

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan minimal Bus Trans Jogja belum memenuhi standar dari Peraturan Menteri 29 tahun 2015, yaitu tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Karena ada beberapa poin yang belum diterapkan dalam standar pelayanan minimal (SPM) Bus Trans Jogja.

Dengan demikian maka, standar pelayanan minimal Bus Trans Jogja di evaluasi kembali untuk menyesuaikan dengan Peraturan Menteri 29 tahun 2015, yaitu tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, sehingga dalam penerapan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan di atas bahwa standar pelayanan minimal (SPM) Bus Trans Jogja masih belum memenuhi beberapa poin dari standar Peraturan Menteri 29 tahun 2015, yaitu tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek.

Dengan demikian perlu diperhatikan, bagi pihak pemerintah yang berwenang di sektor transportasi khususnya untuk standar pelayanan minimal (SPM) Bus Trans Jogja, perlu dilakukan evaluasi untuk menyesuaikan Peraturan Menteri 29 tahun 2015, yaitu tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek ke dalam standar pelayanan minimal

(SPM) Bus Trans Jogja. Sehingga maksud dan tujuan dari peraturan menteri tersebut bisa terrealisasi dan berjalan dengan diterapkannya ke dalam standar pelayanan minimal (SPM) pada umumnya dan khususnya bagi standar pelayanan minimal (SPM) Bus Trans Jogja.

Dari hasil dan analysis ada beberapa poin yang di usulkan untuk standar pelayanan minimal (SPM) Trans Jogja adalah sebagai berikut:

Table 6.1 Usulan atau masukan untuk standar pelayanan minimal (SPM) Bus Trans Jogja

No	Uraian
1	Pergantian sopir pada saat keterlambatan
2	Kemudahan akses menuju dan atau dari halte
3	Keamanan di halte (petugas keamanan, informasi, gangguan keamanan)
4	Lampu isyarat tanda bahaya
5	Mengangkat penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang sudah ditetapkan
6	Mengangkat penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan
7	Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, usak, kecelakaan, atau atas perintah petugas
8	Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur jalan paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah
9	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir
10	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca terus dipecahkan)
11	Alat pembatas kecepatan dipasang pada kendaraan angkutan umum

12	Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi
13	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk
14	Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan
15	Fasilitas kebersihan (berupa tempat sampah)
16	Luas lantai perorang duduk dan berdiri
17	Kursi prioritas (kursi khusus untuk kursi roda)
18	Kemiringan lantai dan tekstur khusus



DAFTAR PUSTAKA

- Elka Vivi Anita., 2010. *Evaluasi Kinerja Bus Trans Jogja*, Laporan Tugas Akhir, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Iip kasipul qulub., 2014. *Penelitian Komparasi* . diakses 28 desember 2015, dari http://iipkasipulqulub.blogspot.co.id/2014/03/metodologi-penelitian-pendidikan_21.html
- Indiahono.D., 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamis Policy Analysys*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartono., 1986, *Penelitian Pustaka*. Pengantar Metodologi Research Sosial.
- Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, tentang *pleayanan public*.
- Kolcaba, K., 2003. *Comfort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health Care And Research*: New York: Spinger Publishing Company.
- Munier, N., 2007, tentang Handbook on Urban Sustainability. *journal Environmental Impact Assessment Review* 38 (2013) 73–87.
- Nazir, M., 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, R. 2003. *Tentang implementasi kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Gubernur Provinsi Dearah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 35 Tahun 2014, tentang *Standar pelayanan minimal unit pengelola TransJakarta-Busway*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014, tentang *pedoman standar pelayanan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm. 10 Tahun 2012, *Tentang Standar pelayanan minimal Angkutan massal berbasis jalan*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, *Tentang Pedoman penyusunan dan penerapan Standar pelayanan minimal*
- Peraturan Mentri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015 *tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dalam Trayek*

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013, tentang *standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, *Petunjuk teknis penyusunan, penetapan, Dan penerapan standar pelayanan*.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012, yaitu tentang *tandar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan*.

Spencer, Lyle M dan Signe M Spencer. 2003. *Competence At Work: Models for Superior Performance*. John Wiley and Sons, Inc.

Subarsono. AG., 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono., 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono., 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Suharno, E., 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono., 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata., 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*, Rosdakarya, Bandung.

Surakhmad,W., 1986, *Pengantar Pengetahuan Ilmiah*. Laporan Skripsi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang *pelayanan public*.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang *lalulintas dan angkutan jalan*.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, Tentang *Pemerintahan daerah*.

Wahyu, UTW., 1999-2000. *Pengantar Kebijakan Public (Intoduction to Public Policy)*.

Widodo.J., 2006. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Winarno, B. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: MedPress.

Zeithaml, VA, Parasuraman,A & Berry,L., 1990, tentang delivering quality service. *Journal Balancing customer perceptions and expectations*. ISBN 0-2-935701-2





LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans-Jogja, maka perlu disusun suatu Standar Operasi untuk melaksanakan operasional bus. Standarisasi prosedur operasi tersebut disusun dan dibentuk dengan mengacu pada asas-asas manajemen pelayanan publik dalam konteks sektor transportasi yang baik dan dirancang agar pengoperasian bus Trans-Jogja dapat memberikan pelayanan yang seragam dalam hal keselamatan, kelancaran, kenyamanan, kehandalan (tepat waktu) dan keterjangkauan kepada masyarakat pengguna jasa.

Standar Operasi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/Perjanjian Kerjasama antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama.

Operator Utama wajib melaksanakan dan mematuhi standar operasi ini. Sedangkan Dinas Perhubungan Provinsi DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator Utama.

Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian Bus Perkotaan Trans-Jogja ini terdiri atas standar-standar :

1. Standar Kendaraan (Persyaratan Umum, Persyaratan Teknis dan Perlengkapan Bus);
2. Standar Operasi Pelayanan/SOP (Pelayanan Pengoperasian Bus);
3. Standar Keselamatan (Keselamatan Bus, Awak Bus dan Penumpang);
4. Standar Layanan (Pelayanan Jasa dan Pengguna Jasa);
5. Standar Pelaporan (Mekanisme Pelaporan dan Evaluasi).

Standar-standar yang ditetapkan dalam Standar Operasi tersebut dilaksanakan secara bersama dan dalam satu kesatuan utuh pengoperasian dan pelayanan Bus Perkotaan Trans-Jogja.

II. PENGERTIAN UMUM

1. **TRANS-JOGJA** : Sistem angkutan massal khusus dengan sistem Buy The Service di wilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan bus pada trayek/jalur yang telah ditetapkan.
2. **DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI DIY** : Dinas teknis pada Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dipimpin oleh Kepala Dinas.
3. **OPERATOR UTAMA** : Lembaga atau badan hukum sebagai operator yang bertanggungjawab penuh kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan sistem operasional bus Trans-Jogja.
4. **PIHAK KETIGA** : Pihak-pihak selain Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan OPERATOR UTAMA.
5. **ATPM
(AGEN TUNGGAL
PEMEGANG MERK)** : Perusahaan dan/atau lembaga/badan hukum lain yang memiliki hak usaha penyaluran/ pendistribusian, perawatan dan perawatan terhadap suatu merk dagang kendaraan beserta kelengkapan/suku cadang nya, dan selanjutnya disebut ATPM.
6. **BENGKEL RESMI** : Bengkel kendaraan yang ditunjuk oleh ATPM untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan kendaraan merk tertentu.
7. **INSPEKTUR KENDARAAN** : Orang yang bertugas yang untuk memeriksa bus perkotaan Trans-Jogja, yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY.
8. **PETUGAS MEKANIK** : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator Utama dan bertugas untuk memelihara rutin dan melaksanakan perbaikan terhadap gangguan teknik kendaraan yang terjadi sewaktu operasi.
9. **PETUGAS OPERASI** : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan bertugas untuk mengawasi dan mengendalikan *time table* dan *headway* bus perkotaan Trans-Jogja.
10. **PETUGAS LAPANGAN** : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan bertugas untuk mengawasi dan mengendalikan pengoperasian bus Trans-Jogja.
11. **PRAMUDI** : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator Utama bertugas untuk mengemudikan kendaraan bus.
12. **RUANG KENDALI UTAMA** : Tempat berupa ruang/kantor khusus Dinas Perhubungan Provinsi DIY yang bertanggungjawab penuh untuk mengawasi dan mengendalikan seluruh operasi Trans-Jogja sesuai Standar Operasi (SPO).
13. **TERMINAL** : Tempat henti/persinggahan yang merupakan simpul pelayanan angkutan perkotaan dipergunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
14. **TEMPAT ISTIRAHAT** : Ruang khusus dengan fasilitas kamar mandi, ruang duduk, ruang makan, ruang ibadah, dll yang dipergunakan untuk Pramudi, ditempat yang ditentukan dan atau dipersiapkan oleh Dinas

- Perhubungan Provinsi DIY.
15. **TEMPAT PENAMPUNGAN SEMENTERA** : Tempat/lokasi tertentu yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY sebagai tempat menampung kendaraan (bus) yang digunakan sementara ketika waktu tidak padat (*off-peak*) pada sistem tarik-ulur.
 16. **POOL** : Tempat penampungan kendaraan (bus) yang dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan fasilitas perawatan kendaraan, fasilitas pengisian bahan bakar, kantor operator dan fasilitas penunjang lainnya.
 17. **LOKASI PEMBERANGKATAN** : Titik lokasi pertama yang dilalui Bus setelah memasuki trayek Trans-Jogja untuk selanjutnya beroperasi di trayek tersebut.
 18. **LOKASI PEMULANGAN** : Titik lokasi terakhir setelah Bus keluar dari trayekjalur Trans-Jogja untuk selanjutnya kembali ke Pool bus perkotaan Trans-Jogja.
 19. **HALTE** : Shelter/tempat henti yang dilengkapi bangunan rumah-rumah, guna persinggahan bus perkotaan Trans-Jogja yang terletak disepanjang trayek perkotaan Trans-Jogja dipergunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
 20. **TRAYEK** : Rute lintasan dari asal, persinggahan hingga tujuan yang ditetapkan dalam pelayanan angkutan umum.
 21. **TRAYEK TRANS-JOGJA** : Trayek yang telah ditetapkan untuk dilayani oleh bus perkotaan Trans-Jogja.
 22. **RENCANA OPERASI** : Pola pengoperasian bus Trans-Jogja yang ditetapkan sebelum operasional, yang disusun oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan memperhatikan:
 - . - Aspek sarana : penyiapan bus yang laik jalan, laik operasi dan laik pandang;
 - . - Aspek kehandalan : menjamin kepastian pelayanan angkutan;
 - . - Aspek operasional : penetapan jadwal perjalanan (time table) dan jarak antara (headway);
 - . - Aspek permintaan : menetapkan sistem tarik-ulur (*split-system*) jumlah armada operasi yang disesuaikan fluktuasi permintaan angkutan pada waktu padat (peak) dan waktu tidak padat (*off-peak*);
 - . - Aspek kenyamanan : mewujudkan kenyamanan penumpang/pelanggan melalui prioritas pelayanan dengan indikator load factor (faktor muat) 70%
 - . - Aspek rasio pengemudi-kendaraan : menetapkan dan mengendalikan jumlah kebutuhan pengemudi dengan rasio/perbandingan 1 bus : 2 pramudi.

RENCANA OPERASI
(lanjutan diatas)
 23. **RENCANA PEMELIHARAAN & PERAWATAN** : Pola pemeliharaan dan perawatan bus perkotaan Trans-Jogja yang terencana di Bengkel Resmi, berdasarkan standar yang berlaku di ATPM.
 24. **PELAYANAN** : Pelayanan angkutan umum yang setingkat dengan pelayanan Standar Dunia diwilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

25. **STANDAR PELAYANAN** : Parameter yang digunakan Trans-Jogja dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dari aspek sarana, operasional/waktu, kehandalan/ketersediaan, permintaan/kenyamanan dan keselamatan/keamanan.
26. **PELAYANAN KHUSUS** : Pengoperasian bus untuk melayani pengguna jasa kategori VIP (Very Important Person), yaitu Rombongan, Tamu Pemerintah Daerah.
27. **SPEKIFIKASI KENDARAAN** : Dokumen spesifikasi dan desain/ rancang bangun kendaraan bus yang telah ditetapkan sebagai Bus Perkotaan Trans-Jogja oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Dokumen tersebut selanjutnya menjadi **Lampiran** Standar Operasi yang menjadi bagian tidak terpisahkan.
28. **BUS** : Kendaraan angkutan orang (bus) dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan ditetapkan dalam **Lampiran** Standar Operasi (SPO) ini.
29. **BUS LAIK JALAN** : Kendaraan (bus) yang telah memenuhi persyaratan laik jalan dan dinyatakan dengan bukti lulus uji berupa buku uji kendaraan.
30. **BUS OPERASI** : Kendaraan (bus) yang dioperasikan pada trayek bus perkotaan Trans-Jogja.
31. **BUS SIAP OPERASI** : Kendaraan (bus) yang dipersiapkan untuk beroperasi pada trayek bus perkotaan Trans-Jogja (belum operasi/ cadangan).
32. **OPERASI BUS** : Pengoperasian bus untuk mengangkut penumpang di trayek Trans-Jogja.
Pada saat keluar dari Pool, bus dilarang mengangkut penumpang dari dan ke trayek Trans-Jogja.
33. **TIME TABLE** : Jadwal Operasi kendaraan (bus) yang diatur waktu pemberangkatannya sejak lokasi pemberangkatan awal, lokasi pemberangkatan akhir dan persinggahan selama beroperasi dalam trayek.
34. **ROUND TRIP** : Perjalanan bus pergi dan pulang yang dihitung dari lokasi pemberangkatan awal hingga kembali ke Lokasi Pemberangkatan awal.
(Tidak termasuk perjalanan dari Pool menuju trayek Trans-Jogja, atau sebaliknya).
35. **HEADWAY (H)** : Jarak antara kendaraan satu terhadap kendaraan berikutnya yang diatur pada Terminal, dalam hal ini digunakan satuan *Menit*.
36. **KAPASITAS (C)** : Daya angkut kendaraan yang dihitung berdasarkan jumlah tempat duduk penumpang, digunakan satuan *Orang*.
37. **KAPASITAS MAKSIMAL (C max)** : Daya angkut terbanyak kendaraan yang dihitung berdasarkan jumlah tempat duduk penumpang dan jumlah penumpang berdiri, digunakan satuan *Orang*.
38. **KECEPATAN MAKSIMUM (** : Batas tertinggi kecepatan kendaraan (bus) Trans-Jogja

- V max*) yang diperbolehkan pada trayek Trans-Jogja.
39. **KILOMETER TEMPUH** : Jumlah jarak tempuh produksi (isi) ditambah jumlah jarak tempuh empty (kosong), digunakan satuan *Km*.
40. **KILOMETER KOSONG/ KM-EMPTY** : Jarak tempuh kosong kendaraan (bus) yang dihitung dari jumlah jarak tempuh (km) mulai Pool hingga Lokasi Awal Pemberangkatan, sebaliknya pada periode waktu tertentu digunakan satuan *Bus-Km*.
41. **KILOMETER PRODUKSI/ KM-LOAD** : Jarak tempuh isi kendaraan (bus) yang dihitung dari jumlah jarak tempuh saat melayani jalur yaitu sejak Lokasi Awal Pemberangkatan hingga Lokasi Akhir Pemberangkatan dan sebaliknya pada periode waktu tertentu digunakan satuan *Bus-Km*.
(per rit, per hari, per minggu, per bulan, per tahun).
42. **LALULINTAS NORMAL** : Kondisi lalulintas didalam dan diluar trayek Trans-Jogja berpengaruh langsung terhadap operasi bus Trans-Jogja yang sesuai karakteristik umum lalulintas disuatu wilayah.
43. **WAKTU OPERASI** : Waktu kegiatan pelayanan yaitu waktu sejak pukul 05.00 wib (pemberangkatan awal) sampai dengan 21.00 wib (pemberangkatan akhir).
44. **WAKTU ISTIRAHAT** : Waktu diantara waktu operasi yang dibebaskan dari kegiatan pelayanan.
45. **ΔT (DELTA T)** : Perbedaan suhu, yaitu selisih suhu udara diluar bus dikurangi suhu udara didalam bus.
46. **KEADAAN DARURAT / EMERGENCY** : Suatu keadaan dimana situasi dan kondisi *force majeure* pada wilayah, trayek maupun kendaraan sedemikian rupa, sehingga atas pertimbangan keamanan dan keselamatan oleh Gubernur DIY dalam hal ini Kepala Dinas Perhubungan Provinsi DIY tidak memungkinkan untuk dioperasikannya bus Trans-Jogja seperti Huru-hara, bencana alam, demonstrasi, dan lain-lain.
47. **KECELAKAAN** : Suatu peristiwa yang diakibatkan oleh ketidaksengajaan (lalai) dengan melibatkan pemakai jalan dan/atau tanpa pemakai jalan yang mengakibatkan meninggal dunia atau luka dan kerugian material
(sesuai Pasal 93 PP No.43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalulintas Jalan).
48. **PELANGGARAN** : Suatu tindakan operator atau pramudi tertentu baik sengaja maupun tidak sengaja melanggar Standar Operasi, yang dikategorikan dalam Pelanggaran Ringan, Pelanggaran Sedang dan Pelanggaran Berat.
49. **PELANGGARAN RINGAN** : Suatu pelanggaran yang dilakukan oleh operator atau pramudi yang dikenakan sanksi administratif berupa Surat Peringatan Pertama (SP-1) dan Surat Peringatan Kedua (SP-2).
50. **PELANGGARAN SEDANG** : Suatu pelanggaran yang dilakukan oleh operator atau pramudi yang dikenakan sanksi administratif berupa Surat Peringatan Kedua (SP-3) berupa Pembebasan

Tugas Sementara/ Skors).

51. **PELANGGARAN BERAT** : Suatu pelanggaran yang dilakukan oleh operator atau pramudi yang dikenakan sanksi administratif berupa Surat Pemberhentian Dengan Tidak Hormat.

III. STANDAR PELAYANAN & PENGOPERASIAN

Dalam melaksanakan operasional bus Trans-Jogja, Operator Utama wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Pengguna Jasa Trans-Jogja setingkat dengan pelayanan Standar Dunia, sehingga seluruh pengguna jasa dapat terlayani dengan baik.

Pelayanan yang diberikan oleh Operator Utama mencakup standar pelayanan dunia transportasi untuk pelayanan umum (*Public Service*), yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, kehandalan (*Reliability*) dan keselamatan (*Safety*).

