



**GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

**PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR 33 TAHUN 2017

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL
LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 telah diatur mengenai Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Transjakarta-Busway;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan menjamin mutu pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat PT Transportasi Jakarta mengembangkan jasa layanan angkutan umum yang meliputi jasa layanan angkutan umum pengumpan, layanan integrasi, layanan angkutan umum Transjabodetabek dan layanan angkutan umum lainnya yang memerlukan standar pelayanan minimal di dalam pengoperasiannya, maka Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu disempurnakan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 27 Tahun 2015;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 29 Tahun 2015;
8. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2014;
9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 tentang Transportasi;
10. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Sistem Bus Rapid Transit;
11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
12. Peraturan Gubernur Nomor 142 Tahun 2013 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 161 Tahun 2014;
13. Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pengadaan Jasa Layanan Angkutan Umum Transportasi Jakarta sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 196 Tahun 2016;

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. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

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

15. Waktu Tunggu adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan kendaraan di satu titik halte pada saat jam tidak sibuk maupun saat jam sibuk.
16. Jam Sibuk adalah jam operasi pada saat banyak pengguna jasa, yaitu pada pukul 06.00-09.00 WIB dan 16.00-20.00 WIB dan/atau jam-jam lainnya yang ditetapkan oleh Perseroan.
17. Jam Operasional adalah waktu operasional Layanan Angkutan Umum Transjakarta dimulai dari pukul 05.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB, atau waktu lainnya berdasarkan rencana operasi yang ditetapkan oleh Perseroan.
18. Kecepatan Rata-rata Perjalanan adalah kecepatan bergerak bus secara rata-rata seperti yang tertera pada speedometer bus selama waktu pelayanan dengan maksimal kecepatan paling tinggi 50 km/jam (lima puluh kilometer per jam), kecuali dalam hal bus beroperasi di jalan tol.
19. Kemudahan Akses Menuju atau dari Halte adalah waktu paling cepat yang dibutuhkan pengguna jasa dari ujung akses menuju halte dan sebaliknya, termasuk transit antar halte.
20. Kebersihan di Dalam Halte adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau baik di lantai halte maupun interior ruang halte.
21. Kebersihan Dalam Bus adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau baik di lantai, dinding dalam, jendela, pintu, panel-panel di dalam bus dan eksterior.
22. Kemudahan Mendapatkan Informasi adalah ketersediaan informasi dan kemudahan pengguna jasa/calon pengguna jasa untuk mendapatkan informasi tentang Layanan Angkutan Umum Transjakarta dengan mudah melalui call center, internet, media pengumuman di halte serta media informasi lainnya.
23. Layanan Angkutan Umum Transjakarta adalah Layanan Sistem BRT, Layanan Angkutan Umum Pengumpan, Layanan Integrasi, Layanan Angkutan Transjabodetabek dan Layanan Angkutan Umum Lainnya yang dikelola oleh Perseroan.
24. Layanan Sistem BRT adalah layanan angkutan dalam Sistem BRT.
25. Layanan Angkutan Umum Reguler adalah layanan angkutan perkotaan yang dioperasikan oleh Perseroan meliputi layanan yang berhimpitan atau tidak berhimpitan dengan sebagian koridor angkutan umum massal berbasis jalan dan/atau terkoneksi pada halte angkutan massal tertentu termasuk Halte BRT.
26. Layanan Angkutan Transjabodetabek adalah layanan angkutan dengan menggunakan bus-bus pendukung yang melayani wilayah kota-kota yang berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi yang diintegrasikan ke dalam Sistem BRT.

27. Layanan Angkutan Penugasan adalah layanan angkutan umum sesuai penugasan dari Pemerintah Daerah atau Dinas Perhubungan dalam jenis layanan dan/atau trayek tertentu.
28. 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.

