



**SOALAN LAZIM
INISIATIF SUBSIDI TAMBANG PENGANGKUTAN AWAM (ISTPA)
BAGI PERKHIDMATAN KTM KOMUTER**

1. Apakah ISTPA?

ISTPA ialah Inisiatif Subsidi Tambang Pengangkutan Awam yang dilaksanakan oleh RMSB bagi pihak Kerajaan Negeri Selangor untuk membantu rakyat yang layak menggunakan pengangkutan awam dan menggalakkan penggunaan pengangkutan awam. Peserta yang diluluskan akan menerima subsidi sehingga RM30 bagi setiap kitaran bulanan, tertakluk kepada peraturan program.

2. Apakah jenis pengangkutan awam yang terlibat?

Kemudahan awam yang terlibat di dalam program ISTPA adalah perkhidmatan DRT, Bas dan **KTMB**.

3. Perkhidmatan KTMB yang manakah terlibat?

ISTPA bagi KTMB adalah untuk perkhidmatan KTM Komuter Lembah Klang, Komuter Utara dan Shuttle Selatan sahaja. ETS, KTM Intercity dan produk lain seperti pas mingguan/bulanan, pas bermusim KTMB tidak termasuk.

Bermula 30 September 2026 hingga 14 Disember 2026, pengguna yang layak menerima subsidi ini akan menerima kredit sebanyak RM30 setiap bulan sepanjang tempoh tersebut.

4. Apakah syarat kelayakan bagi pengguna KTM Komuter mendapatkan ISTPA?

Syarat kelayakan utama adalah seperti berikut:

- Warganegara Malaysia dan pengundi di Selangor (mandatori)
- Berumur 18 tahun ke atas.
- Mempunyai akaun NINE eWallet aktif
- Mempunyai akaun KTM Mobile / KITS Style yang sah

Hanya peserta ISTPA yang telah diluluskan dan mempunyai Poket Subsidi ISTPA yang aktif boleh menggunakan subsidi untuk transaksi KTM Komuter.

5. Bagaimanakah cara untuk memohon ISTPA?

- Muat turun aplikasi NINE eWallet di Google Play Store atau Apple App Store.
- Aktifkan fungsi e-wallet dan sahkan akaun anda.
- Klik menu "Transport" atau "Subsidi Pengangkutan Awam".
- Isi maklumat peribadi dan hantar permohonan.
- Tunggu sehingga permohonan anda diluluskan.

6. Apakah aplikasi yang saya perlukan?

Anda perlu mempunyai akaun KTM Mobile / KITS Style untuk pembelian tiket KTM Komuter serta akaun NINE untuk membuat pembayaran. Peserta ISTPA yang layak akan melihat poket "Subsidi Pengangkutan Awam" dalam aplikasi NINE.

7. Bolehkah saya menggunakan ISTPA terus dalam aplikasi NINE tanpa KTM Mobile / KITS Style?

Tidak. Untuk pengguna KTM Komuter, proses pembelian bermula melalui aplikasi KTM Mobile / KITS Style dan aplikasi NINE sebagai salah satu pilihan pembayaran.

8. Apakah jenis tiket KTM Komuter yang boleh dibayar menggunakan ISTPA?

Pembelian tiket menggunakan ISTPA adalah untuk tiket perjalanan dewasa sahaja bagi perjalanan sehalal atau dua hala dari mana-mana origin dan destinasi di dalam sektor perkhidmatan KTM Komuter.

Tiket kanak-kanak dan konsesi lain seperti warga emas, pelajar dan orang kurang upaya (OKU) tidak dibenarkan menggunakan ISTPA.

