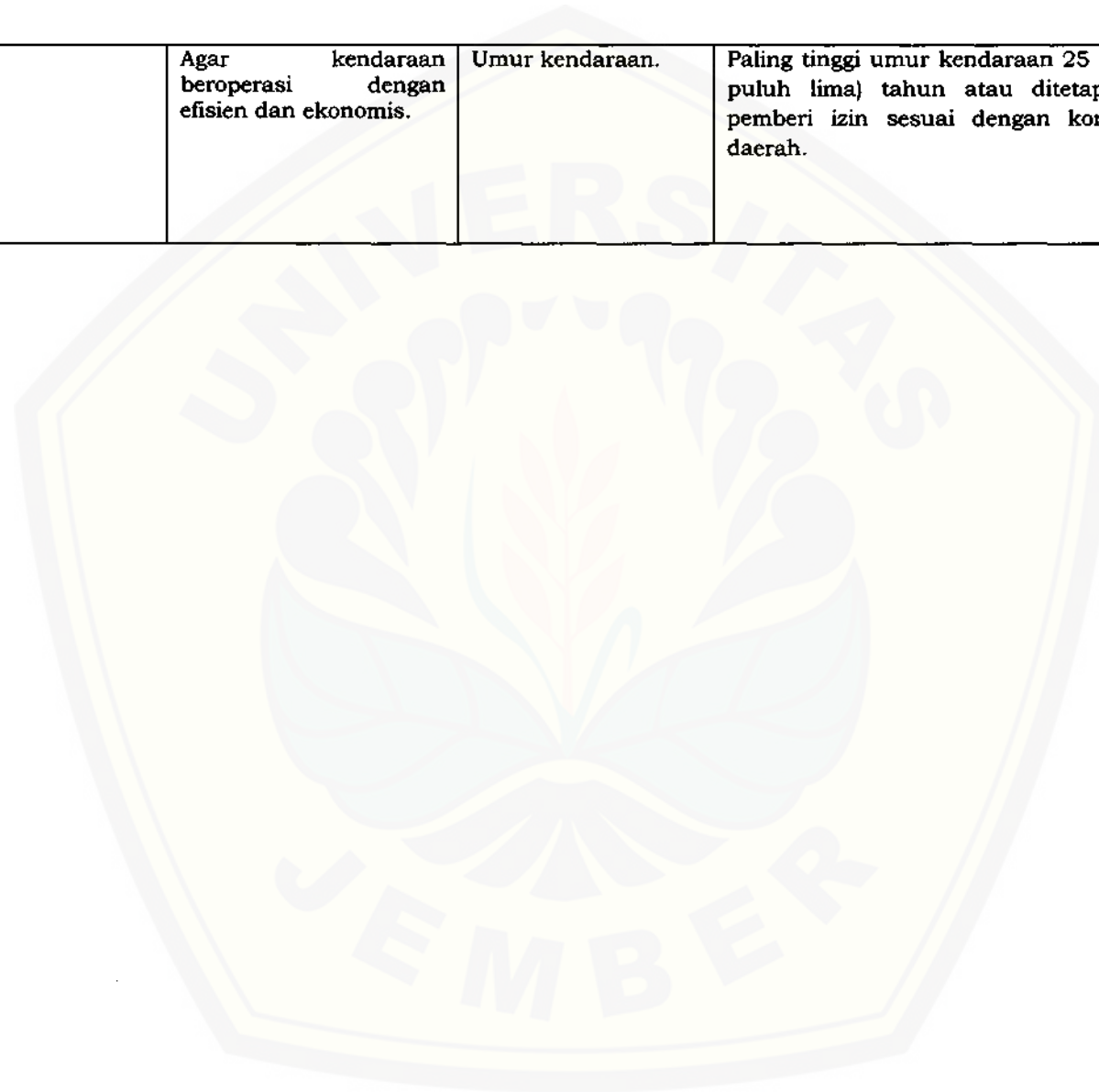
	c. Kinerja operasional.		Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.	Umur kendaraan.	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	√	√	√	
--	-------------------------	--	--	-----------------	---	---	---	---	--

Keterangan

Ek : Ekonomi

Eks : Eksekutif

SE : Super Eksekutif



III. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PERKOTAAN

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1	KEAMANAN				
	a. Identitas Kendaraan.	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.	Jumlah.	Paling sedikit 1 (satu).	
	b. Identitas Awak Kendaraan.	a. Bagi Pengemudi: 1) mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan; 2) menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi.	Kelengkapan identitas.	Lengkap.	
		b. Bagi Kondektur, mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama kondektur dan perusahaan.			
	c. Lampu penerangan.	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.	Jumlah yang berfungsi.	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis.	
	d. Kaca film.	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan.	Kegelapan paling gelap 30%.	
e. Lampu isyarat tanda bahaya.	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan.	a. Lokasi pemasangan, bentuk, warna, dan jumlah lampu. b. Lokasi pemasangan dan jumlah tombol.	a. Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang. b. Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.		

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
2	<p>KESELAMATAN</p> <p>a. Awak Kendaraan.</p>	<p>1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan.</p> <p>Pengemudi wajib:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas; b. mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; c. mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan; d. memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas; e. menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; f. menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan; g. menutup pintu selama kendaraan berjalan; h. mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan i. melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan. <p>2) Kompetensi.</p> <p>Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pengetahuan tentang rute yang dilayani, tatacara mengangkut orang, dan tata cara berlalu-lintas; b. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; c. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang. 	<p>Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP).</p> <p>Pendidikan dan pelatihan atau penyegaran kompetensi.</p>	<p>100% diterapkannya SOP.</p> <p>Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali.</p>	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	3) Kondisi Fisik.	Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol.	Pemeriksaan kesehatan.	Paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.	
b. Sarana.	1) Peralatan keselamatan.	Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: a. alat pemecah kaca; b. alat pemadam api ringan; dan c. alat penerangan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	a. Palu pemecah kaca tersedia paling sedikit 2 (dua) buah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 1 (satu) unit; dan c. Lampu senter 1 (satu) unit.	
	2) Fasilitas Kesehatan.	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Tersedia dalam kondisi baik.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	
	3) Informasi tanggap darurat.	Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.	Tersedia.	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat.	
	4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri.	Fasilitas pegangan (<i>handgrip</i>) bagi penumpang berdiri untuk bus sedang dan bus besar.	a. Jumlah yang berfungsi; b. Kondisi baik.	Sesuai standar teknis.	
c. Prasarana.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Berfungsi sebagai : a. tempat istirahat kendaraan; b. tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	Mampu menampung kendaraan yang dimiliki serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	

