

**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 13 TAHUN 2019

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 33 TAHUN 2017 TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 telah diatur mengenai standar pelayanan minimal layanan angkutan umum transjakarta;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin mutu pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka penugasan kepada PT Transportasi Jakarta untuk mengintegrasikan layanan angkutan pengumpan atau feeder berupa bus kecil ke dalam Sistem Bus Rapid Transit, Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu disempurnakan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;

6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015;
8. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR NOMOR 33 TAHUN 2017 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 71014), diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah unit kerja atau subordinat SKPD.

6. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah dan Mitra Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan Layanan Angkutan Umum Transjakarta.
8. Direksi adalah organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
9. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Layanan Angkutan Umum Transjakarta dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur.
10. Sistem Bus Rapid Transit yang selanjutnya disebut Sistem BRT adalah jaringan angkutan umum massal cepat berbasis jalan dengan menggunakan bus pada jalur khusus yang meliputi prasarana, armada dan sistem manajemen pendukung, yang pengelolaan operasional dan manajemennya dilakukan secara profesional sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pengguna.
11. Armada adalah suatu angkutan yang digunakan sebagai alat transportasi yang bergerak di dalam atau di luar Jalur Khusus BRT yang dapat mengangkut pengguna jasa dalam jumlah tertentu dengan kecepatan terjaga serta terjadwal dan dikelola oleh Perseroan.
12. Halte Bus Rapid Transit yang selanjutnya disebut Halte BRT adalah pemberhentian armada dalam Sistem BRT yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan pengguna jasa, yang dapat pula dilengkapi dengan fasilitas pembelian tiket secara langsung, ruang tunggu pengguna jasa dan area komersial penunjang lainnya.
13. Bus Stop adalah tempat pemberhentian bagi angkutan umum lainnya yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan pengguna jasa, yang dapat pula dilengkapi dengan fasilitas pembelian tiket secara langsung, ruang tunggu pengguna jasa dan area komersial penunjang lainnya.
14. Fasilitas Pendukung Halte adalah fasilitas pejalan kaki menuju lokasi halte yang berupa trotoar, tempat penyeberangan yang dinyatakan dengan marka jalan dan/atau rambu-rambu lalu lintas, jembatan penyeberangan dan/atau terowongan.

15. Waktu Tunggu adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan kendaraan di satu titik halte pada saat jam tidak sibuk maupun saat jam sibuk.
 16. Jam Sibuk adalah jam operasi pada saat banyak pengguna jasa, yaitu pada pukul 06.00-09.00 WIB dan 16.00-20.00 WIB dan/atau jam-jam lainnya yang ditetapkan oleh Perseroan.
 17. Jam Operasional adalah waktu operasional Layanan Angkutan Umum Transjakarta dimulai dari pukul 05.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB, atau waktu lainnya berdasarkan rencana operasi yang ditetapkan oleh Perseroan.
 18. Kecepatan Rata-rata Perjalanan adalah kecepatan bergerak bus secara rata-rata seperti yang tertera pada speedometer bus selama waktu pelayanan dengan maksimal kecepatan paling tinggi 50 km/jam (lima puluh kilometer per jam), kecuali dalam hal bus beroperasi di jalan tol.
 19. Kemudahan Akses Menuju atau dari Halte adalah waktu paling cepat yang dibutuhkan pengguna jasa dari ujung akses menuju halte dan sebaliknya, termasuk transit antar halte.
 20. Kebersihan di Dalam Halte adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau baik di lantai halte maupun interior ruang halte.
 21. Kebersihan Dalam Bus adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau baik di lantai, dinding dalam, jendela, pintu, panel-panel di dalam bus dan eksterior.
 22. Kemudahan Mendapatkan Informasi adalah ketersediaan informasi dan kemudahan pengguna jasa/calon pengguna jasa untuk mendapatkan informasi tentang Layanan Angkutan Umum Transjakarta dengan mudah melalui call center, internet, media pengumuman di halte serta media informasi lainnya.
 23. Angkutan Pengumpan atau Feeder adalah angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal.
2. Ketentuan Pasal 2 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 2

(1) SPM pada Layanan Angkutan Umum Transjakarta, meliputi :

a. jenis pelayanan yang terdiri atas :

1. Sistem BRT; dan
2. Angkutan Pengumpan atau Feeder.

- b. indikator kinerja dan nilai; dan
- c. tahun pencapaian.

