



**GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

PERATURAN GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 2 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN
ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendukung penugasan kepada Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta untuk mengintegrasikan layanan angkutan pengumpan atau *feeder* berupa bus kecil ke dalam sistem bus rapid transit, dan menciptakan layanan angkutan umum yang inklusif serta mewujudkan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2019 perlu diganti;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Gubernur 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744);
 2. 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);
 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);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2018 tentang Rencana Bisnis, Rencana Kerja dan Anggaran, Kerja Sama, Pelaporan dan Evaluasi Badan Usaha Milik Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 155);
7. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2014 Nomor 103, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1007) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2014 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transjakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2014 Nomor 113 Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1016);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang selanjutnya disebut Provinsi DKI Jakarta adalah provinsi yang mempunyai kekhususan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah karena kedudukannya sebagai ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang selanjutnya disebut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah Gubernur dan perangkat daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Provinsi DKI Jakarta.

3. Gubernur adalah kepala daerah Provinsi DKI Jakarta yang karena jabatannya berkedudukan juga sebagai wakil pemerintah di wilayah Provinsi DKI Jakarta.
4. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
5. 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 ini.
6. Layanan Angkutan Umum Transjakarta yang selanjutnya disebut Transjakarta adalah layanan sistem bus rapid transit, layanan angkutan umum pengumpan, dan layanan angkutan umum lainnya yang dikelola oleh Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta.
7. 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.
8. Layanan Sistem BRT adalah layanan angkutan dalam Sistem BRT.
9. Armada adalah suatu angkutan yang digunakan sebagai alat transportasi yang bergerak di dalam atau di luar jalur khusus bus rapid transit yang dapat mengangkut pengguna jasa dalam jumlah tertentu dengan kecepatan terjaga serta terjadwal dan dikelola oleh Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta.
10. 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 meliputi halte ujung, halte transit, halte integrasi, dan halte antara.
11. Halte Ujung adalah halte bus rapid transit yang menjadi lokasi awal atau tujuan akhir sebuah koridor.
12. Halte Transit adalah halte bus rapid transit pertemuan antar-rute koridor Transjakarta yang berbeda dimana penumpang dapat melakukan perpindahan koridor tanpa transaksi tambahan.
13. Halte Integrasi adalah Halte BRT yang terintegrasi secara langsung atau berdekatan dengan moda transportasi massal lainnya.
14. Halte Antara adalah halte bus rapid transit yang terletak di sepanjang koridor layanan bus Transjakarta.

15. Angkutan Umum Pengumpan adalah angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal dengan tipe bus besar, bus sedang, dan bus kecil.
16. Layanan Angkutan Umum Lainnya adalah layanan angkutan darat lainnya baik yang menggunakan lajur khusus atau lajur umum serta angkutan umum sebagaimana yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan baik yang berbayar maupun tidak berbayar dan dioperasikan berdasarkan SPM.
17. Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan usaha yang didirikan oleh pemerintah daerah dan mitra badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan Transjakarta.
18. 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.

BAB II

SPM TRANSJAKARTA

Pasal 2

Pengembangan fasilitas sarana dan prasarana Transjakarta harus memenuhi prinsip:

- a. keamanan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dan petugas layanan yang sedang bertugas dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut;
- b. keselamatan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi agar terhindar risiko kejadian kecelakaan ataupun kedaruratan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana, dan faktor eksternal;
- c. kenyamanan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa;
- d. keterjangkauan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan akses bagi pengguna jasa dalam melakukan perpindahan moda menuju angkutan massal berbasis jalan beserta dengan informasi yang tersedia dan tarif yang terjangkau;
- e. kesetaraan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan akses setara dengan prioritas pelayanan dan fasilitas bagi pengguna jasa yang termasuk di dalamnya penyandang disabilitas, masyarakat lanjut usia, anak, dan wanita hamil.

- f. keteraturan, merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan rasa kepastian termasuk atas waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa; dan

Pasal 3

- (1) SPM pada Transjakarta, meliputi:
- a. halte;
 - b. Armada;
 - c. indikator kinerja;
 - d. nilai, ukuran, dan/atau jumlah; dan
 - e. tahun pencapaian.
- (2) Halte sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
- a. Halte Ujung;
 - b. Halte Transit;
 - c. Halte Integrasi; dan
 - d. Halte Antara.
- (3) Armada sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi:
- a. Layanan Sistem BRT;
 - b. layanan Angkutan Umum Pengumpan:
 1. pengumpan bus besar dan bus sedang; dan
 2. pengumpan bus kecil.
 - c. Layanan Angkutan Umum Lainnya.
- (4) Kriteria pembagian halte sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
- a. Halte Ujung:
 1. dapat terintegrasi dengan kawasan terminal; dan
 2. terintegrasi dengan angkutan pengumpan.
 - b. Halte Transit:
 1. berfungsi sebagai halte tempat berpindahnya pelanggan antarkoridor;
 2. memiliki lebih dari 1 (satu) *sub stop* untuk melayani beberapa koridor; dan
 3. terintegrasi dengan angkutan pengumpan.
 - c. Halte Integrasi:
 1. berfungsi sebagai halte tempat berpindahnya pelanggan antarmoda transportasi publik; dan
 2. terintegrasi dengan angkutan pengumpan.

d. Halte Antara:

1. terletak di antara 2 (dua) Halte Ujung;
2. umumnya hanya melayani satu layanan koridor; dan
3. terintegrasi dengan angkutan pengumpan.

Pasal 4

SPM Halte Ujung, Halte Transit, Halte Integrasi, Halte Antara, Layanan Sistem BRT, Layanan Angkutan Pengumpan atau *feeder* bus besar dan bus sedang, bus kecil, dan *trans care* sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

BAB III

HALTE DAN ARMADA TRANSJAKARTA

Bagian Kesatu

Penyediaan Halte

Pasal 5

Penyediaan halte harus memenuhi prinsip keselamatan penumpang Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a, meliputi:

- a. standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat;
- b. pintu darurat;
- c. peralatan keselamatan; dan
- d. fasilitas kesehatan.

Pasal 6

Penyediaan halte harus memenuhi prinsip keamanan penumpang Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, meliputi:

- a. petugas layanan halte;
- b. informasi gangguan keamanan;
- c. televisi sirkuit tertutup (*closed circuit television/CCTV*); dan
- d. standar operasional prosedur penanganan keamanan.

Pasal 7

Penyediaan fasilitas halte harus memenuhi prinsip keterjangkauan penumpang Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c, meliputi:

- a. ketersediaan integrasi angkutan;
- b. sistem informasi menuju moda angkutan *feeder*; dan
- c. akses menuju angkutan lanjutan.

Pasal 8

Penyediaan halte harus memenuhi prinsip kenyamanan penumpang Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf d, meliputi:

- a. lampu penerangan;
- b. fasilitas penunjang dan sirkulasi udara;
- c. kebersihan halte;
- d. jumlah orang per luas lantai;
- e. antrean penumpang memasuki bus;
- f. fasilitas kemudahan naik/turun penumpang; dan
- g. area beristirahat (kelompok prioritas).

Pasal 9

Penyediaan halte harus memenuhi prinsip keteraturan penumpang Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e, meliputi:

- a. waktu berhenti bus;
- b. informasi pelayanan;
- c. informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan;
- d. jumlah minimum *gate* pembayaran;
- e. sistem pembayaran; dan
- f. ketertiban lingkungan kawasan halte.

Pasal 10

Penyediaan halte harus memenuhi prinsip kesetaraan penumpang Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf f, meliputi:

- a. standar operasional prosedur yang inklusif;
- b. dimensi *gate*;
- c. jalur pemandu;
- d. informasi audio kedatangan bus;
- e. kelandaian dermaga halte;
- f. *ramp portable*; dan
- g. ragam jenis *top up* kartu di halte.

Bagian Kedua

Penyediaan Armada

Pasal 11

- (1) Pemastian keselamatan penumpang Transjakarta dan petugas yang sedang bertugas di dalam Armada harus memenuhi prinsip keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a, meliputi:

- a. standar operasional prosedur pengoperasian kendaraan;
 - b. standar operasional prosedur penanganan keadaan darurat;
 - c. tata cara mengemudi;
 - d. jam istirahat pengemudi;
 - e. kelaikan kendaraan;
 - f. kompetensi pengemudi;
 - g. fasilitas keselamatan;
 - h. fasilitas kesehatan;
 - i. pintu keluar dan/atau masuk penumpang;
 - j. kelengkapan administrasi kendaraan;
 - k. ketersediaan nomor pengaduan; dan
 - l. interior kendaraan.
- (2) Selain memenuhi prinsip keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemastian keselamatan pada bus besar dan bus sedang juga meliputi keselamatan pada fasilitas pegangan penumpang berdiri.

Pasal 12

Pemastian keamanan penumpang Transjakarta dan petugas yang sedang bertugas di dalam Armada harus memenuhi prinsip keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b, meliputi:

- a. identitas kendaraan;
- b. tanda pengenal pengemudi dan seragam awak kendaraan;
- c. kegelapan kaca film;
- d. lampu isyarat tanda bahaya;
- e. petugas dalam bus;
- f. televisi sirkuit tertutup (*closed circuit television/CCTV*);
- g. ruang khusus perempuan;
- h. standar operasional prosedur penanganan keamanan;
- i. informasi pengaduan gangguan keamanan;
- j. stiker larangan kegiatan; dan
- k. petugas dalam kendaraan.

Pasal 13

Pemastian kenyamanan penumpang Transjakarta di dalam Armada harus memenuhi prinsip kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf d, meliputi:

- a. lampu penerangan;
- b. kepadatan;
- c. fasilitas pengatur suhu ruangan;

- d. informasi tata krama penumpang;
- e. batas barang bawaan; dan
- f. kebersihan dan kerapian.

Pasal 14

- (1) Pemastian keteraturan pelayanan Armada Transjakarta harus memenuhi prinsip keteraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf e, meliputi:
 - a. waktu kedatangan antarbus (*headway*);
 - b. kecepatan perjalanan;
 - c. jarak kendaraan;
 - d. informasi pelayanan;
 - e. kendaraan yang beroperasi;
 - f. kondisi kendaraan;
 - g. dokumen perjalanan;
 - h. sistem pemosisi global (*global positioning system*/GPS);
 - i. lokasi pengendapan; dan
 - j. data dan informasi.
- (2) Selain memenuhi prinsip keteraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemastian keteraturan pelayanan Armada bus sedang dan mikrotrans harus meliputi:
 - a. lokasi pengaturan waktu keberangkatan;
 - b. pos petugas pengaturan waktu keberangkatan;
 - c. waktu berhenti;
 - d. mesin pembaca kartu;
 - e. layanan operasional; dan
 - f. ketersediaan bus *stop*.
- (3) Pemastian keteraturan pelayanan Armada *trans care*, meliputi:
 - a. ketepatan waktu;
 - b. data pelanggan;
 - c. kemudahan pemesanan;
 - d. kemudahan penjemputan; dan
 - e. layanan operasional.

Pasal 15

- (1) Pemastian kesetaraan penumpang Transjakarta di dalam Armada harus memenuhi prinsip kesetaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf f, meliputi:
 - a. standar operasional prosedur yang inklusif;
 - b. kursi prioritas;

- c. stiker kursi prioritas;
 - d. ruang khusus untuk kursi roda;
 - e. tombol berhenti bus untuk kelompok prioritas; dan
 - f. *ramp*.
- (2) Pemastian kesetaraan pelayanan Armada *trans care* juga meliputi kesetaraan akses pada layanan.

BAB IV

PELAKSANAAN

Pasal 16

- (1) SPM dilaksanakan berdasarkan kontrak antara Perseroan dengan Dinas Perhubungan.
- (2) Direksi Perseroan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan Transjakarta sesuai dengan SPM yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur ini.

BAB V

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 17

- (1) Pembinaan dan pengawasan terhadap penerapan SPM Transjakarta dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan.
- (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam bentuk pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian SPM.

Pasal 18

- (1) Kepala Dinas Perhubungan melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian SPM oleh Perseroan setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini, yang meliputi:
- a. pemenuhan pelayanan angkutan sesuai jenis layanan;
 - b. pemenuhan persyaratan teknis dan laik operasi Transjakarta;
 - c. jumlah frekuensi perjalanan yang dicapai;
 - d. lintas pelayanan Transjakarta;
 - e. jarak lintas Transjakarta;
 - f. faktor muat pada lintas pelayanan Transjakarta;
 - g. jumlah Armada bus yang beroperasi;

- h. jumlah pengguna jasa dan tingkat keterangkutan pengguna jasa; dan
 - i. kondisi prasarana dan sarana dengan memperhatikan kewenangan pengendalian prasarana tersebut oleh Perseroan.
- (3) Dalam melaksanakan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas Perhubungan dapat mengikutsertakan perangkat daerah/unit kerja pada perangkat daerah terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 19

Perseroan menyampaikan laporan triwulanan, semesteran, dan tahunan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan terhadap pelaksanaan, penerapan, dan pencapaian SPM kepada Kepala Dinas Perhubungan.