No	Jenis		Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
3	KENYAMANAN		Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.	Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut.	Daya angkut : Mobil Bus Besar: Total 79 (49 duduk, 30 berdiri).	
Mobil bus.	1) Daya angkut.	Daya angkut : Mobil Bus Sedang : Total 30 (24 duduk, 6 berdiri).				
		Daya angkut : Mobil Bus Kecil: Total 9 s/d 19 (sesuai dengan kapasitas angkut).				
		Daya angkut : Bus Maxi : Total 32 s/d 69.				
		Daya angkut : Bus Tingkat : Total 52 s/d 118.				
		Daya angkut : Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi.				
		2) Fasilitas pengatur suhu ruangan.	Fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	a. Ekonomi dilengkapi kipas angin. b. Non Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C – 22° C.	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	3) Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah.	Jumlah.	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	
4	KETERJANGKAUAN				
	Tarif.	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan untuk: 1) Non Ekonomi, harga tiket sesuai dengan pelayanan; 2) Ekonomi, dapat diberikan dengan subsidi.	Tarif terjangkau	1. Non Ekonomi: tarif ditentukan oleh operator dan persaingan pasar. 2. Ekonomi: tarif ditentukan oleh pemerintah.	Penentuan tarif berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.
5	KESETARAAN				
	a. Tempat duduk prioritas.	Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.	Jumlah kursi.	1. Mobil Bus Besar : 2 (dua) 2. Mobil Bus Sedang : 1 (satu) 3. Mobil Bus Kecil : tidak ada.	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan.
	b. Ruangan tempat kursi roda.	Ruangan yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan.	Hanya untuk bus besar, bus maxi, bus tingkat paling sedikit 1 (satu) tempat.	
6	KETERATURAN				
	a. Informasi pelayanan.	Informasi yang berisi: a. keberangkatan; b. kedatangan; c. tarif; d. trayek yang dilayani.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk.	Paling sedikit 2 (dua) buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	b. Waktu berhenti di halte.	Waktu yang diperlukan untuk menaikan dan menurunkan penumpang.	Waktu (detik).	Waktu paling lama 60 detik.	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah.
	c. <i>Headway</i> .	Jarak antar kendaraan.	Waktu (menit).	a. Waktu puncak paling lama 15 (lima belas) menit; b. Waktu non puncak paling lama 30 (tiga puluh) menit.	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah.
	d. Kinerja operasional.	a. Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan. b. Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien.	a. Persentase armada yang beroperasi; b. Umur kendaraan.	a. Paling sedikit 90% dari jumlah armada; b. Paling tinggi umur kendaraan 20 (dua puluh) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	

IV. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PERDESAAN

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1.	KEAMANAN					
	a. Tanda pengenal awak kendaraan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan. 	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	
	b. Informasi trayek dan identitas kendaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya. 2. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk. 2. Ketersediaan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan. 2. Harus tersedia. 	
2.	KESELAMATAN					
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 1 (satu) tahun sekali.	

	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: 1. pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas; 2. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; 3. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) unit.	
	c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pengecekan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	
	d. Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: a. penumpang; dan b. pengemudi.	
3.	KENYAMANAN					
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menjamin kenyamanan penumpang.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	
	b. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup	Untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	

	c. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Untuk menjaga kebersihan dalam kendaraan.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) buah diletakkan dalam kendaraan.	
4.	KETERJANGKAUAN					
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Melewati rute yang telah ditetapkan dalam izin penyelenggaraan angkutan pedesaan.	Mematuhi ketentuan.	
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan.	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.	1. Tarif terjangkau. 2. Informasi besaran tarif.	1) Besaran tarif ditetapkan sesuai dengan keputusan pemerintah. 2) Memberikan informasi besaran tarif.	
5.	KESETARAAN					
	Pelayanan prioritas.	Pemberian prioritas naik/turun kendaraan.	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Kemudahan.	Terlayani.	
6.	KETERATURAN					
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang berisi: a. tarif; b. trayek yang dilayani.	Berupa tulisan yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang kendaraan	Ketersediaan.	Harus tersedia.	

	b. Kinerja operasional.		Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.	Umur kendaraan.	Paling tinggi umur kendaraan 15 (lima belas) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	
--	-------------------------	--	--	-----------------	---	--

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

E.E. MANGINDAAN

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



DR. UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630220 198903 1 001

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 98 TAHUN 2013
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK

STIKER STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK



Ukuran stiker:

Panjang (p) : 21 cm
Lebar(l) : 9,5 cm

Bentuk huruf:

a : book antiqua, ukuran 11, warna hitam
b : arial, ukuran 65, warna biru

Ukuran logo, sesuai estetika.

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,
ttd
E.E. MANGINDAAN

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN

DR. UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19630220 198903 1 001



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : PM 38 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN
UDARA DALAM NEGERI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap penumpang angkutan udara perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

Handwritten signature

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 8);
7. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 5 Tahun 2015;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 tahun 2011;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2013 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
4. Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Penyelenggara Jasa Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Penyelenggara Jasa Bandar Udara adalah badan usaha bandar udara, unit penyelenggara bandar udara, dan unit penyelenggara bandar udara daerah.

121
82

8. Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
9. Penumpang dengan kebutuhan khusus (*difable*) adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.
10. Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan.
11. *Ticketing* adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket.
12. *Check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.
13. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.
14. *Denied boarding passenger* adalah kondisi penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
15. *Transit* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang sama.
16. *Transfer* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang berbeda.
17. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
18. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
19. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

6.

20. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
21. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
22. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara.
- (2) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri dimulai pada saat masuk pintu gerbang bandar udara dan sampai dengan keluarnya penumpang dari pintu gerbang setelah penerbangan.
- (3) Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Penyelenggara Bandar Udara; dan
 - b. Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri.