(2) Angkutan Pengumpan atau Feeder sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a angka 2 meliputi :

- a. Bus Besar dan Bus Sedang;
- b. Bus Kecil; dan
- c. Trans Care.

3. Ketentuan Pasal 4 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 4

SPM layanan Sistem BRT, Layanan Angkutan Pengumpan atau Feeder Bus Besar dan Bus Sedang, bus kecil dan trans care tercantum dalam Lampiran I, Lampiran II, Lampiran III dan Lampiran IV Peraturan Gubernur ini.

Pasal II

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Februari 2019

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 14 Februari 2019

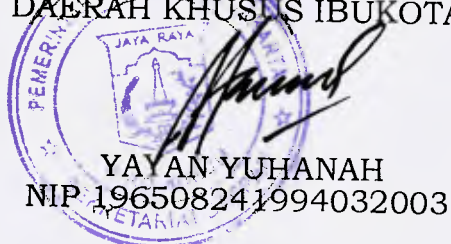
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2019 NOMOR 71004

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,


YAYAN YUHANAH
NIP. 196508241994032003

			<p>a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam halte;</p> <p>b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam halte.</p>	Jumlah CCTV per halte	Minimal 1 (satu) CCTV	100%	100%	100%	100%	100%
b. Bus	<p>3. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/CCTV</i>)</p> <p>1. Identitas Kendaraan</p>	<p>a. Papan trayek/rute berupa LED yang dipasang pada bagian depan, kiri dan kanan kendaraan;</p> <p>b. Nomor body kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan.</p>	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor body per kendaraan	Minimal 3 (tiga) LED Minimal 4 (empat) nomor body	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<p>2. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan</p>	<p>a. Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi;</p> <p>b. Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri.</p>	Tersedia Tanda Pengenal Pengemudi dan dikenakannya Seragam oleh awak kendaraan	<p>a. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi;</p> <p>b. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri.</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<p>3. Lampu Isyarat Tanda Darurat</p>	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi.	Lampu isyarat tanda darurat	Berfungsi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	<p>4. Petugas Dalam Bus</p>	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan di dalam bus.	Jumlah petugas per tipe bus	Minimal 1 (satu) orang per unit bus	100%	100%	100%	100%	100%	100%

				Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Maksimal 60%	100%	100%	100%	100%	100%
		5. Kegelapan Kaca film		a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; b. CCTV berfungsi dan merekam aktivitas di dalam bus.	Jumlah CCTV per kendaraan	a. Medium/single/ maxi bus : 1 (satu) CCTV; b. Articulated bus : 2 (dua) CCTV.	100%	100%	100%	100%	100%
		6. Televisi Sirkuit Tertutup (Closed Circuit Television/CCTV)					100%	100%	100%	100%	100%
2	Keselamatan										
	a. Manusia	1. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat : a. Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan; b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang.	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board.	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan awak kendaraan dan penumpang	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%	100%	100%

			Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam, yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional (termasuk split)	Waktu istirahat pengemudi	Minimal 30 (tiga puluh) menit	100%	100%	100%	100%
	3. Jam Istirahat Pengemudi								
b. Bus	1. Kelaikan Kendaraan		Kendaraan yang dioperasikan wajib laik jalan	Dilengkapi dengan Buku Uji, Tanda Uji dan Plat Uji per kendaraan	Masa berlaku Uji Berkala masih aktif	100%	100%	100%	100%
	2. Peralatan Keselamatan		Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi : a. Palu pemecah kaca b. Tabung pemadam kebakaran; dan c. Tombol pembuka pintu otomatis d. Lampu Senter	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	a. Palu pemecah 2 (dua) buah b. Tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah c. Tombol pembuka pintu otomatis 1 (satu) buah d. Lampu senter 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
	3. Fasilitas kesehatan		Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang paling sedikit terdiri dari kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70%.	Tersedianya Perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak melebihi masa kedaluwarsa	1 (satu) set	100%	100%	100%	100%

		Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi Penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah Orang Per Luas Lantai		Jumlah orang per luas lantai	a. Maksimal 4 org/m ² (jam sibuk) b. Maksimal 2 org/m ² (jam tidak sibuk)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kemudahan Penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm.	5. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang		Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tinggi lantai Halte dan bus sama	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	1. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus (ruang penumpang) untuk memberikan kenyamanan bagi Penumpang			Pencahayaan di dalam bus	Tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Faktor Muat	Perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkat dengan kapasitas angkut			Faktor Muat Maksimum	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	3. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)			Suhu di dalam bus	maksimal 25°C	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Keterjangkauan											
	Ketersediaan Integrasi Angkutan	Kemudahan akses Penumpang menggunakan angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan			Tersedianya angkutan umum lanjutan di setiap halte	Minimal 1 (satu) trayek/rute angkutan umum lanjutan	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Kesetaraan											
	a. Kursi Prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil			Jumlah kursi prioritas sesuai jenis bus	a. Bus Single/Maxi/ Articulated : Minimal 4 (empat) b. Bus Sedang : Minimal 2 (dua)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	b. Ruang Khusus untuk Kursi Roda		Ruang di dalam bus yang diperuntukan bagi Penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah ruang khusus	Minimal 1 (satu)	100%	100%	100%	100%	100%
6	Keterangan									
a. Waktu Kedatangan Antar Bus (Headway)		Waktu kedatangan antar bus dalam satu trayek / rute yang sama di satu titik halte	Waktu antar kedatangan maksimal	a. Jam sibuk : 5 menit b. Jam tidak sibuk : 10 menit	100%	100%	100%	100%	100%	
b. Kecepatan Perjalanan		Kecepatan rata-rata perjalanan bus normal (kecuali di jalan tol)	Kecepatan maksimal	50 km/jam	100%	100%	100%	100%	100%	
c. Waktu Berhenti di Halte		Waktu berhenti bus normal	Waktu berhenti maksimal	60 detik	100%	100%	100%	100%	100%	
d. Informasi Pelayanan		<p>a. Informasi di dalam halte minimal memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama halte - Peta lokasi halte transit di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi - Penunjuk Jalur antrian - Peta jaringan seluruh koridor Transjakarta <p>b. Informasi di dalam bus (berupa audio dan/atau visual) untuk memperjelas Penumpang yang akan turun di suatu halte.</p>	Informasi yang jelas	Harus tersedia	100%	100%	100%	100%	100%	

	e. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan		<p>a. Informasi di dalam halte kepada Penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (TV Display)</p> <p>b. Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan</p> <p>c. Akurasi Informasi kedatangan dan keberangkatan bus</p>	<p>a. Tersedianya sarana Informasi elektronik</p> <p>b. Informasi yang akurat</p>	Minimal 1 (satu) TV Display	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Sistem Pembayaran		Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	Tersedianya sistem E-Ticketing di semua halte BRT	Semua sistem pembayaran pada Gate Berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Dokumen Perjalanan		Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan.	<p>Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari :</p> <p>a. SIM Umum sesuai jenis kendaraan</p> <p>b. STNK</p> <p>c. Buku Uji</p> <p>d. Kartu Pengawasan</p>	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%	100%

	h. Sistem Pemosisi Global (<i>Global Positioning System/GPS</i>)		a. Berfungsi sebagai pencatat kilometer tempuh bus b. Terintegrasi dengan ruang kendali utama	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Berfungsi	100%	100%	100%	100%	100%
	i. Lokasi Pengendalian		Lokasi yang berfungsi sebagai tempat pengendalian kendaraan pada saat split sehingga tidak menggunakan badan jalan	Jumlah lokasi pengendalian	Minimal 1 (satu) per trayek	100%	100%	100%	100%	100%

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN

		5. Kegelepan Kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Maksimal 60% per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
		6. Televisi Sirkuit Tertutup (Closed Circuit Television/CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus. b. CCTV berfungsi dan merekam aktivitas di dalam bus	Jumlah CCTV per kendaraan	Minimal 1 (satu) CCTV	100%	100%	100%	100%	100%
2	Keselamatan									
	a. Manusia	1. SOP pengoperasian kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya ditetapkan memuat : a. Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan b. Tata tertib menaikan dan menurunkan Penumpang dan lain-lain.	a. Ketersediaan buku SOP di dalam bus b. Pemahaman dan Penerapan SOP oleh pengemudi dan petugas on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%	100%
		2. SOP penanganan keadaan darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan pengemudi dan Penumpang, sekurang-kurangnya ditetapkan memuat tata cara penanganan pintu bus yang rusak, bus terbakar atau mogok, dan lain-lain.	a. Ketersediaan buku SOP di dalam bus b. Pemahaman dan Penerapan SOP oleh pengemudi dan petugas on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%	100%