A. STANDAR KENDARAAN

1. Persyaratan Umum Kendaraan Bus

Performansi/penampilan bus dalam keadaan bersih dan laik pandang baik bagian luar (*Exterior*) maupun bagian dalam (*Interior*), meliputi:

a. EXTERIOR

- 1) Bodi : kondisi baik (tanpa kerusakan, cat tidak rusak/pudar);
- 2) Kaca : kondisi baik (kaca pintu/jendela tanpa kerusakan, bersih, tidak pecah/retak);
- 3) Identitas : kondisi tanda/stieker dibodi bus baik (terpasang, tanpa kerusakan, tulisan jelas) meliputi:
 - tanda nomor kendaraan bermotor (plat nomor),
 - tanda uji kendaraan bermotor (plat & stieker uji),
 - tanda nama operator (nama operator),
 - tanda urutan kendaraan (nomor bodi),
 - tanda informasi trayek (papan trayek),
 - tanda informasi pengaduan.
- 4) Pintu : kondisi baik (pintu utama & pintu darurat, panil dan cat tidak rusak,);
- 5) Papan Trayek : kondisi baik, terpasang didepan dan belakang, mudah terlihat, dan dilengkapi lampu.

b. INTERIOR

- 1) Kabin : kondisi baik (tanpa kerusakan, bersih);
- 2) Jok : kondisi baik (tanpa kerusakan, bersih & kuat, ada jok khusus *diffable* dan jok tertentu yang dilengkapi *safety belt*, dll);
- 3) Handle : kondisi baik (pegangan/*hand grip* untuk penumpang berdiri & pipa tiang terpasang kuat);
- 4) Partisi : kondisi papan pembatas penumpang dengan pintu baik;

- 5) Informasi : kondisi tanda/stieker/alat petunjuk/larangan untuk penumpang terpasang/melekat dengan baik. Informasi meliputi:
- Larangan makan/minum/merokok dalam bus;
 - Larangan menyentuh/menggunakan alat-alat *emergency* dalam bus kecuali kondisi darurat;
 - Petunjuk tentang upaya kondisi darurat dalam bus (cara membuka pintu darurat, jendela darurat, cara menggunakan alat pemadam api dan palu pemecah kaca, dll);
 - Petunjuk letak jendela darurat dan pintu darurat;
 - Petunjuk membuang sampah dikotak sampah dalam bus;
 - Himbauan prioritas memberikan tempat duduk untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil dan penyandang cacat;
 - Himbauan tidak membawa makanan/minuman yang menimbulkan gangguan bau menyengat kecuali telah dikemas/dibungkus sedemikian rupa agar tidak bau;

2. Persyaratan Teknis Kendaraan Bus

- a. Telah menjalani pemeriksaan berkala oleh instansi yang berwenang melakukan pengujian kendaraan bermotor agar kondisi kendaraan tetap memenuhi persyaratan teknis dan kondisi laik tetap jalan;
- b. Telah menjalani pemeliharaan berkala dengan semestinya;
- c. Tidak melewati batas perawatan yang wajar sesuai standar ATPM dan Standar Operasi Perawatan.

3. Perlengkapan Kendaraan Bus

- a. Kendaraan bus yang dioperasikan oleh Operator Utama wajib memiliki Perlengkapan Standar Karoseri dengan kondisi baik dan berfungsi baik sebagai berikut:
 - 1) Alat pemadam api ringan/APAR berfungsi dengan baik dan masa pakai masih memenuhi ketentuan;
 - 2) Palu pemecah kaca;
 - 3) Ban cadangan;
 - 4) Indikator-indikator kondisi baik dan berfungsi dengan semestinya:
 - Pengukur putaran (rpm) & temperatur (C °);
 - Pengukur kecepatan bus (speedometer);
 - Penunjuk fungsi lampu-lampu, AC, dan Papan Display;
 - 5) Alat pendingin udara (*Air Conditioner/AC*) kestabilan temperatur Δt sebesar 10°C (sepuluh derajat Celcius) dalam kondisi penumpang penuh pada kapasitas maksimal kendaraan;
 - 6) Kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan/P3K standar.
- b. Kendaraan Bus sebelum beroperasi diwajibkan memiliki Perlengkapan Tambahan Khusus sebagai berikut:
 - 1) Alat pengukur Kilometer Tempuh Bus (odometer) dan pengukur berfungsi baik, ditera dan masa berlaku peneraan masih memenuhi ketentuan, oleh Pihak Ketiga yang berwenang;
 - 2) Pintu penumpang utama arah geser (*slidding door*) *pneumatic*;
 - 3) Perangkat Suara sebagai informasi halte tujuan (*Flash memory*);

- 4) Perangkat Tampilan (*LED Display*) sebagai penunjuk waktu dan penunjuk halte tujuan;
- 5) Peralatan Radio Komunikasi berfungsi dengan baik;

B. STANDAR OPERASI PELAYANAN (SOP)

1. Dinas Perhubungan Provinsi DIY

- a. RENCANA OPERASI, ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY bersama Operator Utama, selanjutnya pengoperasian Bus Perkotaan Trans-Jogja mengikuti Rencana Operasi tersebut;
- b. TOTAL ARMADA, Jumlah bus beroperasi didalam trayek Trans-Jogja ditentukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY, atau jumlah bus beroperasi sebanyak-banyaknya 95% (sembilanpuluh lima persen);
- c. PELAYANAN TRAYEK, Operasi Bus Perkotaan Trans-Jogja mencakup pelayanan menaikkan dan menurunkan penumpang disetiap Halte yang telah ditentukan sepanjang Trayek Trans-Jogja;
- d. KECEPATAN TEMPUH, Kecepatan tempuh kendaraan bus selama operasi didalam trayek Trans-Jogja adalah rata-rata **25 km/jam (dua puluh lima kilometer per jam)**;
- e. LOKASI PEMBERANGKATAN, Lokasi dan rute pemberangkatan pertama ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- f. LOKASI PEMULANGAN, Lokasi dan rute pemulangan akhir ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- g. WAKTU BERANGKAT, Bus pertama berangkat dari lokasi pemberangkatan awal pada Pukul **06:00 WIB** ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- h. WAKTU PULANG, Bus terakhir berangkat dari lokasi pemberangkatan pada Pukul **22:00 WIB** menuju ke Pool setelah mencapai Halte terakhir yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- i. PENGHENTIAN OPERASI BUS, Dinas Perhubungan Provinsi DIY melalui Petugas Lapangan dapat memulangkan/menghentikan operasi bus apabila bus selama operasi dianggap tidak memenuhi syarat-syarat yang disebut dalam Standar Operasi ini melalui koordinasi Petugas Operasi dari Operator Utama;
- j. TATA CARA PENGHENTIAN BUS OPERASI, Petugas Lapangan dapat menghentikan operasi bus dengan ketentuan standar prosedur penghentian bus sebagai berikut:

- 1) Bus berhenti di lokasi Halte dan Terminal yang ditunjuk Petugas Lapangan untuk pencatatan Kilometer Tempuh;
 - 2) Apabila Bus dipulangkan sesuai ketentuan jadwal rutin, Petugas lapangan mengisi Berita Acara 01 - Pengurangan/Penambahan Bus Operasi sebagaimana terlampir dalam Standar Operasi;
 - 3) Apabila Bus dipulangkan tidak sesuai ketentuan jadwal rutin, Petugas lapangan mengisi Berita Acara 02 - Penghentian Bus Operasi sebagaimana terlampir dalam Standar Operasi;
 - 4) Apabila Bus dipulangkan karena pelanggaran Standar Operasi, Petugas lapangan mengisi Berita Acara 04 - Bukti Penindakan Pelanggaran Standar Operasi Trans-Jogja.
- k. BERITA ACARA PENGHENTIAN BUS OPERASI, Petugas Lapangan yang berwenang menghentikan Bus operasi melakukan Berita Acara Penghentian Bus Operasi dengan pencatatan data-data sebagai berikut:
- 1) Hari, tanggal dan jam pemulangan/penghentian Bus;
 - 2) Nomor bodi Bus;
 - 3) Nomor Plat Kendaraan (TNKB);
 - 4) Kilometer Bus pada saat dipulangkan sebagaimana yang ditunjukkan dalam odometer/speedometer bus;
 - 5) Nama lengkap dan identitas Pramudi yang mengemudikan Bus saat dipulangkan;
 - 6) Alasan pemulangan/penghentian operasi Bus yang bersangkutan;
 - 7) Apabila pemulangan/penghentian operasi Bus karena pelanggaran yang dilakukan Operator Utama sebagaimana tercantum dalam Bagian III Standar Operasi Pelayanan dan Perngoperasian ini, maka Petugas Lapangan membuat juga **Berita Acara Pelanggaran Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian Bus sebagaimana terlampir dalam Lampiran Standar Operasi ini.**

2. OPERATOR UTAMA

- a. PENGENDALIAN OPERASI, Operator Utama wajib mengikuti petunjuk dari Ruang Kendali Utama dan Pihak yang berwenang dengan jenjang hirarki:
 - 1) Ruang Kendali Utama;
 - 2) Penegak Hukum berwenang;

- b. KEBUTUHAN ARMADA, Operator Utama wajib menyediakan dan mengoperasikan Bus Perkotaan Trans-Jogja sesuai jumlah armada (kendaraan) yang telah ditentukan dalam Kontrak;
- c. JADWAL PERJALANAN, Operator Utama wajib mengoperasikan bus sesuai Jadwal Rencana Operasi yang dibuat/diatur oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- d. PENCATATAN KILOMETER TEMPUH, Operator Utama wajib memberitahukan armada bus-nya sesuai lokasi yang ditentukan Dinas Perhubungan Provinsi DIY untuk pencatatan kilometer tempuh oleh Petugas Lapangan;
- e. WAKTU TEMPUH, Operator Utama wajib memastikan waktu tempuh pada Kondisi Lalu lintas Normal sebagai berikut:
- Trayek 1 TERMINAL PRAMBANAN - KOTA - STASIUN TUGU
Round Trip per Rit tidak melebihi menit (1 kali pergi-pulang);
 - Trayek 2 TERMINAL GIWANGAN - KOTA - BANDARA ADISUCIPTO,
Round Trip per Rit tidak melebihi menit (1 kali pergi-pulang);
 - Trayek 3 TERMINAL JOMBOR - KOTA - MALIOBORO,
Round Trip per Rit tidak melebihi menit (1 kali pergi-pulang);
- f. WAKTU SINGGAH, Operator Utama wajib singgah di halte dengan lama waktu menghentikan kendaraan 15-30 detik;
- g. LOKASI PEMBERHENTIAN, Operator Utama wajib menghentikan/ mengistirahatkan bus di lokasi-lokasi yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- h. LOKASI PEMBERHENTIAN, Dalam rangka tarik ulur/Split System Operator Utama wajib menghentikan/ mengistirahatkan bus dilokasi-lokasi yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- i. PERANGKAT SUARA, Operator Utama wajib memasang perangkat pengumuman suara (*Voice Announcer*) untuk disetiap armada bus;
- j. PERGANTIAN TUGAS, Operator Utama wajib melaksanakan pergantian shift Pramudi di lokasi-lokasi yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY sesuai dengan ketentuan jam kerja dan jam istirahat bagi pengemudi. Pengaturan waktu istirahat pramudi ditetapkan oleh Operator Utama;
- k. PERGANTIAN TUGAS, Operator Utama dilarang melakukan penugasan Pramudi dalam 2 (dua) shift berturut-turut mengingat faktor keselamatan;

3. PRAMUDI

- a. PRAMUDI, Pengemudi bertanggungjawab terhadap bus yang dikemudikannya;
- b. PRAMUDI, Pengemudi wajib berhati-hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki, dan keselamatan pengguna jalan lainnya serta keselamatan aset-aset Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
- c. PRAMUDI, Pengemudi wajib menghentikan bus sedemikian rupa sehingga posisi pintu utama bus berada tepat di depan pintu halte (jarak 10 - 15 cm dari tepi pintu halte);
- d. PRAMUDI, Apabila terjadi Petugas Lapangan melakukan penghentian operasi bus maka Pengemudi menghentikan Bus di lokasi yang ditunjuk oleh Petugas lapangan untuk pencatatan;

C. STANDAR KESELAMATAN

1. KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K-3)

Operator Utama harus memastikan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K-3) telah disosialisasikan, diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik oleh semua Pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasi Bus;

2. PERLENGKAPAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K-3)

Operator Utama wajib melengkapi dan menjaga agar seluruh armada Bus selalu dilengkapi peralatan keselamatan sekurang-kurangnya sebagai berikut:

- 1) Perlengkapan Palu Pemecah Kaca;
- 2) Perlengkapan Alat Pemadam Kebakaran tipe Ringan (APAR);
- 3) Perlengkapan Kotak P3K lengkap sebanyak 1 (satu) set;

3. LARANGAN

Dalam pengoperasian Bus, Pramudi dilarang melakukan:

- 1) Melanggar lampu lalu lintas;
- 2) Membuka pintu penumpang, kecuali di Halte
- 3) Mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi kecepatan tempuh maksimal **40 km/jam dalam kota dan 60 km/jam untuk luar kota;**

- 4) Melakukan pengereman/*Deselerasi* mendadak, kecuali dalam keadaan darurat;
- 5) Mengemudikan bus dengan mengabaikan faktor keselamatan;
- 6) Mengemudikan bus terlalu dekat dengan kendaraan di depannya, kecuali keadaan lalu lintas yang tidak memungkinkan;
- 7) Mengemudikan bus pada malam hari tanpa menyalakan lampu penerangan (di dalam dan di luar);
- 8) Mengoperasikan Bus Trans-Jogja di luar trayek Trans-Jogja kecuali dalam keadaan darurat atas persetujuan Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

4. PENANGANAN KECELAKAAN

Dalam pengoperasian Bus, apabila terjadi kecelakaan yang berakibat luka atau meninggal dunia pada Pihak Ketiga, maka:

- 1) Penanganan kecelakaan mengacu kepada Prosedur Penyidikan Perkara Kecelakaan resmi Kepolisian Republik Indonesia;
- 2) Pada saat terjadi kecelakaan, Bus yang bersangkutan Wajib Berhenti, kecuali dalam keadaan memaksa untuk keselamatan;
- 3) Pada saat terjadi kecelakaan, Pramudi Bus yang bersangkutan Wajib Melaporkan kepada pusat kendali operasi Operator Utama dan Petugas Dinas Perhubungan Provinsi DIY yang berwenang;
- 4) Setelah Bus yang bersangkutan berhenti, Pramudi wajib untuk bekerjasama dengan *Satuan Pengamanan* di Bus dan Petugas lainnya yang berwenang untuk:
 - a. Memeriksa kondisi korban;
 - b. Membuat laporan kecelakaan;
 - c. Melaporkan data-data terinci mengenai korban kecelakaan kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY dalam waktu selambat-lambatnya 1 x 12 jam (satu kali duabelas jam), mencakup:
 - o Nama Lengkap;
 - o Jenis kelamin;
 - o Alamat;
 - o Nomor telephone/ e-mail korban;
 - o Nomor telephone/ e-mail keluarga/kerabat dekat korban;
 - o Jenis kecelakaan;
 - o Deskripsi lengkap/ kronologis kejadian kecelakaan;
 - o Deskripsi lengkap kondisi korban kecelakaan.
 - d. Mengikuti prosedur hukum yang berlaku.

5) Operator Utama wajib untuk memberikan bantuan kemanusiaan kepada Korban Kecelakaan sebagai berikut:

- a. Luka-luka: *biaya pengobatan*;
- b. Meninggal dunia: *biaya pemakaman*;

Selain biaya-biaya tersebut di atas, korban/ahli waris korban berhak atas Santunan/Asuransi berkaitan dengan kecelakaan yang dialaminya, berdasarkan Undang-Undang No. 33 dan No. 34 Tahun 1964.

D. STANDAR LAYANAN PELANGGAN

Untuk menjamin kepuasan pelanggan / pengguna jasa Trans-Jogja, maka Operator Utama diwajibkan :

1. PELAYANAN PELANGGAN / *COSTUMER SERVICE*

- a. Operator Utama wajib menyediakan/mengoperasikan Layanan Aduan selama Waktu Operasi untuk menerima pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukan/*input* dari masyarakat kepada Operator Utama dan Dinas Perhubungan Provinsi DIY.
- b. Operator Utama wajib melaporkan pengaduan, saran, dan sebagainya yang merupakan masukan/*input* dari masyarakat yang diterimakan kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

2. PELAYANAN INFORMASI / *INFORMATION SERVICE*

Operator Utama wajib menyediakan/mengoperasikan Layanan Informasi selama Waktu Operasi untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat akan informasi tentang Trans-Jogja dari Operator Utama dan Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

E. STANDAR PELAPORAN

1. MEKANISME PELAPORAN, Dalam rangka menjamin efektifitas dari mekanisme pengawasan atas kinerja Operator Utama, maka Dinas Perhubungan Provinsi DIY memerlukan pelaporan yang teratur dan komprehensif terhadap segala aktivitas operasional Operator Utama.
2. SISTEM MANAJEMEN ARMADA, Operator Utama diwajibkan untuk menerapkan Sistem Manajemen Armada secara *terkomputerisasi*, yang disediakan dan dibuat sesuai dengan Standar dan Spesifikasi oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY yang dihubungkan secara

langsung/*on-line* melalui intranet antara Operator Utama dengan Ruang Kendali Utama di kantor Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

3. SARANA SISTEM MANAJEMEN ARMADA, Operator Utama wajib menyediakan perlengkapan, peralatan, hardware maupun software jaringan komunikasi yang dibutuhkan untuk penerapan/ implementasi Sistem Manajemen Armada beserta data-data pelengkapannya meliputi:
- a. Kendaraan: data lengkap kondisi bus beserta kelengkapan, perlengkapan beserta kegiatan pemeliharaan dan perawatan terhadap Bus;
 - b. Pelayanan: data lengkap pengaduan dan saran yang masuk dari pelanggan/pengguna jasa melalui *customer service*;
 - c. Pramudi: data lengkap Pengemudi mencakup catatan pelanggaran, kecelakaan, penghargaan dan sanksi yang pernah terjadi pada setiap Pramudi;
 - d. Penanganan; data lengkap dari tindak lanjut terhadap pengaduan dan saran yang masuk baik khususnya dari penumpang maupun dari masyarakat secara umum yang ditujukan kepada Operator Utama maupun Dinas Perhubungan Provinsi DIY;
 - e. Rencana Operasi (Ren-Ops): laporan lengkap pelaksanaan Rencana Operasi oleh Operator Utama:
 - f. Kecelakaan: laporan data lengkap kecelakaan yang terjadi dan penyebabnya meliputi:
 - o *tanggal kecelakaan*;
 - o *pramudi bus pada saat kecelakaan*;
 - o *korban/kerusakan/kerugian akibat kecelakaan yang diderita dan*;
 - o *tindak lanjut penanganan kecelakaan*.

IV. SANKSI PELANGGARAN

Untuk menjamin penerapan Standar Operasi Pelayanan (SPO) dan Pengoperasian dapat berjalan dengan baik dan benar, maka diperlukan mekanisme sanksi atas pelanggaran-pelanggaran terhadap Standar Operasi ini.

Sanksi-sanksi tersebut berupa *Pengurangan Kilometer Tempuh, pada bulan di mana pelanggaran tersebut terjadi, denda kepada Operator Utama dan atau Kewajiban bagi Operator Utama untuk mengenakan sanksi baik berupa sanksi administratif, indisipliner maupun pemecatan terhadap petugasnya yang bertanggungjawab.* Sanksi-sanksi tersebut mencakup:

Deskripsi Pelanggaran	Sanksi - Sanksi
1. Alat pengukur kilometer ditemukan rusak.	⇒ Bus yang alat pengukur Kilometer Tempuh rusak dikeluarkan dari trayek Trans-Jogja yaitu setelah mencapai Halte terakhir dalam arah perjalanannya.
2. Pramudi menaikkan/menurunkan penumpang di Halte atau lokasi selain yang ditentukan dalam trayek Trans-Jogja sepanjang rute perjalanannya <i>tanpa persetujuan/tanpa instruksi</i> dari Ruang Kendali Utama atau Petugas Lapangan yang berwenang kecuali Keadaan Darurat.	⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 10 km tiap pelanggarannya. ⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.
3. Bus berputar arah ditengah-tengah rute perjalanan tanpa petunjuk dari Ruang Kendali Utama atau Petugas Lapangan Dinas Perhubungan Provinsi DIY.	⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 10 km tiap pelanggarannya. ⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.
4. Bus ditemukan dalam keadaan kotor/tidak bersih bagian luar/bagian dalamnya	⇒ Denda sebesar Rp 100.000 (seratus ribu) per bus per hari.
5. Pramudi menaikkan/menurunkan penumpang selain Halte Trans-Jogja kecuali Keadaan Darurat.	⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 10 km tiap pelanggarannya. ⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.
6. Bus gagal beroperasi <u>sebelum</u> beroperasi di Trayek Trans-Jogja karena gangguan teknis/mechanis pada kendaraan.	⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan.
7. Bus gagal beroperasi <u>pada saat</u> beroperasi di Trayek Trans-Jogja karena gangguan teknis/mechanis pada kendaraan.	⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan s.d. saat bus gagal operasi. ⇒ Bus dikeluarkan dari Trayek Trans-Jogja.
8. Bus kehabisan bahan bakar saat	⇒ Kilometer Tempuh Bus yang

beroperasi.	bersangkutan pada hari itu diperhitungkan 50% dari Kilometer Tempuh yang telah dicapai.
9. Bus menabrak Halte Trans-Jogja.	<p>⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan 50% dari Kilometer Tempuh yang telah dicapai.</p> <p>⇒ Operator utama wajib untuk melaksanakan dan menanggung semua biaya perbaikan Halte/ penggantian Halte.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat</p>
10. Bus kecelakaan dalam trayek Trans-Jogja yang mengakibatkan korban luka atau meninggal dunia.	<p>⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan 50% dari Kilometer Tempuh yang telah dicapai.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat</p>
11. Pramudi tidak melaksanakan instruksi dari Ruang Kendali Utama, Petugas Lapangan, Petugas Operasi tanpa alasan yang dibenarkan.	<p>⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan 50% dari Kilometer Tempuh yang telah dicapai.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat</p>
12. Melakukan operasi dan layanan diluar Waktu Operasi tanpa persetujuan Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan Petugas Operasi.	⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh Bus sebesar 50km per Pelanggaran.
13. Melanggar marka jalan, rambu-rambu, dan atau lampu lalu lintas dengan Bukti Pelanggaran (TILANG).	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh Bus sebesar 50km per Pelanggaran.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.</p>
14. Pramudi mengemudikan bus diluar trayek Trans-Jogja sepanjang rute perjalanannya <i>tanpa persetujuan/tanpa instruksi</i> dari Ruang Kendali Utama atau Petugas Lapangan yang berwenang kecuali Keadaan Darurat.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 10 km tiap pelanggarannya.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.</p>
15. Operator Utama merubah rute trayek pelayanan tanpa izin dari Ruang Kendali Utama atau Petugas Lapangan.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 50 km tiap pelanggarannya.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.</p>
16. Operator Utama tidak memenuhi jumlah bus operasi sesuai Kontrak.	⇒ Denda sebesar 70% (LoadFactor) dari Kapasitas Maksimal Bus dikali 10 Rit dikali Harga Tiket yang berlaku atau rumus ($70\% \times C \max \times 10 \times Rp$).
17. Operator mengoperasikan bus melebihi jumlah bus yang telah ditetapkan tanpa izin Dinas Perhubungan Provinsi DIY.	⇒ Kilometer Tempuh bus sejumlah yang melebihi bus operasi yang ditetapkan Dinas Perhubungan Provinsi DIY tidak dihitung.