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 selama di bandar udara memuat komponen :
 - a. pelayanan keselamatan;
 - b. pelayanan keamanan;
 - c. pelayanan kehandalan;
 - d. pelayanan kenyamanan;
 - e. pelayanan kemudahan; dan
 - f. pelayanan kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 selama di dalam pesawat udara memuat komponen :
 - a. pelayanan keselamatan;
 - b. pelayanan kenyamanan;
 - c. pelayanan kemudahan; dan
 - d. pelayanan kesetaraan.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.

BAB III PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara wajib menyusun dokumen standar pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Peraturan ini diberlakukan, sesuai dengan komponen yang ada dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan ini.
- (2) Dokumen Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.

Pasal 6

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2), penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan diberlakukan.

Pasal 7

Tata cara penilaian dan pengawasan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direktur Jenderal.

BAB IV SANKSI

Pasal 8

Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 10

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Menteri ini, maka Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Menteri ini mulai berlaku 3 (tiga) bulan sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Februari 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

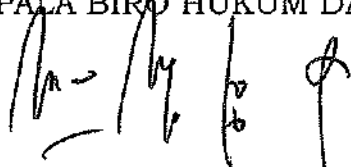
ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 292

Salinan sesuai dengan aslinya

↳ KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 38 Tahun 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI DI BANDAR UDARA

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
1.	Keselamatan						
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaraan, kecelakaan atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan pelayanan • Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • marka jalan • <i>warning traffic light</i> • alat pemadam kebakaran (<i>hydran pilar</i> dan APAR) • pintu darurat • <i>emergency exit sign</i> • <i>lampu emergency</i> • <i>fire detection and alarm system</i> • Titik kumpul evakuasi (<i>Assembly point</i>) 	V		
	b. Informasi, area dan fasilitas pelayanan kesehatan	Informasi, ketersediaan area dan fasilitas pelayanan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan pelayanan • Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan area untuk pelayanan kesehatan • Informasi fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau • Fasilitas kesehatan minimal berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) dalam 	V		Kantor Kesehatan Pelabuhan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
			yang berlaku	keadaan layak pakai dan tidak kadaluarsa <ul style="list-style-type: none"> Jam operasi layanan kesehatan sesuai dengan jam operasional bandara 			
	c. Petugas kesehatan	Orang yang bertugas untuk menangani keadaan darurat	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Petugas medis yang berseragam menggunakan ID mudah terlihat			Kantor Kesehatan Pelabuhan
2.	Keamanan						
	a. Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan	Kemampuan pelayanan	Fasilitas keamanan yang layak dan berfungsi mencegah kejahatan yaitu adanya CCTV dengan durasi penyimpanan data rekaman minimal 30 hari	V		
	b. Petugas keamanan	Petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Petugas pengaman bandara (Aviation Security / Avsec) berseragam dan menggunakan ID mudah terlihat	V		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	c. Informasi Pengaduan Keamanan	Informasi pengaduan bagi penumpang terkait gangguan keamanan	Ketersediaan	Informasi berupa banner/spanduk berisi tempat pengaduan serta nomor telepon dan/atau SMS (Call center) pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	V		
3.	Kehandalan						
	a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi	<ul style="list-style-type: none"> Pemeriksaan orang meliputi: tiket, kartu identitas, dan pas bandara Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan. 	Waktu	Normal: paling lama 3 menit (kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan) Khusus: paling lama 8 menit (kondisi memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, antara lain pemeriksaan bagasi dan pemeriksaan badan)	V		
	b. Pelayanan <i>check in</i>	• Ketentuan waktu buka <i>check in counter</i>	Waktu	Paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan		V	
		• Ketentuan waktu tutup <i>check in counter</i>	Waktu	Paling lambat 30 menit sebelum jadwal keberangkatan		V	
		• Kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	Waktu	paling lama 2 menit 30 detik		V	
		• Batas waktu lamanya menunggu <i>check in</i> per penumpang	Waktu	paling lama 20 menit	V	V	

Handwritten signature

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab			
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait	
	c. Pelayanan <i>boarding</i>	Penutupan batas waktu naik pesawat (<i>boarding</i>)	Waktu	paling lambat 10 menit sebelum jadwal keberangkatan		V		
	d. Pelayanan bagasi	Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang pertama menunggu di area pengambilan bagasi	Waktu	paling lama 30 menit	V	V		
4.	Kenyamanan							
	a. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan dan Kelengkapan sesuai standard an peraturan yang berlaku 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok dengan kelengkapan antara lain: sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum, dsb Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	V			
	b. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia sesuai dengan kapasitas bandara Tersedia tempat wudhu dan perlengkapan sholat untuk pria dan wanita Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	V			
	c. Pengkondisian cahaya	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandara	Intensitas cahaya sesuai standard an peraturan yang berlaku	Terminal penumpang 200 – 250 lux Area bagasi 250 – 300 lux Toilet 100 – 150 lux	V			

6.

4

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	d. Pengkondisian suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	V		
	e. Ruang merokok	Ruang untuk merokok	Ketersediaan	Ruangan untuk merokok (jika disediakan) harus terisolasi dari penumpang umum dan dilengkapi dengan fasilitas exhaust serta tempat pembuangan puntung rokok	V		
	f. Kebersihan	Terjaganya dan tersedianya Fasilitas kebersihan di bandara	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	V		
	g. Pelayanan petugas sisi darat (<i>ground staff</i>)	Petugas yang disediakan untuk melayani penumpang pada saat kondisi penerbangan tidak normal (keterlambatan, pembatalan penerbangan dan <i>denied boarding passenger</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas berseragam, menggunakan ID dan mudah terlihat • Ramah dan cepat tanggap (<i>responsive</i>) • Memberikan prioritas check in terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian check in, dan dengan kondisi 15 menit sebelum waktu tutup check in counter 		V	