4	Kesetaraan						
Kursi prioritas		Tempat duduk di bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil	Jumlah kursi	Minimal 2 (dua) kursi per unit kendaraan	100%	100%	100%
5	Keterangan						
a. Waktu Kedatangan Antar Bus (Headway)		Waktu kedatangan antar bus dalam satu trayek/rute yang sama di satu titik halte	Waktu	Jam Sibuk : 10 Menit Jam Tidak Sibuk : 20 Menit	100%	100%	100%
b. Waktu berhenti di halte		Waktu berhenti mobil bus di setiap Bus Stop	Waktu	Maksimal 60 detik	100%	100%	100%
c. Informasi rute/trayek yang akan dilayani		Informasi di dalam bus (berupa audio dan/atau visual) untuk memperjelas Penumpang yang akan turun di suatu Bus Stop	Informasi yang jelas	Harus tersedia	100%	100%	100%
d. Ketersediaan Bus Stop		Berfungsi sebagai tempat pemberhentian bus dan naik turunnya penumpang	Bus Stop mempunyai spesifikasi minimal seperti : a) Papan trayek b) Jadwal Operasional c) Berlokasi di tempat yang memiliki potensi kantong penumpang	a. Harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca. b. Kondisi baik. c. bus stop dengan logo Transjakarta yang mudah dilihat dan dilapisi reflector/ scotchlight	100%	100%	100%

e. Dokumen Perjalanan		Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan.	Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari : a. SIM Umum sesuai jenis kendaraan b. STNK c. Buku Uji d. Kartu Pengawasan	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%	100%
f. Sistem Pemosisi Global (<i>Global Positioning System/GPS</i>)		a. Berfungsi sebagai pencatat kilometer tempuh bus b. Terintegrasi dengan ruang kendali utama	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Berfungsi	100%	100%	100%	100%	100%
g. Lokasi Pengendalian		Lokasi yang berfungsi sebagai tempat pengendalian kendaraan pada saat split sehingga tidak menggunakan badan jalan	Jumlah lokasi pengendalian	Minimal 1 (satu) per trayek	100%	100%	100%	100%	100%

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN

Lampiran III : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta

Nomor 13 TAHUN 2019
Tanggal 7 Februari 2019

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANGKUTAN PENGUMPAN ATAU FEEDER BUS KECIL

No	Jenis Layanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
			Indikator	Nilai	2019	2020	2021	2022	2023	
1	Keamanan Kendaraan	Stiker Berupa : a. Nomor body kendaraan, asal, tujuan trayek dan kode kerja sama Transjakarta yang ditempel pada bagian depan, dan belakang kendaraan b. Larangan Merokok untuk menandakan pramudi dan atau penumpang tidak boleh merokok di dalam kendaraan	1) Stiker untuk Identitas Kendaraan dan Larangan Merokok	Terpasang dengan baik (tidak terkelupas) terbaca jelas dan dilapisi reflector	a. Paling sedikit 1 (satu) di depan dan belakang luar kendaraan b. Paling sedikit 2 (dua) di depan dan belakang dalam kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
	2) Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan Penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telpon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	2) Informasi Gangguan Keamanan	Jumlah stiker per kendaraan tertempel dalam kondisi baik pada bagian dalam dan luar kendaraan	Minimal 3 (tiga) stiker	100%	100%	100%	100%	100%
	3) Identitas Awak Kendaraan	a. Pengemudi memakai pakaian seragam yang dilengkapi dengan identitas nama Pengemudi dan nama perusahaan	3) Identitas Awak Kendaraan	Lengkap	Terpenuhi	100%	100%	100%	100%	100%