BAB VII

PEMBIAYAAN

Pasal 20

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pencapaian SPM ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah melalui dokumen pelaksanaan anggaran Dinas Perhubungan.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku,

- a. 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); dan
- b. Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 71004),

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 22

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 2 Januari 2024

Pj. GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

HERU BUDI HARTONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Januari 2024

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

JOKO AGUS SETYONO

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2024 NOMOR 72001

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



Kadamba

SIGIT PRATAMA YUDHA
NIP 197612062002121009

LAMPIRAN
 PERATURAN GUBERNUR DAERAH KHUSUS
 IBUKOTA JAKARTA
 NOMOR 2 TAHUN 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN
 ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA

STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA

A. STANDAR PELAYANAN MINIMAL UMUM HALTE UJUNG

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Petugas Layanan	Petugas menjalankan operasional halte yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Jumlah petugas layanan operasi dan petugas keamanan	Minimal 4 (empat) orang petugas yang menjalankan fungsi untuk membantu pelayanan pelanggan	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau <i>short message service</i> (SMS) pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	Minimal 1 (satu) stiker pada area masuk dan 3 (tiga) stiker pada area menunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam halte; dan 2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam halte.	Jumlah CCTV per halte yang berfungsi dengan baik dan mengarah pada area tertentu halte yang dapat ditampilkan pada monitor dan bisa diakses oleh petugas halte yang terintegrasi melalui <i>command center</i> dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman	Tersedia 4 (empat) unit, 1 (satu) mengarah ke area masuk halte, 3 (tiga) mengarah ke area tunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan iii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
2. Keselamatan	a. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan penumpang di dalam halte (halte terbakar, gempa bumi, dan keadaan huru-hara)	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Pintu Darurat	Pintu darurat digunakan pada saat keadaan darurat untuk mengevakuasi penumpang secara cepat dari halte	Pintu darurat dapat dibuka dengan mudah dan memiliki lebar minimum untuk mengakomodir kebutuhan kelompok khusus	Pintu darurat memiliki lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan jalur keluar masuknya steril dari halangan	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Peralatan Keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang ditempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi: 1) tabung pemadam kebakaran; 2) palu pemecah kaca; dan 3) lampu senter.	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	i. Tabung pemadam kebakaran 3 (tiga) buah; ii. Palu pemecah kaca 3 (tiga) buah; dan iii. Lampu darurat 1 (satu) buah.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan di halte, berupa set perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan), yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya kotak perlengkapan P3K per halte yang tidak melebihi masa kedaluwarsa di lokasi yang mudah terlihat	satu set	100%	100%	100%	100%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	a) Jumlah lampu yang berfungsi; dan b) Tingkat pencahayaan per halte.	i. 100% (seratus persen) berfungsi; dan ii. Menyala dengan rata-rata 100 Lux (seratus lux) (diukur dengan alat yang terkalibrasi oleh lembaga standardisasi).	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat mempergunakan AC atau kipas angin (<i>fan</i>)	Tersedianya fasilitas penunjang sirkulasi udara	Tersedia dan dioperasikan di jam operasional pada ruang tunggu keberangkatan bus, minimal 3 (tiga) unit	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Kebersihan Halte	Halte dalam kondisi yang bersih dan rapi untuk menjamin pergerakan dan kenyamanan pelanggan	Halte berada dalam kondisi bersih dan rapi dengan tidak adanya sampah, kotoran, dan genangan air	Area halte yang perlu berada dalam kondisi bersih dan rapi: i. jalur masuk <i>tap in tap out</i> ; ii. ruang tunggu; dan iii. jalur masuk keluar penumpang ke bus (dermaga).	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	i. Maksimal 4 (empat) orang/m ² (jam sibuk); dan ii. Maksimal 2 (dua) orang/m ² (jam tidak sibuk).	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Antrean Penumpang Memasuki Bus	Memberikan keteraturan kepada penumpang saat akan melakukan proses naik turun bus dan saat akan mengantre	a) Tersedianya garis pembatas yang memisahkan antara area tunggu di halte dan area keluar masuk penumpang menuju bus; dan b) Tersedianya stiker antrean antarpemumpang saat mengantre menuju pintu masuk bus.	i. Tersedianya alur antrean masuk bus penumpang yang tidak mengganggu pergerakan penumpang di dalam halte; dan ii. Stiker antrean pengutamaan kelompok prioritas dalam memasuki bus.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	f. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm (sepuluh sentimeter)	Tinggi lantai halte (dermaga) sama dengan tinggi lantai penumpang bus	Tinggi vertikal antara bus dengan halte maksimal sebesar 10 cm (sepuluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Area Beristirahat (Kelompok Prioritas)	Terdapat area beristirahat berupa bangku ketika menunggu bus untuk kelompok prioritas	a) Tersedianya bangku beristirahat menunggu bus untuk kelompok prioritas yang dapat disesuaikan dengan luasan area menunggu halte; dan b) Tersedianya informasi stiker penggunaan kursi untuk kelompok prioritas.	i. Jumlah minimum ruang duduk untuk beristirahat sejumlah 9 (sembilan) orang; dan ii. Jumlah minimum stiker peruntukkan kursi untuk kelompok prioritas sejumlah 3 (tiga) stiker.	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Toilet	Diperlukannya toilet bagi pengguna	Toilet berfungsi dengan kondisi yang bersih	Minimal 1 (satu) toilet berfungsi dengan kebersihan yang baik	100%	100%	100%	100%	100%
4. Keterjangkauan	a. 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%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	b. Sistem Informasi Menuju Moda Angkutan Feeder	Diperlukannya pengarah penumpang dari dan menuju titik jemput angkutan <i>feeder</i>	Tersediaan sistem pengarah (<i>wayfinding</i>) menuju angkutan <i>feeder</i>	i. Informasi rute angkutan <i>feeder</i> yang tersedia dalam radius 500 m (lima ratus meter); dan ii. Informasi jarak/menit menuju titik jemput rute angkutan <i>feeder</i> .	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Akses Menuju Angkutan Lanjutan	Jarak menuju angkutan lanjutan mengutamakan efisiensi	Jarak menuju angkutan lanjutan tidak jauh	Jarak maksimum 500 m (lima ratus meter)	100%	100%	100%	100%	100%
5. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Dimensi <i>Gate</i> Umum	<i>Gate</i> masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap masyarakat umum	Dimensi <i>gate</i> minimum (umum)	Dimensi minimum <i>gate</i> 50 cm (lima puluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Dimensi <i>Gate</i> Khusus	<i>Gate</i> masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap masyarakat pengguna kursi roda	Dimensi <i>gate</i> minimum (khusus)	Dimensi minimum <i>gate</i> 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan dapat dilalui kursi roda	25%	50%	75%	100%	100%
	d. Jalur Pemandu	Jalur pemandu bertujuan untuk mengarahkan pengguna penyandang disabilitas netra/ <i>low vision</i> bernavigasi di dalam halte dari dan menuju bus	Keberadaan jalur pemandu di dalam halte	i. Adanya jalur pemandu yang tersedia di dalam halte yang mengarahkan ke pintu masuk bus mulai dari <i>ramp</i> menuju halte sampai ruang tunggu bus; dan ii. Pola jalur pemandu mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Informasi Audio Kedatangan Bus	Penumpang dengan gangguan penglihatan membutuhkan informasi kedatangan bus melalui audio	Sistem informasi audio di halte	Tersedianya sistem informasi audio yang menandakan kehadiran bus	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	f. Kelandaian Dermaga Halte	Area dermaga halte untuk memasuki bus perlu bisa diakses secara universal termasuk oleh pengguna kursi roda. Perbedaan ketinggian antara dermaga dengan area tunggu halte diakomodir dengan <i>ramp</i>	Dermaga halte dapat diakses secara inklusif terkhususnya pengguna kursi roda	Dermaga halte dapat diakses pengguna kursi roda	100%	100%	100%	100%	100%
	g. <i>Ramp Portable</i>	<i>Ramp portable</i> berfungsi untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan memasuki atau keluar bus menuju dermaga halte	<i>Ramp portable</i> dioperasikan oleh petugas layanan halte ketika membantu pengguna prioritas yang membutuhkan	<i>Ramp portable</i> tersedia dan berfungsi dengan baik dengan lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Ragam Jenis <i>Top Up</i> Kartu di Halte	Halte harus bisa mengakomodir semua jenis <i>top up</i> kartu	Ketersediaan mekanisme <i>top up</i> kartu yang mengakomodir <i>top up</i> dengan uang tunai ataupun elektronik	Sistem <i>top up</i> kartu yang dapat dilakukan dengan uang tunai dan uang elektronik	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
6. Keteraturan	a. Informasi Pelayanan	Informasi di dalam halte minimal memuat: 1) nama halte; 2) peta lokasi halte di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi; 3) peta jaringan seluruh koridor Transjakarta; dan 4) penunjuk jalur antrean.	Informasi yang jelas	Setiap jenis informasi harus tersedia dan berada dalam kondisi yang baik	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan	1) Informasi di dalam halte kepada penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (TV <i>display</i>); 2) Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan dan rute bus yang operasional; dan 3) Akurasi Informasi kedatangan dan keberangkatan bus	a) Tersedianya sarana Informasi elektronik waktu kedatangan bus yang akurat; dan b) Tersedianya informasi mengenai gangguan perjalanan atau pembaharuan informasi mengenai rute yang melayani.	Minimal 2 (dua) TV <i>display</i> yang menampilkan informasi kedatangan bus yang akurat dan informasi berita mengenai rute baru yang dioperasikan atau dihentikan dan tersedia di aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Jumlah Minimum Gate Pembayaran	Jumlah <i>gate</i> perlu mengakomodir arus keluar masuk penumpang dari dan keluar halte	Jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran	Minimum 2 (dua) <i>gate Bidi</i> (Bidirectional)	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Sistem Pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah, dan transparan	Tersedianya sistem <i>e-ticketing</i> di semua halte BRT	i. Semua sistem pembayaran pada <i>gate</i> berfungsi dengan baik; dan ii. Dapat digunakan dengan menggunakan kartu dari berbagai operator bank nasional.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Ketertiban Lingkungan Kawasan Halte	Ketertiban parkir kendaraan di kawasan halte	Kendaraan yang parkir di kawasan halte tidak mengganggu fasilitas umum (median jalan, taman, trotoar, dan badan jalan)	Tidak ada kendaraan yang parkir sembarangan di kawasan halte yang mengganggu fasilitas umum	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Lokasi Pengaturan Waktu Keberangkatan	Lokasi pengaturan waktu keberangkatan yang berada di titik awal atau akhir pada rute/trayek yang dioperasikan	Lokasi pengaturan waktu keberangkatan berfungsi sebagai tempat kendaraan menunggu jadwal keberangkatan yang tidak mengganggu arus lalu lintas	Maksimal 1 (satu) kendaraan yang menunggu/rute	100%	100%	100%	100%	100%