L

82

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
5.	Kemudahan						
	a. Informasi pelayanan penerbangan	Informasi yang disampaikan di bandara kepada penumpang melalui visual maupun audio	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang akurat dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca, sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> Nama maskapai penerbangan Jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat Rute penerbangan Status penerbangan Informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio terkait pengumuman penerbangan maupun non penerbangan 	V		
	b. Informasi gangguan dan kompensasi penerbangan	Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan keberangkatan dan kedatangan, serta pembatalan penerbangan yang disebabkan gangguan teknis operasional, cuaca, dan lain-lain termasuk kompensasi yang harus diberikan kepada penumpang	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"> Informasi diumumkan maksimal 15 menit setelah diketahui adanya gangguan oleh petugas airlines Informasi terkait tata cara pemberian kompensasi bagi penumpang 	V	V	
	c. Fasilitas naik dan turun pesawat	Fasilitas yang harus disediakan bagi penumpang naik dan turun pesawat	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> Penggunaan garbarata apabila tersedia dan sesuai dengan tipe pesawat yang digunakan Tersedianya kendaraan bermotor 		V	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
				roda empat atau lebih apabila parkir pesawat berada di remote parking area dan/atau jarak antara terminal keberangkatan dan parking pesawat lebih dari 200 meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki			
	d. Transit dan/atau transfer	Fasilitas yang disediakan untuk melayani penumpang pada saat proses singgah di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan penerbangan yang sama/ beda	Ketersediaan	Tersedianya konter dan petugas untuk proses penumpang transit/transfer	V	V	
	e. Fasilitas pengaduan penumpang	Informasi dan fasilitas yang disediakan untuk menangani pengaduan penumpang untuk pelayanan bandar udara maupun pelayanan badan usaha angkutan udara	Ketersediaan	Tersedia fasilitas media layanan yang disediakan untuk penanganan keluhan penumpang untuk pelayanan bandar udara dan pelayanan badan usaha angkutan udara yang bisa dilakukan melalui nomor telepon dan/atau SMS (Call center)	V	V	
	f. Fasilitas Terminal Information Center (TIC)	Fasilitas pelayanan jasa bandar udara bagi penumpang yang memerlukan informasi secara umum	Ketersediaan	Tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal	V		

Handwritten signature

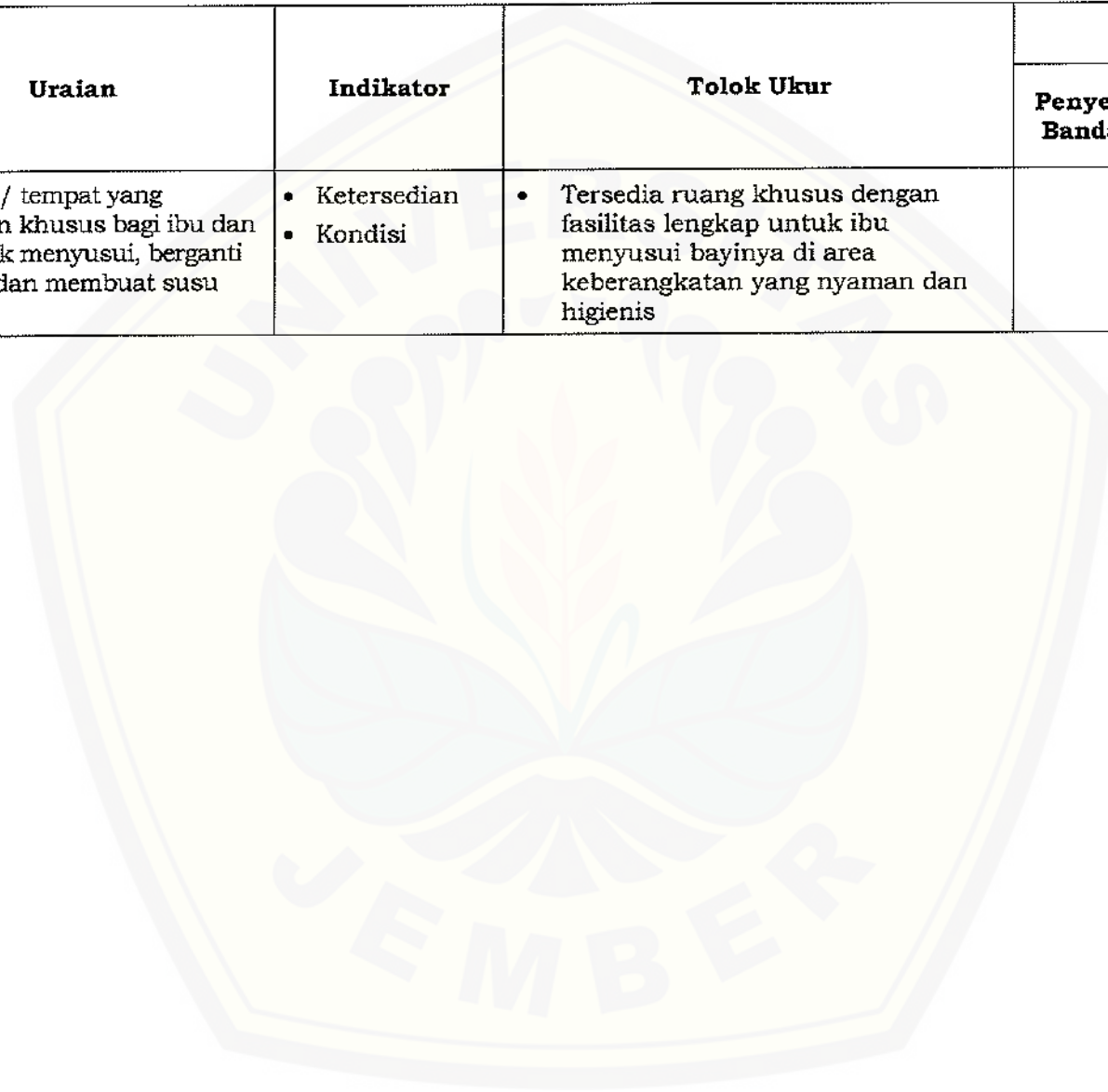
No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	g. Signage / Rambu	Tanda berupa papan yang berisikan tulisan atau gambar untuk memberikan petunjuk arah tempat/lokasi dan larangan di bandar udara	Ketersediaan sesuai dengan standar yang berlaku	Penempatan strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, informatif dan minimal dalam 2 bahasa, Indonesia dan Inggris.	V		
	h. Fasilitas trolley	Tersedianya <i>trolley</i> untuk pengangkutan bagasi penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku • Kemampuan pelayanan 	Tersedia trolley : <ul style="list-style-type: none"> • 6 <i>trolley</i>/10 penumpang • Kondisi baik 	V		
	i. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di bandar udara kepada penumpang tentang angkutan lanjutan,	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kemampuan pelayanan 	Tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah terlihat dan jelas terbaca sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> • Jenis angkutan • Penunjuk arah dan lokasi angkutan lanjutan • Jurusan/rute 	V		
	j. Fasilitas ruang tunggu keberangkatan	Fasilitas ruang tunggu bagi penumpang sebelum boarding	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kemampuan pelayanan 	Tersedia fasilitas ruang tunggu berupa : Kursi sebanyak 1/3 penumpang waktu sibuk, media hiburan seperti TV dan <i>charger box</i>	V		