2	Keselamatan									
a. Manusia	1) SOP Pengoperasian Kendaraan	<p>a. Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah</p> <p>b. Menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di pemberhentian yang sudah ditentukan Ketika menaikkan dan menurunkan penumpang, Pengemudi baru diperkenankan untuk menjalankan kendaraan kembali apabila :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang telah duduk di dalam kendaraan; 2. Kedua kaki penumpang telah menyentuh tanah 	<p>Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2) Jam Istirahat Pengemudi	<p>Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam, yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional (termasuk split)</p>	Waktu istirahat pengemudi	Minimal 30 (tiga puluh) menit	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	3) Kompetensi Pengemudi	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki Surat Izin Mengemudi yang masih berlaku b. Memiliki Sertifikat Pengemudi Angkutan Umum (SPAU) 	<p>Memiliki SIM Umum</p> <p>Memiliki SPAU yang masih berlaku</p>	<p>Masih Berlaku dan dibawa saat bertugas</p> <p>Persentase jumlah SPAU dari jumlah pengemudi</p>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	<p>b. Kendaraan</p> <p>1) Peralatan Keselamatan dan Fasilitas Kesehatan</p>	<p>a. Fasilitas dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi alat umum (common tools) dan alat penerangan/senter</p> <p>b. Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam kendaraan, berupa kelengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)</p>	<p>Tersedia, berfungsi dan masih berlaku</p>	<p>a. Sedikitnya terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - satu buah lampu senter - Segitiga Pengaman - Kunci Roda - Obeng min (-) dan plus (+) - Kunci pas nomor 10 dan 12 - Dongkrak 1 Ton <p>b. Paling sedikit berisi</p> <ul style="list-style-type: none"> - kapas bersih, - obat luka, - gunting kecil, - plaster elastis, - kasa steril, - alkohol 70%. 	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>
<p>3</p>	<p>Kenyamanan</p> <p>1) Batas Barang Bawaan</p>	<p>Barang bawaan penumpang tidak mengganggu penumpang lain dan mengurangi kapasitas angkut kendaraan dan tidak diletakkan di luar kendaraan</p>	<p>Penempatan Barang Bawaan</p>	<p>Tidak diperbolehkan di luar/atas kendaraan</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>

5 Keterangan							
1) Dokumen Perjalanan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan	Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari : a. STNK b. Buku Uji c. Kartu Pengawasan	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%
2) Waktu berhenti	a. Kondisi tidak ada naik turun penumpang b. Kondisi terdapat naik turun penumpang	Lama Waktu berhenti	a. Minimal 20 detik b. Menyesuaikan hingga proses naik turun penumpang selesai	100%	100%	100%	100%
3) Batas Kecepatan	Mematuhi batas kecepatan maksimal untuk jalan di kawasan non pemukiman dan pemukiman	Kecepatan Maksimal	- Maksimal 50 km/jam kawasan non pemukiman - Maksimal 30 km/jam kawasan pemukiman	100%	100%	100%	100%
4) Layanan Operasional	Melayani lintasan trayek dan Jam Operasional sesuai dengan Rencana Operasional yang berlaku	Kendaraan beroperasi sesuai trayek dan Rencana Operasional	Terpenuhi	100%	100%	100%	100%

5) Waktu Kedatangan (Headway)	Waktu kedatangan antar kendaraan dalam satu rute di satu titik pemberhentian	Waktu kedatangan antar kendaraan	Jam Sibuk : Max. 5 Menit Jam Tidak Sibuk : Max. 10 Menit	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6) Kendaraan yang Beroperasi	Ketersediaan jumlah pelayanan kendaraan pada rute dan Jam Operasional (05.00–23.00)	Jumlah kendaraan yang beroperasi	100% dari Jumlah kendaraan SGO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7) Kondisi Kendaraan	Memastikan kendaraan tidak berhenti beroperasi (mogok) yang disebabkan oleh kerusakan teknis ataupun sebab non-teknis selama Jam Operasional	Kendaraan Laik Operasi selama beroperasi	Kendaraan tidak mogok	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8) Mesin Pembaca Kartu	Berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran dan mengetahui jumlah penumpang, lokasi naik/turun penumpang b. Penumpang Wajib Tap In dan Tap Out Kartu	Tersedia dan berfungsi	Diterapkan	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9) Sistem Pemosisi Global (Global Positioning System GPS)	Berfungsi sebagai pencatat kilometer tempuh bus b. Terintegrasi dengan ruang kendali utama	Tersedianya dan berfungsi di setiap bus	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10) Ketersediaan Bus Stop	Berfungsi sebagai tempat pemberhentian bus dan naik-turun penumpang	Bus Stop mempunyai spesifikasi minimal : a) Papan trayek b) Berlokasi di tempat yang memiliki potensi kantong penumpang	a. Harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca b. Kondisi baik c. Jarak antar Bus Stop maksimal 400 meter	100%	100%	100%	100%	100%	100%