B. STANDAR PELAYANAN MINIMAL HALTE TRANSIT

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Petugas Layanan Operasi	Petugas menjalankan operasional halte yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Jumlah petugas layanan operasi	Minimal 2 (dua) orang petugas layanan operasi	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	Minimal 1 (satu) stiker pada area masuk dan 3 (tiga) stiker pada area menunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
c. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam halte; dan	Jumlah CCTV per halte yang berfungsi dengan baik dan mengarah pada area tertentu halte yang dapat ditampilkan pada monitor dan bisa diakses oleh petugas halte yang terintegrasi melalui <i>command center</i> dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman	Tersedia 3 (tiga) unit, 1 (satu) mengarah ke area masuk halte, 2 (dua) mengarah ke area tunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%
	2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam halte							
d. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan iii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
2. Keselamatan	a. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan penumpang di dalam halte (halte terbakar, gempa bumi, dan keadaan huru hara)	1) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan 2) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Pintu Darurat	Pintu darurat digunakan pada saat keadaan darurat untuk mengevakuasi penumpang secara cepat dari halte	Pintu darurat dapat dibuka dengan mudah dan memiliki lebar minimum untuk mengakomodir kebutuhan kelompok khusus	Pintu darurat memiliki lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan jalur keluar masuknya steril dari halangan	100%	100%	100%	100%	100%
	c. 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: 1) tabung pemadam kebakaran; 2) palu pemecah kaca; dan 3) lampu senter.	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	i. Tabung pemadam kebakaran 2 (dua) buah; ii. Palu pemecah 2 (dua) buah; dan iii. Lampu darurat 1 (satu) buah.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan di halte, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya kotak perlengkapan P3K per halte yang tidak melebihi masa kedaluwarsa di lokasi yang mudah terlihat	satu set	100%	100%	100%	100%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	a) jumlah lampu yang berfungsi; dan b) tingkat pencahayaan per halte.	i. 100% (seratus persen) berfungsi; dan ii. menyala dengan rata-rata 100 lux (seratus lux) (diukur dengan alat yang terkalibrasi oleh lembaga standardisasi.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat mempergunakan AC atau kipas angin (<i>fan</i>)	Tersedianya fasilitas penunjang sirkulasi udara	Tersedia dan dioperasikan di jam operasional pada ruang tunggu keberangkatan bus, minimal 3 (tiga) unit	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Kebersihan Halte	Halte dalam kondisi yang bersih dan rapi untuk menjamin pergerakan dan kenyamanan pelanggan	Halte berada dalam kondisi bersih dan rapi dengan tidak adanya sampah, kotoran, dan genangan air	Area halte yang perlu berada dalam kondisi bersih dan rapi: i. jalur masuk <i>tap in tap out</i> ; ii. ruang tunggu; dan iii. jalur masuk keluar penumpang ke bus (dermaga).	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	i. Maksimal 4 (empat) orang/m ² (jam sibuk); dan ii. Maksimal 2 (dua) orang/m ² (jam tidak sibuk).	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Antrean Penumpang Memasuki Bus	Memberikan keteraturan kepada penumpang saat akan melakukan proses naik turun bus dan saat akan mengantre	a) Tersedianya garis pembatas yang memisahkan antara area tunggu di halte dan area keluar masuk penumpang menuju bus; dan b) Tersedianya stiker antrean antarpenumpang saat mengantre menuju pintu masuk bus.	i. Tersedianya alur antrean masuk bus penumpang yang tidak mengganggu pergerakan penumpang di dalam halte; dan ii. Stiker antrean pengutamaan kelompok prioritas dalam memasuki bus.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	f. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm (sepuluh sentimeter)	Tinggi lantai halte (dermaga) sama dengan tinggi lantai penumpang bus	Tinggi vertikal antara bus dengan halte maksimal sebesar 10 cm (sepuluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Area Beristirahat (Kelompok Prioritas)	Terdapat area beristirahat berupa bangku ketika menunggu bus untuk kelompok prioritas	a) Tersedianya bangku beristirahat menunggu bus untuk kelompok prioritas yang dapat disesuaikan dengan luasan area menunggu halte; dan b) Tersedianya informasi stiker penggunaan kursi untuk kelompok prioritas.	i. Jumlah minimum ruang duduk untuk beristirahat sejumlah 3 (tiga) orang; dan ii. Jumlah minimum stiker peruntukkan kursi untuk kelompok prioritas sejumlah 1 (satu) stiker.	100%	100%	100%	100%	100%
4. Keterjangkauan	a. 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%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	b. Sistem Informasi Menuju Moda Angkutan Feeder	Diperlukannya pengarah penumpang dari dan menuju titik jemput angkutan feeder	Tersedian sistem pengarah (<i>wayfinding</i>) menuju angkutan feeder	i. Informasi rute angkutan feeder yang tersedia dalam radius 500 m (lima ratus meter); dan ii. Informasi jarak/menit menuju titik jemput rute angkutan feeder.	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Akses Menuju Angkutan Lanjutan	Jarak menuju angkutan lanjutan mengutamakan efisiensi	Jarak menuju angkutan lanjutan tidak jauh	Jarak maksimum 500 m (lima ratus meter)	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Akses Transit Antarhalte	Jarak transit antarhalte mengutamakan efisiensi	Jarak antarhalte untuk melakukan transit tidak jauh	Jarak maksimum transit antarhalte sejauh 500 m (lima ratus meter)	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Sistem Informasi Transit Antarhalte	Sistem informasi untuk mengarahkan penumpang ketika akan berganti halte	Tersediannya informasi menuju halte transit	i. Informasi rute yang tersedia pada halte transit tujuan; dan ii. Informasi jarak/menit menuju halte transit.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
5. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Dimensi <i>Gate</i> Umum	<i>Gate</i> masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap masyarakat umum	Dimensi <i>gate</i> minimum (umum)	Dimensi minimum <i>gate</i> 50 cm (lima puluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Dimensi <i>Gate</i> Khusus	<i>Gate</i> masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap masyarakat pengguna kursi roda	Dimensi <i>gate</i> minimum (khusus)	Dimensi minimum <i>gate</i> 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan dapat dilalui kursi roda	25%	50%	75%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Jalur Pemandu	Jalur pemandu bertujuan untuk mengarahkan pengguna penyandang disabilitas netra/ <i>low vision</i> bernavigasi di dalam halte dari dan menuju bus	Keberadaan jalur pemandu di dalam halte	i. Adanya jalur pemandu yang tersedia di dalam halte yang mengarahkan ke pintu masuk bus mulai dari <i>ramp</i> menuju halte sampai ruang tunggu bus; dan ii. Pola jalur pemandu mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Informasi Audio Kedatangan Bus	Penumpang dengan gangguan penglihatan membutuhkan informasi kedatangan bus melalui audio	Sistem informasi audio di halte	Tersedianya sistem informasi audio yang menandakan kehadiran bus	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Kelandaian Dermaga Halte	Area dermaga halte untuk memasuki bus perlu bisa diakses secara universal termasuk oleh pengguna kursi roda. Perbedaan ketinggian antara dermaga dengan area tunggu halte diakomodir dengan <i>ramp</i>	Dermaga halte dapat diakses secara inklusif terkhususnya pengguna kursi roda	Dermaga halte dapat diakses pengguna kursi roda	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	g. <i>Ramp Portable</i>	<i>Ramp portable</i> berfungsi untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan memasuki atau keluar bus menuju dermaga halte	<i>Ramp portable</i> dioperasikan oleh petugas layanan halte ketika membantu pengguna prioritas yang membutuhkan	<i>Ramp portable</i> tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Ragam Jenis <i>Top Up</i> Kartu di Halte	Halte harus bisa mengakomodir semua jenis <i>top up</i> kartu	Ketersediaan mekanisme <i>top up</i> kartu yang mengakomodir <i>top up</i> dengan uang tunai ataupun elektronik	Sistem <i>top up</i> kartu yang dapat dilakukan dengan uang tunai dan uang elektronik	100%	100%	100%	100%	100%
6. Keteraturan	a. Informasi Pelayanan	Informasi di dalam halte minimal memuat: 1) nama halte; 2) peta lokasi halte di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi; 3) peta jaringan seluruh koridor transjakarta; dan 4) penunjuk jalur antrean.	Informasi yang jelas	Setiap jenis informasi harus tersedia dan berada dalam kondisi yang baik	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	b. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan	<p>1) Informasi di dalam halte kepada penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (TV <i>display</i>);</p> <p>2) Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan dan rute bus yang operasional; dan</p> <p>3) Akurasi Informasi kedatangan dan keberangkatan bus.</p>	<p>a) Tersedianya sarana Informasi elektronik waktu kedatangan bus yang akurat; dan</p> <p>b) Tersedianya informasi mengenai gangguan perjalanan atau pembaharuan informasi mengenai rute yang melayani.</p>	Minimal 2 (dua) TV <i>display</i> yang menampilkan informasi kedatangan bus yang akurat dan informasi berita mengenai rute baru yang dioperasikan atau dihentikan dan tersedia di aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Jumlah Minimum Gate Pembayaran	Jumlah <i>gate</i> perlu mengakomodir arus keluar masuk penumpang dari dan keluar halte	Jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran	Minimum 2 (dua) <i>gate</i> pembayaran <i>Bidi (Bidirectional)</i>	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Sistem Pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah, dan transparan	Tersedianya sistem <i>e-ticketing</i> di semua halte BRT	i. Semua sistem pembayaran pada <i>gate</i> berfungsi dengan baik; dan ii. Dapat menggunakan kartu dari berbagai operator bank nasional.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Ketertiban Lingkungan Kawasan Halte	Ketertiban parkir kendaraan di kawasan halte	Kendaraan yang di parkir di kawasan halte tidak mengganggu fasilitas umum berupa (median jalan, taman, trotoar, dan badan jalan)	Tidak ada kendaraan yang parkir sembarangan di kawasan halte yang mengganggu fasilitas umum	100%	100%	100%	100%	100%