Handwritten signature

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	k. Tempat parkir	Fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua)	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Tersedia tempat parkir kendaraan sejumlah 80% dari penumpang waktu sibuk	V		
6.	Kesetaraan						
	a. Fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas dan pelayanan untuk kemudahan penumpang berkebutuhan khusus	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<p>Tersedianya Fasilitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ramp dengan kemiringan maksimum 20° • toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus • lift khusus pada bandar udara dengan 2 (dua) lantai atau lebih • area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan • petunjuk atau bantuan khusus untuk penyandang tuna netra 	V		
				<p>Pemberian prioritas pelayanan dan pendamping yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • counter check in khusus • prioritas tempat duduk di pesawat • petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus • tersedianya fasilitas seperti kursi roda • adanya prioritas pada saat naik dan turun pesawat 		V	

Handwritten signature

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	b. <i>Nursery room</i>	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui bayinya di area keberangkatan yang nyaman dan higienis 	V		



Handwritten signature

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 38 Tahun 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI DI PESAWAT

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
	a. Informasi dan peralatan keselamatan	Adanya Informasi dan peralatan keselamatan penumpang di pesawat	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - kartu petunjuk keadaan darurat - buku petunjuk keselamatan penerbangan - kartu doa - jaket keselamatan (<i>life jacket</i>) sesuai dengan kapasitas penumpang - masker oksigen sesuai dengan kapasitas penumpang - jalur dan pintu darurat • Kondisi baik dan berfungsi 	
	b. Peralatan kesehatan	ketersediaan peralatan kesehatan yang digunakan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Peralatan kesehatan berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	
2.	Kenyamanan				
	a. Awak kabin	Kemampuan komunikasi serta berpenampilan rapi dan sopan	Kondisi	Jelas dalam menyampaikan informasi selama penerbangan, tanggap, terampil, ramah serta berpenampilan rapi dan sopan	

Handwritten signature

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Fasilitas dalam pesawat	Fasilitas yang disediakan dalam pesawat untuk melayani penumpang dalam keadaan baik dan bersih	Ketersediaan	Tersedia fasilitas dalam pesawat antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • <i>lavatory</i> (toilet) dengan peralatannya dalam kondisi 100 % bersih dan tidak berbau • interior dan fasilitas • media hiburan, majalah atau surat kabar bagi penerbangan full services • air sickness bag 	
	c. Pengkondisian Suhu	Pengatur suhu di dalam pesawat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>) wajib mengacu pada standar keselamatan dan keamanan penerbangan	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Tersedianya pengkondisian suhu pada saat penumpang di pesawat	
3.	Kemudahan				
	a. Informasi mengenai penerbangan	Informasi yang diberitahukan kepada penumpang selama penerbangan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual atau audio selama penerbangan yang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> • Informasi cuaca • Informasi ketinggian • Informasi waktu lama perjalanan • Informasi waktu untuk mendarat di bandar udara tujuan 	

Handwritten signature/initials

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4.	Kesetaraan				
	Fasilitas petunjuk keselamatan penerbangan bagi penumpang berkebutuhan khusus	Buku petunjuk keselamatan penerbangan bagi penumpang berkebutuhan khusus misal untuk penumpang tuna netra	Ketersediaan	Tersedianya buku petunjuk keselamatan penerbangan dalam bentuk huruf braille maksimal 10 % dari total kapasitas tempat duduk	

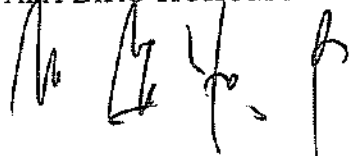
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19620620 198903 2 001



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 39 TAHUN 2015**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ketentuan Pasal 66 ayat (1) huruf c dan ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4849);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 tentang Angkutan di Perairan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070);
7. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 273);
8. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana diubah terakhir dengan PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 26 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 529);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN

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. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kapal yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
4. Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.
5. Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.
6. Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah.
7. Pengguna Jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa penyeberangan.
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
10. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan pelayaran.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan tanggungjawabnya di bidang lalu lintas dan angkutan penyeberangan.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyedia jasa.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan; dan
 - b. standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan/keteraturan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan/keterjangkauan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan penumpang di dalam kapal angkutan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b paling sedikit meliputi:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kenyamanan;
 - d. kemudahan/keterjangkauan; dan
 - e. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III

PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Penyedia jasa wajib menyusun dokumen standar pelayanan sesuai dengan komponen yang ada dalam Lampiran I dan Lampiran II untuk lintasan utama dan Lampiran III dan Lampiran IV untuk lintasan perintis.
- (2) Dokumen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.

Pasal 6

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2), penyedia jasa wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyedia jasa untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

Pasal 7

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sesuai kewenangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 8

Pengaturan lebih lanjut terkait dengan mekanisme penilaian dan pengawasan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

BAB IV

SANKSI

Pasal 9

Penyedia jasa yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini, dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan berupa pembekuan dan pencabutan izin.

BAB V
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 10

Penyedia jasa wajib menyesuaikan standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan untuk lintasan utama dan paling lama 12 (dua belas) bulan untuk lintasan perintis sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.

BAB VI
PENUTUP

Pasal 11

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 13 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 Februari 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

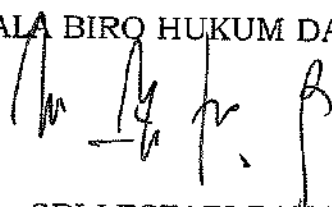
ttd.