11) Sistem Informasi Layanan Angkutan	<p>a. Informasi minimal terdiri atas Daftar Rute, Lintasan/ rute, Waktu kedatangan dan keberangkatan bus dapat diakses melalui aplikasi online</p> <p>b. Informasi waktu layanan operasional melalui papan tambahan rambu bus stop</p>	<p>a. Terintegrasi dengan aplikasi online</p> <p>b. Tersedia papan yang berisi waktu layanan operasional</p>	a. Informasi pada aplikasi online yang beroperasi di lapangan (update online)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12) Fasilitas Penyimpanan Kendaraan	Befungsi sebagai, tempat parkir, perawatan, pencucian dan istirahat kendaraan, berupa garasi atau lahan yang tidak mengganggu lalu lintas	Surat Keterangan RT setempat	Tersedia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13) Pos Petugas Pengaturan Waktu Keberangkatan	Befungsi sebagai tempat kendaraan putar balik, dan mengatur headway sebelum melanjutkan ritase	Jumlah Tenda Petugas Transjakarta	2 (dua) di asal dan tujuan trayek	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14) Lokasi Pengendalian	Lokasi yang berfungsi sebagai tempat pengendalian kendaraan pada saat split sehingga tidak menggunakan badan jalan	Jumlah lokasi pengendalian	Minimal 1 (satu) per trayek	100%	100%	100%	100%	100%	100%

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN

2. KESELAMATAN									
a.	Manusia	1. SOP Pengoperasian Layanan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat:	<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Pemahaman SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>	<p>a. Minimal 1 (satu) Dokumen SOP</p> <p>b. Parameter Perhitungan Kelalaian Penerapan SOP</p>	100%	100%	100%	100%
			<p>a. Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan;</p> <p>b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan pelanggan dan lain-lain</p>						
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
b.	Kendaraan	2. SOP Penanganan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan awak kendaraan dan pelanggan.	<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>	<p>a. Minimal 1 (satu) Dokumen SOP</p> <p>b. Parameter Perhitungan Kelalaian Penerapan SOP</p>	100%	100%	100%	100%
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
b.	Kendaraan	3. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut, yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional (termasuk pada saat pengisian bahan bakar).	<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>	<p>a. Minimal 1 (satu) Dokumen SOP</p> <p>b. Parameter Perhitungan Kelalaian Penerapan SOP</p>	100%	100%	100%	100%
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
b.	Kendaraan	1. Kelengkapan Administrasi Kendaraan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan.	<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Pemahaman SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>	<p>a. Minimal 1 (satu) Dokumen SOP</p> <p>b. Parameter Perhitungan Kelalaian Penerapan SOP</p>	100%	100%	100%	100%
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
b.	Kendaraan	1. Kelengkapan Administrasi Kendaraan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan.	<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Pemahaman SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>	<p>a. Minimal 1 (satu) Dokumen SOP</p> <p>b. Parameter Perhitungan Kelalaian Penerapan SOP</p>	100%	100%	100%	100%
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						
			<p>a. Ketersediaan buku SOP di dalam Bus</p> <p>b. Penerapan SOP oleh Pengemudi dan petugas dalam kendaraan</p>						

d. Kemudahan Penjemputan	Difabel dijemput di titik penjemputan dan dibantu apabila lokasi penjemputan tidak memungkinkan kendaraan masuk	Pelanggan dapat menggunakan layanan dari lokasi awal hingga tujuan	Pelanggan menggunakan layanan dari titik penjemputan hingga lokasi	100%	100%	100%	100%	100%
e. Layanan Operasional	Melayani dengan rute sesuai kebutuhan Pelanggan	Ketersediaan jumlah pelayanan kendaraan pada rute dan Jam Operasional (08.00-17.00)	Jumlah kendaraan yang beroperasi	100%	100%	100%	100%	100%

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

ANIES BASWEDAN