	Dimulai dari Kilometer Tempuh tertinggi.
18. Parkir Bus tidak ditempat atau dilokasi yang telah disediakan atau tempat/lokasi yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 10 km tiap pelanggarannya.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.</p>
19. Suhu udara dalam ruang/ kabin penumpang Bus tidak dingin pada kondisi normal.	<p>⇒ Kilometer Tempuh Bus yang bersangkutan pada hari itu diperhitungkan 50% dari Kilometer Tempuh yang telah dicapai.</p>
20. Keterlambatan pelayanan operasi melebihi toleransi, tanpa alasan.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 1 Round Trip tiap pelanggarannya pada hari itu.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.</p>
21. Pramudi mengemudikan bus secara ugal-ugalan tanpa memperhatikan keselamatan.	<p>⇒ Bus dikeluarkan dari Trayek Trans-Jogja.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.</p>
22. Pramudi atau Operator Utama tidak segera melaporkan apabila terjadi masalah pada mesin.	<p>⇒ Denda sebesar Rp 100.000 (seratus ribu) per pelanggaran hari itu.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.</p>
23. Pramudi melakukan makan/ minum/ merokok didalam Bus.	<p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.</p>
24. Pramudi tidak memenuhi syarat keselamatan dan kenyamanan penumpang untuk melakukan pendekatan <i>Platform Halte</i> pada saat berhenti/singgah diHalte.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 5 km tiap pelanggarannya.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.</p>
25. Pramudi terbukti membawa dan atau menggunakan Narkoba/obat-obat berbahaya/ minuman keras.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh sebesar 10 km tiap pelanggarannya.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.</p>
26. Pramudi terbukti membawa senjata api, senjata tajam dan atau bahan peledak pada saat bertugas.	<p>⇒ Denda sebesar Rp 250.000 (duaratus limapuluh ribu) per pelanggaran hari itu.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.</p> <p>⇒ Pramudi diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.</p>
27. Pramudi meminta Penumpang membayar tarif dalam bus atau bekerja sama dengan Petugas untuk menarik uang dari Penumpang.	<p>⇒ Operator utama dikenakan sanksi Pengurangan Kilometer Tempuh 25 km tiap pelanggarannya.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat.</p> <p>⇒ Petugas yang terlibat diberhentikan dengan tidak hormat.</p>
28. Pramudi menabrak sesama bus Trans-Jogja.	<p>⇒ Bus dikeluarkan dari Trayek Trans-Jogja.</p> <p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh Bus</p>

	<p>sebesar 50 km per Pelanggaran.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Berat</p>
29. Pramudi mengemudikan bus dengan kecepatan melebihi batas 50 km/jam yang telah ditentukan.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh Bus sebesar 10 km per pelanggaran.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.</p>
30. Pengemudi meninggalkan atau turun dari Bus dalam masa tugasnya tanpa alasan yang kuat atau tanpa izin Petugas Operasi, Petugas Lapangan.	<p>⇒ Pengurangan Kilometer Tempuh Bus sebesar 10 km per pelanggaran.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.</p>
31. Pramudi tidak membawa identitas pribadi dan atau identitas bus.	<p>⇒ Denda sebesar Rp 50.000,- (limapuluh ribu) per pelanggaran</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Ringan.</p>
32. Pramudi tidak mengenakan seragam dan perlengkapan standar sebagaimana tercantum dalam Standar Pramudi.	<p>⇒ Denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu) per pelanggaran</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.</p>
33. Pramudi atau Petugas Operasi berperilaku tidak sopan kepada Penumpang	<p>⇒ Denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu) per pelanggaran</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.</p>
34. Pramudi tidak berhenti di Halte Trans-Jogja pada jadwal dan rute yang telah ditentukan, tanpa persetujuan Ruang Kendali Utama dan atau Dinas Perhubungan Provinsi DIY tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.	<p>⇒ Denda sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu) per bus per halte dimana Bus tidak berhenti.</p> <p>⇒ Pramudi dikenakan sanksi Pelanggaran Sedang.</p>

Dinas Perhubungan Provinsi DIY berhak mengenakan sanksi-sanksi tersebut secara sepihak kepada Operator Utama, dan Operator Utama diwajibkan untuk mematuhi.

Apabila pada satu kasus Operator Utama melakukan lebih dari 1 (satu) kali pelanggaran sebagaimana tersebut dalam tabel diatas, maka sanksi yang dikenakan berupa penjumlahan/ kumulatif dari sanksi-sanksi yang bersangkutan.

Dalam 2 (dua) atau lebih sanksi yang tumpang tindih, maka sanksi yang dikenakan adalah sanksi Pelanggaran Berat.

Adapun prosedur penerapan sanksi adalah sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Provinsi DIY melalui Petugas Lapangan dan atau Penumpang atau masyarakat, menerima laporan atas pelanggaran yang dilakukan oleh Operator Utama terhadap Standar Operasi.

2. Dinas Perhubungan Provinsi DIY mengkonfirmasi pelanggaran tersebut kepada Petugas lapangan, Penumpang atau masyarakat yang melakukan pelaporan tersebut.
3. Dinas Perhubungan Provinsi DIY menugaskan Petugas Lapangan untuk mengisi Berita Acara Pelanggaran Standar Operasi sebagaimana contoh terlampir dalam Standar Operasi ini.
4. Berita Acara Pelanggaran Standar Operasi tersebut akan menjadi lampiran dalam pembayaran dan dokumentasi Dinas Perhubungan Provinsi DIY.
5. Pembayaran kepada Operator Utama dikurangkan dengan besarnya jumlah sanksi/denda yang dikenakan pada bulan yang bersangkutan.



V. PENUTUP

Demikian Standar Operasi Pelayanan dan Pengoperasian ini dibuat dan telah disetujui oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan Operator Utama sebagai Lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans-Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama, agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pihak I

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI DIY

Ir. MULYADI HADIKUSUMO
NIP. 120 110 720

Saksi 1

Pihak II

PT. JOGJA TUGU TRANS
DIREKTUR UTAMA,

POERWANTO JOHAN RIYADI

Saksi 2

.....

.....

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans-Jogja, maka perlu disusun suatu standar prosedur operasi untuk melaksanakan operasional bus. Standarisasi prosedur operasi tersebut disusun dan dibentuk dengan mengacu pada asas-asas manajemen pelayanan publik dalam konteks sektor transportasi yang baik dan dirancang agar pengoperasian bus Trans-Jogja dapat memberikan pelayanan yang seragam dalam hal keselamatan, kelancaran, kenyamanan, kehandalan (tepat waktu) dan keterjangkauan kepada masyarakat pengguna jasa.

Salah satu komponen terpenting dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa adalah Pengemudi Bus Trans-Jogja (selanjutnya disebut Pramudi) sebagai ujung tombak keberhasilan memberikan pelayanan transportasi jalan raya berupa jasa angkutan bus perkotaan Trans-Jogja. Untuk itu para pengemudi dituntut memiliki profesionalisme dan mentalitas yang baik memadai sebagai penyedia jasa pelayanan yang santun.

Untuk menjamin terbentuknya profesionalisme dan mentalitas yang baik memadai tersebut, maka perlu dibentuk suatu standarisasi yang meliputi persyaratan, kualifikasi, pendidikan dan pelatihan bagi Pramudi Bus Perkotaan Trans-Jogja. Standarisasi Pramudi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/ Perjanjian Kerjasama antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama.

Standar Pramudi Bus Perkotaan Trans-Jogja ini terdiri atas standar-standar :

1. Standar Persyaratan Minimum;
2. Standar Penerimaan Pramudi;
3. Standar Pelatihan Keterampilan;
4. Standar Seragam dan Perlengkapan;
5. Standar Kepegawaian;
6. Standar Pelaporan dan Koordinasi.

II. PENGERTIAN UMUM

1. **TRANS-JOGJA** : Sistem angkutan massal diwilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan bus pada trayek/ jalur yang telah ditetapkan.
2. **DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI DIY** : Dinas teknis pada Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dipimpin oleh Kepala Dinas.
3. **OPERATOR UTAMA** : Lembaga atau badan hukum sebagai operator yang bertanggungjawab penuh kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan sistem operasional bus Trans-Jogja.
4. **PRAMUDI** : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator Utama bertugas untuk mengemudikan kendaraan bus.
5. **CALON PRAMUDI** : Orang yang mengajukan lamaran untuk menjadi Pramudi kendaraan bus.
6. **RUANG KENDALI UTAMA** : Tempat berupa ruang/kantor khusus Dinas Perhubungan Provinsi DIY yang bertanggungjawab penuh untuk mengawasi dan mengendalikan seluruh operasi Trans-Jogja sesuai Standar Prosedur Operasi (SPO).
7. **HALTE** : Shelter/tempat henti yang dilengkapi bangunan rumah-rumah, guna persinggahan bus perkotaan Trans-Jogja yang terletak disepanjang trayek perkotaan Trans-Jogja dipergunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
8. **TRAYEK** : Rute lintasan dari asal, persinggahan hingga tujuan yang ditetapkan dalam pelayanan angkutan umum.
9. **TRAYEK TRANS-JOGJA** : Trayek yang telah ditetapkan untuk dilayani oleh bus perkotaan Trans-Jogja.
10. **PELAYANAN** : Pelayanan angkutan umum yang setingkat dengan pelayanan Standar Dunia diwilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
11. **STANDAR PELAYANAN** : Parameter pelayanan Trans-jogja yang ditetapkan dalam Standar Operasi Pelayanan (SOP).

III. STANDAR PRAMUDI BUS

Dalam melaksanakan operasional bus Trans-Jogja, Operator Utama wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Pengguna Jasa Trans-Jogja setingkat dengan pelayanan Standar Dunia, sehingga seluruh pengguna jasa dapat terlayani dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh Operator Utama mencakup standar pelayanan dunia transportasi untuk pelayanan umum (*Public Service*), yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, kehandalan (*Reliability*) dan keselamatan (*Safety*).

Standar Pramudi yang harus dimiliki dan dipersiapkan untuk dapat memberikan pelayanan jasa angkutan yang lebih memadai yaitu profesional dan handal. Hal ini tidak terlepas dari sistem manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam melaksanakan program pembentukan Pramudi Bus khususnya.

A. STANDAR PERSYARATAN

1. Persyaratan Umum Pramudi

Operator Utama wajib mempersiapkan dan menyediakan Pramudi Bus Trans-Jogja agar menjadi profesional, berdedikasi, sejahtera dan memiliki sistem pembinaan SDM yang efektif.

2. Persyaratan Khusus Pramudi Bus

Operator Utama wajib memiliki Pramudi dengan jumlah yang proporsional terhadap jumlah armada yang dioperasikan. Proporsi Jumlah Pramudi adalah sebanyak 2,2 (*dua koma dua*) kali jumlah bus dengan pembulatan ke atas.

Sedangkan untuk penerimaan (*recruitment*) Pramudi, maka Calon Pramudi diwajibkan untuk memiliki persyaratan minimum sebagai berikut:

- a. Usia antara 21 tahun s.d. 40 tahun;
- b. Tinggi badan minimum 165 cm untuk pria, dan 160 untuk wanita;
- c. Pendidikan minimal Sekolah Menengah Pertama (SMP);
- d. Memiliki Surat Keterangan Berkelakuan Baik dari Kepolisian sesuai domisili nya;
- e. Memiliki pengetahuan dasar teknik kendaraan bermotor;
- f. Bebas dari Narkotika dan Obat Berbahaya (Narkoba) dan dari memiliki kebiasaan meminum Minuman Keras (Miras);
- g. Memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) klasifikasi golongan B1-Umum. Apabila belum memiliki SIM B1-Umum dimaksud, maka Operator Utama dapat memprogramkan

pelatihan bagi Calon Pramudi untuk mendapatkan SIM B1-Umum dengan persyaratan:

- Calon pramudi telah memiliki SIM minimal golongan A, golongan A-Umum atau golongan B minimal 1 (satu) tahun yang dilampirkan dalam berkas lamaran calon pramudi;
- Lulus dalam Tes Kepribadian / Psikologis;

B. STANDAR PENERIMAAN PRAMUDI

Operator Utama wajib melaksanakan proses penerimaan Pramudi Trans-Jogja termasuk semua biaya pelaksanaannya yang meliputi seleksi I administrasi, seleksi II psikologi dan seleksi III ujian pengemudi.

Adapun proses penerimaan Pramudi adalah sebagai berikut:

1. PANITIA PENERIMAAN : Operator Utama dan Dinas Perhubungan Provinsi DIY membentuk Panitia Bersama Penerimaan Calon Pramudi Bus Perkotaan Trans-Jogja;
2. LOWONGAN SELEKSI PENERIMAAN CALON PRAMUDI : Penerimaan Calon Pramudi diumumkan di media massa dan media elektronik di wilayah Provinsi DIY dengan pembatasan waktu pengiriman lamaran paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja sejak diumumkan;
3. BERKAS LAMARAN : Calon Pramudi yang melamar untuk seleksi penerimaan, mengirimkan berkas lamarannya kepada Operator Utama dengan kelengkapan administrasi meliputi:
 - a. Pas foto ukuran 4 x6 cm;
 - b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 - c. Fotocopy Surat Izin Mengemudi (SIM) golongan B1-Umum;
 - d. Fotocopy Surat Tanda Tamat Belajar (STTB)/ Ijazah terakhir;
 - e. Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB) POLRI setempat;
 - f. Daftar Riwayat Hidup (DRH).
4. PELATIHAN PRAMUDI :

Bagi calon Pramudi yang belum memiliki SIM B1-Umum dapat dilatih oleh Ditlantas POLDA DIY atau Berkas lamaran dilengkapi dengan Surat Pernyataan Sanggup Mengikuti Pelatihan Pramudi Trans-Jogja.

Pelatihan Pramudi Trans-Jogja tersebut diselenggarakan melalui kerjasama Operator Utama dengan Ditlantas POLDA DIY apabila dinyatakan memenuhi ketentuan Standar Persyaratan **butir a** sampai dengan **butir f** diatas.

5. SELEKSI I ADMINISTRASI : Operator Utama dan Dinas Perhubungan Provinsi DIY bekerja sama untuk melakukan seleksi kelengkapan administrasi Calon Pramudi;
6. PENGUMUMAN HASIL SELEKSI I : Calon Pramudi yang dinyatakan Lulus Seleksi I berupa Kelengkapan Administrasi diumumkan dikantor Operator Utama, dan bagi yang dinyatakan Tidak Lulus diberitahukan secara tertulis melalui surat kealamat masing-masing;
7. SELEKSI II PSIKOLOGI : Calon Pramudi yang dinyatakan Lulus Seleksi I berupa Kelengkapan Administrasi selanjutnya mengikuti Seleksi II berupa Tes Kepribadian/ Tes Psikologi;
8. PENGUMUMAN HASIL SELEKSI II : Calon Pramudi yang dinyatakan Lulus Seleksi I berupa Tes Kepribadian/ Tes Psikologi diumumkan dikantor Operator Utama, dan bagi yang dinyatakan Tidak Lulus diberitahukan secara tertulis melalui surat kealamat masing-masing;
9. SELEKSI III UJI PENGEMUDI : Calon Pramudi yang dinyatakan Lulus Seleksi II berupa Tes Kepribadian/ Tes Psikologi selanjutnya mengikuti Seleksi III berupa :
 - a. Uji Mengemudi (Praktek) : materi pengujian Standar POLRI untuk Ujian SIM B1-Umum;
 - b. Uji Kesehatan (Klinik) : materi pengujian adalah Tes Bebas Narkoba dan Tes Kesehatan (sesuai peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku.
10. PENGUMUMAN TERAKHIR : Calon Pramudi yang dinyatakan Lulus Seleksi I, II dan III sebagaimana tersebut **Butir 1** s.d. **Butir 9** diatas kemudian berdasarkan Rangking Nilai Kelulusan dinyatakan diterima sesuai Kebutuhan Jumlah Pramudi Operator Utama;
11. CALON PRAMUDI KURANG DARI KUOTA : apabila jumlah Pramudi yang dinyatakan Lulus ternyata tidak memenuhi /tidak mencukupi kebutuhan Operator Utama, maka Operator Utama wajib melaksanakan proses penerimaan Pramudi Tambahan sampai diperoleh jumlah Pramudi yang mencukupi kebutuhan sesuai Proporsi Pramudi (Pramudi 2,2 kali jumlah Bus) sebagaimana Standar Persyaratan dimaksud di atas.

C. STANDAR PELATIHAN KETERAMPILAN

Sebelum Pramudi mengoperasikan bus di Trayek Trans-Jogja, maka Operator Utama wajib untuk memberikan pelatihan dan pembinaan Pramudi yang meliputi :

1. PELATIHAN PENGOPERASIAN BUS TRANS-JOGJA

a. Pengoperasian Bus Trans-Jogja sesuai Standar Operasi Pelayanan (SOP) meliputi :

- 1) Memberhentikan / mendekati Bus pada platform disetiap Halte Trans-Jogja;
- 2) Mengoperasikan radio komunikasi dan tata cara berkomunikasi melalui radio komunikasi;
- 3) Mengoperasikan pintu utama penumpang yang menggunakan sistem *Pneumatic Slidding Door* / Sistem Pintu Geser bertenaga Pneumatik;
- 4) Mengoperasikan perangkat suara pengumuman halte tujuan dan perangkat tampilan (*LEDdisplay*) penunjuk halte tujuan;
- 5) Mengoperasikan jarak antara berlalulintas yaitu jarak aman bus dengan kendaraan didepannya;
- 6) Dasar-dasar mekanik Bus Trans-Jogja;
- 7) Penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
- 8) Tata cara penanggulangan gangguan kejahatan didalam bus; dan
- 9) Tata cara penanggulangan hambatan kejahatan Trayek Bus Trans_jogja;

b. Pengetahuan tata tertib pengoperasian bus dalam Standar Pelayanan yang meliputi hak dan kewajiban Pramudi serta Sanksi dan Pelanggaran;

2. PELATIHAN DASAR PERATURAN & PERUNDANGAN LALU LINTAS

3. PELATIHAN PERTOLONGAN PERTAMA PADA KECELAKAAN (P3K).

Bagi Pramudi yang tidak dapat menyelesaikan Pelatihan sebagaimana tersebut diatas, maka dapat ditunda penempatannya pada Bus Trans-Jogja atau dinyatakan TIDAK LULUS.