BAB II

SPM

Pasal 2

- (1) SPM pada Layanan Angkutan Umum Transjakarta, meliputi :
 - a. jenis pelayanan yang terdiri atas :
 1. Layanan Sistem BRT; dan
 2. Layanan Angkutan Umum Lainnya.
 - b. indikator kinerja dan nilai; dan
 - c. tahun pencapaian.
- (2) Layanan Angkutan Umum Lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a angka 2 meliputi :
 - a. Layanan Angkutan Umum Reguler;
 - b. Layanan Angkutan Transjabodetabek; dan
 - c. Layanan Angkutan Penugasan.

Pasal 3

Indikator kinerja Layanan Angkutan Umum Transjakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b meliputi :

- a. keamanan;
- b. keselamatan;
- c. kenyamanan;
- d. keterjangkauan;
- e. kesetaraan; dan
- f. keteraturan.

Pasal 4

Jenis pelayanan, indikator kinerja dan nilai serta tahun pencapaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5

- (1) Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut.
- (2) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte; dan
 - b. keamanan di bus.
- (3) Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. petugas keamanan;
 - b. informasi gangguan keamanan; dan
 - c. televisi sirkuit tertutup (Closed Circuit Television/CCTV)
- (4) Keamanan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
 - a. identitas kendaraan;
 - b. tanda pengenal pengemudi dan seragam awak kendaraan;
 - c. lampu isyarat tanda darurat;
 - d. petugas dalam bus (petugas on-board);
 - e. penggunaan kaca film sesuai ketentuan; dan
 - f. televisi sirkuit tertutup (Closed Circuit Television/CCTV).

Pasal 6

- (1) Keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kejadian kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.
- (2) Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. keselamatan pada manusia; dan
 - b. keselamatan di dalam bus.

- (3) Keselamatan pada manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan;
 - b. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat; dan
 - c. jam istirahat pengemudi.
- (4) Keselamatan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
 - a. kelaikan kendaraan;
 - b. peralatan keselamatan;
 - c. fasilitas kesehatan;
 - d. informasi nomor pengaduan;
 - e. fasilitas pegangan pengguna jasa berdiri; dan
 - f. pintu keluar dan/atau masuk pengguna jasa.
- (5) Apabila terjadi kejadian kecelakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka digunakan mekanisme perhitungan denda sebagaimana diatur dalam Naskah Perjanjian Subsidi antara Perseroan dan Dinas Perhubungan.

Pasal 7

- (1) Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa.
- (2) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte; dan
 - b. kenyamanan di dalam bus.
- (3) Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. lampu penerangan;
 - b. fasilitas penunjang sirkulasi udara;
 - c. petugas kebersihan;
 - d. jumlah orang per luas lantai; dan

- e. fasilitas kemudahan naik/turun pengguna jasa.
- (4) Kenyamanan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
- a. lampu penerangan;
 - b. faktor muat; dan
 - c. fasilitas pengatur suhu ruangan.

Pasal 8

- (1) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan Layanan Angkutan Umum Transjakarta dengan tarif angkutan yang terjangkau.
- (2) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa kemudahan akses pengguna jasa menggunakan angkutan umum massal dengan trayek/rute angkutan umum yang berkelanjutan, paling sedikit dengan tersedianya 1 (satu) rute angkutan umum lanjutan dalam Layanan Angkutan Umum Transjakarta.

Pasal 9

- (1) Kesetaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang disabilitas (difabel), manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil.
- (2) Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. kursi prioritas; dan
 - b. ruang khusus untuk kursi roda.

Pasal 10

- (1) Keteraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

- (2) Keteraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. waktu kedatangan antar bus (headway);
 - b. kecepatan perjalanan;
 - c. waktu berhenti di halte;
 - d. informasi pelayanan;
 - e. informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan;
 - f. sistem pembayaran;
 - g. dokumen perjalanan; dan
 - h. sistem pemosisi global (Global Positioning System/GPS)

BAB III

PELAKSANAAN

Pasal 11

- (1) SPM dilaksanakan oleh Perseroan sesuai dengan kontrak.
- (2) Direksi Perseroan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan angkutan umum Transjakarta sesuai dengan SPM yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur ini.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 12

