

STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA (Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 33 Tahun 2017, tanggal 23 Maret 2017)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,

Menimbang :

- a. bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 35 Tahun 2014 telah diatur mengenai Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Transjakarta-Busway;
- b. bahwa untuk meningkatkan kualitas dan menjamin mutu pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat PT Transportasi Jakarta mengembangkan jasa layanan angkutan umum yang meliputi jasa layanan angkutan umum pengumpan, layanan integrasi, layanan angkutan umum Transjabodetabek dan layanan angkutan umum lainnya yang memerlukan standar pelayanan minimal di dalam pengoperasiannya, maka Peraturan Gubernur sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu disempurnakan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10

Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 27 Tahun 2015;

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

MEMUTUSKAN :

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

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Gubernur adalah Kepala Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
4. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
5. Unit Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat UKPD adalah unit kerja atau subordinat SKPD.
6. Dinas Perhubungan adalah Dinas Perhubungan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
7. Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta yang selanjutnya disebut Perseroan adalah badan usaha yang didirikan oleh Pemerintah Daerah dan Mitra Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan Layanan Angkutan Umum Transjakarta.
8. Direksi adalah organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
9. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Layanan Angkutan Umum Transjakarta dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur sebagaimana yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur.
10. Sistem Bus Rapid Transit yang selanjutnya disebut Sistem BRT adalah jaringan angkutan umum massal cepat berbasis jalan dengan menggunakan bus pada jalur khusus yang meliputi prasarana, armada dan sistem manajemen pendukung, yang pengelolaan operasional dan manajemennya dilakukan secara profesional sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pengguna.
11. Armada adalah suatu angkutan yang digunakan sebagai alat transportasi yang bergerak di dalam atau di luar Jalur Khusus BRT yang dapat mengangkut pengguna jasa dalam jumlah tertentu dengan kecepatan terjaga serta terjadwal dan dikelola oleh Perseroan.
12. Halte Bus Rapid Transit yang selanjutnya disebut Halte BRT adalah pemberhentian armada dalam Sistem BRT yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan pengguna jasa, yang dapat pula dilengkapi dengan fasilitas pembelian tiket secara langsung, ruang tunggu pengguna jasa dan area komersial penunjang lainnya.
13. Bus Stop adalah tempat pemberhentian bagi angkutan umum lainnya yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan pengguna jasa, yang dapat pula dilengkapi dengan fasilitas pembelian tiket secara langsung, ruang tunggu pengguna jasa dan area komersial penunjang lainnya.
14. Fasilitas Pendukung Halte adalah fasilitas pejalan kaki menuju lokasi halte yang berupa trotoar, tempat penyeberangan yang dinyatakan dengan marka jalan dan/atau rambu-rambu lalu lintas, jembatan penyeberangan dan/atau terowongan.
15. Waktu Tunggu adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan kendaraan di satu titik halte pada saat jam tidak sibuk maupun saat jam sibuk.
16. Jam Sibuk adalah jam operasi pada saat banyak pengguna jasa, yaitu pada pukul 06.00-09.00 WIB dan 16.00-20.00 WIB dan/atau jam-jam lainnya yang ditetapkan oleh Perseroan.
17. Jam Operasional adalah waktu operasional Layanan Angkutan Umum Transjakarta dimulai dari pukul 05.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB, atau waktu lainnya berdasarkan rencana operasi yang ditetapkan oleh Perseroan.
18. Kecepatan Rata-rata Perjalanan adalah kecepatan bergerak bus secara rata-rata seperti yang tertera pada speedometer bus selama waktu pelayanan dengan maksimal kecepatan paling tinggi 50 km/jam (lima puluh kilometer per jam), kecuali dalam hal bus beroperasi di jalan tol.
19. Kemudahan Akses Menuju atau dari Halte adalah waktu paling cepat yang dibutuhkan pengguna jasa dari ujung akses menuju halte dan sebaliknya, termasuk transit antar halte.
20. Kebersihan di Dalam Halte adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau baik di lantai halte maupun interior ruang halte.
21. Kebersihan Dalam Bus adalah keadaan halte yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau baik di lantai, dinding dalam, jendela, pintu, panel-panel di dalam bus dan eks-

terior.