Pelatihan dan pembinaan bagi Pramudi dilaksanakan secara terprogram dan berkelanjutan oleh Operator Utama bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

D. STANDAR SERAGAM & KELENGKAPAN

Operator utama wajib menyediakan / melengkapi Pramudi dengan seragam dan perlengkapan bagi pengemudi. Seragam dan perlengkapan tersebut harus dikenakan setiap kali bertugas, antara lain sebagai berikut:

1. PAKAIAN SERAGAM :
Berupa pakaian seragam jenis hem lengan panjang warna hitam dan celana warna hitam;
2. SEPATU SERAGAM :
Berupa sepatu formal warna hitam model tali atau model pantofel ;
3. PENUTUP KEPALA SERAGAM :
Berupa topi atau peci warna hitam;
4. KARTU IDENTITAS PRAMUDI :
Berupa kartu yang kenakan diluar seragam.



E. STANDAR KEPEGAWAIAN

1. MEKANISME PELAPORAN, Operator Utama wajib menginformasikan / melaporkan secara tertulis dan berkala kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY hal-hal yang meliputi rencana penerimaan calon pramudi, pemecatan, penghukuman, dan penghargaan Pramudi.
2. SURAT IZIN MENGEMUDI, Operator Utama wajib memastikan bahwa semua Pramudi telah memiliki SIM B1-Umum.
3. SANKSI TERHADAP PRAMUDI, Operator Utama dapat memberikan sanksi terhadap Pramudi yang terbukti melakukan pelanggaran pengoperasian Bus Trans-Jogja. Pemberian sanksi kepada Pramudi berupa:
 - a. SURAT PERINGATAN (SP-1, SP-2 dan SP-3) atas pelanggaran yang dilakukan oleh Pramudi yang dikenakan sanksi administratif sesuai Standar Pelayanan;
 - b. PEMBERHENTIAN terhadap Pramudi yang telah dikenakan Surat Peringatan ketiga (SP-3) dengan memperhatikan dan melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan;
 - c. SKORSING yaitu bebas tugas sementara yang dikenakan terhadap Pramudi yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap Standar Pelayanan.

F. STANDAR PELAPORAN DAN KOORDINASI

Operator Utama wajib melaporkan secara tertulis dan berkala kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY hal-hal mengenai Pramudi sebagai berikut:

1. JADWAL PRAMUDI : Melaporkan nama-nama Pramudi yang akan bertugas pada Bulan Berikut-nya, dan dilakukan secara berkala setiap Akhir Bulan;
2. CATATAN KEJADIAN : Melaporkan catatan kejadian-kejadian pada Pramudi yang bertugas pada Bulan Sebelum-nya, dan dilakukan secara berkala setiap Awal Bulan;

3. IDENTIFIKASI : Operator Utama harus dapat *segera* berkaitan dengan Identitas Pramudi yang sedang bertugas mengemudikan bus-nya apabila diminta oleh Petugas Lapangan dan atau Ruang Kendali Utama.



IV. PENUTUP

Demikian Standar Pramudi ini dibuat dan telah disetujui oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan Operator Utama sebagai Lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans-Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama, agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pihak I

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI DIY

Ir. MULYADI HADIKUSUMO
NIP. 120 110 720

Saksi 1

Pihak II

PT. JOGJA TUGU TRANS
DIREKTUR UTAMA,

POERWANTO JOHAN RIYADI

Saksi 2

.....

.....

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans-Jogja, maka perlu disusun suatu standar prosedur operasi untuk Sarana, Prasarana, Peralatan Dan Perlengkapan Bengkel/Workshop. Standarisasi tersebut disusun dan dibentuk dengan mengacu pada asas-asas manajemen pelayanan publik dalam konteks sektor transportasi yang baik dan dirancang agar pengoperasian bus Trans-Jogja dapat memberikan pelayanan yang seragam dalam hal keselamatan, kelancaran, kenyamanan, kehandalan (tepat waktu) dan keterjangkauan kepada masyarakat pengguna jasa.

Bus Perkotaan Trans-Jogja sebagai sarana penyedia jasa pelayanan yang terdepan menyentuh masyarakat harus selalu dalam kondisi baik dan terpelihara, hal ini bertujuan untuk menjamin kesinambungan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa Bus Perkotaan Trans-Jogja. Pemeliharaan dan perawatan terhadap kondisi bus perkotaan Trans-Jogja harus didukung oleh fasilitas yang memadai dan baik sesuai standar.

Untuk mencapai tujuan tersebut diatas, maka Dinas Perhubungan Provinsi DIY menetapkan Standar Sarana, Prasarana, Peralatan dan Perlengkapan Bengkel / Workshop yang selanjutnya disebut *Standar Pemeliharaan dan Perawatan* yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/Perjanjian Kerjasama antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama.

Operator Utama wajib melaksanakan dan mematuhi *Standar Pemeliharaan dan Perawatan* ini. Sedangkan Dinas Perhubungan Provinsi DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaannya oleh Operator Utama. Standar Pemeliharaan dan Perawatan Bus Perkotaan Trans-Jogja ini terdiri atas :

1. Standar Dokumen Bengkel;
2. Standar Fasilitas Bangunan (Pengaturan dan Pemanfaatan);
3. Standar Sumber Daya Manusia /SDM;
4. Standar Peralatan dan Perlengkapan;
5. Standar Suku Cadang;
6. Standar Bahan dan Material;
7. Standar Pelaporan.

Standar-standar yang ditetapkan dalam Standar Bengkel/Workshop tersebut dilaksanakan secara bersama dan dalam satu kesatuan utuh pengoperasian dan pelayanan Bus Perkotaan Trans-Jogja.

II. PENGERTIAN UMUM

1. **TRANS-JOGJA** : Sistem angkutan massal diwilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan bus pada trayek/ jalur yang telah ditetapkan.
2. **DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI DIY** : Dinas teknis pada Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dipimpin oleh Kepala Dinas.
3. **OPERATOR UTAMA** : Lembaga atau badan hukum sebagai operator yang bertanggungjawab penuh kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan sistem operasional bus Trans-Jogja.
4. **ATPM
(AGEN TUNGGAL PEMEGANG MERK)** : Perusahaan dan/atau lembaga/badan hukum lain yang memiliki hak usaha penyaluran/ pendistribusian, perawatan dan perawatan terhadap suatu merk dagang kendaraan beserta kelengkapan/suku cadang nya, dan selanjutnya disebut ATPM.
5. **WORKSHOP** : Bengkel resmi kendaraan yang ditunjuk oleh ATPM untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan kendaraan merk tertentu.
6. **WORKSHOP MANAGER (WM)** : Kepala Bengkel/ Workshop yang diangkat Operator Utama dan bertanggungjawab atas segala sesuatu terkait dengan pemeliharaan dan perawatan kendaraan bus Trans-Jogja
7. **SUPERVISOR (SV)** : Pengawas Bengkel/ Workshop yang diangkat Operator Utama dan bertanggungjawab kpd Kepala Bengkel atas segala sesuatu terkait dengan pemeliharaan dan perawatan kendaraan bus Trans-Jogja
8. **TECHNICAL ADVISOR (TA)** : Pengawas Teknik yang diangkat Operator Utama dan bertanggungjawab kpd Kepala Bengkel atas segala sesuatu terkait dengan pemeliharaan dan perawatan kendaraan bus Trans-Jogja.
9. **FOREMAN & FOREMAN BODY REPAIR** : Kepala Bagian Mekanik yang diangkat Operator Utama dan bertanggungjawab kpd Kepala Bengkel atas segala sesuatu terkait dengan pemeliharaan dan perawatan sesuai bidang mekanik atau body kendaraan bus Trans-Jogja
10. **MECHANIC** : Orang yang direkrut dan diangkat oleh Operator Utama dan bertanggungjawab kepada Foreman bertugas untuk memelihara rutin dan melaksanakan perbaikan terhadap gangguan teknik kendaraan yang terjadi sewaktu operasi.
11. **POOL** : Tempat penampungan kendaraan (bus) yang dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan fasilitas perawatan kendaraan, fasilitas pengisian bahan bakar, kantor operator dan fasilitas penunjang lainnya.

12. **TRAYEK** : Rute lintasan dari asal, persinggahan hingga tujuan yang ditetapkan dalam pelayanan angkutan umum.
13. **TRAYEK TRANS-JOGJA** : Trayek yang telah ditetapkan untuk dilayani oleh bus perkotaan Trans-Jogja.
14. **BUS** : Kendaraan angkutan orang (bus) dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan ditetapkan dalam Standar Pelayanan dan Pengoperasian ini.
15. **OPERASI BUS** : Pengoperasian bus untuk mengangkut penumpang di trayek Trans-Jogja.
Pada saat keluar dari Pool, bus dilarang mengangkut penumpang dari dan ke trayek Trans-Jogja.
16. **RENCANA PEMELIHARAAN & PERAWATAN** : Pola pemeliharaan dan perawatan bus perkotaan Trans-Jogja yang terencana di Bengkel Resmi, berdasarkan standar yang berlaku di ATPM.

III. STANDAR BENGKEL / WORKSHOP

A. STANDAR DOKUMEN BENGKEL

Operator Utama wajib memiliki dokumen standar bengkel dan menyerahkan salinan/ fotocopy dokumen tersebut kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY, yaitu sebagai berikut:

1. Dokumen Perizinan Bengkel

- a. Surat Keterangan Domisili;
- b. Surat Izin Mendirikan Bangun Bangunan (IMB / IMBB)
- c. Denah (*Lay Out*) Area Bengkel dan Pool.

2. Dokumen Analisa Dampak Lalu Lintas

- a. Surat Izin Gangguan/ IG atau Hinder Ordonantie/HO;
- b. Rekomendasi Analisa Dampak Lalu Lintas (*andalalin*) oleh DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI DIY;
- c. Surat Izin yang terkait dengan dampak lingkungan oleh BAPEDAL;
- d. Surat Izin / Sertifikat yang terkait dengan penggunaan peralatan seperti kompresor, hidrolik dan instalasi petir dll apabila telah diatur dalam Peraturan Daerah ;
- e. Upaya kelola dan pengelolaan Lingkungan terkait dengan limbah/ dampak lingkungan yang dihasilkan.

B. STANDAR PENGATURAN DAN PEMANFAATAN FASILITAS BANGUNAN

Untuk menunjang seluruh kegiatan bengkel sesuai Standar Pemeliharaan dan Perawatan, mulai dari penerimaan keluhan Pramudi, serah terima bus dari bagian operasi sampai dengan penyelesaian pekerjaan pemeliharaan/service dan perawatan/ perbaikan unit, diperlukan are atau ruangan yang ideal agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan optimal. Operator Utama wajib mengatur dan memanfaatkan dan atau membangun fasilitas dilokasi Pool sebagai berikut

1. Ruang / Area Administrasi dan Penerimaan

- a. Area Parkir (*Parking Pool*) ;

- b. Ruang Penerimaan Laporan Pramudi (*Technical Advisor*);
- c. Ruang Administrasi Bengkel;
- d. Ruang Kepala Bengkel (*Workshop Manager / Technical Manager*).

2. Ruang / Area Hanggar (*Stall*)

Hanggar minimal dapat menampung 10% dari jumlah armada Bus, yang mencakup:

- a. Stall Perbaikan;
- b. Stall Body Repair;
- c. Stall Cuci (disarankan ada);
- d. Stall Final Inspection (disarankan ada).

3. Ruang / Area Penunjang Kerja

- a. Gudang Sukucadang (*Spare-Part Room*);
- b. Gudang Bahan / Material;
- c. Ruang Perbaikan (disarankan ada);
- d. Ruang Peralatan (*Tools / Special Service Tools*);
- e. Ruang Kompresor (disarankan ada);
- f. Gudang Bengkel untuk barang bekas (disarankan).

4. Ruang / Area Sosial

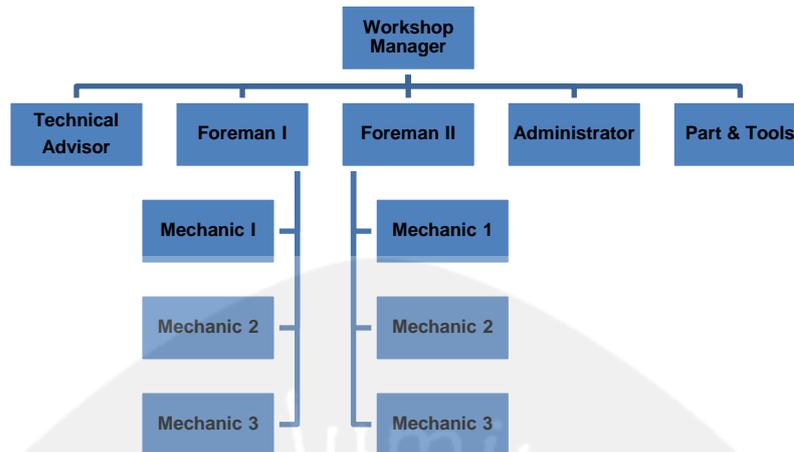
- a. Ruang makan (disarankan);
- b. Ruang pertemuan;
- c. Kamar Kecil untuk mandi Petugas Mekanik (*Toilet*);
- d. Ruang Ibadah (Musholla);
- e. Ruang Ganti (*Locker*) Petugas Mekanik;
- f. Ruang Istirahat Petugas Mekanik (disarankan ada).

Ukuran serta konstruksi area dan ruang-ruang tersebut disesuaikan dengan kebutuhan. Khusus ruang penunjang kerja serta area stall, agar diperhatikan pembuangan limbah, khususnya oli bekas dan air pencucian stall/ ruangan agar dilengkapi dengan saluran khusus yang bermuara pada *Oil Trap* sebelum dibuang ke saluran pembuangan umum.

C. STANDAR SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)

1. Organisasi Minimal

Bengkel/ Workshop setidaknya memiliki struktur organisasi minimal dan selanjutnya akan berjalan proses pemenuhan/ melengkapi organisasi tersebut sampai diperoleh organisasi ideal sesuai kebutuhan. Struktur Organisasi Workshop adalah sebagai berikut:



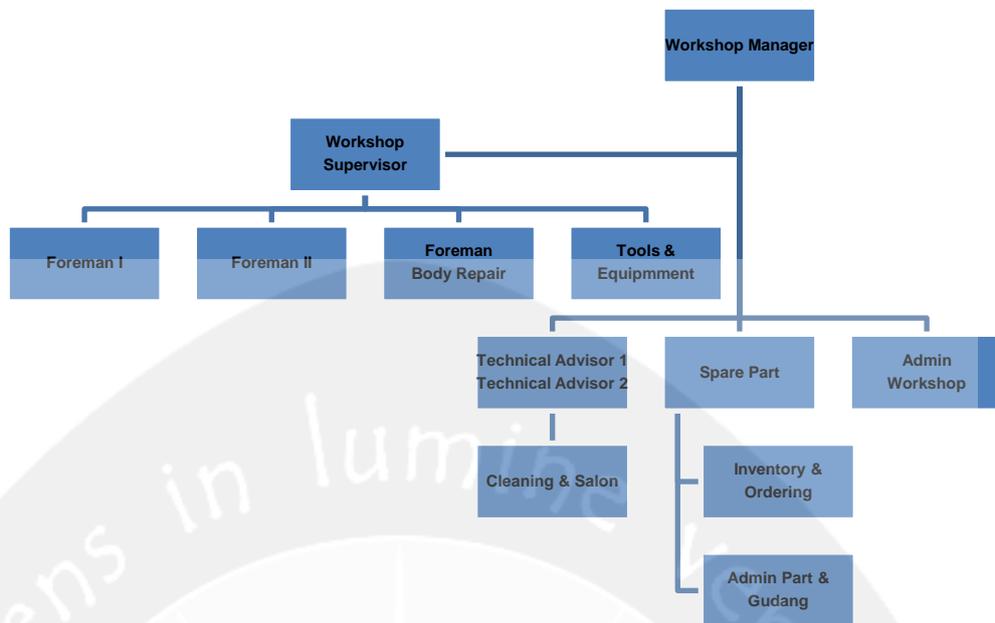
Adapun organisasi minimal workshop adalah :

- | | |
|--|-------------------------|
| a. Kepala Bengkel (<i>Workshop Manager</i>) | 1 orang per bengkel; |
| b. Kepala Mekanik (<i>Technical Advisor / Technical Manager</i>) | 1 orang per 40 bus; |
| c. Ketua Regu Mekanik (<i>Foreman Mechanic</i>) | 1 orang per 20 mekanik; |
| d. Petugas Mekanik (<i>Mechanic & Body Repair</i>) | 1 orang per 4 bus; |
| e. Petugas Administrasi (<i>Workshop Administrator</i>) | 1 orang per bengkel; |
| f. Petugas Sukucadang, Bahan & Tools (<i>Part & Tools</i>) | 1 orang per bengkel; |

2. Organisasi Besar

Tambahan beberapa jabatan yang direkomendasikan untuk organisasi yang dikembangkan dari organisasi minimal, yaitu:

- | | |
|--|--|
| a. Pengawas Bengkel (<i>Workshop Supervisor</i>) | 1 orang per bengkel; dengan parameter 2/ lebih Foreman, dan atau memiliki <i>Foreman Body Repair</i> |
| b. Gudang Tools & Equipment | 1 orang dibawah <i>Supervisor</i> ; |
| c. Inventory & Ordering | 1 orang per workshop, posisi dibawah <i>Kepala Part</i> ; |
| d. Admin Part & Gudang Bahan | 1 orang per workshop, posisi dibawah <i>Kepala Part</i> ; |
| e. Cuci & Salon | 1 Tim, posisi dibawah <i>Technical Advisor</i> . |



3. Jabatan Penugasan

Ada beberapa posisi jabatan yang harus diadakan di bengkel/workshop, tetapi posisi tersebut dapat diisi oleh personil dari jabatan lain. Penugasan jabatan tersebut dapat dilakukan secara terus-menerus atau dengan penjadwalan (bergantian).

- a. Foreman Body Repair : Posisi ini dapat digantikan oleh Foreman Repair, tetapi untuk *Mechanic Body Repair* tidak boleh/tidak bisa diganti karena merupakan pekerjaan khusus/ *Spesial Jobs* ;
- b. Cuci & Salon : Posisi ini dapat digantikan oleh *Mechanic Repair* atau *Mechanic Body Repair* atau Pekerja Kontrak, tergantung dari kebijakan *Workshop Manager* ;
- c. Lubbing atau Bagian Khusus Penggantian Oli : untuk pekerjaan rutin seperti ini bisa dilakukan penugasan dari bagian mekanik, sehingga pekerjaan rutin seperti pengisian oli bus dilakukan lebih terarah dan terprogram karena ada orang yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan khusus yang bersifat rutin.

4. Tugas Dan Tanggung Jawab

Penjelasan tugas dan tanggungjawab masing-masing jabatan dalam Bengkel/ workshop harus dimengerti, ditandatangani oleh personil maupun atasan personil tersebut dan didokumentasikan oleh perusahaan atau personil yang bersangkutan.