- (1) Kepala Dinas Perhubungan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian SPM oleh Perseroan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengacu pada Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Gubernur ini yang meliputi :
 - a. pemenuhan pelayanan angkutan sesuai jenis layanan;
 - b. pemenuhan persyaratan teknis dan laik operasi Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
 - c. jumlah frekuensi perjalanan yang dicapai;
 - d. lintas pelayanan Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
 - e. jarak lintas Layanan Angkutan Umum Transjakarta;

- f. faktor muat pada lintas pelayanan Layanan Angkutan Umum 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 monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Kepala Dinas Perhubungan dapat mengikutsertakan SKPD/UKPD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

BAB V

PELAPORAN

Pasal 13

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

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 14

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan monitoring dan evaluasi pencapaian SPM ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perhubungan.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Pada saat Peraturan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Transjakarta-Busway, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 16

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 23 Maret 2017

Plt. GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SUMARSONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 Maret 2017

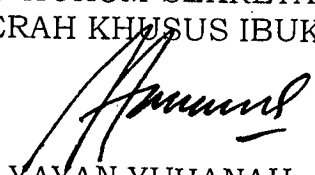
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2017 NOMOR 71014

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


YAYAN YUHANAH
NIP 196508241994032003

Lampiran I : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta

Nomor 33 TAHUN 2017
Tanggal 23 Maret 2017

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA UNTUK LAYANAN SISTEM BRT

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
1. Keamanan								
a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1. Petugas Keamanan	a. Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte terdiri dari 1 (satu) petugas barrier/keamanan dan 1 (satu) petugas kasir; b. Khusus untuk halte tipe B petugas juga merangkap sebagai petugas barrier/keamanan dan kasir.	Jumlah petugas per tipe halte	a. Halte Tipe A: Minimal 2 (dua) orang; b. Halte Tipe B: Minimal 1 (satu) orang.	100%	100%	100%	100%
	2. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan Penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telpon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.	Jumlah Stiker per halte tertempel dalam kondisi baik	Minimal 2 (dua) stiker	100%	100%	100%	100%
	3. Televisi Sirkuit Tertutup (Closed Circuit Television/ CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus.	Jumlah CCTV per halte	Minimal 1 (satu) CCTV	90%	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
b. Bus	1. Identitas Kendaraan	a. Papan trayek/rute berupa LED yang dipasang pada bagian depan, kiri dan kanan kendaraan; b. Nomor body kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan.	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor body per kendaraan	Minimal 3 (tiga) LED (tiga) nomor body	100%	100%	100%	100%
	2. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan	a. Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi; b. Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri.	Tersedia Tanda Pengenal Pengemudi dan dikenakannya Seragam oleh awak kendaraan	a. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi; b. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri.	100%	100%	100%	100%
	3. Lampu Isyarat Tanda Darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi.	Lampu isyarat tanda darurat	Berfungsi	100%	100%	100%	100%
	4. Petugas Dalam Bus	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan di dalam bus.	Jumlah petugas per tipe bus	Minimal 1 (satu) orang per unit bus	100%	100%	100%	100%
	5. Kegelapan Kaca film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Maksimal 60%	100%	100%	100%	100%
	6. Televisi Sirkuit Tertutup (Closed Circuit Television/ CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus; b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus.	Jumlah CCTV per kendaraan	a. Medium/ single/ maxi bus: 1 (satu) CCTV; b. Articulated bus: 2 (dua) CCTV.	100%	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
2. Keselamatan								
a. Manusia	1. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat : a. Tata tertib mengemudi/operasional kendaraan b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board.	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
	2. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan awak kendaraan dan penumpang	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
	3. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut, yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional (Termasuk pada saat pengisian Bahan Bakar).	Waktu istirahat pengemudi	Minimal 30 (tiga puluh) menit	100%	100%	100%	100%
b. Bus	1. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib laik jalan	Dilengkapi dengan Buku Uji, Tanda Uji dan Plat Uji per kendaraan	Masa berlaku Uji Berkala masih aktif	100%	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
	2. Peralatan Keselamatan	<p>Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi:</p> <p>a. Palu pemecah kaca b. Tabung pemadam kebakaran; dan c. Tombol pembuka pintu otomatis d. Lampu Senter</p>	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	a. Palu pemecah 2 (dua) buah b. Tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah c. Tombol pembuka pintu otomatis 1 (satu) buah d. Lampu senter 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
	3. Fasilitas Kesehatan	<p>Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang paling sedikit terdiri dari: kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70%.</p> <p>Informasi yang disampaikan penumpang/masyarakat apabila terjadi kondisi darurat berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat</p>	<p>Tersedianya Perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak melebihi masa kadaluarsa</p>	1 (satu) set	100%	100%	100%	100%
	4. Informasi Nomor Pengaduan	Informasi yang disampaikan penumpang/masyarakat apabila terjadi kondisi darurat berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah tampilan nomor pengaduan di dalam dan di luar bus	a. Di dalam bus : 2 (dua) buah b. Di luar bus : 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
	5. Fasilitas Pegangan Pengguna Jasa Berdiri	Alat bantu pengguna jasa yang berdiri di dalam bus	a. Ketersediaan sesuai spesifikasi teknis b. Berfungsi dengan baik	Tersedia dan berfungsi	100%	100%	100%	100%
	6. Pintu Keluar dan/atau Masuk Pengguna Jasa	a. Pintu berfungsi secara otomatis b. 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%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)						
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020			
3. Kenyamanan											
a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi Penumpang	Tingkat pencahayaan per halte	Minimal rata-rata 100 Lux	100%	100%	100%	100%			
		2. Fasilitas Penunjang Sirkulasi Udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC (air conditioner) atau kipas angin (fan)	Tersedianya fasilitas penunjang sirkulasi udara	Harus tersedia dan difungsikan pada jam operasional	100%	100%	100%	100%		
			3. Petugas Kebersihan	Orang yang bertugas menjaga kebersihan halte yang dilengkapi dengan alat kebersihan	Tersedianya Petugas Kebersihan sesuai Kelompok Penugasan	Minimal 1 (satu) orang	100%	100%	100%	100%	
				4. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi Penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	a. Maksimal 4 org/m ² (jam sibuk) b. Maksimal 2 org/m ² (jam tidak sibuk)	90%	95%	100%	100%
					5. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Pengguna Jasa	Memberikan kemudahan Penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm.	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tinggi lantai Halte dan bus sama	95%	100%	100%
b. Bus	1. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus (ruang penumpang) untuk memberikan kenyamanan bagi Penumpang	Pencahayaan di dalam bus	Tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%			
		2. Faktor Muat	Perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas angkut	Faktor Muat Maksimum	100 %	80%	90%	100%			
			3. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (air conditioner)	Suhu di dalam bus	maksimal 25°C	95%	95%	100%		