22. Kemudahan Mendapatkan Informasi adalah ketersediaan informasi dan kemudahan pengguna jasa/calon pengguna jasa untuk mendapatkan informasi tentang Layanan Angkutan Umum Transjakarta dengan mudah melalui call center, internet, media pengumuman di halte serta media informasi lainnya.
23. Layanan Angkutan Umum Transjakarta adalah Layanan Sistem BRT, Layanan Angkutan Umum Pengumpan, Layanan Integrasi, Layanan Angkutan Transjabodetabek dan Layanan Angkutan Umum Lainnya yang dikelola oleh Perseroan.
24. Layanan Sistem BRT adalah layanan angkutan dalam Sistem BRT.
25. Layanan Angkutan Umum Reguler adalah layanan angkutan perkotaan yang dioperasikan oleh Perseroan meliputi layanan yang berhimpitan atau tidak berhimpitan dengan sebagian koridor angkutan umum massal berbasis jalan dan/atau terkoneksi pada halte angkutan massal tertentu termasuk Halte BRT.
26. Layanan Angkutan Transjabodetabek adalah layanan angkutan dengan menggunakan bus-bus pendukung yang melayani wilayah kota-kota yang berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta seperti Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi yang diintegrasikan ke dalam Sistem BRT.
27. Layanan Angkutan Penugasan adalah layanan angkutan umum sesuai penugasan dari Pemerintah Daerah atau Dinas Perhubungan dalam jenis layanan dan/atau trayek tertentu.
28. Layanan Angkutan Umum Lainnya adalah layanan angkutan darat lainnya baik yang menggunakan lajur khusus atau lajur umum serta angkutan umum sebagaimana yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan baik yang berbayar maupun tidak berbayar dan dioperasikan berdasarkan SPM.

BAB II

SPM

Pasal 2

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

- a. Layanan Angkutan Umum Reguler;
- b. Layanan Angkutan Transjabodetabek; dan
- c. Layanan Angkutan Penugasan.

Pasal 3

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

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

Pasal 4

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

Pasal 5

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

Pasal 6

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

Pasal 7

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

- sud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
- a. lampu penerangan;
 - b. faktor muat; dan
 - c. fasilitas pengatur suhu ruangan.

Pasal 8

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

Pasal 9

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

Pasal 10

- (1) Keteraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.
- (2) Keteraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari :
 - a. waktu kedatangan antar bus (headway);
 - b. kecepatan perjalanan;
 - c. waktu berhenti di halte;
 - d. informasi pelayanan;
 - e. informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan;
 - f. sistem pembayaran;
 - g. dokumen perjalanan; dan
 - h. sistem pemosisi global (Global Positioning

System/GPS)

**BAB III
PELAKSANAAN**

Pasal 11

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

**BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI**

Pasal 12

- (1) Kepala Dinas Perhubungan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian SPM oleh Perseroan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengacu pada Lampiran I dan Lampiran II Peraturan Gubernur ini yang meliputi :
 - a. pemenuhan pelayanan angkutan sesuai jenis layanan;
 - b. pemenuhan persyaratan teknis dan laik operasi Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
 - c. jumlah frekuensi perjalanan yang dicapai;
 - d. lintas pelayanan Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
 - e. jarak lintas Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
 - f. faktor muat pada lintas pelayanan Layanan Angkutan Umum Transjakarta;
 - g. jumlah armada bus yang beroperasi;
 - h. jumlah pengguna jasa dan tingkat keterangkutan pengguna jasa; dan
 - i. kondisi prasarana dan sarana dengan memperhatikan kewenangan pengendalian prasarana tersebut oleh Perseroan.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Kepala Dinas Perhubungan dapat mengikutsertakan SKPD/UKPD terkait dan/atau pihak ketiga yang berkompeten.

**BAB V
PELAPORAN**

Pasal 13

Perseroan menyampaikan laporan triwulanan, semesteran dan tahunan atau sewaktu-waktu, sesuai dengan kebutuhan terhadap pelaksanaan, penerapan

dan pencapaian SPM kepada Kepala Dinas Perhubungan.

**BAB VI
PEMBIAYAAN**

Pasal 14

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

**BAB VII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 15

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

Pasal 16

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 23 Maret 2017
Plt. GUBERNUR PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,
ttd.
SUMARSONO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 29 Maret 2017
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA,
ttd.
SAEFULLAH

BERITA DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA
TAHUN 2017 NOMOR 71014

Catatan Redaksi :

- Karena alasan teknis, Lampiran tidak dimuat.

(BN)