C. STANDAR PELAYANAN MINIMAL HALTE INTEGRASI

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Petugas Layanan Operasi	Petugas menjalankan operasional halte yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Jumlah petugas layanan operasi	Minimal 2 (dua) orang petugas layanan operasi	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan Penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	Minimal 1 (satu) stiker pada area masuk dan 3 (tiga) stiker pada area menunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Televisi sirkuit tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam halte; dan 2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam halte.	Jumlah CCTV per halte yang berfungsi dengan baik dan mengarah pada area tertentu halte yang dapat ditampilkan pada monitor dan bisa diakses oleh petugas halte yang terintegrasi melalui <i>command center</i> dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman	Tersedia 4 (empat) unit, 1 (satu) mengarah ke area masuk halte, 3 (tiga) mengarah ke area tunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%
	d. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan iii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
2. Keselamatan	a. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan penumpang di dalam halte (halte terbakar, gempa bumi, dan keadaan huru-hara)	1) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan 2) penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Pintu Darurat	Pintu darurat digunakan pada saat keadaan darurat untuk mengevakuasi penumpang secara cepat dari halte	Pintu darurat dapat dibuka dengan mudah dan memiliki lebar minimum untuk mengakomodir kebutuhan kelompok khusus	Pintu darurat memiliki lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan jalur keluar masuknya steril dari halangan	100%	100%	100%	100%	100%
	c. 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: 1) tabung pemadam kebakaran; 2) palu pemecah kaca; dan 3) lampu senter.	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	i. Tabung pemadam kebakaran 2 (dua) buah; ii. Palu pemecah 2 (dua) buah; dan iii. Lampu darurat 1 (satu) buah.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan di halte, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya Kotak Perlengkapan P3K per halte yang tidak melebihi masa kedaluwarsa di lokasi yang mudah terlihat	satu set	100%	100%	100%	100%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	a) jumlah lampu yang berfungsi; dan b) tingkat pencahayaan per halte.	i. 100% (seratus persen) berfungsi; dan ii. menyala dengan rata-rata 100 lux (seratus lux) (diukur dengan alat yang terkalibrasi oleh lembaga standardisasi).	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat mempergunakan AC atau kipas angin (<i>fan</i>)	Tersedianya fasilitas penunjang sirkulasi udara	Tersedia dan dioperasikan di jam operasional pada ruang tunggu keberangkatan bus, minimal 3 (tiga) unit	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Kebersihan Halte	Halte dalam kondisi yang bersih dan rapi untuk menjamin pergerakan dan kenyamanan pelanggan	Halte berada dalam kondisi bersih dan rapi dengan tidak adanya sampah, kotoran, dan genangan air	Area halte yang perlu berada dalam kondisi bersih dan rapi: i. jalur masuk <i>tap in tap out</i> ; ii. ruang tunggu; dan iii. jalur masuk keluar penumpang ke bus (dermaga).	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	i. Maksimal 4 (empat) orang/m ² (jam sibuk); dan ii. Maksimal 2 (dua) orang/m ² (jam tidak sibuk).	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Antrean Penumpang Memasuki Bus	Memberikan keteraturan kepada penumpang saat akan melakukan proses naik turun bus dan saat akan mengantre	a) Tersedianya garis pembatas yang memisahkan antara area tunggu di halte dan area keluar masuk penumpang menuju bus; dan b) Tersedianya stiker antrean antarpenumpang saat mengantre menuju pintu masuk bus.	i. Tersedianya alur antrean masuk bus penumpang yang tidak mengganggu pergerakan penumpang di dalam halte; dan ii. Stiker antrean pengutamaan kelompok prioritas dalam memasuki bus.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	f. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm (sepuluh sentimeter)	Tinggi lantai halte (dermaga) sama dengan tinggi lantai penumpang bus	Tinggi vertikal antara bus dengan halte maksimal sebesar 10 cm (sepuluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Area Beristirahat (Kelompok Prioritas)	Terdapat area beristirahat berupa bangku ketika menunggu bus untuk kelompok prioritas	a) Tersedianya bangku beristirahat menunggu bus untuk kelompok prioritas yang dapat disesuaikan dengan luasan area menunggu halte; dan b) Tersedianya informasi stiker penggunaan kursi untuk kelompok prioritas.	i. Jumlah minimum ruang duduk untuk beristirahat sejumlah 6 (enam) orang; dan ii. Jumlah minimum stiker peruntukkan kursi untuk kelompok prioritas sejumlah 2 (dua) stiker.	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Toilet	Diperlukannya toilet bagi pengguna	Toilet berfungsi dengan kondisi yang bersih	Minimal 1 (satu) toilet berfungsi dengan kebersihan yang baik	100%	100%	100%	100%	100%
4. Keterjangkauan	a. 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%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	b. Sistem Informasi Menuju Moda Angkutan Feeder	Diperlukannya pengarah penumpang dari dan menuju titik jemput angkutan feeder	Tersediannya sistem pengarah (<i>wayfinding</i>) menuju angkutan feeder	i. Informasi rute angkutan feeder yang tersedia dalam radius 500 m (lima ratus meter); dan ii. Informasi jarak/ menit menuju titik jemput rute angkutan feeder.	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Akses Menuju Angkutan Lanjutan	Jarak menuju angkutan lanjutan mengutamakan efisiensi	Jarak menuju angkutan lanjutan tidak jauh	Jarak maksimum 500 m (lima ratus meter)	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Akses Transit Antarjenis Transportasi Umum	Jarak transit antarjenis transportasi umum mengutamakan efisiensi	Jarak antartransportasi umum untuk melakukan transit tidak jauh	Jarak maksimum transit antartransportasi umum sejauh 500 m (lima ratus meter)	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Sistem Informasi Transit Antarjenis Transportasi Umum	Sistem informasi untuk mengarahkan penumpang ketika akan berganti moda transportasi umum	Tersediannya informasi menuju transportasi umum lainnya	i. Informasi trayek yang tersedia pada moda transportasi umum integrasi; ii. Penunjuk arah menuju akses masuk transportasi umum integrasi; dan iii. Informasi jarak/ menit menuju akses masuk transportasi umum.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
5. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Dimensi Gate Umum	Gate masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap pengguna	Dimensi <i>gate</i> minimum (umum)	Dimensi minimum <i>gate</i> 50 cm (lima puluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Dimensi Gate Khusus	Gate masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap pengguna masyarakat pengguna kursi roda	Dimensi <i>gate</i> minimum (khusus)	Dimensi minimum <i>gate</i> 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan dapat dilalui kursi roda	25%	50%	75%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Jalur Pemandu	Jalur pemandu bertujuan untuk mengarahkan pengguna penyandang disabilitas netra/ <i>low vision</i> bernavigasi di dalam halte dari dan menuju bus	Keberadaan jalur pemandu di dalam halte	i. Adanya jalur pemandu yang tersedia di dalam halte yang mengarahkan ke pintu masuk bus mulai dari <i>ramp</i> menuju halte sampai ruang tunggu bus; dan ii. Pola jalur pemandu mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Informasi Audio Kedatangan Bus	Penumpang dengan gangguan penglihatan membutuhkan informasi kedatangan bus melalui audio	Sistem informasi audio di halte	Tersedianya sistem informasi audio yang menandakan kehadiran bus	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	f. Kelandaian Dermaga Halte	Area dermaga halte untuk memasuki bus perlu bisa diakses secara universal termasuk oleh pengguna kursi roda. Perbedaan ketinggian antara dermaga dengan area tunggu halte diakomodir dengan <i>ramp</i>	Dermaga halte dapat diakses secara inklusif terkhususnya pengguna kursi roda	Dermaga halte dapat diakses pengguna kursi roda	100%	100%	100%	100%	100%
	g. <i>Ramp Portable</i>	<i>Ramp portable</i> berfungsi untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan memasuki atau keluar bus menuju dermaga halte	<i>Ramp portable</i> dioperasikan oleh petugas layanan halte ketika membantu pengguna prioritas yang membutuhkan	<i>Ramp portable</i> tersedia dan berfungsi dengan baik dengan lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Ragam jenis <i>Top Up</i> Kartu di Halte	Halte harus bisa mengakomodir berbagai jenis <i>top up</i> kartu	Ketersediaan mekanisme <i>top up</i> kartu yang mengakomodir <i>top up</i> dengan uang tunai ataupun elektronik	Sistem <i>top up</i> kartu yang dapat dilakukan dengan uang tunai dan uang elektronik	100%	100%	100%	100%	100%
6. Keteraturan	a. Informasi Pelayanan	Informasi di dalam halte minimal memuat:	Informasi yang jelas	Setiap jenis informasi harus tersedia dan berada dalam kondisi yang baik	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
		1) nama halte; 2) peta lokasi halte di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi; 3) peta jaringan seluruh koridor transjakarta; dan 4) penunjuk Jalur antrean.							
	b. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan	1) Informasi di dalam halte kepada penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (TV <i>display</i>); 2) Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan dan rute bus yang operasional; dan 3) Akurasi informasi kedatangan dan keberangkatan bus.	a) Tersedianya sarana Informasi elektronik waktu kedatangan bus yang akurat; dan b) Tersedianya informasi mengenai gangguan perjalanan atau pembaharuan informasi mengenai rute yang melayani.	Minimal 2 (dua) TV <i>display</i> yang menampilkan informasi kedatangan bus yang akurat dan informasi berita mengenai rute baru yang dioperasikan atau dihentikan dan tersedia di aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Jumlah Minimum Gate Pembayaran	Jumlah <i>gate</i> perlu mengakomodir arus keluar masuk penumpang dari dan keluar halte	Jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran	Minimum 2 (dua) <i>gate bidi (bidirectional)</i>	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Sistem Pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah, dan transparan	Tersedianya sistem <i>e-ticketing</i> di semua halte BRT	i. Semua sistem pembayaran pada <i>gate</i> berfungsi dengan baik; dan ii. Dapat digunakan dengan menggunakan kartu dari berbagai operator bank nasional.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Ketertiban Lingkungan Kawasan Halte	Ketertiban parkir kendaraan di kawasan halte	Kendaraan yang parkir di kawasan halte tidak mengganggu fasilitas umum (median jalan, taman, trotoar, dan badan jalan)	Tidak ada kendaraan yang parkir sembarangan di kawasan halte yang mengganggu fasilitas umum	100%	100%	100%	100%	100%

D. STANDAR PELAYANAN MINIMAL HALTE ANTARA

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Petugas Layanan Operasi	Petugas menjalankan operasional halte yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Jumlah petugas layanan operasi	Minimal 1 (satu) orang petugas layanan operasi	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	Minimal 1 (satu) stiker pada area masuk dan 2 (dua) stiker pada area menunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam halte; dan 2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam halte.	Jumlah CCTV per halte yang berfungsi dengan baik dan mengarah pada area tertentu halte yang dapat ditampilkan pada monitor dan bisa diakses oleh petugas halte yang terintegrasi melalui <i>command center</i> dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman.	Tersedia 4 (empat) unit, 1 (satu) mengarah ke area masuk halte, 3 (tiga) mengarah ke area tunggu bus	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	d. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan iii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%	100%
2. Keselamatan	a. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan penumpang di dalam halte (halte terbakar, gempa bumi, dan keadaan huru hara)	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Pintu Darurat	Pintu darurat digunakan pada saat keadaan darurat untuk mengevakuasi penumpang secara cepat dari halte	Pintu darurat dapat dibuka dengan mudah dan memiliki lebar minimum untuk mengakomodir kebutuhan kelompok khusus	Pintu darurat memiliki lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan jalur keluar masuknya steril dari halangan	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. 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: 1) tabung pemadam kebakaran; 2) palu pemecah kaca; dan 3) lampu senter.	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	i. Tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah; ii. Palu pemecah 1 (satu) buah; dan iii. Lampu darurat 1 (satu) buah.	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan di halte, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya kotak perlengkapan P3K per halte yang tidak melebihi masa kedaluwarsa di lokasi yang mudah terlihat	satu set	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang	a) jumlah lampu yang berfungsi; dan b) tingkat pencahayaan per halte.	i. 100% (seratus persen) berfungsi; dan ii. menyala dengan rata-rata 100 lux (seratus lux) (diukur dengan alat yang terkalibrasi oleh lembaga standardisasi).	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat mempergunakan AC atau kipas angin (<i>fan</i>)	Tersedianya fasilitas penunjang sirkulasi udara	Tersedia dan dioperasikan di jam operasional pada ruang tunggu keberangkatan bus, minimal 2 (dua) unit	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Kebersihan Halte	Halte dalam kondisi yang bersih dan rapi untuk menjamin pergerakan dan kenyamanan pelanggan	Halte berada dalam kondisi bersih dan rapi dengan tidak adanya sampah, kotoran, dan genangan air	Area halte yang perlu berada dalam kondisi bersih dan rapi: i. jalur masuk <i>tap in tap out</i> ; ii. ruang tunggu; dan iii. jalur masuk keluar penumpang ke bus (dermaga).	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	d. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi Penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	i. Maksimal 4 (empat) orang/m ² (jam sibuk); dan ii. Maksimal 2 (dua) orang/m ² (jam tidak sibuk).	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Antrean Penumpang Memasuki Bus	Memberikan keteraturan kepada penumpang saat akan melakukan proses naik turun bus dan saat akan mengantre	a) Tersedianya garis pembatas yang memisahkan antara area tunggu di halte dan area keluar masuk penumpang menuju bus; dan b) Tersedianya stiker antrean antarpenumpang saat mengantre menuju pintu masuk bus.	i. Tersedianya alur antrean masuk bus penumpang yang tidak mengganggu pergerakan penumpang di dalam halte; dan ii. Stiker antrean pengutamaan kelompok prioritas dalam memasuki bus.	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm (sepuluh sentimeter)	Tinggi lantai halte (dermaga) sama dengan tinggi lantai penumpang bus	Tinggi vertikal antara bus dengan halte maksimal sebesar 10 cm (sepuluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	g. Area Beristirahat (Kelompok Prioritas)	Terdapat area beristirahat berupa bangku ketika menunggu bus untuk kelompok prioritas	<p>a) Tersedianya bangku beristirahat menunggu bus untuk kelompok prioritas yang dapat disesuaikan dengan luasan area menunggu halte; dan</p> <p>b) Tersedianya informasi stiker penggunaan kursi untuk kelompok prioritas.</p>	<p>i. Jumlah minimum ruang duduk untuk beristirahat sejumlah 3 (tiga) orang; dan</p> <p>ii. Jumlah minimum stiker peruntukkan kursi untuk kelompok prioritas sejumlah 1 (satu) stiker.</p>	100%	100%	100%	100%	100%
4. Keterjangkauan	a. 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%
	b. Sistem Informasi Menuju Moda Angkutan Feeder	Diperlukannya pengarah penumpang dari dan menuju titik jemput angkutan <i>feeder</i>	Tersedianya sistem pengarah (<i>wayfinding</i>) menuju angkutan <i>feeder</i>	<p>i. Informasi rute angkutan <i>feeder</i> yang tersedia dalam radius 500 m (lima ratus meter); dan</p> <p>ii. Informasi jarak/menit menuju titik jemput rute angkutan <i>feeder</i>.</p>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Akses Menuju Angkutan Lanjutan	Jarak menuju angkutan lanjutan mengutamakan efisiensi	Jarak menuju angkutan lanjutan tidak jauh	Jarak maksimum 500 m (lima ratus meter)	100%	100%	100%	100%	100%
5. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; dan b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Dimensi <i>Gate</i> Umum	<i>Gate</i> masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap pengguna	Dimensi <i>Gate</i> Minimum (Umum)	Dimensi minimum <i>gate</i> 50 cm (lima puluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Dimensi <i>Gate</i> Khusus	<i>Gate</i> masuk menuju <i>platform</i> perlu mengakomodir kebutuhan setiap pengguna masyarakat pengguna kursi roda	Dimensi <i>Gate</i> Minimum (Khusus)	Dimensi minimum <i>gate</i> 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter) dan dapat dilalui kursi roda	25%	50%	75%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Jalur Pemandu	Jalur pemandu bertujuan untuk mengarahkan pengguna penyandang disabilitas netra/ <i>low vision</i> bernavigasi di dalam halte dari dan menuju bus	Keberadaan Jalur Pemandu di Dalam Halte	i. Adanya jalur pemandu yang tersedia di dalam halte yang mengarahkan ke pintu masuk bus mulai dari <i>ramp</i> menuju halte sampai ruang tunggu bus; dan ii. Pola jalur pemandu mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku.	30%	60%	90%	100%	100%
	e. Informasi Audio Kedatangan Bus	Penumpang dengan gangguan penglihatan membutuhkan informasi kedatangan bus melalui audio	Sistem informasi audio di halte	Tersedianya sistem informasi audio yang menandakan kehadiran bus	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Kelandaian Dermaga Halte	Area dermaga halte untuk memasuki bus perlu bisa diakses secara universal termasuk oleh pengguna kursi roda. Perbedaan ketinggian antara dermaga dengan area tunggu halte diakomodir dengan <i>ramp</i>	Dermaga halte dapat diakses secara inklusif terkhususnya pengguna kursi roda	Dermaga halte dapat diakses pengguna kursi roda	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	g. <i>Ramp Portable</i>	<i>Ramp portable</i> berfungsi untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan memasuki atau keluar bus menuju dermaga halte	<i>Ramp portable</i> dioperasikan oleh petugas layanan halte ketika membantu pengguna prioritas yang membutuhkan	<i>Ramp portable</i> tersedia dan berfungsi dengan baik dengan lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Ragam Jenis <i>Top Up</i> Kartu di Halte	Halte harus bisa mengakomodir semua jenis <i>top up</i> kartu	Ketersediaan mekanisme <i>top up</i> kartu yang mengakomodir <i>top up</i> dengan uang tunai ataupun elektronik	Sistem <i>top up</i> kartu yang dapat dilakukan dengan uang tunai dan uang elektronik	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
6. Keteraturan	a. Informasi Pelayanan	Informasi di dalam halte minimal memuat: 1) nama halte; 2) peta lokasi halte di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi; 3) peta jaringan seluruh koridor Transjakarta; dan 4) penunjuk jalur antrian.	Informasi yang jelas	Setiap jenis informasi harus tersedia dan berada dalam kondisi yang baik	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan	1) Informasi di dalam halte kepada penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (TV <i>display</i>); 2) Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan dan rute bus yang operasional; dan 3) Akurasi informasi kedatangan dan keberangkatan bus.	a) Tersedianya sarana informasi elektronik waktu kedatangan bus yang akurat; dan b) Tersedianya informasi mengenai gangguan perjalanan atau pembaharuan informasi mengenai rute yang melayani.	Minimal 1 (satu) TV <i>display</i> yang menampilkan informasi kedatangan bus yang akurat dan informasi berita mengenai rute baru yang dioperasikan atau dihentikan dan tersedia di aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Jumlah Minimum Gate Pembayaran	Jumlah <i>gate</i> perlu mengakomodir arus keluar masuk penumpang dari dan keluar halte	Jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran	Minimum 1 (satu) <i>gate</i> pembayaran <i>Bidi (Bidirectional)</i>	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Sistem Pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis, mudah, dan transparan	Tersedianya sistem <i>e-ticketing</i> di semua halte BRT	i. Semua sistem pembayaran pada <i>gate</i> berfungsi dengan baik; dan ii. Dapat digunakan dengan menggunakan kartu dari berbagai operator bank nasional.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Ketertiban Lingkungan Kawasan Halte	Ketertiban parkir kendaraan di kawasan halte	Ketertiban parkir kendaraan di kawasan halte tidak mengganggu fasilitas umum (median, jalan, taman, trotoar, dan badan jalan)	Tidak ada kendaraan yang parkir sembarangan di kawasan halte yang mengganggu fasilitas umum	100%	100%	100%	100%	100%

E. STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN SISTEM BRT

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Identitas Kendaraan	1) Papan trayek/ rute berupa LED yang dipasang pada bagian depan, kiri dan kanan kendaraan; dan 2) Nomor <i>body</i> kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri, dan kanan kendaraan.	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor <i>body</i> per kendaraan	i. Minimal 3 (tiga) LED; dan ii. Minimal 4 (empat) nomor <i>body</i> .	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan	1) Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi; dan 2) Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri.	Tersedia tanda pengenal pengemudi dan dikenakannya Seragam oleh awak kendaraan	i. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi; dan ii. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Lampu Isyarat Tanda Darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat bagi penumpang di dalam bus ketika bus mengalami kendala pada saat beroperasi yang dioperasikan oleh pengemudi	Lampu isyarat tanda darurat (bukan lampu <i>hazard</i> , tetapi lampu peringatan di dalam Bus) disesuaikan dengan jumlah armada yang sudah terintegrasi	i. <i>Single/ maxi</i> : minimal 1 (satu) ; dan ii. <i>Articulated bus</i> : minimal 2 (dua).	5%	10%	15%	20%	25%
	d. Petugas dalam Bus	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan di dalam bus	Jumlah petugas per tipe bus	Maksimal 1 (satu) orang per unit bus	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kegelapan Kaca Film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan	Maksimal 60% (enam puluh persen)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
f. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; dan	Jumlah CCTV per kendaraan dan berfungsi dengan baik dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman	i. <i>Single/ maxi</i> bus: Minimal 3 (tiga) Unit (menghadap pengemudi, menghadap penumpang bagian depan, menghadap penumpang bagian belakang) dan termonitor di dalam monitor TV pramudi; dan ii. <i>Articulated</i> bus: Minimal 4 (empat) (kamera menghadap pengemudi, menghadap penumpang bagian depan, menghadap penumpang bagian tengah, menghadap penumpang bagian belakang) dan termonitor di dalam monitor TV pramudi	100%	100%	100%	100%	100%
	2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus.							
g. Ruang Khusus Perempuan	Ruang khusus bagi kelompok perempuan yang ditandai dengan stiker ruang khusus perempuan	Ruang khusus perempuan dengan penanda stiker	Penanda Ruang khusus perempuan dengan stiker "Ruang Khusus Perempuan" yang terbaca dengan jelas	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	h. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di bus seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	<p>a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan</p> <p>b) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di dalam bus yang dapat dibaca dengan mudah oleh penumpang.</p>	<p>i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan</p> <p>ii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.</p>	100%	100%	100%	100%	100%
	i. Informasi Pengaduan Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah stiker per bus tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	<p>i. <i>Single/maxi</i>: minimal 1 (satu) stiker di dalam bus; dan</p> <p>ii. <i>Articulated bus</i>: minimal 2 (dua) stiker di dalam bus.</p>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
2. Keselamatan	a. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat: 1) tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan; dan 2) tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang.	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan awak kendaraan dan penumpang	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Tata Cara Mengemudi	Pengemudi wajib mengendarai bus dengan berkeselamatan yang dipastikan dengan memiliki keterampilan profesional dalam mengendarai bus dan dipastikan pengemudi dalam keadaan sehat pada saat mengemudikan bus	Tidak ditemukan kecelakaan diakibatkan oleh kelalaian pengemudi yang bersumber dari kejadian lapangan langsung atau media informasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Pengemudi tidak menyebabkan kecelakaan yang menimbulkan korban jiwa dan/atau luka-luka	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	Waktu istirahat pengemudi	Istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib dilakukan perawatan secara berkala sehingga kendaraan laik jalan	Dilakukan pengecekan rutin secara berkala sebelum kendaraan beroperasi	Dibuktikan dengan dokumen pengecekan kendaraan sebelum beroperasi	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	f. Kompetensi Pengemudi	Memiliki sertifikat pengemudi angkutan umum (SPAU) yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang	Memiliki SPAU yang masih berlaku	Persentase jumlah SPAU dari jumlah pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Fasilitas Keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi 1) palu pemecah kaca; 2) tabung pemadam kebakaran; 3) tombol pembuka pintu otomatis; dan 4) lampu senter.	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	i. Palu pemecah 2 (dua) buah; ii. Tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah; iii. Tombol pembuka pintu otomatis 1 (satu) buah; dan iv. Lampu senter 1 (satu) buah.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	h. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya set perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak melebihi masa kedaluwarsa	Tersedia 1 (satu) set perlengkapan P3K dan disimpan di area pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%
	i. Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri berupa "Gantungan"	Alat bantu penumpang yang berdiri di dalam bus	Pegangan bus berupa "Gantungan"	Minimal pegangan gantungan tersedia dan berfungsi i. bus <i>single/maxi</i> : 29 (dua puluh sembilan) <i>handgrip</i> ; dan ii. bus <i>articulated</i> : 58 (lima puluh delapan) <i>handgrip</i> .	100%	100%	100%	100%	100%
	j. Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri berupa "Pegangan Tiang"	Alat bantu penumpang yang berdiri di dalam bus	Pegangan bus berupa "Pegangan Tiang"	Minimal pegangan tiang tersedia dan berfungsi (termasuk partisi pintu) i. bus <i>Single/maxi</i> : 4 (empat) tiang; dan ii. bus <i>articulated</i> : 12 (dua belas) tiang.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	k. Pintu Keluar dan/atau Masuk Penumpang	1) Pintu berfungsi secara otomatis; dan 2) Pintu keluar dan/atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.	Dapat berfungsi secara otomatis dan selalu tertutup pada saat berjalan	Dapat berfungsi dengan baik dan tertutup pada saat berjalan	100%	100%	100%	100%	100%
	l. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi perbedaan jarak horizontal sebesar 10 cm (sepuluh sentimeter)	Jarak antara dermaga dan bus dekat	Celah horizontal antara bus dengan halte maksimal sebesar 10 cm (sepuluh sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus (ruang penumpang) untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang	Pencahayaan di dalam bus	100% (seratus persen) berfungsi dan sesuai standar teknis	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kepadatan	Kepadatan penumpang di dalam bus tidak melebihi batas maksimal kapasitas angkut	Disesuaikan dengan jenis bus (<i>single, maxi, articulated</i>)	Maksimal 100% (seratus persen)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Fasilitas Pengatur Suhu Ruang	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC	Suhu di dalam bus	maksimal 25 ^o C (dua puluh lima derajat selsius)	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Informasi Tata Krama Penumpang	Informasi untuk meniadakan penumpang mengenai tata krama di dalam bus seperti duduk tidak mengganggu penumpang lainnya, dan berbicara tidak terlalu keras (menjaga ketenangan di dalam bus)	Informasi tata krama penumpang disampaikan di dalam bus pada saat dalam perjalanan	Disampaikannya informasi audio himbauan penumpang	100%	100%	100%	100%	100%
4. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh Pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	b. Kursi Prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil	Jumlah kursi prioritas yang dilengkapi dengan <i>seatbelt</i>	i. Bus <i>single/ maxi</i> : minimal 4 (empat) ; dan ii. Bus <i>articulated</i> : minimal 6 (enam).	90%	100%	100%	100%	100%
	c. Stiker Kursi Prioritas	Stiker yang berisikan informasi untuk mendahulukan penumpang lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas untuk mendapatkan tempat duduk	Jumlah stiker yang mengandung informasi simbol untuk kelompok prioritas dan himbauan untuk mendahulukan kelompok prioritas	i. Bus <i>single/ maxi</i> : minimal 2 (dua) ; dan ii. Bus <i>articulated</i> : minimal 3 (tiga).	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Ruang Khusus untuk Kursi Roda	Ruang di dalam bus yang diperuntukkan bagi Penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah ruang khusus dan aman ditempati	i. <i>Single/ maxi</i> : minimal 1 (satu) disertai dengan strap pengaman; dan ii. Bus <i>articulated</i> : minimal 2 (dua) disertai dengan <i>strap</i> pengamanan.	70%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	e. Tombol Berhenti Bus untuk Kelompok Prioritas	Tombol prioritas untuk menginformasikan pramudi adanya kelompok prioritas yang membutuhkan waktu lebih saat keluar bus	Tersedianya tombol prioritas untuk turun bus yang terhubung dengan area pramudi sehingga bisa mengetahui keadaan penumpang prioritas yang akan turun	Tersedia dan berfungsinya tombol prioritas pada area kursi prioritas serta informasi yang diketahui oleh pramudi	30%	40%	50%	70%	80%
5. Keteraturan	a. Waktu Kedatangan Antarbus (<i>Headway</i>)	Waktu kedatangan antarbus dalam satu trayek/rute	Waktu kedatangan antarbus dihitung di setiap rute yang terintegrasi dengan aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	i. Jam sibuk: maksimal 5 (lima) menit; dan ii. Jam tidak sibuk: maksimal 10 (sepuluh) menit.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kecepatan Perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan bus normal pada jalan nontol dan jalan tol	Kecepatan maksimal	i. Jalan nontol: kecepatan maksimal 50 (lima puluh) km/jam; dan ii. Jalan tol: kecepatan maksimal 80 (delapan puluh) km/jam.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Informasi Pelayanan	Informasi di dalam bus (berupa audio dan visual) untuk menginformasikan penumpang ketika bus sampai di suatu halte	Informasi akurat dan terdengar jelas dengan tersebar merata di dalam bus (baik audio dan visual)	i. Informasi visual berfungsi dan terbaca dengan baik <ul style="list-style-type: none"> • <i>single/ maxi</i>: minimal 1 (satu) layar LCD informasi kedatangan bus; dan • bus <i>articulated</i>: minimal 2 (dua) layar LCD informasi kedarangan bus. ii. Informasi audio berfungsi dan audio memiliki intensitas suara 10 dB (sepuluh desibel) lebih besar dari kebisingan yang ada namun tidak lebih dari 95 dB (sembilan puluh lima desibel); dan iii. Informasi digital yang minimal memberikan informasi posisi bus dan waktu kedatangan bus serta dapat diakses melalui aplikasi <i>online</i> .	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Kendaraan yang Beroperasi	Ketersediaan jumlah bus yang melayani pada rute/trayek	Jumlah kendaraan yang beroperasi diprioritaskan kendaraan mitra Transjakarta	Jumlah rencana operasi pada masing-masing rute sesuai dengan rencana operasi tahunan yang diatur di dalam naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kondisi Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib dilakukan perawatan secara berkala sehingga kendaraan laik jalan	Kendaraan tidak berhenti operasi disebabkan oleh kerusakan teknis yang diinformasikan dari kejadian lapangan langsung atau media informasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Kendaraan tidak mogok dan tidak rusak	100%	100%	100%	100%	100%
	f. 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) kartu uji; dan d) kartu pengawasan sesuai rute yang dilayani dan izin yang diterbitkan.	i. SIM umum sesuai jenis kendaraan dan masa berlaku aktif; ii. STNK masa berlaku aktif; iii. kartu uji masa berlaku aktif; dan iv. kartu pengawasan sesuai rute yang dilayani dan izin yang diterbitkan serta masa berlaku aktif.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	g. Sistem Pemosisi Global (<i>Global Positioning System/GPS</i>)	<p>1) Berfungsi sebagai pencatat informasi mengenai pencatatan kilometer dan kinerja operasional bus; dan</p> <p>2) Terintegrasi dengan ruang kendali utama dan aplikasi <i>mobile/aplikasi web</i>.</p>	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	<p>Aktif dan berfungsi secara akurat mencatat data kinerja operasional antara lain:</p> <p>i. pencatat kilometer tempuh harian;</p> <p>ii. posisi bus secara <i>real time</i>; dan</p> <p>iii. indikator bus beroperasi atau tidak beroperasi.</p>	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Lokasi Pengendapan	Lokasi pengendapan merupakan lokasi yang digunakan parkir kendaraan pada saat <i>split</i> (pengaturan jumlah kendaraan yang beroperasi sesuai dengan kebutuhan penumpang pada saat jam operasi) sehingga tidak menggunakan badan jalan	Lokasi Pengendapan dapat menampung kendaraan saat <i>split</i> dan tidak menggunakan badan jalan	Minimal 1 (satu) per trayek	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	i. Waktu Berhenti Bus	Waktu berhenti bus	a) Waktu berhenti maksimal; dan b) Waktu berhenti minimum (buka tutup pintu bus).	i. Waktu maksimal 60 (enam puluh) detik; dan ii. Waktu minimal 10 (sepuluh) detik.	100%	100%	100%	100%	100%
	j. Pengaduan Kinerja Layanan	Terselesaikannya aduan kinerja layanan secara tepat dan cepat sesuai dengan naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	Jumlah aduan kinerja layanan dan jangka waktu terselesaikannya aduan kinerja layanan	i. Persentase aduan yang terselesaikan; ii. Ketepatan penanganan terhadap aduan; dan iii. Waktu penyelesaian aduan secara cepat dan tepat.	100%	100%	100%	100%	100%

F. STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN PENGUMPAN ATAU *FEEDER* BUS BESAR, BUS SEDANG

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal			Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Identitas Kendaraan	1) Papan trayek/rute berupa LED yang dipasang pada bagian depan, kiri, dan kanan kendaraan; dan 2) Nomor <i>body</i> kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan.	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor <i>body</i> per kendaraan	i. Minimal 3 (tiga) LED; dan ii. Minimal 4 (empat) nomor <i>body</i> .	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan	1) Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi; dan 2) Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri.	Tersedia tanda pengenal pengemudi dan dikenakannya Seragam oleh awak kendaraan	i. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi; dan ii. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Lampu Isyarat Tanda Darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat bagi penumpang di dalam bus ketika bus mengalami kendala pada saat beroperasi yang dioperasikan oleh pengemudi	Lampu isyarat tanda darurat (bukan lampu <i>hazard</i> , tetapi lampu peringatan di dalam bus). Disesuaikan dengan jumlah armada yang sudah terintegrasi.	i. <i>Single/ maxi</i> : minimal 1 (satu) ; dan ii. <i>articulated bus</i> : minimal 2 (dua).	5%	10%	15%	20%	25%
	d. Petugas dalam Bus	Orang yang bertugas menangani <i>ticketing</i> , menjaga kebersihan, ketertiban, dan keamanan penumpang di dalam mobil bus atau dengan teknologi yang memiliki fungsi yang sama	Ketersediaan petugas	Maksimal 1 (satu) petugas atau satu alat teknologi per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kegelapan Kaca Film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan	Maksimal 60% (enam puluh persen)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	f. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; dan 2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus.	Jumlah CCTV per kendaraan dan berfungsi dengan baik dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman	Minimal 3 (tiga) unit kamera menghadap pengemudi, menghadap penumpang bagian depan, menghadap penumpang bagian belakang, dan termonitor di dalam monitor TV Pramudi	100%	100%	100%	100%	100%
	g. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di bus seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di dalam bus.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Informasi Pengaduan Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah stiker per bus tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	i. <i>Single/ maxi</i> : minimal 1 (satu) stiker di dalam bus; dan ii. <i>Articulated bus</i> : minimal 2 (dua) stiker di dalam bus.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
2. Keselamatan	a. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya ditetapkan memuat 1) tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan; dan 2) tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang dan lain-lain.	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. 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 dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	c. Tata Cara Mengemudi	Pengemudi wajib mengendarai bus dengan berkeselamatan yang dipastikan dengan memiliki keterampilan profesional dalam mengendarai bus dan dipastikan pengemudi dalam keadaan sehat pada saat mengemudikan bus	Tidak ditemukan kecelakaan diakibatkan oleh kelalaian pengemudi yang bersumber dari kejadian lapangan langsung atau media informasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Pengemudi tidak menyebabkan kecelakaan yang menimbulkan korban jiwa	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	Waktu istirahat pengemudi	Istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib dilakukan perawatan secara berkala sehingga kendaraan laik jalan	Dilakukan pengecekan rutin secara berkala sebelum kendaraan beroperasi	Dibuktikan dengan dokumen pengecekan kendaraan sebelum beroperasi	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	f. Kompetensi Pengemudi	Memiliki sertifikat pengemudi angkutan umum (SPAU)	Memiliki SPAU yang masih berlaku	Persentase jumlah SPAU dari jumlah pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Fasilitas Keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi: 1) palu pemecah kaca; 2) tabung pemadam kebakaran; 3) tombol pembuka pintu otomatis; dan 4) lampu senter.	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	i. palu pemecah 2 (dua) buah; ii. tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah; iii. tombol pembuka pintu otomatis 1 (satu) buah; dan iv. lampu senter 1 (satu) buah.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	h. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya set perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak melebihi masa kedaluwarsa	Tersedia 1 (satu) set perlengkapan P3K dan disimpan di area pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%
	i. Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri Berupa "Gantungan"	Alat bantu penumpang yang berdiri di dalam bus	Pegangan Bus Berupa "Gantungan"	Minimal pegangan gantungan tersedia dan berfungsi i. bus <i>low entry</i> : 26 (dua puluh enam) <i>handgrip</i> ; dan ii. bus <i>medium</i> : 13 (tiga belas) <i>handgrip</i> .	100%	100%	100%	100%	100%
	j. Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri Berupa "Pegangan Tiang"	Alat bantu penumpang yang berdiri di dalam bus	Pegangan Bus Berupa "Pegangan Tiang"	Minimal pegangan tiang tersedia dan berfungsi i. Bus <i>low entry</i> 8 (delapan) tiang; dan ii. Bus <i>medium</i> : 4 (empat) tiang.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal			Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	k. Pintu Keluar dan/atau Masuk Penumpang	1) Pintu berfungsi secara otomatis; dan 2) Pintu keluar dan/atau masuk pengguna jasa harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.	Berfungsi secara otomatis dan selalu tertutup pada saat berjalan	Dapat berfungsi dengan baik dan tertutup pada saat berjalan	100%	100%	100%	100%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus untuk memberikan kenyamanan bagi Penumpang	Pencahayaan di dalam bus	100% (seratus persen) berfungsi dan sesuai standar teknis	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kepadatan	Kepadatan Penumpang di dalam bus tidak melebihi batas maksimal kapasitas angkut	Disesuaikan dengan jenis bus <i>single</i> dan <i>lowdeck</i>	Maksimal kepadatan 100% (seratus persen)	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC	Suhu di dalam bus	Maksimal 26 ^o C (dua puluh enam derajat selsius)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal			Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	d. Informasi Tata Krama Penumpang	Informasi untuk menyadarkan penumpang mengenai tata krama di dalam bus seperti duduk tidak mengganggu penumpang lainnya, dan berbicara tidak terlalu keras (menjaga ketenangan di dalam bus)	Informasi tata krama penumpang disampaikan di dalam bus pada saat dalam perjalanan	Disampaikannya informasi audio himbauan penumpang	100%	100%	100%	100%	100%
4. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh Pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kursi Prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil	Jumlah kursi prioritas yang dilengkapi dengan <i>seatbelt</i>	i. Bus <i>low entry</i> : minimal 4 (empat) kursi per unit kendaraan; dan ii. Bus <i>medium</i> : minimal 2 (dua) kursi per unit kendaraan.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
c. Stiker Kursi Prioritas	Stiker yang berisikan informasi untuk mendahulukan penumpang lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas untuk mendapatkan tempat duduk	Jumlah stiker yang mengandung informasi simbol untuk kelompok prioritas dan himbauan untuk mendahulukan kelompok prioritas	i. Bus <i>low entry</i> : minimal 2 (dua); dan ii. Bus <i>medium</i> : minimal 1 (satu).	100%	100%	100%	100%	100%
d. Ruang Khusus untuk Kursi Roda	Ruang di dalam bus yang diperuntukkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah ruang khusus dan aman ditempati	i. <i>Single/maxi</i> : minimal 1 (satu) disertai dengan strap pengaman; dan ii. Bus <i>low entry</i> : minimal 2 (dua) disertai dengan strap pengaman.	25%	100%	100%	100%	100%
e. Tombol Berhenti Bus untuk Kelompok Prioritas	Tombol prioritas untuk menginformasikan pramudi adanya kelompok prioritas yang membutuhkan waktu lebih saat keluar bus	Tersedianya tombol prioritas untuk turun bus yang terhubung dengan area pramudi sehingga bisa mengetahui keadaan penumpang prioritas yang akan turun	Tersedia dan berfungsinya tombol prioritas pada area kursi prioritas serta informasi yang diketahui oleh pramudi	100%	100%	100%	100%	100%
f. Ramp	Ramp masuk bus untuk membantu pengguna kursi roda memasuki armada	Tersedianya ramp masuk bus dengan lebar dimensi yang cukup	Bus <i>low entry</i> : ramp tersedia dengan dimensi minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal			Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
5. Keteraturan	a. Waktu Kedatangan Antarbus (<i>Headway</i>)	Waktu kedatangan antarbus dalam satu trayek/rute	Waktu kedatangan antarbus dihitung disetiap rute yang terintegrasi dengan aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	i. Jam sibuk maksimal 10 (sepuluh) menit; ii. Jam tidak sibuk: maksimal 20 (dua puluh) menit; dan iii. Untuk layanan tertentu waktu kedatangan antarbus ditentukan dalam Keputusan Kepala Dinas Perhubungan.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kecepatan Perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan bus normal pada jalan nontol dan jalan tol	Kecepatan maksimal	i. Jalan nontol: kecepatan maksimal 50 (lima puluh) km/jam; dan ii. Jalan tol: kecepatan Maksimal 80 (delapan puluh) km/jam.	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Informasi Pelayanan	Informasi di dalam bus (berupa audio dan visual) untuk menginformasikan penumpang ketika bus sampai di suatu halte/bus stop	Informasi akurat dan terdengar jelas dengan tersebar merata di dalam bus (baik audio dan visual)	i. Informasi visual: tersedia, tersebar merata di dalam bus, dan dapat terbaca dengan baik; ii. Informasi audio: tersedia dan audio memiliki intensitas suara 10 dB	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
				(sepuluh desibel) lebih besar dari kebisingan yang ada namun tidak lebih dari 95 dB (sembilan puluh lima desibel) ; dan iii. Informasi digital yang minimal memberikan informasi posisi bus dan waktu kedatangan bus serta dapat diakses melalui aplikasi <i>online</i> .						
	d. Kendaraan yang Beroperasi	Ketersediaan jumlah bus yang melayani pada rute/trayek	Jumlah kendaraan yang beroperasi diprioritaskan kendaraan mitra Transjakarta	Jumlah rencana operasi pada masing-masing rute sesuai dengan rencana operasi tahunan yang diatur di dalam naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	100%	100%	100%	100%	100%	
	e. Kondisi Kendaraan	Dipastikan kendaraan dilakukan perawatan secara berkala agar dapat beroperasi dengan baik	Kendaraan tidak berhenti operasi disebabkan oleh kerusakan teknis yang diinformasikan dari	Kendaraan tidak mogok dan tidak rusak	100%	100%	100%	100%	100%	