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)				
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020	
4	Keterjangkauan								
	Ketersediaan Integrasi Angkutan	Kemudahan akses penumpang menggunakan angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan	Tersedianya angkutan umum lanjutan di setiap halte	Minimal 1 (satu) trayek/ rute angkutan umum lanjutan	95%	100%	100%	100%	100%
5	Kesetaraan								
	a. Kursi Prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil	Jumlah kursi prioritas sesuai jenis bus	a. Bus Single/Maxi/Articulated : Minimal 4 (empat) b. Bus Sedang : Minimal 2 (dua)	100%	100%	100%	100%	100%
	b. Ruang Khusus Untuk Kursi Roda	Ruang di dalam bus yang diperuntukkan bagi Penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah ruang khusus	Minimal 1 (satu)	100%	100%	100%	100%	100%
6	Keteraturan								
	a. Waktu Kedatangan Antar Bus (Headway)	Waktu kedatangan antar bus dalam satu trayek/rute yang sama di satu titik halte	Waktu antar kedatangan maksimal	a. Jam sibuk : 7 menit b. Jam tidak sibuk : 15 menit c. AMARI : 30 menit	80%	90%	100%	100%	100%
	b. Kecepatan Perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan bus normal (kecuali di jalan tol)	Kecepatan maksimal	50 km/jam	100%	100%	100%	100%	100%
	c. Waktu Berhenti di Halte	Waktu berhenti bus normal	Waktu berhenti maksimal	60 detik	100%	100%	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
d. Informasi Pelayanan		<p>a. Informasi di dalam halte minimal memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama halte - Peta lokasi halte transit di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi - Penunjuk Jalur antrian - Peta jaringan seluruh koridor Transjakarta <p>b. Informasi di dalam bus (berupa audio dan/atau visual) untuk memperjelas Penumpang yang akan turun di suatu halte.</p>	Informasi yang jelas	Harus tersedia	100%	100%	100%	100%
e. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan		<p>a. Informasi di dalam halte kepada Penumpang mengenai waktu kedatangan bus. dalam bentuk elektronik (TV Display)</p> <p>b. Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan</p> <p>c. Akurasi Informasi kedatangan dan keberangkatan bus</p>	a. Tersedianya sarana Informasi elektronik b. Informasi yang akurat	Minimal 1 (satu) TV Display	90%	100%	100%	100%
f. Sistem Pembayaran		Metode pembelian tiket yang praktis, mudah dan transparan	Tersedianya sistem E-Ticketing	Di semua halte Layanan Sistem BRT	100%	100%	100%	100%
g. Dokumen Perjalanan		Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan.	Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari : a. SIM Umum sesuai jenis kendaraan b. STNK c. Buku Uji d. Kartu Pengawasan	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%