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 285

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
 Nomor : PM 39 TAHUN 2015
 Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGGUTAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
 (BERLAKU UNTUK LINTASAN UTAMA)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor telepon darurat 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ petugas kesehatan ▪ perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
2. Keamanan					
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3. Keandalan/Keteraturan					
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4. Kenyamanan					
a.	Ruang Tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (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% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang 	
b.	Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> Ratio : 1 toilet untuk 50 orang Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki
c.	Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	<ul style="list-style-type: none"> Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
d.	Lampu penerangan	Bertungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
e.	Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara danat menggunakan AC (<i>Air Condition</i> , kinas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
f.	Fasilitas lajur penumpang	Fasilitas untuk memudahkan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan ▪ Kondisi 	Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan	
5. Kemudahan/Keterjangkauan					
a.	Informasi pelayaran	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada penumpang jasa yang terhaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/<i>layout</i> terminal penumpang ✓ nama dermaga ✓ jadwal kedatangan dan keberangkatan ✓ tujuan ✓ tarif ✓ peta iaringan lintas pelayaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca ▪ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk visual harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i> ▪ Standar audio seharusnya bisa didengar untuk orang yang pendengarannya berkurang
b.	Informasi gangguan perjalanan kapal	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
c.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam melahitah navelberangan kenarda penumpang jasa. sekurang-kurangnya memuat:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat ▪ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ jenis angkutan 			

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan ✓ Jadwal keberangkatan dan kedatangan ✓ tujuan ✓ tarif 			
	d. Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat ▪ Jumlah 	Memunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	
	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 	Untuk akses dari dan menuju terminal penumpang dilengkapi dengan kanopi/ atap
	f. Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat ▪ Kondisi baik dan berfungsi 	
6. Kesetaraan					
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa <i>difable</i>	Aksesibilitas	Terdapat <i>mobile ramp</i> dengan kemiringan maksimum 20" untuk penyambung dari <i>platform</i> ke kapal	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

td.

IGNASIUS JONAN

LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
 Nomor : PM 39 TAHUN 2015
 Tanggal : 13 Februari 2015
 STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGGKUTAN PENYEBERANGGAN DI KAPAL
 (BERLAKU UNTUK LINTASAN UTAMA)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	Keselamatan	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Kondisi Ketersediaan	Tersedia pemberian informasi tentang keselamatan berupa visual dan/atau audio	
		b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi Informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat, yang terlihat dan terjangkau terdiri dari antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ petugas kesehatan ▪ perlengkapan P3K ▪ kursi roda ▪ tandu 	
2.	Keamanan				
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan.	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Bertungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3.	Kenyamanan				
	a. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang kapal maksimal 27°C	
	b. Fasilitas kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
c.	Lampu penerangan	Bertungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
d.	Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB	
e.	Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia musholla ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	Disediakan tempat duduk bagi penyanggah disabilitas untuk melakukan ibadah
f.	Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/kakus	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio : 1 toilet untuk 50 orang ▪ Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki ▪ Petunjuk ke kamar mandi dan WC/kakus harus dapat dilihat dan mudah dibaca

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	g. Kantin/kafetaria	Fasilitas kantin/kafetaria untuk penumpang	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus menggunakan kompor/alat pemanas listrik; ▪ Sistem lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk melayani penumpang selama berlayar
h. Ruang publik	Bertungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal	Jumlah	Kapal yang memuat lebih dari 50 penumpang, harus disediakan ruangan untuk tempat santai penumpang		

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	i. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok di atas kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan Bentuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Harus tersedia • Mudah terlihat dan terbaca 	
4.	Kemudahan/Keterjangkauan				
	a. Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa , yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan)	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas suara • Kondisi 	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gangguan operasional kapal; ✓ Gangguan operasional pelabuhan; ✓ Gangguan alam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
5.	Kesetaraan				
	a. Ruang Khusus untuk Kursi Roda	Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Ruang Ibu Menyusui	Ruang / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPAJA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

MENTERI PERAUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

td.

IGNASIVUS JONAN

LAMPIRAN III PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 39 TAHUN 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGGUTAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN PENYEBERANGAN
(BERLAKU UNTUK LINTASAN PERINTIS)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan	
1.	Keselamatan		Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain pertolongan pertama (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)		
2.	Keamanaan					
	a. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di terminal penumpang	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat		

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerima dan menindaklanjuti laporan
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3.	Kehandalan/Keteraturan				
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kapal (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata perorang)	Waktu	Maksimum 5 menit per nama penumpang	
4.	Kenyamanan				
	a. Ruang Tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> (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% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang 	
	b. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jumlah ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio : 1 toilet untuk 50 orang ▪ Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	c. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan ▪ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet ▪ Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di pelabuhan penyeberangan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
	e. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dan meminimalkan AC (<i>Air Conditioner</i>) atau <i>kinas angin (fan)</i> dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	
5. Kemudahan/Keterjangkauan					
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam terminal kepada penerima jasa. yang terbaca dan terdengar sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/<i>layout</i> terminal penumpang ✓ nama dermaga ✓ jadwal kedatangan dan keberangkatan ✓ tujuan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca 	Harus bisa dilihat penderita <i>low vision</i>

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ tarif ✓ neta iaringan lintas pelayanan Pemberitahuan informasi jika terjadi gangguan perjalanan kapal	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam melahukan neneheranan kenarda nengonna iasa sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> ✓ jenis angkutan ✓ lokasi dan nemunjuk arah angkutan lanjutan ✓ iadwal keherangkatan dan kedatangan ✓ tujuan ✓ tarif 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat ▪ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. 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 	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
	e. Pelayanan bagasi penumpang	Memberikan kemudahan bagi penumpang untuk membawa barang bawaan	<ul style="list-style-type: none">▪ Ketersediaan▪ Kondisi	<ul style="list-style-type: none">▪ Tersedia <i>porter</i> berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat▪ Kondisi baik dan berfungsi	

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

td.