9. Bagaimana cara pembelian tiket KTM Komuter menggunakan ISTPA?

Bagi pemohon yang telah diluluskan untuk menerima subsidi:

- Mulakan di aplikasi KTM Mobile / KITS Style
- Pilih KTM Komuter dan pilih laluan perjalanan (Lembah Klang / Utara / Shuttle Selatan)
- Pilih origin dan destinasi serta tiket
- Sahkan butiran perjalanan dan pilih NINE sebagai kaedah pembayaran
- Jumlah tambang akan ditolak terus daripada Poket Subsidi ISTPA

10. Bolehkah ISTPA digunakan di kaunter tiket atau kios tiket layan diri?

Skop semasa adalah melalui aplikasi KTM Mobile / KITS Style dan NINE sahaja.

11. Apa berlaku jika baki subsidi saya lebih rendah daripada harga tiket KTM Komuter?

ISTPA tidak boleh digunakan untuk tiket tersebut kerana baki subsidi mesti mencukupi untuk membayar harga penuh tiket. Baki subsidi anda kekal dan boleh digunakan untuk transaksi ISTPA yang lain.

12. Selepas ISTPA ditolak kerana baki tidak mencukupi, bolehkah saya guna kaedah bayaran lain?

Ya. Anda boleh kembali ke pilihan pembayaran KTM Mobile / KITS Style dan memilih mod pembayaran lain yang tersedia untuk membeli tiket pada kos sendiri, tertakluk kepada baki e-wallet KTM Mobile / KITS Style. Subsidi ISTPA tidak boleh dituntut semula bagi tiket KTM Komuter yang telah dibeli menggunakan kos sendiri.

13. Bagaimanakah saya boleh membuat permohonan pemulangan bayaran (refund)?

Penumpang boleh mengemukakan permohonan pemulangan bayaran melalui kaunter tiket bagi perkhidmatan kereta api yang berkaitan dibatalkan dan KTMB tidak menyediakan perkhidmatan pengangkutan alternatif pada hari penumpang membuat perjalanan atau melalui Pusat Panggilan KTMB dalam tempoh 24 jam daripada hari kejadian.

Jika terdapat gangguan keseluruhan sistem yang menyebabkan transaksi perjalanan tidak dapat dilaksanakan atau terjejas secara ketara atau bayaran melalui Poket Subsidi ISTPA telah berjaya diluluskan dan diproses, namun tiket perjalanan berkenaan tidak dijana melalui sistem KITS, Penumpang perlu mengemukakan permohonan pemulangan melalui Pusat Panggilan KTMB dalam tempoh 24 jam.

Pihak KTMB akan memberikan borang yang diperlukan untuk dilengkapi oleh penumpang. Setelah borang lengkap diterima, permohonan akan diproses berdasarkan prosedur pemulangan bayaran KTM Komuter yang sedang berkuat kuasa.

Sekiranya layak, bayaran pemulangan akan dikreditkan ke dalam KTM Wallet bagi pengguna aplikasi KTMB Mobile dan Railpoints bagi pengguna aplikasi KITS Style. Pemulangan wang tuntutan dalam KTM Wallet atau Railpoints adalah hanya untuk kegunaan pembelian tiket baharu sahaja

14. Di manakah saya boleh merujuk jika ada masalah?

Untuk permohonan, kelayakan, penyaluran atau penggunaan ISTPA, hubungi khidmat pelanggan Rangkaian Mesra Sdn Bhd (RMSB) di talian 03-5650 0913 atau e-mel mobiliti@rmsb.my.

Untuk isu pembayaran atau aplikasi NINE e-wallet, hubungi khidmat pelanggan WAVPAY Systems Sdn Bhd di talian 03-7622 2519 atau e-mel support@nineapp.com.my.

Untuk isu pembelian tiket, KTM Mobile / KITS Style, refund atau perkhidmatan KTM Komuter, hubungi khidmat pelanggan KTMB di talian 03-9779 1200 (setiap hari, 7.00 pagi – 10.00 malam) atau media sosial rasmi KTM Berhad iaitu:

- Facebook :KTM Berhad
- Instagram :ktmbofficial
- Threads : @ktmbofficial

~TAMAT~