No	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)				
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020	
			jenis kendaraan b. STNK c. Buku Uji d. Kartu Pengawasan						
	h. Sistem Pemosisi Global (Global Positioning System /GPS)	a. Berfungsi sebagai pencatat kilometer tempuh bus b. Terintegrasi dengan ruang kendali utama	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Berfungsi	100%	100%	100%	100%	

Plt. GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SUMARSONO

Lampiran II : Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta

Nomor 33 TAHUN 2017
Tanggal 23 Maret 2017

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA UNTUK LAYANAN ANGKUTAN UMUM LAINNYA

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
1.	Keamanan							
	a. Bus Stop	Berfungsi sebagai rambu bagi Penumpang bahwa halte/bus stop tersebut dilayani oleh Transjakarta	Jumlah	1 (satu) unit rambu bus stop dengan logo Transjakarta yang mudah dilihat dan dilapisi reflector/scotchlight	80%	85%	90%	95%
	b. Bus	a. Papan trayek/rute berupa LED yang dipasang pada bagian depan, kiri dan kanan kendaraan b. Nomor body kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor body per kendaraan	Minimal 2 (dua) LED Minimal 3 (tiga) nomor body	100%	100%	100%	100%
		a. Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi b. Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri	Tersedia Tanda Pengenal Pengemudi dan dikenakannya seragam oleh awak kendaraan	a. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi b. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri	100%	100%	100%	100%
	3. Lampu Isyarat Tanda Darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi	Lampu isyarat tanda darurat	Berfungsi	80%	80%	80%	80%

No.	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
				Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
		4. Petugas dalam bus	Orang yang bertugas menangani ticketing, menjaga kebersihan, ketertiban dan keamanan Penumpang di dalam mobil bus atau dengan teknologi yang memiliki fungsi yang sama	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) petugas atau satu alat teknologi per unit kendaraan	80%	85%	90%	95%
		5. Kegelepan Kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelepan	Maksimal 60% per unit kendaraan	80%	100%	100%	100%
		6. Televisi Sirkuit Tertutup (Closed Circuit Television/ CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus. b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus	Jumlah CCTV per kendaraan	Minimal 1 (satu) CCTV	90%	100%	100%	100%
2.	Keselamatan								
	a. Manusia	1. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya ditetapkan memuat : a. Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan b. Tata tertib menaikan dan menurunkan Penumpang dan lain-lain.	a. Ketersediaan buku SOP di dalam bus b. Pemahaman dan Penerapan SOP oleh pengemudi dan petugas on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
		2. SOP Penanganan Keadaan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan pengemudi dan Penumpang, sekurang-kurangnya ditetapkan memuat tata cara penanganan pintu bus yang rusak, bus terbakar atau mogok dan lain-lain.	a. Ketersediaan buku SOP di dalam bus b. Pemahaman dan Penerapan SOP oleh pengemudi dan petugas on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%