IGNASIVUS JONAN

LAMPIRAN IV PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

Nomor : PM 39 TAHUN 2015

Tanggal : 13 Februari 2015

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI KAPAL
(BERLAKU UNTUK LINTASAN PERINTIS)

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan	
1.	Keselamatan	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat	Kondisi Ketersediaan	Tersedia pemberian informasi tentang keselamatan berupa visual dan/atau audio	
		b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat, yang terlihat dan terjangkau antara lain perlengkapan P3K	
2.	Keamanan	a. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
		b. Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	


No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan.		jelas terbaca	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
3.	Kenyamanan				
	a. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang kapal maksimal 27°C	
	b. Fasilitas kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dalam kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 300 lux	
	d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedia musholla ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla 	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	e. Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/kakus	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria ▪ Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ratio : 1 toilet untuk 50 orang ▪ Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki ▪ Petunjuk ke kamar mandi dan WC/kakus harus dapat dilihat dan mudah dibaca ▪ Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk melayani penumpang selama berlayar
f.	Kantin/kafetaria	Fasilitas kantin/kafetaria untuk penumpang	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus menggunakan kompor/alat pemanas listrik; ▪ Sistem lubang angin/ventilasi udara dan 	

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	g. Ruang publik	Bertfungsi untuk ruang publik bagi penumpang kapal	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> • pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin 	
	h. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok di atas kapal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Bentuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Harus tersedia • Mudah terlihat dan terbaca 	
4.	Kemudahan/Keterjangkauan				
	a. Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa, yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan)	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas suara • Kondisi 	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

No	Jenis Pelayaran	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: ✓ Gangguan operasional kapal; ✓ Gangguan operasional pelabuhan; ✓ Gangguan alam.	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

MENTERI PERHUBUNGAN
 REPUBLIK INDONESIA,
 ttd.
 IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya
 KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,

SRI LESTARI RAHAYU
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP. 19620620 198903 2 001



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : PM. 48 TAHUN 2015**

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan ketentuan Pasal 135 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar pelayanan minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722)
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);
 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086)

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014.
8. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara Serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014.
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2010 tentang Standar Spesifikasi Teknis Kereta yang Ditarik Lokomotif;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana diubah terakhir dengan PM 68 Tahun 2013;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

3. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
4. Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.
5. Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api.
6. Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.
7. Penyelenggara prasarana perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian.
8. Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum.
9. Pengguna jasa adalah setiap orang yang menggunakan jasa angkutan kereta api.
10. Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disebut dengan SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
11. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
12. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan perkeretaapian.
13. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perkeretaapian yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang perkeretaapian.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum.

- (2) Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan Penyelenggaraan Sarana perkeretaapian yang melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api.
- (3) Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api; dan
 - b. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan.

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan minimum penumpang di stasiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat 3 huruf a paling sedikit mencakup:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan minimum di stasiun sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat 3 huruf b paling sedikit mencakup:
 - a. keselamatan;
 - b. keamanan;
 - c. kehandalan;
 - d. kenyamanan;
 - e. kemudahan; dan
 - f. kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini

BAB III
KEWAJIBAN PENYELENGGARA SARANA PERKERETAAPIAN

Pasal 5

- (1) Apabila terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api perkotaan, pada stasiun kereta api keberangkatan, dalam 30 (tiga puluh) menit atau lebih setiap penumpang berhak meminta formulir informasi keterlambatan dari penyelenggara sarana perkeretaapian pada stasiun tujuan bagi penumpang yang membutuhkan;
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal akibat kekusutan perjalanan dan/atau keadaan kahar kereta api perkotaan, pada stasiun kereta api keberangkatan lebih dari 2 (dua) jam setiap penumpang mendapatkan kompensasi berhak melakukan pembatalan transaksi perjalanan.
- (3) Kompensasi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila penyelenggara sarana perkeretaapian telah memberitahukan terjadi keterlambatan dan penumpang tetap memilih menggunakan jasa kereta api perkotaan.
- (4) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api antarkota, pada stasiun kereta api keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:
 - a. lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan; dan
 - b. selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman.
- (5) Kompensasi sebagaimana dimaksud ayat (4) tidak berlaku apabila penyelenggara sarana perkeretaapian menyediakan kereta api atau moda angkutan darat lainnya sebagai pengganti dengan kelas pelayanan yang sama menuju stasiun tujuan.

Pasal 6

- (1) Apabila dalam perjalanan kereta api terdapat hambatan atau gangguan yang mengakibatkan keterlambatan datang di stasiun kereta api tujuan pada perjalanan kereta api antarkota, maka setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:
 - a. lebih dari 3 (tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan; dan
 - b. selanjutnya lebih dari 5 (lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman.



- (2) Apabila dalam perjalanan kereta api antarkota terdapat hambatan atau gangguan operasional yang mengakibatkan kereta api tidak dapat melanjutkan perjalanan sampai stasiun kereta api tujuan, penyelenggara sarana wajib menyediakan angkutan dengan kereta api lain atau moda transportasi lain sampai stasiun kereta api tujuan.

Pasal 7

- (1) Pada setiap stasiun kereta api keberangkatan apabila terjadi keterlambatan perjalanan kereta api antarkota, penyelenggara sarana wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan.
- (2) Penundaan terhadap perjalanan kereta api antarkota dengan waktu yang dianggap cukup bagi calon penumpang untuk menunda kedatangannya di stasiun kereta api keberangkatan, pengumuman dapat dilakukan secara langsung atau melalui telepon atau pesan layanan singkat dan/atau ditempelkan pada papan informasi.

BAB IV

PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Pasal 8

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan penyelenggara sarana perkeretaapian dan penyelenggara prasarana perkeretaapian wajib menyusun dan menetapkan:
 - a. dokumen penerapan standar pelayanan minimum termasuk tata cara dan pengenaan sanksi atas pelanggaran;
 - b. maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara sarana perkeretaapian dan penyelenggara prasarana perkeretaapian untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas melalui media massa, media sosial, dan publikasi secara langsung.

- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan minimum diberlakukan.

Pasal 9

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan minimal minimum angkutan kereta api sesuai kewenangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- (2) Masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum secara lisan atau tertulis kepada Menteri dan/atau melalui Direktur Jenderal.

Pasal 10

Pengaturan lebih lanjut terkait dengan mekanisme penilaian dan pengawasan standar pelayanan minimal minimum angkutan orang dengan kereta api diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

BAB V SANKSI

Pasal 11

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

BAB VII PERALIHAN

Pasal 12

Sebelum berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan yang baru tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, maka diberi tenggang waktu 6 (enam) bulan kepada penyelenggara prasarana perkeretaapian dan penyelenggara sarana perkeretaapian untuk menyusun dokumen penerapan standar pelayanan minimum dan maklumat pelayanan serta melengkapi fasilitas yang diwajibkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan yang baru.