5. Kualifikasi Karyawan

Kualifikasi sumber daya manusia (SDM) Bengkel/ Workshop, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan pemeliharaan serta perbaikan/perawatan bus, memiliki standar minimal pendidikan formal dan paling tidak memiliki pengalaman kerja minimal pada bidang pekerjaan yang sama.

a. Penerimaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam merekrut SDM, dilakukan seleksi dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Tes Pengetahuan Teknik Kendaraan Bermotor;
- 2) Tes Psikologi;
- 3) Tes Wawancara;
- 4) Tes Kesehatan;

Untuk keberhasilan masing-masing tes tersebut diserahkan kepada kebijakan personalia perusahaan.

b. Pendidikan Formal

Untuk jabatan penting dalam organisasi bengkel/ workshop yang membutuhkan keterampilan khusus (baik manajemen maupun teknik), diperlukan standar pendidikan formal atau pengalaman kerja minimal pada bidang yang sama sebagaimana tabel berikut :

Jabatan	Pendidikan Formal Minimum	Pengalaman Minimum
1. Kepala Bengkel (<i>Workshop Manager</i>)	D3 Teknik	7 tahun
	S1 Teknik	3 tahun
	S1 Manajemen	7 tahun
2. Pengawas Bengkel (<i>Workshop Supervisor</i>)	STM Otomotif / SMU IPA	7 tahun (STM) / 15 tahun (SMU IPA)
	D3 Teknik	3 tahun
	S1 Teknik	1 tahun
3. Pembina Teknik (<i>Technical Advisor</i>)	STM Otomotif / SMU IPA	5 tahun (STM) / 10 tahun (SMU IPA)
	D3 Teknik	1 tahun
4. Ketua Regu (<i>Foreman</i>)	STM Otomotif / SMU IPA	2 tahun (STM) / 5 tahun (SMU IPA)
	D3 Teknik	1 tahun
5. Petugas Mekanik	STM Otomotif /	0 tahun (STM) /

(Mechanic)	SMU IPA	2 tahun (SMU IPA)
------------	---------	-------------------

6. Pendidikan Non-Formal

Apabila pada saat rekrutmen ternyata ada dari peserta yang pernah atau sedang bekerja pada Dealer / ATPM, maka biasanya sesuai dengan standar pengalaman diatas, kualifikasi SDM dengan standar ATPM adalah:

Jabatan	Pendidikan Formal Minimum
1. Pengawas Bengkel (<i>Workshop Supervisor</i>)	Mekanik 1 dan Mekanik II
2. Pembina Teknik (<i>Technical Advisor</i>)	Mekanik II
3. Ketua Regu (<i>Foreman</i>)	Mekanik II
4. Petugas Mekanik (<i>Mechanic-man</i>)	Mekanik III / Traine

D. STANDAR PERALATAN & PERLENGKAPAN

Kelengkapan kerja baik peralatan (tools), equipment maupun SST sesuai dengan standar ATPM. Kelengkapan kerja mutlak diadakan di bengkel / workshop dan seluruh Tools dan equipment adalah yang sesuai dengan standar pabrik pembuat bus atau setidaknya adalah barang *after market* yang cukup baik dan sudah teruji mutunya.

Tools dan Equipment tersebut wajib diaudit/diperiksa, baik jumlah maupun kondisi setidaknya 3 (tiga) bulan sekali. Hasil audit tersebut terdokumentasikan dan ditindak lanjuti.

Perlengkapan kerja tersebut dapat dibagi menjadi :

1. TOOLS

Operator Utama wajib menyediakan peralatan-peralatan (*tools*) dalam kondisi baik dan mengganti peralatan-peralatan yang rusak, dengan rincian sebagai berikut:

- a. **Mechanic Tools** : Jenis peralatan/ tools standar yang wajib dimiliki Petugas Mekanik;
- b. **Master Tools** : Adalah peralatan/ tools tambahan yang tidak terdapat di box tools;
- c. **Measurement Tools** : Jenis peralatan/ tools untuk pengukuran;
- d. **Spesial Service Tools/ SST** : Adalah peralatan/ tools khusus tergantung dari tipe kendaraannya dan SST ini biasanya dikeluarkan oleh dealer yang bersangkutan untuk mempermudah pekerjaan pada kendaraan tertentu walaupun memang ada beberapa yang merupakan *Universal Tools*;

2. EQUIPMENT

Equipment disesuaikan kebutuhan, mencakup kelompok-kelompok peralatan/ tools dengan rincian sebagai berikut:

- a. **Washing & Cleaning** : Kelompok pencucian dan pembersihan kendaraan;
- b. **Lubricating** : Kelompok pelumasan;
- c. **Tire & Wheel Repair** : Kelompok perbaikan roda dan ban;
- d. **Engine & Component Repair** : Kelompok perbaikan mesin & komponennya;
- e. **Air Supply** : Kelompok penyedia angin;
- f. **Machining** : Kelompok permesinan;
- g. **Miscellaneous** : Kelompok peralatan lainnya;
- h. **Safety** : Kelompok keselamatan kerja.

3. SERAGAM & SEPATU KERJA

Kelengkapan kerja berupa seragam dan sepatu kerja ini harus diperhatikan kebersihannya oleh masing-masing personil baik mechanic, foreman, dan technical advisor:

- a. **Seragam Kerja** : Untuk Mechanic, Foreman, dan Technical Advisor banyaknya seragam yang diberikan adalah 3 (tiga) stel per tahun dengan standar warna, desain dan bahan yang ditentukan oleh Operator Utama.

- b. Sepatu Kerja : Untuk Mechanic, Foreman, Technical Advisor/TA Workshop Supervisor/WS, dan Workshop Manager/WM terbuat dari bahan yang tahan terhadap oli, minyak, gemuk, solar, air, tidak mudah slip/licin. Untuk sepatu kerja Mechanic dan Foreman diwajibkan dengan dilengkapi besi dibagian ujung agar tahan terhadap benturan dan tindihan.

4. MOBIL KERJA BENGKEL

Operator Utama wajib menyediakan :

- a. Mobil Perbaikan : mobil kerja bengkel yang memiliki kelengkapan peralatan berupa peralatan/Tools dan equipment untuk melakukan perbaikan bus dilapangan.
- b. Mobil Derek : mobil kerja bengkel derek untuk menunjang kelancaran operasional bus didalam trayek Trans-Jogja.

E. STANDAR SUKU CADANG

Untuk menjamin keaslian serta keawetan suku cadang (*spare-part*) yang digunakan pada Bus Trans-Jogja, maka Bengkel/Workshop diwajibkan untuk membeli, mencadangkan dan memasang suku cadang asli rekomendasi pabrik pembuat Bus tersebut.

Adapun bentuk kerjasamanya bisa saja pembelian *cash and carry* atau *term of payment* dengan dicount sampai dengan konsinyasi tergantung kebijakan masing-masing Dealer.

F. STANDAR BAHAN & MATERIAL

Operator Utama diwajibkan untuk selalu menggunakan bahan/ material sesuai dengan rekomendasi pabrik pembuat Bus agar garansi kendaraan tetap dapat dilaksanakan, juga dilakukan pengujian meterial secara rutin terutama oli mesin sebelum, saat dan sesudah jadwal operasi bus di Badan Penguji Kelaikan yang independen. Adapun standar bahan dan meterial dari Bus yang digunakan adalah tergantung merk dan rekomendasi ATPM.

G. STANDAR PELAPORAN

Operator Utama diwajibkan untuk melaporkan secara berkala mengenai segala macam permasalahan dan kendala dalam pengoperasian Bus agar dapat diselesaikan bersama dengan segera. Agar armada bus dapat terkontrol dengan baik dan selalu dalam kondisi SO (siap operasi), Pihak Operator Utama wajib mengadakan pertemuan rutin kepada Bagian Pemeliharaan/Perawatan Kendaraan dengan Pihak Dinas Perhubungan Provinsi DIY.

H. LAIN-LAIN TAMBAHAN

Selain persyaratan sebagaimana tersebut dalam standar-standar diatas, Operator Utama diwajibkan pula untuk :

1. Tidak melayani, melakukan perbaikan/perawatan armada lain selain daripada Bus Trans-Jogja;
2. Tidak menggunakan sukucadang bukan asli (*non-genuine*);
3. Menyediakan stock suku cadang fast moving;
4. Memastikan Petugas Mekanik selalu menggunakan seragam dan sepatu kerja beserta kelengkapannya sesuai kebijakan manajemen.
5. Mengirimkan tenaga-tenaga seperti Supervisor, Technical Advisor, Foreman, dan Mechanic untuk mengikuti program pelatihan/ *training* dari ATPM yang bersangkutan atau mengadakan *in-house training* untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan kinerja personil;
6. melakukan program pemeliharaan area maupun bangunan di workshop secara berkesinambungan dan menjalankan K3L

IV. PENUTUP

Demikian Standar Sarana Prasarana Peralatan dan Perlengkapan Bengkel/Workshop ini dibuat dan telah disetujui oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan Operator Utama sebagai Lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans-Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama, agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pihak I

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI DIY

Ir. MULYADI HADIKUSUMO
NIP. 120 110 720

Saksi 1

.....

Pihak II

PT. JOGJA TUGU TRANS
DIREKTUR UTAMA,

POERWANTO JOHAN RIYADI

Saksi 2

.....

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik dan keseragaman pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Trans-Jogja, maka perlu disusun suatu standar operasi untuk melaksanakan prosedur administrasi operasional bus. Standar Operasi ini ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Kontrak/Perjanjian Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans-Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama. Operator Utama wajib melaksanakan dan mematuhi Standar Operasi ini. Sedangkan Dinas Perhubungan Provinsi DIY melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasi oleh Operator Utama.

Dengan tujuan pelayanan terbaik dan seragam sebagaimana tersebut di atas, maka penyelenggaraan Bus Perkotaan Trans-Jogja harus ditunjang dengan manajemen yang rapi dan transparan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan Provinsi DIY, telah menyusun suatu Standar Prosedur Administrasi yang mencakup :

1. Standar Dokumen Wajib, dan ;
2. Standar Administrasi Keuangan.

Standar-standar yang ditetapkan dalam Standar Prosedur Administrasi tersebut dilaksanakan secara bersama dan dalam satu kesatuan utuh pengoperasian dan pelayanan Bus Perkotaan Trans-Jogja.

II. PENGERTIAN UMUM

1. **TRANS-JOGJA** : Sistem angkutan massal diwilayah perkotaan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan bus pada trayek/ jalur yang telah ditetapkan.
2. **DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI DIY** : Dinas teknis pada Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dipimpin oleh Kepala Dinas.
3. **OPERATOR UTAMA** : Lembaga atau badan hukum sebagai operator yang bertanggungjawab penuh kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY untuk mengoperasikan sarana, prasarana dan sistem operasional bus Trans-Jogja.
4. **ATPM
(AGEN TUNGGAL PEMEGANG MERK)** : Perusahaan dan/atau lembaga/badan hukum lain yang memiliki hak usaha penyaluran/ pendistribusian, perawatan dan perawatan terhadap suatu merk dagang kendaraan beserta kelengkapan/suku cadang nya, dan selanjutnya disebut ATPM.
5. **BENKEL RESMI** : Bengkel kendaraan yang ditunjuk oleh ATPM untuk melakukan pemeliharaan dan perawatan kendaraan merk tertentu.
6. **TRAYEK** : Rute lintasan dari asal, persinggahan hingga tujuan yang ditetapkan dalam pelayanan angkutan umum.
7. **TRAYEK TRANS-JOGJA** : Trayek yang telah ditetapkan untuk dilayani oleh bus perkotaan Trans-Jogja.
8. **SPEKIFIKASI KENDARAAN** : Dokumen spesifikasi dan desain/ rancang bangun kendaraan bus yang telah ditetapkan sebagai Bus Perkotaan Trans-Jogja oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY. Dokumen tersebut selanjutnya menjadi **Lampiran** Standar Prosedur Operasi yang menjadi bagian tidak terpisahkan.
9. **BUS** : Kendaraan angkutan orang (bus) dengan spesifikasi yang telah ditentukan dan ditetapkan dalam **Lampiran** Standar Prosedur Operasi (SPO) ini.
10. **BUS OPERASI** : Kendaraan (bus) yang dioperasikan pada trayek bus perkotaan Trans-Jogja.
11. **OPERASI BUS** : Pengoperasian bus untuk mengangkut penumpang di trayek Trans-Jogja dalam satu hari.
Pada saat keluar dari Pool, bus dilarang mengangkut penumpang dari dan ke trayek Trans-Jogja.
12. **KILOMETER TEMPUH** : Jumlah jarak tempuh produksi (isi) ditambah jumlah jarak tempuh empty (kosong), digunakan satuan Km.
13. **KILOMETER KOSONG/ KM-EMPTY** : Jarak tempuh kosong kendaraan (bus) yang dihitung dari jumlah jarak tempuh (km) mulai Pool hingga Lokasi Awal Pemberangkatan dan sebaliknya pada periode waktu tertentu digunakan satuan *Bus-Km*.

(per rit, per hari, per minggu, per bulan, per tahun).

14. **KILOMETER PRODUKSI/
KM-LOAD** : Jarak tempuh isi kendaraan (bus) yang dihitung dari jumlah jarak tempuh saat melayani jalur yaitu sejak Lokasi Awal Pemberangkatan hingga Lokasi Akhir Pemberangkatan dan sebaliknya pada periode waktu tertentu digunakan satuan *Bus-Km*.
(per rit, per hari, per minggu, per bulan, per tahun).
15. **MANUAL KENDARAAN** : Buku/booklet yang berisi petunjuk pemeliharaan kendaraan secara periodik.
16. **PANDUAN PERAWATAN** : Buku/booklet yang berisi petunjuk bagaimana perawatan kendaraan secara periodik.
17. **POLIS ASURANSI
KENDARAAN** : Bukti berupa Polis Asuransi kendaraan terhadap kecelakaan/ kebakaran/ dll sesuai jenis asuransi yang digunakan untuk menjamin eksistensi kendaraan.
18. **NORMAL TAGIHAN** : Jumlah tagihan bulanan yang harus dibayar oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY selama 1 bulan.
19. **TOTAL TAGIHAN** : Jumlah keseluruhan tagihan yang harus dibayar oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY selama bulan keterlambatan belum termasuk denda .

III. STANDAR PROSEDUR ADMINISTRASI

A. STANDAR DOKUMEN WAJIB

Operator Utama wajib untuk menyerahkan dokumen-dokumen tertentu kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY, yaitu :

1. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan;
2. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha Perdagangan (SITU);
3. Fotocopy NPWP;
4. Fotocopy Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Bus;
5. Fotocopy Polis Asuransi Bus yang terbaru;
6. Dokumen satu set : manual kendaraan, panduan perawatan , spesifikasi dari setiap kendaraan;
7. Dokumen satu set : panduan standar peralatan, perlengkapan , fasilitas bengkel sesuai dengan standar ATPM untuk setiap Bus yang dioperasikan Operator Utama;
8. Dokumen yang berkaitan dengan investasi yang dilaksanakan oleh Operator Utama , mencakup:
 - a. Foto sarana, prasarana(bengkel), peralatan, perlengkapan dan kendaraan dan lain-lain yang menjadi investasi Operator Utama untuk menunjang operasinya di Trayek Trans-Jogja;
 - b. Daftar nilai aset yang menjadi investasi Operator Utama untuk menunjang operasinya di Trayek Trans-Jogja, yang dinilai oleh Penilai Aset Independen berdasarkan metode *Nilai Perolehan*;

B. STANDAR ADMINISTRASI KEUANGAN

1. PEMBAYARAN FEE : Prosedur administrasi pembayaran fee adalah, Operator Utama diwajibkan untuk mengajukan tagihan dengan melampirkan data pelaksanaan operasional meliputi : Data Kilometer Tempuh yang terdiri dari Kilometer Produksi dan Kilometer Kosong (*Empty*);

2. SELISIH : Apabila terjadi selisih perhitungan Km-Tempuh antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama, maka Km-Tempuh yang dibayarkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY adalah Km-Tempuh yang terendah;
3. BATAS WAKTU TAGIHAN : Surat Tagihan sudah harus diterima Dinas Perhubungan Provinsi DIY oleh selambat-lambatnya tanggal 10 (sepuluh) setiap bulannya, dan akan dibayarkan paling lambat tanggal 15 (lima belas) setiap bulannya melalui transfer dari Bank DIY;
4. LEWAT BATAS WAKTU TAGIHAN : Apabila tagihan dimaksud diterima oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY lebih dari tanggal 10, maka tagihan akan dibayarkan pada tanggal 15 (limabelas) bulan berikutnya;
5. DENDA : Apabila Dinas Perhubungan Provinsi DIY terlambat membayar tagihan / melewati tanggal 15 bulan sebagaimana tersebut Butir 3 diatas, maka akan dikenakan Denda sebesar satu per seribu per hari dikali Normal Tagihan $(0,001 \times \text{hari} \times \text{tagihan})$. Atau dikenakan setinggi- tingginya dua per seratus (2%) dari Total Tagihan.
6. Operator Utama diwajibkan untuk segera menyampaikan Laporan kepada Dinas Perhubungan Provinsi DIY atas segala investasi yang dilaksanakan untuk masing-masing operasinya di Trayek Trans-Jogja.

IV. PENUTUP

Demikian Standar Prosedur Administrasi ini dibuat dan telah disetujui oleh Dinas Perhubungan Provinsi DIY dan Operator Utama sebagai Lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian Pelaksanaan Angkutan Bus Perkotaan Trans-Jogja dengan Sistem Buy The Service antara Dinas Perhubungan Provinsi DIY dengan Operator Utama, agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Pihak I

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI DIY

Ir. MULYADI HADIKUSUMO
NIP. 120 110 720

Saksi 1

Pihak II

PT. JOGJA TUGU TRANS
DIREKTUR UTAMA,

POERWANTO JOHAN RIYADI

Saksi 2

.....

.....



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 29 TAHUN 2015**

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR PM 98 TAHUN
2013 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, telah diatur mengenai kewajiban perusahaan angkutan umum untuk memenuhi standar pelayanan minimal meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan;
 - b. bahwa dalam upaya untuk lebih meningkatkan keselamatan pada angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, perlu dilakukan penambahan terhadap jenis standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek yang terkait dengan aspek keselamatan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;

- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 125);
5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 273);
6. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1585);

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR PM 98 TAHUN 2013 TENTANG SPM ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK.