No.	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
				Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
		3. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut, yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional (Termasuk pada saat pengisian Bahan Bakar)	Pengemudi mendapatkan jatah istirahat minimal 30 (tiga puluh) menit	Pola operasi yang telah memperhitungkan waktu istirahat pengemudi sebagaimana tertuang dalam Jadwal shift kerja/Rencana Operasi Operator/Swakelola	100%	100%	100%	100%
	b. Bus	1. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan sebelum dioperasikan wajib lulus uji laik jalan	a. Pemenuhan laik jalan b. Stiker lulus uji KIR c. Buku KIR	a. Lulus pengecekan uji KIR b. Stiker lulus uji KIR terpasang dalam keadaan baik c. Buku Uji KIR masih aktif	100%	100%	100%	100%
		2. Peralatan Keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker dan paling sedikit meliputi : a. Palu pemecah kaca minimal 2 (dua) buah untuk single bus dan minimal 4 (empat) buah untuk articulated bus b. Tabung pemadam kebakaran; dan c. Tombol pembuka pintu otomatis d. Lampu Senter	a. Jumlah yang berfungsi baik; b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	100%	100%	100%	100%
		3. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan) yang terdiri sekurang-kurangnya dari kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70%.	Jumlah	1 (satu) set ditempatkan di setiap bus	100%	100%	100%	100%

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
			Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
	4. Informasi Tanggap Darurat	Informasi yang disampaikan Penumpang apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditemplel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%
	5. Fasilitas Pelayanan Jasa Berdiri	Alat bantu pengguna jasa berdiri	a. Jumlah yang berfungsi baik; b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	100%	100%	100%	100%
	6. Pintu Keluar dan/atau Masuk Pengguna Jasa	a. Pintu berfungsi secara otomatis b. 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%
3	Kenyamanan							
	Bus	1. Lampu Penerangan 2. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Pencahayaan di dalam bus	Tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%
		Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (air conditioner)	Suhu di dalam bus	Maksimal 25°C	100%	100%	100%	100%
4	Kesetaraan							
	Kursi prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita dan wanita hamil	Jumlah kursi	Minimal 2 (dua) kursi per unit kendaraan	100%	100%	100%	100%
5	Keterangan							
	a. Waktu Kedatangan Antar Bus (Headway)	Waktu kedatangan antar bus dalam satu trayek/rute yang sama di satu titik halte	Waktu	Maksimal 30 menit	100%	100%	100%	100%
	b. Waktu berhenti di halte	Waktu berhenti mobil bus di setiap Bus Stop	Waktu	Maksimal 60 detik	100%	100%	100%	100%

No.	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
	b. Waktu berhenti di halte	c. Informasi rute/trayek yang akan dilayani		Indikator	Nilai	2017	2018	2019	2020
			Waktu berhenti mobil bus di setiap Bus Stop	Waktu	Maksimal 60 detik	100%	100%	100%	100%
			Informasi di dalam bus (berupa audio dan/atau visual) untuk memperjelas Penumpang yang akan turun di suatu Bus Stop.	Informasi yang jelas	Harus tersedia	90%	90%	100%	100%
				Bus Stop mempunyai spesifikasi minimal seperti : a) Papan trayek b) Jadwal Operasional c) Berlokasi di tempat yang memiliki potensi kantong penumpang	a. Harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca b. Kondisi baik	90%	90%	100%	100%
	d. Ketersediaan Bus Stop		Berfungsi sebagai pemberhentian bus dan turunnya penumpang tempat naik	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	c. Berfungsi	100%	100%	100%	100%
	e. Sistem Pemosisi Global (Global Positioning System/GPS)		a. Berfungsi sebagai pencatat kilometer tempuh bus b. Terintegrasi dengan ruang kendali utama						

Pt. GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

ttd

SUMARSONO