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
					2023	2024	2025	2026	2027
			Indikator	Nilai					
			kejadian lapangan langsung atau media informasi yang dapat dipertanggungjawabkan						
	f. 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) kartu uji; dan d) kartu pengawasan sesuai rute yang dilayani dan izin yang diterbitkan.	i. SIM Umum sesuai jenis kendaraan dan masa berlaku aktif; ii. STNK masa berlaku aktif; iii. Kartu uji masa berlaku aktif; dan iv. Kartu pengawasan sesuai rute yang dilayani dan izin yang diterbitkan serta masa berlaku aktif.	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Sistem Pemosisi Global (<i>Global Positioning System/GPS</i>)	1) Berfungsi sebagai pencatat informasi mengenai pencatatan kilometer dan kinerja operasional bus; dan 2) Terintegrasi dengan ruang kendali utama dan aplikasi <i>mobile</i> /aplikasi <i>web</i> .	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Aktif dan berfungsi secara akurat mencatat data kinerja operasional antara lain: i. pencatat kilometer tempuh harian; ii. posisi bus secara <i>real time</i> ; dan iii. indikator bus beroperasi atau tidak beroperasi.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	h. Lokasi Pengendapan	Lokasi Pengendapan merupakan lokasi yang digunakan parkir kendaraan pada saat <i>split</i> (pengaturan jumlah kendaraan yang beroperasi sesuai dengan kebutuhan penumpang pada saat jam operasi) sehingga tidak menggunakan badan jalan	Lokasi pengendapan dapat menampung kendaraan saat <i>split</i> dan tidak menggunakan badan jalan	Minimal 1 (satu) per trayek	100%	100%	100%	100%	100%
	i. Lokasi Pengaturan Waktu Keberangkatan	Lokasi pengaturan waktu keberangkatan yang berada di titik awal atau akhir pada rute/trayek yang dioperasikan	Lokasi pengaturan waktu keberangkatan berfungsi sebagai tempat kendaraan menunggu jadwal keberangkatan yang tidak mengganggu arus lalu lintas	Maksimal 1 (satu) kendaraan yang menunggu/rute	100%	100%	100%	100%	100%
	j. Pos Petugas Pengaturan Waktu Keberangkatan	Berfungsi sebagai tempat kendaraan putar balik dan mengatur <i>headway</i> sebelum melanjutkan ritase	Jumlah tenda petugas Transjakarta	2 (dua) di asal dan tujuan trayek dan berada dalam kondisi yang bersih dari sampah	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	k. Waktu Berhenti	1) Kondisi tidak ada naik turun penumpang; dan 2) Kondisi terdapat naik turun penumpang.	Lama waktu berhenti	i. Minimal 5 (lima) detik; dan ii. Menyesuaikan hingga proses naik turun penumpang selesai.	100%	100%	100%	100%	100%
	l. Mesin Pembaca Kartu	1) Berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran dan mengetahui jumlah penumpang, lokasi naik/turun penumpang; dan 2) Penumpang wajib <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> kartu.	Tersedia dan berfungsi	i. Dapat digunakan dengan menggunakan kartu dari berbagai operator bank nasional; dan ii. Data <i>tap in/tap out</i> pelanggan terupdate secara <i>real time</i> dan dapat ditarik di akhir operasi.	100%	100%	100%	100%	100%
	m. Layanan Operasional	Melayani lintasan trayek dan Jam operasional sesuai dengan rencana operasional yang berlaku	Kendaraan beroperasi sesuai trayek dan rencana operasional	Kendaraan beroperasi berdasarkan keputusan trayek Dinas Perhubungan	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
					2023	2024	2025	2026	2027
			Indikator	Nilai					
	n. Ketersediaan Bus Stop	Berfungsi sebagai tempat pemberhentian bus dan naik turun penumpang yang disertai dengan informasi pelayanan rute	Bus stop mempunyai spesifikasi berlokasi di tempat yang memiliki potensi kantong penumpang	<ul style="list-style-type: none"> i. Harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca; dan ii. Kondisi baik (bus stop steril dari halangan berjalan kaki). 	100%	100%	100%	100%	100%
	o. Pengaduan Kinerja Layanan	Terselesaikannya aduan kinerja layanan secara tepat dan cepat sesuai dengan naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	Jumlah aduan kinerja layanan dan jangka waktu terselesaikannya aduan kinerja layanan	<ul style="list-style-type: none"> i. Persentase aduan yang terselesaikan; ii. Ketepatan penanganan terhadap aduan; dan iii. Waktu penyelesaian aduan secara cepat dan tepat. 	100%	100%	100%	100%	100%

G. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) LAYANAN ANGKUTAN PENGUMPAN ATAU *FEEDER* BUS KECIL

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Identitas Kendaraan	Stiker berupa: Nomor body kendaraan, asal, tujuan trayek, dan kode kerja sama Transjakarta yang ditempel pada bagian depan, dan belakang kendaraan	Terpasang dengan baik (tidak terkelupas) terbaca jelas dan dilapisi <i>reflector</i>	Paling sedikit 2 (dua) stiker, ditempatkan 1 (satu) di depan dan 1 (satu) di belakang bagian luar kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan	1) Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi; dan 2) Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri.	Tersedia tanda pengenal pengemudi dan dikenakannya seragam oleh awak kendaraan	i. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi; dan ii. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri.	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Kegelapan Kaca Film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung (untuk kendaraan ber-AC)	Persentase kegelapan	Maksimal 30% (tiga puluh persen)	10%	10%	15%	50%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
d. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; 2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus; dan 3) Kendaraan ber CCTV dilengkapi dengan stiker (bertuliskan: "Kendaraan Ini Dilengkapi dengan CCTV").	a) CCTV diletakkan di dalam area pengemudi (pada spion tengah area pengemudi) dan menghadap penumpang dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman; dan b) Stiker diletakan di dalam bus.	i. minimal 1 (satu) CCTV; dan ii. minimal 1 (satu) stiker.	100%	100%	100%	100%	100%
	e. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di bus seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di dalam bus.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	f. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang/ masyarakat apabila terjadi kondisi darurat berisi nomor telepon dan/ atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah stiker per kendaraan tertempel dalam kondisi baik pada bagian dalam dan luar kendaraan	Minimal 3 (tiga) stiker	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Stiker Larangan Kegiatan	1) Larangan merokok untuk menandakan pramudi atau penumpang tidak boleh merokok di dalam kendaraan; dan 2) Stiker larangan mengamen, meminta-minta, atau berjualan di kendaraan.	Terpasang dengan baik (tidak terkelupas) terbaca jelas dan dilapisi <i>reflector</i>	Paling sedikit 1 (satu) di belakang dalam kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
2. Keselamatan	a. SOP Pengoperasian Kendaraan	<p>1) Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; dan</p> <p>2) Menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di pemberhentian yang sudah ditentukan ketika menaikkan dan menurunkan penumpang pengemudi baru diperkenankan untuk menjalankan kendaraan kembali apabila:</p> <ul style="list-style-type: none"> - penumpang telah duduk di dalam kendaraan; dan - kedua kaki penumpang telah menyentuh tanah. 	Penerapan SOP	<p>i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan</p> <p>ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.</p>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	b. Tata Cara Mengemudi	Pengemudi wajib mengendarai bus dengan berkeselamatan yang dipastikan dengan memiliki keterampilan profesional dalam mengendarai bus dan dipastikan pengemudi dalam keadaan sehat pada saat mengemudikan bus	Tidak ditemukan kecelakaan diakibatkan oleh kelalaian pengemudi yang bersumber dari kejadian lapangan langsung atau media informasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Pengemudi tidak menyebabkan kecelakaan yang menimbulkan korban jiwa	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	Waktu istirahat pengemudi	Istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib dilakukan perawatan secara berkala sehingga kendaraan laik jalan	Dilakukan pengecekan rutin secara berkala sebelum kendaraan beroperasi	Dibuktikan dengan dokumen pengecekan kendaraan sebelum beroperasi	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	e. Kompetensi Pengemudi	Memiliki sertifikat pengemudi angkutan umum (SPAU)	Memiliki SPAU yang masih berlaku	Persentase jumlah SPAU dari jumlah pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Fasilitas Keselamatan	Fasilitas dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi alat umum (<i>common tools</i>) dan alat penerangan/senter	Tersedia berfungsi dan masih berlaku, berada di area pramudi	Setidaknya minimal terdiri dari: i. satu buah lampu senter; ii. segitiga pengaman; iii. kunci roda; iv. obeng min (-) dan obeng plus (+); v. kunci pas nomor 10 (sepuluh) dan 12 (dua belas); dan vi. dongkrak 1 (satu) ton.	100%	100%	100%	100%	100%
	g. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya set perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak melebihi masa kedaluwarsa	Tersedia 1 (satu) set Perlengkapan P3K dan disimpan di area pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	h. Pintu Keluar dan/atau Masuk Penumpang	Pintu keluar dan/atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan (untuk kendaraan ber-AC)	Tersedia dan berfungsi	Tersedia dan berfungsi secara baik	10%	10%	15%	50%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kendaraan untuk memberikan keamanan bagi penumpang	Lampu berfungsi dan menyala mulai pukul 18.00 dan jika melewati terowongan, cuaca mendung atau hujan	Minimal 2 (dua) ditempatkan 1 (satu) di ruang pengemudi dan 1 (satu) di ruang penumpang	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kepadatan	Kepadatan penumpang di dalam bus tidak melebihi batas maksimal kapasitas angkut	Disesuaikan dengan jenis mikrotrans	Maksimal Kepadatan 100% (seratus persen)	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC	Suhu di dalam bus	Maksimal 26 ^o C (dua puluh enam derajat selsius)	10%	10%	15%	50%	100%
	d. Batas Barang Bawaan	Barang bawaan penumpang tidak mengganggu penumpang lain dan mengurangi kapasitas angkut kendaraan dan tidak diletakkan di luar kendaraan	Penempatan barang bawaan	Tidak diperbolehkan di luar/atas kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
	e. Kebersihan dan Kerapian	Kebersihan dan kerapian diberlakukan kepada: 1) kebersihan kendaraan dengan dicuci setiap hari untuk memberikan kenyamanan pada penumpang; dan 2) Pengemudi berpenampilan bersih, rapi, dan mengenakan sepatu pada saat bertugas.	Pengemudi dan kendaraan beroperasi dalam kondisi bersih dan rapi	Pengemudi dan kendaraan beroperasi dalam kondisi bersih dan rapi	100%	100%	100%	100%	100%
4. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	b. Kursi Prioritas	Tempat duduk di dalam bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil	Tersedia dan ditandai dengan stiker yang ditempel pada <i>dashboard</i> dan Jumlah kursi prioritas yang dilengkapi dengan <i>seatbelt</i>	Minimal 1 (satu), 1 (satu) stiker dan minimal 1 (satu) kursi per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
5. Keteraturan	a. Waktu Kedatangan (<i>Headway</i>)	Waktu kedatangan antarkendaraan dalam satu rute titik pemberhentian	Waktu kedatangan antarbus dihitung disetiap rute yang terintegrasi dengan aplikasi <i>mobile</i> atau aplikasi <i>web</i>	i. Jam sibuk: maksimal 5 (lima) menit; dan ii. Jam tidak sibuk: maksimal 10 (sepuluh) menit.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Kecepatan Perjalanan	Mematuhi batas kecepatan maksimal untuk jalan di kawasan nonpermukiman dan permukiman	Kecepatan maksimal	i. Maksimal 50 (lima puluh) km/jam kawasan nonpermukiman; dan ii. Maksimal 20 (dua puluh) km/jam kawasan permukiman.	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Informasi Pelayanan	Informasi minimal terdiri atas daftar rute, lintasan/rute, waktu kedatangan, dan keberangkatan bus dapat diakses melalui aplikasi <i>online</i>	Terintegrasi dengan aplikasi <i>online</i>	Informasi digital yang minimal memberikan informasi posisi bus dan waktu kedatangan bus serta dapat diakses melalui aplikasi <i>online</i>	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	d. Kendaraan yang Beroperasi	Ketersediaan jumlah pelayanan kendaraan pada rute dan jam operasional (05.00-23.00)	Jumlah kendaraan yang beroperasi	Jumlah rencana operasi pada masing-masing rute sesuai dengan rencana operasi tahunan yang diatur di dalam naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kondisi Kendaraan	Dipastikan kendaraan dilakukan perawatan secara berkala agar dapat beroperasi dengan baik	Kendaraan tidak berhenti operasi disebabkan oleh kerusakan teknis yang diinformasikan dari kejadian lapangan langsung atau media informasi yang dapat dipertanggungjawabkan	Kendaraan tidak mogok dan tidak rusak	100%	100%	100%	100%	100%
	f. 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) kartu uji; dan d) kartu pengawasan sesuai rute yang dilayani dan izin yang diterbitkan.	Kendaraan dilengkapi dengan dokumen perjalanan yang memiliki masa berlaku aktif saat beroperasi yang terdiri dari: i. SIM umum sesuai jenis kendaraan; ii. STNK; iii. kartu uji; dan	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
				iv. kartu pengawasan sesuai rute yang dilayani dan izin yang diterbitkan.					
	g. Sistem Pemosisi <i>Global (Global Positioning System/GPS)</i>	1) Berfungsi sebagai pencatat informasi mengenai pencatatan kilometer dan kinerja operasional armada; dan 2) Terintegrasi dengan ruang kendali utama dan aplikasi <i>mobile/aplikasi web</i> .	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Aktif dan berfungsi secara akurat mencatat data kinerja operasional antara lain: i. pencatat kilometer tempuh harian; ii. posisi bus secara <i>real time</i> ; dan iii. indikator bus beroperasi atau tidak beroperasi.	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Lokasi Pengendapan	Lokasi pengendapan merupakan lokasi yang digunakan parkir kendaraan pada saat <i>split</i> (pengaturan jumlah kendaraan yang beroperasi sesuai dengan kebutuhan penumpang pada saat jam operasi) sehingga tidak menggunakan badan jalan	Lokasi pengendapan dapat menampung kendaraan saat <i>split</i> dan tidak menggunakan badan jalan	Minimal 1 (satu) per trayek	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	i. Lokasi Pengaturan Waktu Keberangkatan	Lokasi pengaturan waktu keberangkatan yang berada di titik awal atau akhir pada rute/trayek yang dioperasikan	Lokasi pengaturan waktu keberangkatan berfungsi sebagai tempat kendaraan menunggu jadwal keberangkatan yang tidak mengganggu arus lalu lintas	Maksimal 1 (satu) kendaraan yang menunggu per rute	100%	100%	100%	100%	100%
	j. Pos Petugas Pengaturan Waktu Keberangkatan	Berfungsi sebagai tempat kendaraan puat balik dan mengatur <i>headway</i> sebelum melanjutkan ritase	a) Jumlah tenda petugas Transjakarta; dan b) Kebersihan dan keamanan tenda petugas Transjakarta.	2 (dua) di asal dan tujuan trayek dan berada dalam kondisi yang bersih dari sampah	100%	100%	100%	100%	100%
	k. Waktu Berhenti	1) Kondisi tidak ada naik turun penumpang; dan 2) Kondisi terdapat naik turun penumpang.	Lama waktu berhenti	i. Minimal 5 (lima) detik; dan ii. Menyesuaikan hingga proses naik turun penumpang selesai.	100%	100%	100%	100%	100%
	l. Layanan Operasional	Melayani lintasan trayek dan jam operasional sesuai dengan rencana operasional yang berlaku	Kendaraan beroperasi sesuai trayek dan rencana operasional	Kendaraan beroperasi sesuai Keputusan Kepala Dinas Perhubungan mengenai trayek	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	m. Fasilitas Penyimpanan Kendaraan	Berfungsi 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%
	n. Mesin Pembaca Kartu	1) Berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran, mengetahui jumlah penumpang, dan lokasi naik/turun penumpang; dan 2) Penumpang wajib <i>tap in</i> pada saat masuk bus dan penumpang wajib <i>tap out</i> kartu pada saat keluar bus.	Tersedia dan berfungsi	i. Dapat digunakan dengan menggunakan kartu dari berbagai operator bank nasional; dan ii. Proporsi jumlah <i>tap in</i> harus seimbang dengan jumlah <i>tap out</i> (standar deviasi sesuai standar teknis).	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	o. Ketersediaan Bus Stop	Berfungsi sebagai tempat pemberhentian bus dan naik turun penumpang yang disertai dengan informasi pelayanan rute	Bus <i>stop</i> mempunyai spesifikasi berlokasi di tempat yang memiliki potensi kantong penumpang	<ul style="list-style-type: none"> i. Harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca; dan ii. Kondisi baik (bus <i>stop</i> steril dari halangan berjalan kaki). 	100%	100%	100%	100%	100%
	p. Pengaduan Kinerja Layanan	Terselesaikannya aduan kinerja layanan secara tepat dan cepat sesuai dengan naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	Jumlah aduan kinerja layanan dan jangka waktu terselesaikannya aduan kinerja layanan	<ul style="list-style-type: none"> i. Persentase aduan yang terselesaikan; ii. Ketepatan penanganan terhadap aduan; dan iii. Waktu penyelesaian aduan secara cepat dan tepat. 	100%	100%	100%	100%	100%

H. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) LAYANAN ANGKUTAN *TRANS CARE*

Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian					
		Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Keamanan	a. Identitas Kendaraan	Nomor <i>body</i> kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri, dan kanan kendaraan	a) Jumlah stiker yang terpasang; dan b) Kerapian.	Minimal 3 (tiga) nomor <i>body</i>	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Seragam dan Tanda Pengenal Pengemudi, dan Awak Kendaraan	Seragam dan tanda pengenal pengemudi dan awak kendaraan	a) Kelengkapan identitas; dan b) Kerapian.	Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Petugas dalam Kendaraan	Orang yang bertugas mendampingi pelanggan difabel selain pengemudi	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) orang per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Lampu Isyarat Tanda Bahaya	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang kemudi	Lampu isyarat tanda darurat	Minimal 1 (satu) unit per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Kegelapan Kaca	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan kaca	Maksimal 60% (enam puluh persen)	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	f. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/ CCTV</i>)	1) Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; 2) CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus; dan 3) Kendaraan ber-CCTV dilengkapi dengan stiker (bertuliskan: "Kendaraan Ini Dilengkapi Dengan CCTV").	a) CCTV diletakkan di dalam area pengemudi (pada spion tengah area pengemudi) dan menghadap penumpang dengan waktu penyimpanan <i>file</i> video selama 30 (tiga puluh) hari setelah perekaman; dan b) Stiker diletakan di dalam bus.	i. Minimal 1 (satu) CCTV; dan ii. Minimal 1 (satu) stiker.	100%	100%	100%	100%	100%
2. Keselamatan	a. SOP Pengoperasian Layanan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat: 1) Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan; dan 2) Tata tertib menaikkan dan menurunkan pelanggan dan lain-lain	a) Ketersediaan buku SOP di dalam bus; dan b) Pemahaman SOP oleh pengemudi dan petugas dalam kendaraan.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP.	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	b. SOP Penanganan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan awak kendaraan dan pelanggan	a) Ketersediaan buku SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi dan petugas dalam kendaraan.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP.	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	Waktu istirahat pengemudi	Istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Kelengkapan Administrasi Kendaraan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan	Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari: a) STNK; dan b) buku uji.	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	e. 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: 1) tabung pemadam kebakaran; dan 2) lampu senter	a) Jumlah yang berfungsi baik; dan b) Kondisi baik.	100% (seratus persen) berfungsi sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	100%	100%	100%	100%	100%
	f. Ketersediaan Nomor Pengaduan	Tersedia informasi mengenai nomor pengaduan di kendaraan	Jumlah stiker per kendaraan tertempel dalam kondisi baik pada bagian dalam dan luar kendaraan	minimal 1 (satu) stiker	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	g. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70% (tujuh puluh persen)	Tersedianya set perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak melebihi masa kedaluwarsa	Tersedia 1 (satu) set perlengkapan P3K dan disimpan di area pengemudi	100%	100%	100%	100%	100%
	h. Interior Kendaraan	Luasan interior kendaraan dapat menampung pelanggan difabel yang memerlukan keleluasaan tempat	a) Adanya ruang kursi roda dan <i>ramp</i> untuk tunadaksa; dan b) Standar mobil penumpang biasa untuk difabel lainnya.	Tersedia	100%	100%	100%	100%	100%
3. Kenyamanan	a. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kendaraan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan	Pencahayaan di dalam kendaraan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	b. Fasilitas Pengatur Suhu Ruang	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC	Suhu di dalam kendaraan	Maksimal 25 ^o C (dua puluh lima derajat selsius)	100%	100%	100%	100%	100%
4. Kesetaraan	a. SOP Inklusivitas	Tata tertib perlakuan terhadap penumpang disabilitas untuk memastikan kelancaran perjalanan pengguna	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; dan b) Penerapan SOP oleh pengemudi.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; dan ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian.	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Akses pada Layanan	Pemesanan terbuka bagi setiap difabel	Pemesanan dilakukan secara <i>first come</i> dan <i>first serve basis</i>	Difabel terlayani sesuai pesanan	100%	100%	100%	100%	100%
5. Keteraturan	a. Ketepatan Waktu	Layanan diberikan sesuai waktu pemesanan	Tiba tepat waktu di lokasi penjemputan	Difabel dijemput sesuai waktu pesanan	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Data Pelanggan	Daftar pelanggan dibuat untuk memastikan pelayanan yang baik	Data pelanggan dilakukan pembaruan setiap hari	Data pelanggan terkini disampaikan kepada pengemudi dan petugas	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	c. Kemudahan Pemesanan	Kemudahan pelanggan mendapat layanan Transjakarta <i>Cares</i>	Pelanggan dapat mudah melakukan pemesanan 1 (satu) hari sebelum layanan diperlukan melalui SMS dan/atau telepon	Pemesanan melalui SMS dan/atau telepon	100%	100%	100%	100%	100%
	d. Kemudahan Penjemputan	Penyandang disabilitas dijemput di titik penjemputan dan dibantu apabila lokasi penjemputan tidak memungkinkan kendaraan masuk	Pelanggan dapat menggunakan layanan dari lokasi awal hingga titik transit	Pelanggan menggunakan layanan dari titik penjemputan hingga lokasi transit dengan pendampingan dari petugas	100%	100%	100%	100%	100%
	e. Layanan Operasional	Melayani dengan rute sesuai kebutuhan pelanggan	Ketersediaan jumlah pelayanan kendaraan pada rute dan jam operasional (06.00-20.00)	Kendaraan beroperasi pada rentang jam layanan operasional	100%	100%	100%	100%	100%

Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Target Pencapaian				
			Indikator	Nilai	2023	2024	2025	2026	2027
	f. Pengaduan Kinerja Layanan	Terselesaikannya aduan kinerja layanan secara tepat dan cepat sesuai dengan naskah perjanjian antara Dinas Perhubungan dengan PT Transportasi Jakarta	Jumlah aduan kinerja layanan dan jangka waktu terselesaikannya aduan kinerja layanan	i. Persentase aduan yang terselesaikan; ii. Ketepatan penanganan terhadap aduan; dan iii. Waktu penyelesaian aduan secara cepat dan tepat.	100%	100%	100%	100%	100%

Pj. GUBERNUR DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

HERU BUDI HARTONO