BAB VIII
PENUTUP

Pasal 13

Pada saat Peraturan Menteri ini diundangkan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 47 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 14

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 20 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 Februari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

ttd

YASONNA H. LAOLY
BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 322

Salinan Sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR : PM. 48 TAHUN 2015
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1.	Keselamatan						
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur dan prosedur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor-nomor telepon darurat (emergency call) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam Api Ringan (APAR) ▪ nomor-nomor telepon darurat (emergency call) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alat Pemadam Api Ringan (APAR) ▪ nomor-nomor telepon darurat (emergency call) 	
	b. Informasi fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) ▪ kursi roda 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> ▫ kursi roda ▫ tandu 200 - 250 lux	<ul style="list-style-type: none"> ▫ kursi roda ▫ tandu 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ kursi roda ▫ tandu 	Dilokasi wesel ujung
2.	Keamanan						
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	Tersedia CCTV	-	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun.	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	200 - 250 lux	200 - 250 lux	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
3.	Kehandalan/Keteraturan	bagi pengguna jasa					
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang)	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum 180 detik per nama penumpang Tersedia informasi ada/tidak ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk kereta tidak perlu informasi ada/tidaknya tempat duduk
4.	Kenyamanan						
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau 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 	<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 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan Dapat disediakan di luar bangunan stasiun kereta api Khusus untuk stasiun kereta api antar kota
	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 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
c.	Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Kondisi 	<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 Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi 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 difable Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	<ul style="list-style-type: none"> Pria (1 WC, 1 wastafel); Wanita (1 WC, 1 wastafel); Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan dan kondisi lingkungan
d.	Mushola	Fasilitas melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah 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"> 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"> 3 orang (laki laki atau perempuan) Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Disediakan tempat duduk penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
e.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	200 - 250 lux	200 - 250 lux	
f.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk udara dapat menggunakan AC (Air	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	di ruang tunggu tertutup	Conditioner), kipas angin (fan) dari/atau ventilasi udara					
5.	Kemudahan						
	a. Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/layout stasiun ✓ nomor KA, nama KA dan pelayanannya ✓ nama stasiun keberangkatan, KA stasiun pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya ✓ tarif KA ✓ peta jaringan KA ✓ ketersediaan informasi tempat duduk ka antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk yang terlihat dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas didengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
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	Sesuai dengan ketersediaan informasi dari angkutan lanjutan
c.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca, sekurang-kurangnya memuat: ✓ lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan ✓ jenis-angkutan ✓ jurusan/rute	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tempat ◦ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	
d.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja ◦ 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris 	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Petugas yang memiliki kecakapan bahasa Inggris hanya untuk stasiun-berpenumpang internasional
e.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpangan untuk naik ke kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Untuk stasiun yang tinggi peronnya di bawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	f. 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 parkir dengan yang tersedia Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> tempat disesuaikan lahan yang tersedia Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> Luas parkir dengan yang tersedia Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> Prioritas stasiun kota. Untuk stasiun besar akses dari stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap.
6.	Kesetaraan						
	a. Fasilitas penumpang <i>diffable</i>	Fasilitas disediakan penyandang disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> Aksesibilitas Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat dengan maksimal akses penyangbung antar peron ramp kemiringan 10° jalan antar peron 	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat dengan maksimal akses penyangbung antar peron ramp kemiringan 10° jalan antar peron 	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat dengan maksimal dan akses penyangbung antar peron ramp kemiringan 10° jalan antar peron 	<ul style="list-style-type: none"> Liift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai
	b. Ruang menyusui	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang khusus fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi 	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang beserta lengkap menyusui dan bayi 		

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGGUTAN ORANG DENGAN KERETA API DALAM PERJALANAN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
1.	Keselamatan a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	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 ▪ rem darurat, ▪ alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau ▪ petunjuk jalur evakuasi 	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 ▪ rem darurat/tombol darurat ▪ alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau ▪ petunjuk jalur evakuasi 	Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
				Informasi dan fasilitas kesehatan berupa P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi dan fasilitas kesehatan perlengkapan (Pertolongan Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau ▪ 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur 	Perlengkapan P3K dibawa oleh pengamanan/pengawalan dan di masing-masing kabin masinis juga tersedia perlengkapan P3K	
2.	Keamanan a. Fasilitas pendukung	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	
				Peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
				kereta	kereta	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Jumlah	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	
	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	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang memerimadkan menindak-lanjuti laporan
	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> o pukul 17.00-22.00: 200 -- 300 lux o pukul 22.00-04.00: 60 – 100 lux 	200 – 300 lux	
3.	Kehandalan/Keteraturan					
	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/ waktu dan kepastian keberangkatan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> o Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/ kecelakaan) o Kompensasi keterlambatan diberikan penumpang kepada sesuai prosedur;

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
						<ul style="list-style-type: none"> Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan
4.	Kenyamanan					
	a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap 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	<ul style="list-style-type: none"> Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang 	
	b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat 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 washer Limbah toilet tidak mencemari pelestarian fungsi lingkungan hidup 	
	c. Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> pukul 17.00-22.00: 200 – 300 lux pukul 22.00-04.00: 60 – 100 lux 	200 – 300 lux	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan
	d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		udara				
	e. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
	f. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi • Jumlah 		Mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	
	g. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	
5.	Kemudahan					
	a. Informasi stasiun akan disinggahi/dilewati 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"> • Bentuk • 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 20 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 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-bantuan selama dalam perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu • Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		<p>mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gangguan operasional sarana perkeretaapian ▪ Gangguan operasional prasarana perkeretaapian ▪ Gangguan tidak langsung akibat operasional ◦ Gangguan alam 		<p>terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</p>	<p>dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada</p>	
	<p>c. Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta</p>	<p>Ketersediaan nama/relasi kereta, api 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/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan ◦ 1(satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang ▪ 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam ◦ Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
6.	Kesetaraan					
	Fasilitas penumpang <i>difable</i> bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah penumpang <i>difable</i> , yang meliputi disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi mempermudah penumpang

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan Sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001