Pasal I

Menambah beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 TAHUN 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagai berikut

1. Menambah beberapa ketentuan dalam Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 TAHUN 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagai berikut
 - a. Menambah 10 (sepuluh) jenis Standar Pelayanan Minimal baru pada Lampiran 1 angka I Standar Pelayanan Minimal ALBN sebagai berikut:
 - 1) kolom nomor 2 keselamatan disisipkan setelah huruf a 2) menjadi 2)a yaitu jam istirahat, dan setelah huruf g menjadi g1, g2, g3, g4, g5, g6, g7, g8 yaitu pintu keluar dan/atau masuk penumpang, ban, rel korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (*hand grip*), pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan untuk *audio visual*, sabuk keselamatan;
 - 2) kolom nomor 3 kenyamanan disisipkan setelah huruf c 7 menjadi 7a yaitu larangan merokok.
 - b. Menambah 11 (sebelas) jenis Standar Pelayanan Minimal baru pada Lampiran 1 angka II Standar Pelayanan Minimal AKAP dan AKDP sebagai berikut:
 - 1) kolom nomor 2 keselamatan disisipkan setelah huruf a 2) menjadi 2)a yaitu jam istirahat, dan setelah huruf g menjadi g1, g2, g3, g4, g5, g6, g7, g8, g9 yaitu pintu keluar dan/atau masuk penumpang, ban, rel korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (*hand grip*), pintu keluar masuk pengemudi, alat pemukul/pemecah kaca, alat pemadam api ringan kelistrikan untuk *audio visual*, sabuk keselamatan;
 - 2) kolom nomor 3 kenyamanan disisipkan setelah huruf c 5 menjadi 5a yaitu larangan merokok.

c. Menambah 9 (sembilan) jenis Standar Pelayanan Minimal baru pada Lampiran 1 angka III Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan sebagai berikut:

- 1) kolom nomor 2 keselamatan disisipkan setelah huruf a 3) menjadi 3)a yaitu jam istirahat, dan setelah huruf b Sarana angka 4) disisipkan menjadi 4)a, 4)b, 4)c, 4)d, 4)e, 4)f, 4)g yaitu pintu keluar dan/atau masuk penumpang, ban, rel korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pintu keluar masuk pengemudi, kelistrikan untuk *audio visual*, sabuk keselamatan;
- 2) kolom nomor 3 kenyamanan disisipkan setelah angka 3) menjadi 3)a yaitu larangan merokok dan mengubah ketentuan angka 2) kolom Nilai/Ukuran/Jumlah pada huruf a sehingga berbunyi “Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C – 22° C.”

d. Menambah 11 (sebelas) jenis Standar Pelayanan Minimal baru pada Lampiran 1 angka IV Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perdesaan, sebagai berikut:

- 1) kolom nomor 2 keselamatan disisipkan setelah huruf a 2) menjadi 2)a yaitu jam istirahat, dan setelah kolom ke 2 keselamatan huruf b menjadi b1, b2, b3, b4, b5, b6, b7, b8, b9, b10 yaitu pintu keluar dan/atau masuk penumpang, ban vulkanisir, rel korden (gorden) di jendela, alat pembatas kecepatan, pegangan tangan (*hand grip*), pintu keluar masuk pengemudi, alat pemukul/pemecah kaca (martil), alat pemadam api ringan (APAR) kelistrikan untuk *audio visual*, sabuk keselamatan;
- 2) kolom nomor 3 kenyamanan disisipkan setelah kolom ke 2 kenyamanan huruf c menjadi c1, c2 yaitu pengatur suhu ruangan, larangan merokok.

sehingga penambahan tersebut huruf a, huruf b, huruf c, huruf d menjadi berbunyi sebagaimana Matrik dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

2. Menambah 1 (satu) Pasal baru yaitu Pasal 9a yang disisipkan diantara Pasal 9 dan Pasal 10 yang berbunyi sebagai berikut:

Pasal 9a

Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Perusahaan angkutan umum dikenakan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 285 ayat (2), Pasal 286, Pasal 287, Pasal 288, Pasal 289, Pasal 290, Pasal 297, Pasal 300, Pasal 302, Pasal 304, Pasal 308, Pasal 309, Pasal 311, dan Pasal 313 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

3. Mengubah Pasal 10, sehingga Pasal 10 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 10

- (1) Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini dalam waktu paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Menteri ini mulai berlaku.
- (2) Perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dalam trayek wajib bertanggungjawab terhadap kelaikan kendaraan bermotor yang dioperasikan.

Pasal II

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri Perhubungan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Februari 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 228

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPAIA BIRO HUKUM DAN KSLN



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

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 29 TAHUN 2015

1. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGGUTAN ANTAR LINTAS BATAS NEGARA (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan		Keterangan
						Eks	SE	
2.	KESELAMATAN							
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai pengemudi dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	√	√	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, darurat, dan pelayanan.	Sebagai pengemudi bukti mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	
	2)a Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi	√	√	
	b. Lampu senter.	Alat penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.	√	√	

c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	✓	✓	Kaca jendela difungsikan sebagai pintu darurat.
d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 (tiga) kg dan tabung diberi warna mencolok/reflektif	✓	✓	Ukuran disesuaikan dengan jenis kendaraan.
e. Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	✓	✓	
f. Buku Panduan Penumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan. 2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	✓	✓	
		Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia pada setiap tempat duduk. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	✓	✓	

g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.	Ketersediaan dan Berfungsi	Tersedia di setiap kendaraan.	✓	✓	
g1. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Ketersediaan dan Berfungsi	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	
g2. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	✓	✓	
g3. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Mempercepat proses evakuasi	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas	✓	✓	
g4. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	
g5. Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasaan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan penumpang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak	Terpasangnya tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang	✓	✓	

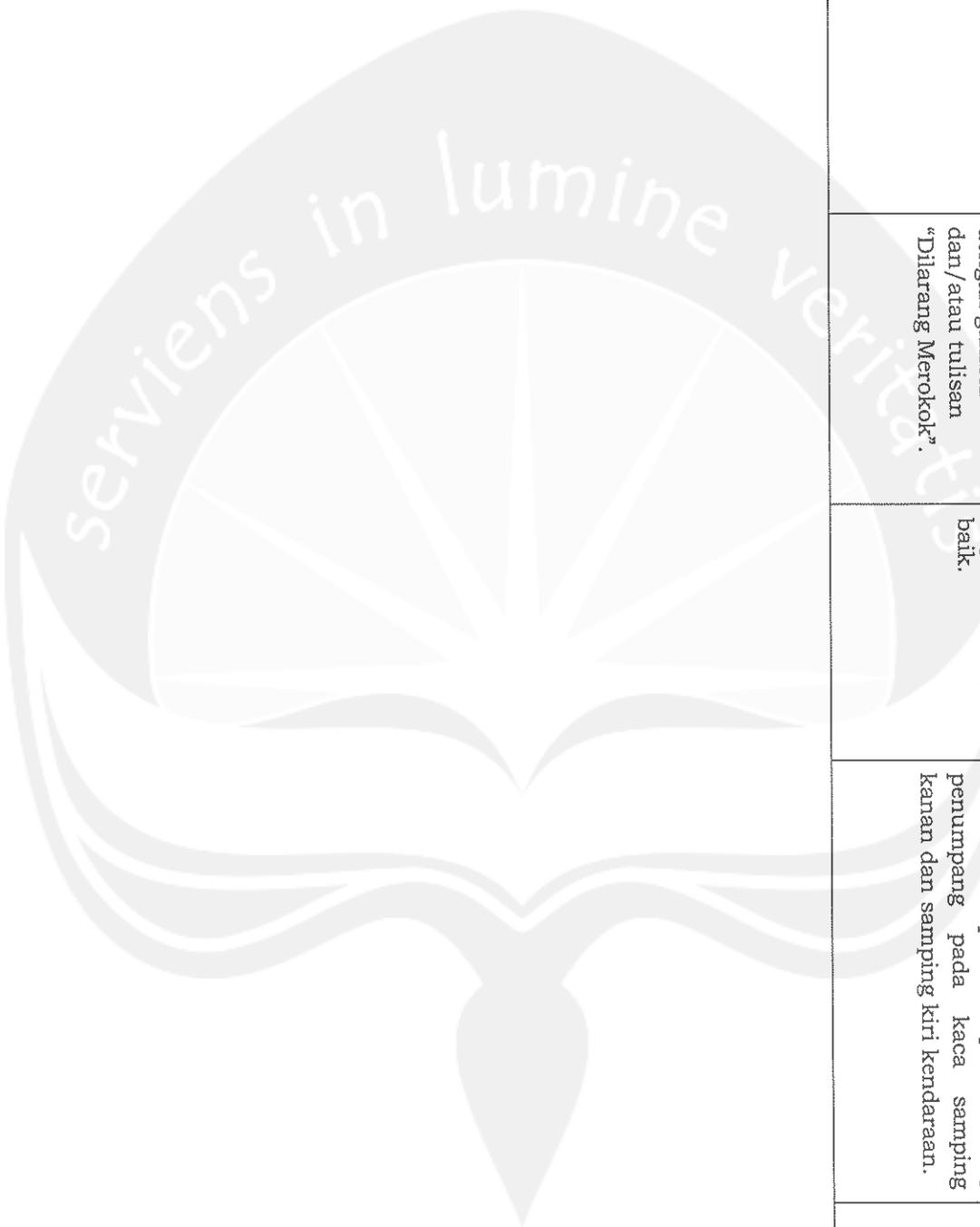
<p>g6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang – kurangnya untuk bus sedang</p>	<p>a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi di depan, hanya digunakan teknis</p> <p>b. Untuk mesin di pintu boleh</p>	<p>Mendorong pengemudi lebih bertanggung jawab penumpang dalam mengoperasikan kendaraan</p>	<p>a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi b. Tidak terpasang</p>	<p>Tidak terpasang</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	
<p>g7. Kelestrikan untuk audio visual yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI)</p>	<p>Kabel listrik untuk fasilitas penunjang</p>	<p>Untuk menyalakan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan Bel Penunjang</p>	<p>Tersedia</p>	<p>Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	
<p>g8 sabuk keselamatan</p>	<p>sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk</p>	<p>Untuk menjamin keselamatan semua penumpang</p>	<p>tersedia</p>	<p>Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	
<p>h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).</p>	<p>Tempat penyimpanan, dan pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.</p>	<p>Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.</p>	<p>Ketersediaan.</p>	<p>Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.</p>	<p>√</p>	<p>√</p>	

i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelainan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	√	√	Pengecekan dilakukan oleh yang memiliki kompetensi untuk menjamin kendaraan laik operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan).
j. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin biaya penggantian yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga.	√	√	

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan		Keterangan
						Eks	SE	
3.	KENYAMANAN	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	✓	✓	
	a. Kapasitas angkut.							
	b. Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Susunan tempat duduk. 2. Bahan dasar tempat duduk 3. Lebar tempat duduk. 4. Jarak antar tempat duduk. 5. Lebar lorong (<i>gangway</i>)	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. konfigurasi <i>seat</i> 2-3 b. konfigurasi <i>seat</i> 2-2 c. konfigurasi <i>seat</i> 2-1 2. Untuk bus kecil dan bus sedang. Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik. 1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm Diturunkan dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. paling sedikit 650 mm; 2. paling sedikit 850 mm; 3. paling sedikit 1200 mm. 1. Paling sedikit 350 mm 2. Paling sedikit 400 mm 3. Paling sedikit 400 mm	✓	✓	

	2. Nomor tempat duduk.	Urutan tempat duduk untuk penumpang sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan menciptakan ketertiban di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk.	1. Harus tersedia. 2. Nomor kursi.	√	√			
	3. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas. Atau pendingin ruangan (AC) tidak berfungsi.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	√	√			
	4. Rak bagasi.	Tempat menempatkan barang bawaan di kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√			

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



		7a. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.	√	√

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

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan	
						EK	Eks	SE		
2.	KESELAMATAN									
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai pengemudi kondisi sehat.	bukti dalam	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	√	√	√	
	2) Kompetensi.	Pengemudi pengetahuan mengenai pelayanan, darurat, dan pelayanan.	Sebagai pengemudi etika berlalu lintas.	bukti mengerti	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	√	
	2/a Jam istirahat	Pengemudi istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Untuk menjaga kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat		√	√	√	
	b. Lampu senter.	Alat penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.		√	√	√	

c. Alat pemukul/ pemecah kaca (mariti).	Berupa mariti yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	✓	✓	✓	Kaca jendela difungsikan sebagai pintu darurat.
	d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 (tiga) kg dan tabung diberi warna mencolok/reflektif	✓	✓	✓
e. Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa sterili; 2. plester perkat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	✓	✓	✓	
f. Buku Panduan Penumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	✓	✓	✓	
	2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk dan letak	1. Harus tersedia pada setiap tempat duduk. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	✓	✓	✓	

g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.	Ketersediaan.	Tersedia di setiap kendaraan.	✓	✓	✓	
g1. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk keselamatan penumpang	Ketersediaan Berfungsi dan	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	
g2. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	✓	✓	✓	
g3. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Mempercepat proses evakuasi	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas	✓	✓	✓	
g4. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan dipasang pada kendaraan umum	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	

g5. Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai pegangan penunjang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak	Tempatnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang	✓	✓	✓	
g6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	<p>a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pengemudi</p> <p>b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi</p>	Mendorong pengemudi lebih bertanggung jawab terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	<p>a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi</p> <p>b. Tidak terpasang</p>	Tidak terpasang	✓	✓	✓	
g7. Alat pemukul/ pemecah kaca (mariti)	Berupa mariti yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	✓	✓	✓	
g8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif	✓	✓	✓	
g9. Kelestrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Untuk menyakikan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan Bel Penumpang	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	✓	✓	✓	

g1) Sabuk keselamatan	sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin keselamatan semua penumpang	tersedia	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	✓	✓	✓	Harus dipenuhi paling lambat 1 (satu) tahun sejak peraturan ditetapkan
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.	Ketersediaan.	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	✓	✓	✓	
i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelainan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	✓	✓	✓	Pengecekan dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi untuk menjamin kendaraan laik operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang kendaraan).
j. Asuransi Kecelakaan Lahu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga	✓	✓	✓	

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
3.	KENYAMANAN	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Jumlah penumpang terangkut.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	√	√	√	
	a. Kapasitas angkut.								
	b. Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Susunan tempat duduk.	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. konfigurasi seat 2-3 b. konfigurasi seat 2-2 c. konfigurasi seat 2-1 2. Untuk bus kecil dan bus sedang.	√	√	√	
				2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	√	√	√	
				3. Lebar tempat duduk.	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	√	√	√	
				4. Jarak antar tempat duduk.	Diturunkan dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. paling sedikit 650 mm; 2. paling sedikit 850 mm; 3. paling sedikit 1200 mm.	√	√	√	
				5. Lebar lorong (gangway)	1. Paling sedikit 350 mm 2. Paling sedikit 400 mm 3. Paling sedikit 400 mm	√	√	√	

		6. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	✓	✓	✓	
c. Fasilitas Tambahan.		1. Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.	✓	✓	✓	
			Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).	✓	✓		
		2. Sarana <i>usual audio</i> ditempatkan di ruang penumpang.		Ketersediaan.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	
		3. Gorden.	Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	
		4. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (<i>air conditioner</i>).	1. Ketersediaan. 2. Suhu.	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22 °C.	✓	✓	✓	
	5. <i>Reclining Seat</i> .	Merupakan tempat duduk yang dapat diatur.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	✓	✓	✓		
	5a. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.	✓	✓	✓		

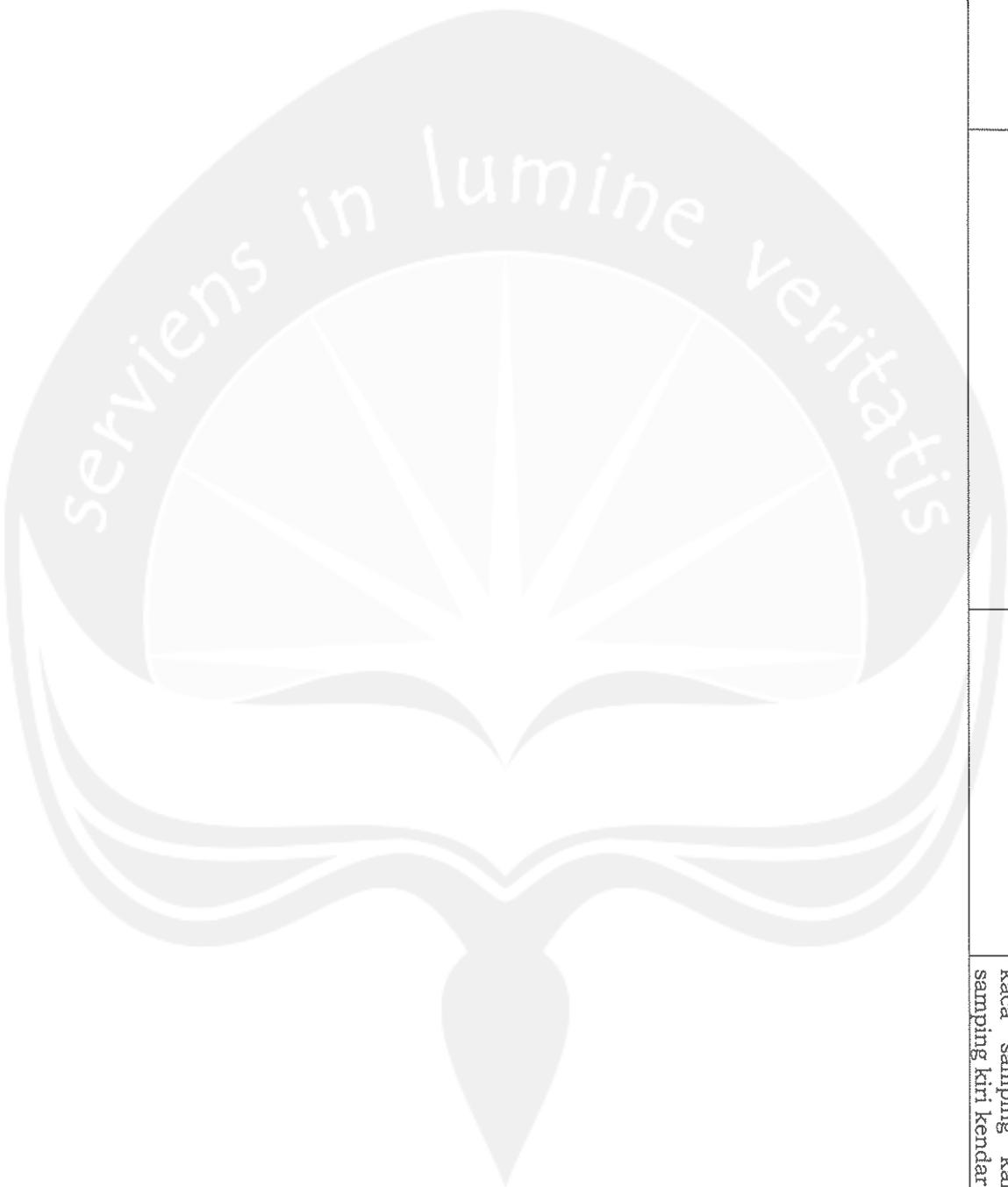
III. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGGUTAN PERKOTAAN

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

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	3)a Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi	
	b. Sarana.				
	1) Peralatan keselamatan.	Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: a. alat pemecah kaca; b. alat pemadam api ringan; dan c. alat penerangan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	a. Palu pemecah kaca tersedia paling sedikit 1 (satu) buah pada setiap 1 (satu) jendela; b. 2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif; dan c. Lampu senter 1 (satu) unit.	
	2) Fasilitas Kesehatan.	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Tersedia dalam kondisi baik.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perkat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	
	3) Informasi tanggap darurat.	Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.	Tersedia.	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat.	
	4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri.	Fasilitas pegangan (<i>handgrip</i>) bagi penumpang berdiri untuk bus sedang dan bus besar.	a. Jumlah yang berfungsi; b. Kondisi baik.	Sesuai standar teknis.	
	4)a. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Ketersediaan dan Berfungsi	Dapat berfungsi dengan baik	
	4)b. Ban	Ban depan tidak dipergunakan menggunakan ban vulkanisir	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	
	4)c. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	4)d. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik	
	4)e. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	<p>a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi</p> <p>b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknisi</p>	<p>a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi</p> <p>b. Tidak terpasang</p>	Tidak terpasang	
	4)f. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	
	4)g. sabuk keselamatan	sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	tersedia	
	c. Prasarana.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Berfungsi sebagai : a. tempat istirahat kendaraan; b. tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	Mampu menampung kendaraan yang dimiliki serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah	Keterangan
3	KENYAMANAN				
	Mobi bus.	1) Daya angkut.	Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.	Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut. Daya angkut : Mobil Bus Besar: Total 79 (49 duduk, 30 berdiri). Daya angkut : Mobil Bus Sedang : Total 30 (24 duduk, 6 berdiri). Daya angkut : Mobil Bus Kecil: Total 9 s/d 19 (sesuai dengan kapasitas angkut). Daya angkut : Bus Maxi: Total 32 s/d 69. Daya angkut: Bus Tingkat : Total 52 s/d 118.	
	2) Fasilitas pengatur suhu ruangan.	Fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	Daya angkut : Mobil penumpang umum total 8 (deJapan) termasuk pengemudi. a. Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C - 22° C. a. Non Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C - 22° C.	
	3) Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah.	Jumlah.	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	



		3)a Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.	
--	--	----------------------	--	-------------------------------------	---	--

IV. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGGUTAN PERDESAAN

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
2.	KESELAMATAN					
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 1 (satu) tahun sekali.	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: 1. pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas; 2. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; 3. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	
	2)a Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 15 (lima belas) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 2 (dua) jam berturut-turut.	Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) unit.	
	b1. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Ketersediaan dan Berfungsi	Dapat berfungsi dengan baik	

b2. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir
b3. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Mempercepat proses evakuasi	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas
b4. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik
b5. Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan penumpang yang berdiri apabila terjadi pengereman mendadak	Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang
b6. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	<p>a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi</p> <p>b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknis</p>	Mendorong pengemudi lebih bertanggung jawab terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	<p>a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi</p> <p>b. Tidak terpasang</p>	Tidak terpasang
b7. Alat pemukul/ pemecah kaca (martil)	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	I (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.

b8. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif	
b9. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Untuk menyalaikan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan Bel Penumpang	Tersedia	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	
g10 sabuk keselamatan	sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (gangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin keselamatan semua penumpang	tersedia	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (gangkar) pada semua tempat duduk	
c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kendaraan beroperasi.	Untuk memastikan kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pengecekan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	
d. Dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggungan wajib kecelakaan lalu lintas jalan.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: a. penumpang; dan b. pengemudi.	

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
3.	KENYAMANAN					
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menjamin kenyamanan penumpang.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	
	b. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup.	Untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau disaat AC tidak berfungsi.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	
	c. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Untuk menjaga kebersihan dalam kendaraan.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) buah diletakkan dalam kendaraan.	
	cl. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (<i>air conditioner</i>).	Untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.	1. Ketersediaan. 2. Suhu.	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22 °C.	

	c2. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".	Untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.	Tersedia dan terpasang dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRU HUKUM DAN KSLN



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

MENTERI PERHUBUNGAN,

tttd

IGNASIUS JONAN



SALINAN

*Gubernur Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta*

PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA

NOMOR 35 TAHUN 2014

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT PENGELOLA TRANSJAKARTA-BUSWAY

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,

- Menimbang :
- bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2012 telah diatur pedoman penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan minimal;
 - bahwa untuk melaksanakan penyusunan, penetapan, penerapan dan rencana pencapaian standar pelayanan minimal khususnya Unit Pengelola Transjakarta-Busway, perlu diatur dengan Peraturan Gubernur;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Transjakarta-Busway;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
 - Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
 - Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;

9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kota/Kabupaten;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Massal Berbasis Jalan;
18. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah;
19. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
20. Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pengelola Transjakarta-Busway;
21. Peraturan Gubernur Nomor 56 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT PENGELOLA TRANSJAKARTA-BUSWAY.

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 Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta selaku pengguna anggaran/barang.
5. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah bagian SKPD yang melaksanakan satu atau beberapa program.
6. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Unit Pengelola Transjakarta Busway adalah unit kerja di bawah Dinas Perhubungan yang bertugas untuk mengelola angkutan umum busway.
8. Urusan Pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurusnya, yang menjadi kewenangannya, dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan dan menyejahterakan masyarakat.
9. Urusan Wajib adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat serta ketenteraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemenuhan komitmen nasional yang berhubungan dengan perjanjian dan konvensi internasional.
10. Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan.
11. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
12. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang selanjutnya disebut RPJMD adalah dokumen perencanaan untuk periode 5 (lima) tahun.
13. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
14. Rencana Kerja dan Anggaran SKPD yang selanjutnya disebut RKA-SKPD adalah dokumen perencanaan dan penganggaran berisi program dan kegiatan SKPD serta anggaran yang diperlukan untuk melaksanakannya.
15. Dokumen Pelaksanaan Anggaran SKPD yang selanjutnya disebut DPA-SKPD adalah dokumen yang berisi program dan besaran anggaran masing-masing kegiatan pada SKPD.

16. Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di Kawasan Perkotaan.
17. Halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
18. Fasilitas Pendukung Halte adalah fasilitas pejalan kaki menuju lokasi halte yang berupa trotoar, tempat penyeberangan yang dinyatakan dengan marka jalan dan/atau rambu lalu lintas, jembatan penyeberangan dan/atau terowongan.
19. Waktu Tunggu adalah waktu yang diperlukan oleh penumpang untuk menunggu di dalam halte sampai dapat masuk ke dalam bus pada saat jam tidak sibuk maupun saat jam sibuk.
20. Kecepatan Perjalanan adalah kecepatan bergerak bus seperti yang tertera pada odometer bis selama waktu pelayanan dengan batas kecepatan terendah 30 km/jam (tiga puluh kilometer per jam) dan tertinggi 50 km/jam (lima puluh kilometer per jam).
21. Kemudahan Akses Menuju atau dari Halte adalah waktu maksimum yang dibutuhkan penumpang dari ujung akses menuju halte dan sebaliknya, termasuk transit antar halte.
22. Kebersihan di Dalam Halte adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk di antaranya debu, sampah dan bau baik di lantai halte maupun interior ruang halte.
23. Kebersihan Dalam Bus adalah keadaan bus yang bebas dari kotoran, termasuk di antaranya debu, sampah dan bau baik di lantai, dinding dalam, jendela, pintu, panel-panel di dalam bus dan eksterior.
24. Kemudahan Mendapatkan Informasi adalah ketersediaan informasi dan kemudahan penumpang/calon penumpang untuk mendapatkan Informasi tentang angkutan umum busway dengan mudah melalui call center, internet, media pengumuman di halte serta media informasi lainnya.
25. Dokumen Pelaksanaan Anggaran yang selanjutnya disingkat DPA adalah dokumen yang memuat pendapatan, belanja dan pembiayaan yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan anggaran oleh pengguna anggaran/pengguna barang.
26. Bus adalah bus yang dirancang dan dibuat khusus untuk memenuhi persyaratan, karakteristik, spesifikasi dan kondisi, seperti yang terdapat dalam lampiran, agar dapat beroperasi di koridor busway untuk mengangkut penumpang.
27. Busway adalah jalur khusus yang dipergunakan hanya untuk angkutan khusus dengan menggunakan bus.

28. Koridor Busway adalah lajur busway yang merupakan salah satu bagian dari sistem Transjakarta yang berada pada jalan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pola Transportasi Makro Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan perubahannya dari waktu ke waktu.
29. Angkutan Umum Busway adalah sistem angkutan massal cepat dengan menggunakan bus.

Pasal 2

- (3) Penyusunan, penetapan, penerapan dan rencana pencapaian SPM ini dimaksudkan untuk memberikan acuan kepada pelaksana dalam menerapkan dan merencanakan pencapaian SPM sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- (4) Penyusunan SPM ini bertujuan untuk :
 - a. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - b. memberikan kepastian kepada penerima pelayanan; dan
 - c. memberikan perlindungan kepada pemberi pelayanan.

BAB II

JENIS PELAYANAN, INDIKATOR DAN BATAS WAKTU PENCAPAIAN

Pasal 3

Jenis pelayanan Unit Pengelola Transjakarta-Busway meliputi :

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

Pasal 4

- (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 dalam bus.
- (3) Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. lampu penerangan;
 - b. petugas keamanan; dan
 - c. informasi gangguan keamanan.
- (4) Keamanan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
 - a. identitas kendaraan;
 - b. tanda pengenal pengemudi;
 - c. lampu isyarat tanda bahaya;
 - d. lampu penerangan dalam;
 - e. petugas keamanan; dan
 - f. penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 5

- (1) Keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.
- (2) Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. keselamatan pada manusia;
 - b. keselamatan di dalam bus; dan
 - c. keselamatan pada prasarana.
- (3) Keselamatan pada manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi :
 - a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan; dan
 - b. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.
- (4) Keselamatan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
 - a. kelaikan kendaraan;
 - b. peralatan keselamatan;
 - c. fasilitas keselamatan;
 - d. informasi tanggap darurat; dan
 - e. fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri.

- (5) Keselamatan pada prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, meliputi :
- a. perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan; dan
 - b. fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool).
Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan yang berfungsi sebagai tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan dan wajib dilakukan pemeriksaan secara berkala serta menyampaikan laporan bulanan, semesteran dan tahunan kepada Kepala Unit Pengelola Transjakarta-Busway.

Pasal 6

- (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 pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara;
 - c. fasilitas kebersihan;
 - d. luas lantai per orang; dan
 - e. fasilitas kemudahan naik-turun penumpang.
- (4) Kenyamanan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
- a. lampu penerangan;
 - b. kapasitas angkut;
 - c. fasilitas pengatur suhu ruangan;
 - d. fasilitas kebersihan; dan
 - e. luas lantai untuk berdiri per orang.

Pasal 7

- (1) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau.
- (2) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
- a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
 - b. ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
 - c. tarif.

Pasal 8

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

Pasal 9

- (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 tunggu;
 - b. kecepatan perjalanan;
 - c. waktu berhenti di halte;
 - d. informasi pelayanan;
 - e. informasi waktu kedatangan bus;
 - f. akses keluar-masuk halte;
 - g. informasi halte yang akan dilewati;
 - h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan serta keberangkatan bus;
 - i. informasi gangguan perjalanan bus; dan
 - j. sistem pembayaran.

Pasal 10

Indikator merupakan tolok ukur prestasi dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian SPM, berupa masukan, proses, keluaran, hasil dan/atau manfaat pelayanan.

Pasal 11

- (1) Batas waktu pelaksanaan pencapaian SPM untuk pelayanan dasar mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian.

- (2) Batas waktu pelaksanaan pencapaian SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk selain pelayanan non dasar disesuaikan dengan berakhirnya RPJMD.

Pasal 12

Format jenis pelayanan, indikator dan batas waktu pencapaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 11 serta bentuk dan desain interior angkutan massal berbasis jalan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

BAB III

PELAKSANA

Pasal 13

SPM dilaksanakan oleh masing-masing SKPD sesuai dengan urusan wajib, urusan pemerintahan, tugas pokok dan fungsinya.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 14

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan umum penyelenggaraan pelayanan yang telah ditetapkan, dilaksanakan oleh Gubernur melalui Sekretariat Daerah c.q. Biro yang bertanggung jawab di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan.
- (2) Monitoring dan evaluasi kebijakan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya dilaksanakan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dalam bentuk :
 - a. rapat kerja;
 - b. rapat koordinasi;
 - c. peninjauan/kunjungan lapangan; dan
 - d. permintaan laporan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Biro yang bertanggung jawab di bidang kelembagaan dan ketatalaksanaan dapat mengikutsertakan SKPD/UKPD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.
- (4) Dalam penerapan SPM atas penyelenggaraan pelayanan, monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh Kepala Unit Pengelola Transjakarta-Busway.
- (5) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilimpahkan kepada pejabat bawahannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Unit Pengelola Transjakarta-Busway.

BAB V
PELAPORAN

Pasal 15

Kepala Unit Pengelola Transjakarta-Busway menyampaikan laporan triwulanan, semesteran dan tahunan pelaksanaan, penerapan dan pencapaian SPM kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah c.q. Biro Organisasi dan Tata laksana Sekretariat Daerah dengan tembusan kepada Asisten Sekretaris Daerah yang membidangi dan Biro yang mengoordinasikan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan.

BAB VI
PEMBIAYAAN

Pasal 16

Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan, penerapan dan rencana pencapaian SPM ini dibebankan pada APBD melalui DPA Unit Pengelola Transjakarta-Busway.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 17

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 5 Maret 2014

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 11 Maret 2014

Plt. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

WIRIYATMOKO

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2014 NOMOR 71008

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



No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian						
			Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
	5. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Alat bantu penumpang berdiri	Jumlah yang berfungsi baik Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
c. Prasarana	1. Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	Berupa rambu dan marka berfungsi sebagai pendukung dalam pengoperasian angkutan massal berbasis jalan	Ketersediaan	Harus tersedia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	2. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	Berfungsi sebagai tempat penyimpanan, pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	Ketersediaan Kondisi berfungsi	a. Harus tersedia b. 100% berfungsi sesuai dengan persyaratan teknis	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3	Kenyamanan										
a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	Minimal 100 Lux dan 95 % berfungsi sesuai dengan standar teknis	80%	90%	95%	95%	95%	95%	
	2. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat mempergunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara	Ketersediaan	a. Harus tersedia b. Suhu ruangan maksimal 27° C apabila menggunakan AC (air conditioner)	80%	90%	95%	95%	95%	95%	

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian					
			Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	3. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah, peralatan kebersihan dan petugas kebersihan	Jumlah	Minimal 1 (satu) tempat sampah, 1 (satu) ember, 1 (satu) sapu, 1 (satu) alat mengepel, ketersediaan air dan 1 (satu) petugas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	4. Luas lantai perorang	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Ukuran luasan	a. 4 org/m ² (waktu puncak) b. 2 org/m ² (waktu non puncak)	80%	80%	85%	90%	95%	95%
	5. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari mobil bus	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tidak ada perbedaan tinggi	80%	90%	95%	95%	95%	95%
b. Mobil bus	1. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	100 % berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Kapasitas angkut	Jumlah angkut sesuai kapasitas angkut	Jumlah penumpang terangkut	Maksimal 100 % sesuai kapasitas angkut	80%	90%	95%	95%	95%	95%
	3. Fasilitas pengatur suhu ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (air conditioner)	a. Ketersediaan b. Suhu	a. Harus tersedia b. Suhu dalam kabin 25°C- 27°C	80%	90%	95%	95%	95%	95%

No.	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian					
				Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019
		4. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 2 (dua)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		5. Luas lantai untuk berdiri perorangan	Memberikan kenyamanan ruang gerak penumpang selama berada di dalam mobil bus	Ukuran luasan	a. 5 org/m ² (waktu puncak) b. 4 org/m ² (waktu non puncak)	80%	90%	95%	95%	95%	95%
4	Keterjangkauan										
	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor		Aksesibilitas pengguna jasa dalam melakukan perpindahan antar koridor dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir	Jumlah perpindahan	Maksimal 2 (dua) kali	80%	90%	95%	95%	95%	95%
	b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan		Kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal	Ketersediaan	Harus tersedia	80%	90%	95%	95%	95%	95%
	c. Tarif		Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Harga tiket terjangkau	Sesuai SK Penetapan tarif oleh Pemerintah Daerah setempat	>90%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian						
			Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
5	Kesetaraan										
	a. Kursi prioritas	Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang disabilitas (difable), manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil	Jumlah kursi	Minimal 4 (empat)	>90%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%	
	b. Ruang khusus untuk kursi roda	Prasarana untuk di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	>90%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%	
	c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas (difable), manusia usia lanjut dan wanita hamil	Ketersediaan	Harus tersedia	>90%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%	
6	Keteraturan										
	a. Waktu tunggu	Waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan bus	Waktu (menit)	a. Waktu puncak maksimal 7 menit	50%	50%	60%	70%	80%	80%	
				b. Waktu non puncak maksimal 15 menit	60%	65%	70%	80%	90%	90%	

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian						
			Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
				c. Minimal 2 (dua) petugas di ujung koridor							
	b. Kecepatan perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan	Jarak tempuh per jam (km/jam)	a. Waktu puncak maksimal 30 km/jam b. Waktu non puncak maksimal 50 km/jam	70%	70%	80%	90%	90%	90%	90%
	c. Waktu berhenti di halte	Waktu berhenti mobil bus di setiap halte	Waktu (detik)	a. Waktu puncak maksimal 45 detik b. Waktu non puncak maksimal 60 detik	70%	70%	80%	90%	90%	90%	90%
	d. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa, sekurang-kurangnya memuat : a. Nama halte; b. Jadwal kedatangan dan keberangkatan; c. Jurusan/rute dan koridor; d. Perpindahan koridor dan terminal; dan e. Peta jaringan koridor pelayanan	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Berupa papan informasi, visual, audio, tulisan (brosur atau pamflet) b. Penempatan mudah terbaca dan jelas terlihat c. Kondisi baik dan/atau berfungsi d. Dapat melalui media internet	80%	80%	85%	90%	95%	95%	95%
	e. Informasi waktu kedatangan kendaraan	Informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan bus	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca b. Kondisi baik dan berfungsi	80%	80%	85%	90%	95%	95%	95%

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian					
			Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	f. Akses keluar-masuk halte	Akses keluar masuk yang dapat mendorong terciptanya keteraturan pengguna jasa dan kelancaran lalu lintas	Terdapat ruang yang cukup untuk akses	Sesuai dengan standar teknis	80%	80%	85%	90%	95%	95%
	g. Informasi halte yang akan dilayani	Informasi yang disampaikan di dalam mobil bus untuk mempermudah pengguna jasa yang akan turun di suatu halte (sedang dan akan dilewati)	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca, b. Informasi dalam bentuk audio harus dapat dengan jelas, c. Kondisi baik dan berfungsi.	80%	80%	85%	90%	95%	95%
	h. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	Memberikan kepastian waktu berangkat dan kedatangan mobil bus	Waktu	a. Keterlambatan minimal 5 menit dari jadwal yang ditetapkan b. Keterlambatan maksimal 10 menit dari jadwal yang ditetapkan	80%	80%	85%	90%	95%	95%
	i. Informasi gangguan perjalanan kendaraan	Fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal kedatangan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan	Waktu dan bentuk	Informasi disampaikan segera melalui informasi di papan pengumuman atau display	80%	80%	85%	90%	95%	95%

lo.	Jenis Pelayanan Dasar	Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian					
			Indikator	Nilai	2014	2015	2016	2017	2018	2019
j	Sistem pembayaran	Metode pemberian tiket yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan transparan	Bukti pembelian tiket untuk petugas dan penumpang	a. Smart card b. Manual dan/atau smartcard c. Perangkat atau mesin pengecekan smartcard (tap) jika menggunakan smartcard d. 1 (satu) petugas kasir dan 1 (satu) petugas barrier	80%	80%	85%	90%	95%	95%

GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

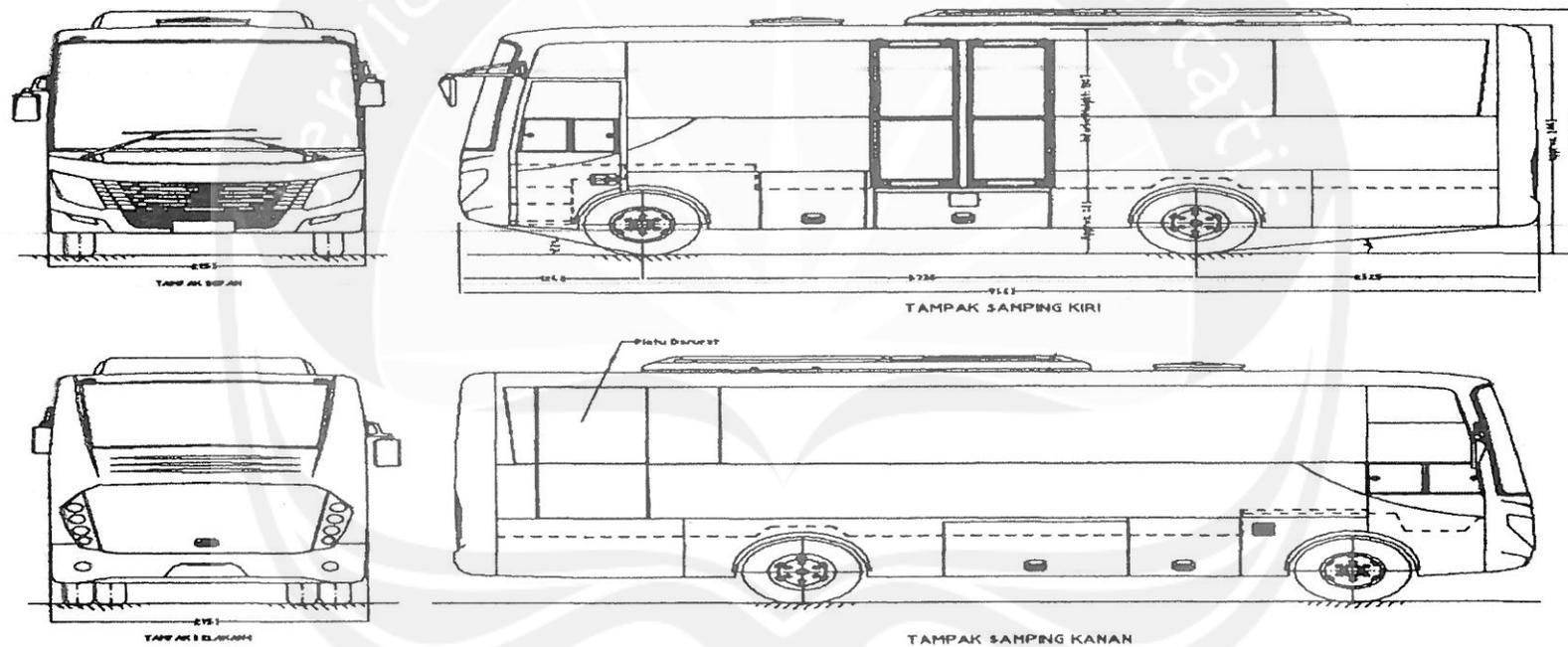
Ttd

JOKO WIDODO

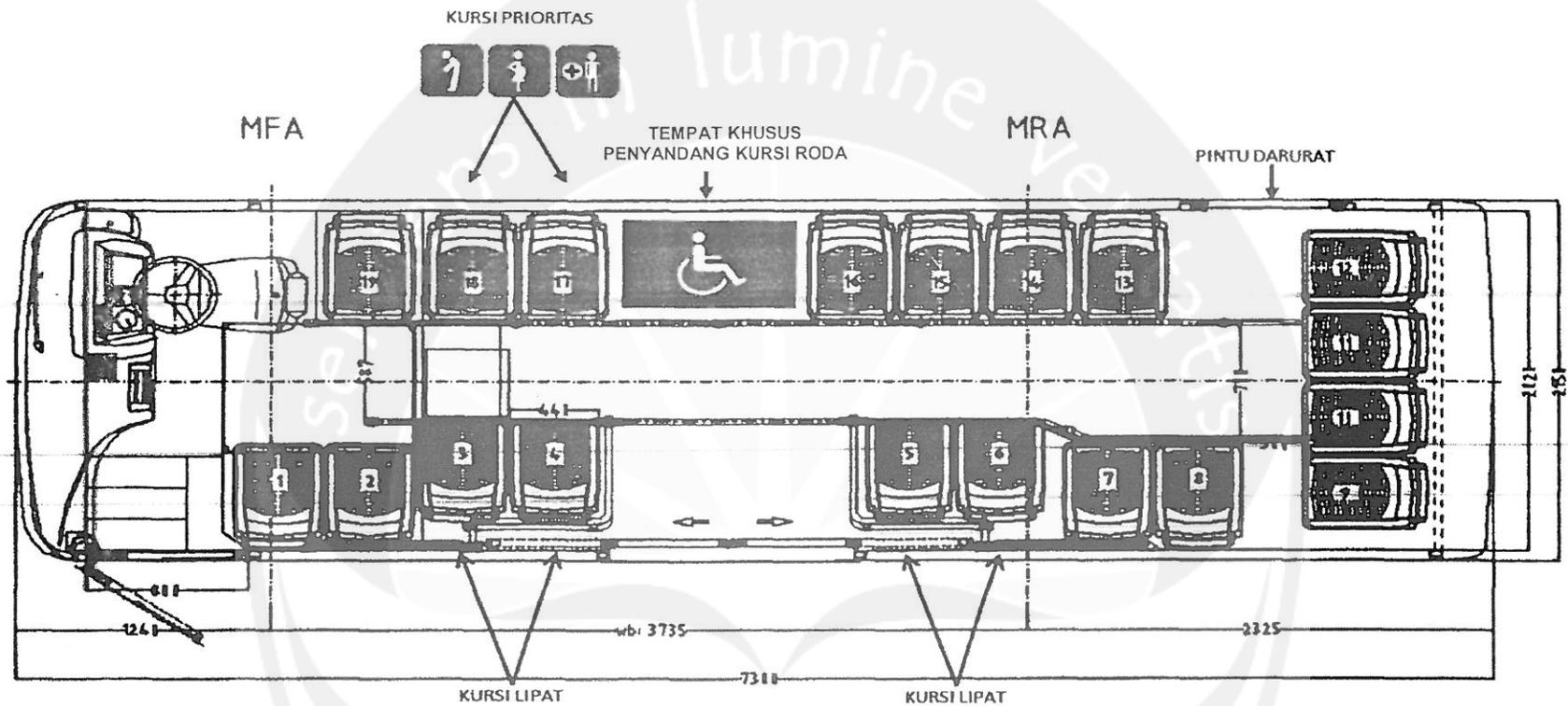
Nomor 35 TAHUN 2014
Tanggal 5 Maret 2014

Bentuk dan Desain Interior Angkutan Massal Berbasis Jalan

Gambar 1. Angkutan Massal Berbasis Jalan Ukuran Sedang

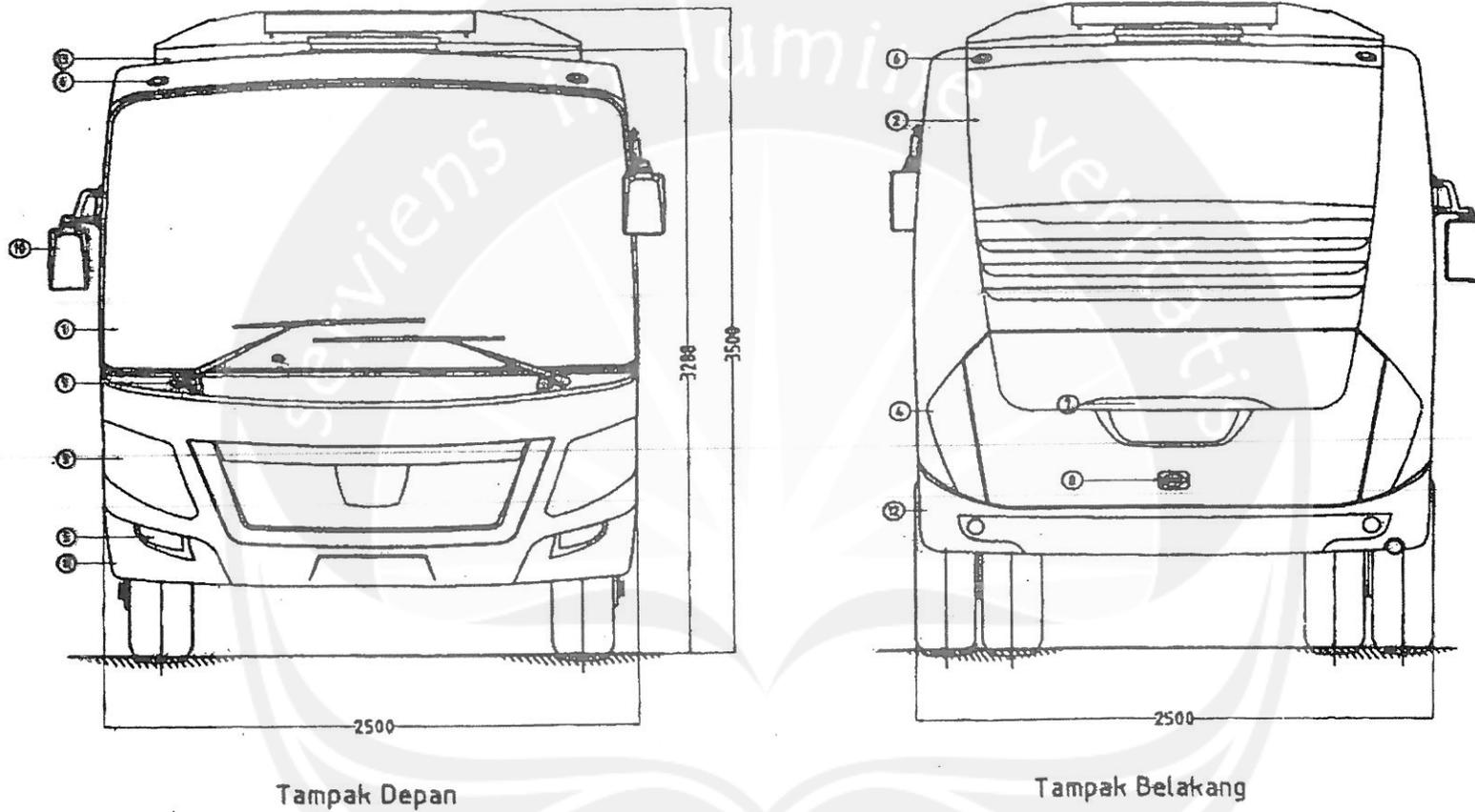


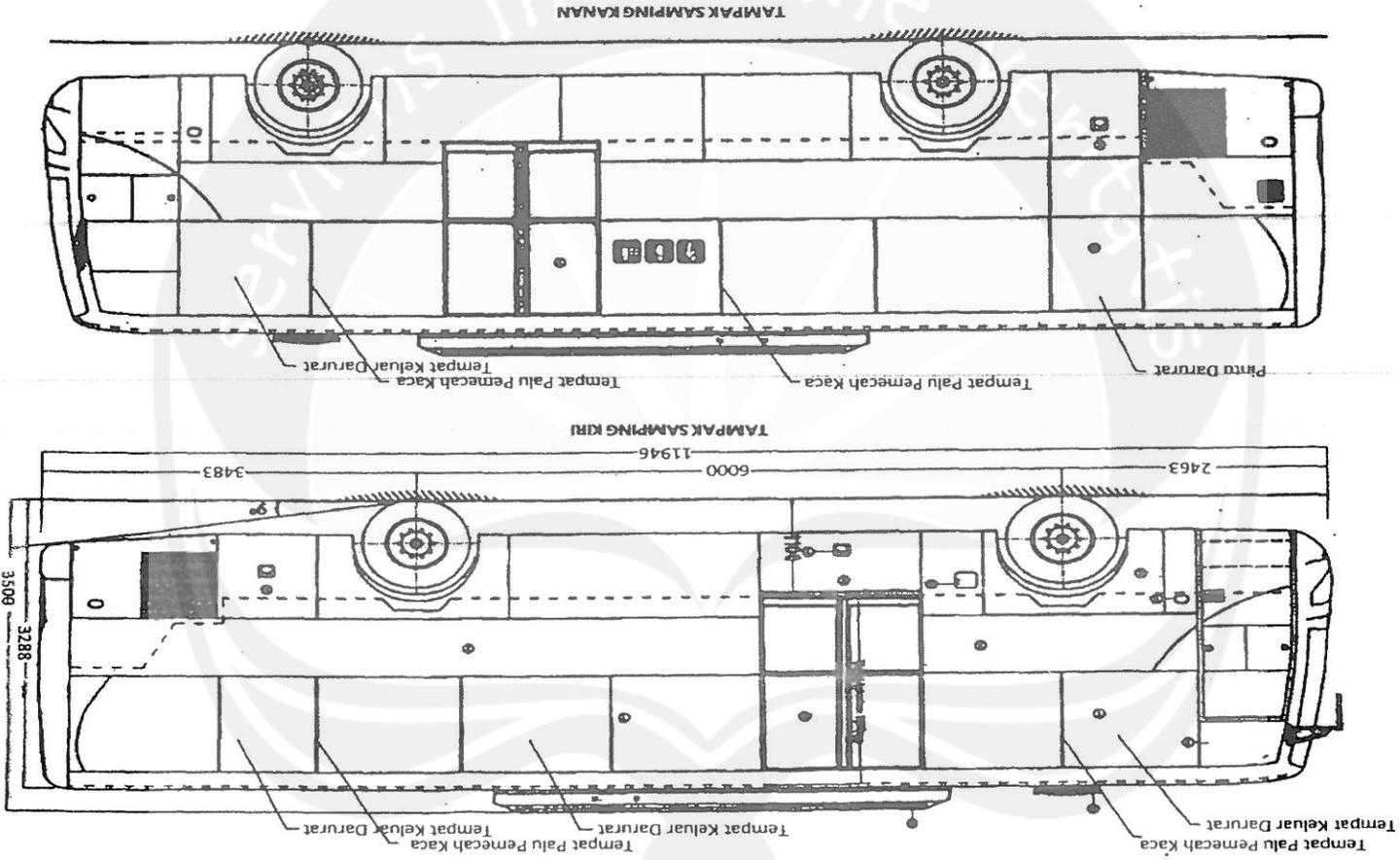
Gambar 2. Desain Interior Angkutan Massal Berbasis Ukuran Sedang

**KETERANGAN :**

-  : Pipa besi / pipa stainless steel (*handrail*)
-  : Pegangan tangan penumpang (*handgrip*)
-  : Tombol lampu peringatan tanda bahaya

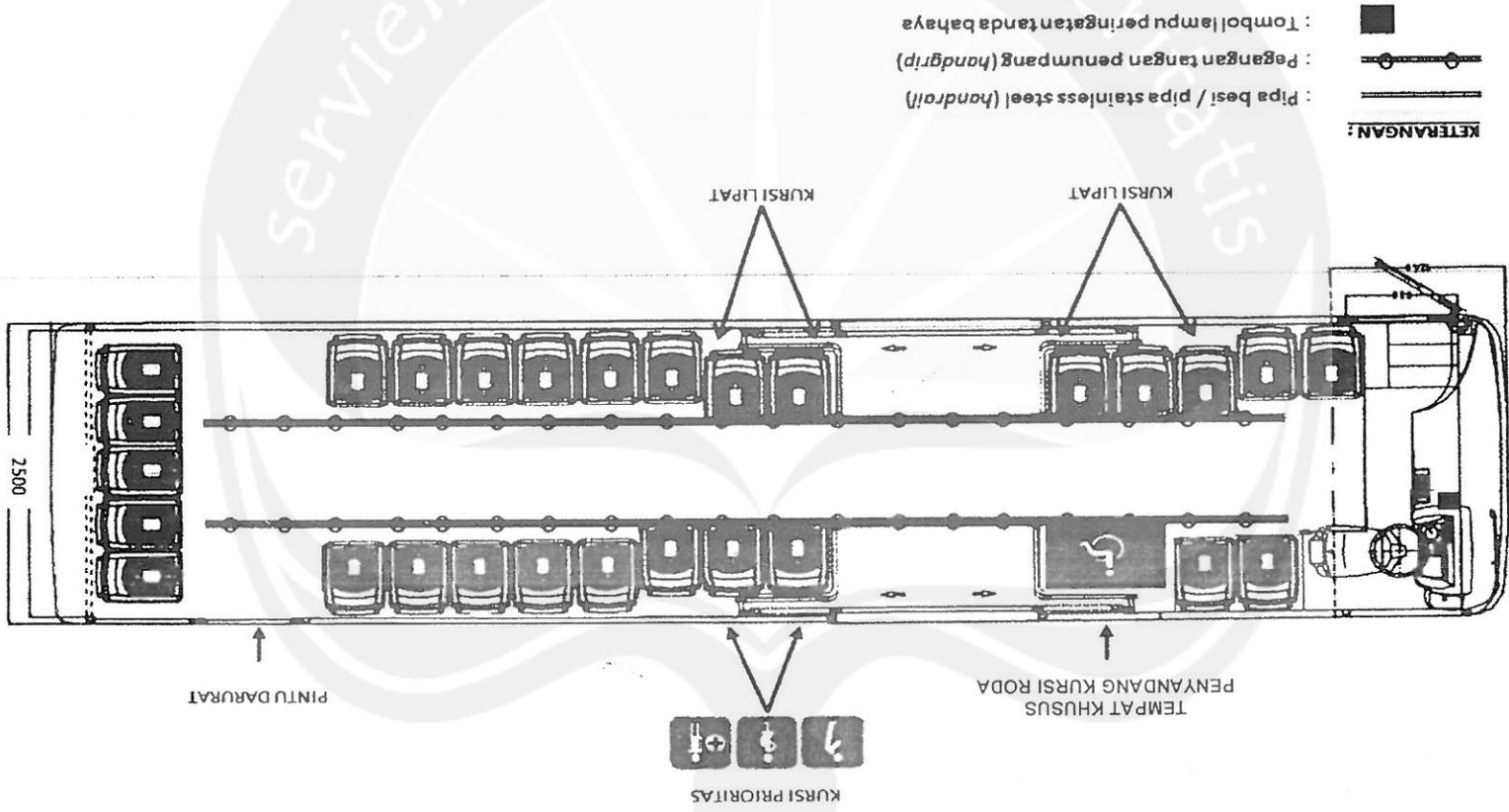
Gambar 3. Angkutan Umum Massal Berbasis Ukuran Besar Tampak Depan dan Belakang



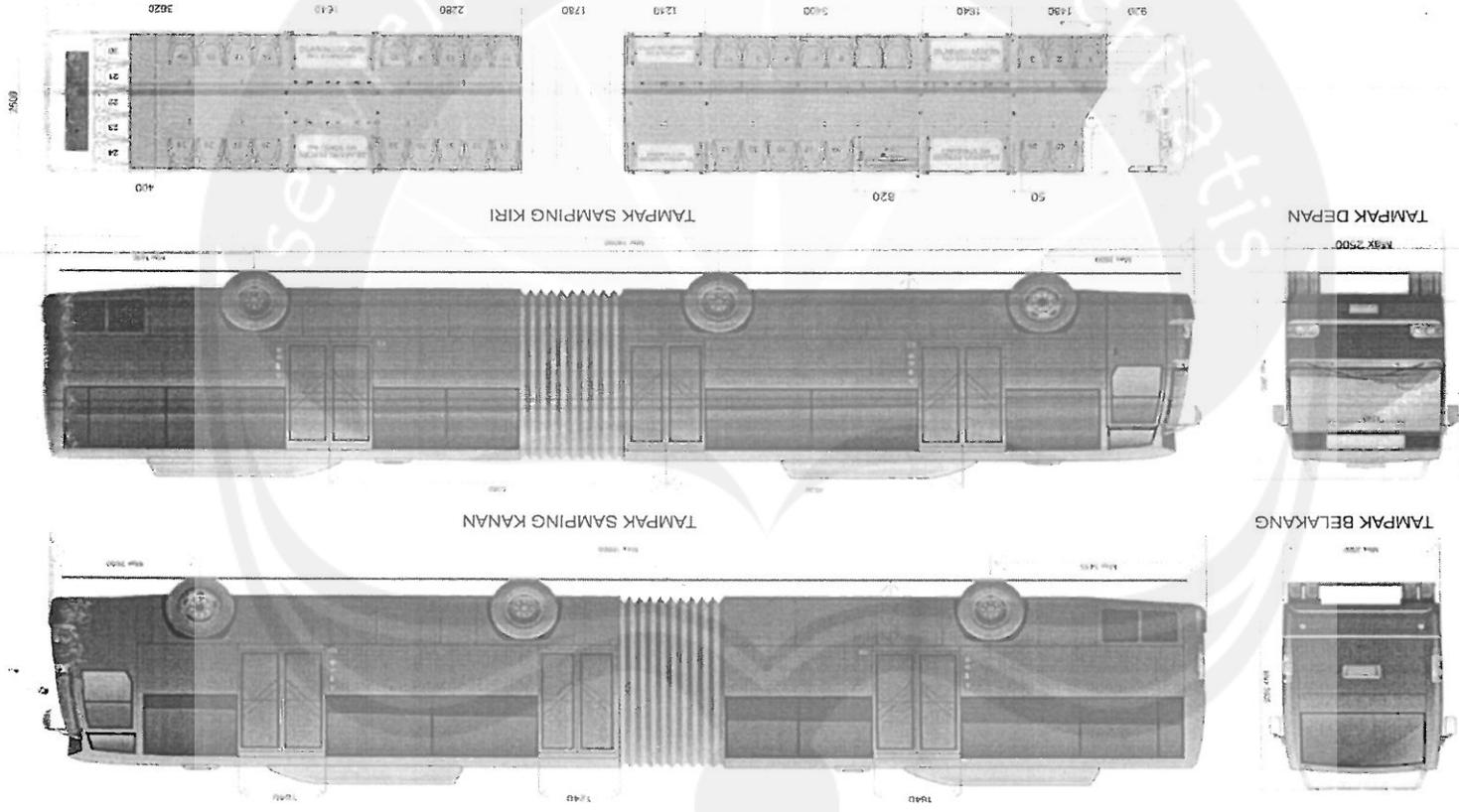


Gambar 4. Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan Ukuran Besar Tampak Samping

Gambar 5. Desain Interior Angkutan Massal Berbasis Jalan Ukuran Besar



Gambar 6. Angkutan Massal Berbasis Jalanan Ukuran Bus Gandeng



GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Ttd.

JOKO WIDODO

LAMPIRAN 4







