



SALINAN

GUBERNUR JAWA BARAT

PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR 27 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN MASSAL
METROPOLITAN BERBASIS JALAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

Menimbang : a. bahwa dalam penyediaan transportasi publik, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas dan menjamin mutu penyelenggaraan layanan angkutan;
b. bahwa dalam rangka penyelenggaraan angkutan massal metropolitan berbasis jalan di Daerah Provinsi Jawa Barat, diperlukan standar pelayanan minimal yang menjadi ketentuan mendasar dalam layanan angkutan bagi masyarakat yang harus dipenuhi penyelenggara angkutan massal;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Nomor Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4537), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/06F856C74D>

06F856C74D

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6866);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5468), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6642);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6642);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6642);
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 5 Tahun 2024 tentang tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2024 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 272);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN MASSAL METROPOLITAN BERBASIS JALAN.



06F856C74D

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi adalah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah Provinsi yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Perangkat Daerah Provinsi adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.
4. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Daerah Provinsi.
5. Dinas adalah Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.
7. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan angkutan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Angkutan Massal adalah suatu sistem angkutan umum dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan.
9. Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan perkotaan yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal.
10. Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan adalah suatu layanan sistem angkutan massal menggunakan bus layanan angkutan umum pengumpan dan layanan angkutan umum lainnya yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal.



11. Sistem Angkutan Massal Metropolitan 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.

BAB II STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Pasal 2

- (1) SPM dilaksanakan oleh badan usaha penyelenggara Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan.
- (2) Penyelenggara Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab dalam penyelenggaraan Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan sesuai dengan SPM yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur ini.

Pasal 3

- (1) SPM pada Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan meliputi:
 - a. halte;
 - b. armada;
 - c. terminal dan stasiun;
 - d. depo;
 - e. jenis pelayanan;
 - f. indikator kinerja dan penilaian; dan
 - g. tahun pencapaian.
- (2) Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e terdiri atas:
 - a. layanan Sistem Angkutan Massal Metropolitan; dan
 - b. layanan angkutan pengumpan.
- (3) Indikator kinerja dan penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f meliputi:
 - a. keamanan;
 - b. keselamatan;
 - c. kenyamanan;
 - d. keterjangkauan;
 - e. kesetaraan; dan
 - f. keteraturan.

Pasal 4

- (1) Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (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. informasi gangguan keamanan;
 - b. televisi sirkuit tertutup (*Closed Circuit Television/CCTV*); dan
 - c. standar operasional prosedur penanganan keamanan.
- (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;
 - f. televisi sirkuit tertutup (*Closed Circuit Television/CCTV*);
 - g. informasi pengaduan gangguan keamanan;
 - h. standar operasional prosedur penanganan keamanan; dan
 - i. ruang khusus perempuan.

Pasal 5

- (1) Keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (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 pengoperasian kendaraan;
 - b. standar operasional prosedur 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;
 - f. pintu keluar dan/atau masuk pengguna jasa; dan
 - g. kelengkapan administrasi kendaraan.



- (5) Apabila terjadi kejadian kecelakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), digunakan mekanisme perhitungan denda sebagaimana diatur dalam naskah perjanjian subsidi antara Pemerintah Daerah Provinsi dan badan usaha penyelenggara Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan.

Pasal 6

- (1) Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (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. kebersihan halte;
 - d. jumlah orang per luas lantai;
 - e. fasilitas kemudahan naik/turun pengguna jasa; dan
 - f. area beristirahat/ruang tunggu.
- (4) Kenyamanan di dalam bus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi :
 - a. lampu penerangan;
 - b. faktor muat;
 - c. fasilitas pengatur suhu ruang; dan
 - d. kebersihan moda angkutan.

Pasal 7

- (1) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf d merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan akses bagi pengguna jasa dalam melakukan perpindahan moda menuju angkutan massal metropolitan berbasis jalan beserta dengan informasi yang tersedia dan tarif yang terjangkau.
- (2) Keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa kemudahan akses dan informasi bagi pengguna jasa untuk menggunakan angkutan umum massal dengan trayek angkutan umum yang berkelanjutan, paling sedikit dengan tersedianya 1 (satu) trayek angkutan umum lanjutan dalam Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan.



Pasal 8

- (1) Kesetaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan akses setara dengan prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa kelompok rentan.
- (2) Kesetaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. kursi prioritas;
 - b. ruang khusus untuk kursi roda;
 - c. jalur pemandu;
 - d. informasi audio kedatangan;
 - e. kelandaian halte; dan
 - f. *ramp portable*.

Pasal 9

- (1) Keteraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (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 MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Kepala Dinas melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian SPM oleh penyelenggara Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pemenuhan pelayanan angkutan sesuai jenis layanan;
 - b. pemenuhan persyaratan teknis dan laik operasi Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan;
 - c. jumlah frekuensi perjalanan yang dicapai;
 - d. lintas pelayanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan;



- e. jarak lintas Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan;
- f. faktor muat pada lintas pelayanan Layanan Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan;
- g. jumlah armada bis yang beroperasi;
- h. jumlah pengguna jasa dan tingkat keterangkutan pengguna jasa; dan
- i. kondisi prasarana dan sarana dengan memperhatikan kewenangan pengendalian prasarana.

Pasal 11

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 mengacu pada Lampiran I dan Lampiran II, sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 12

Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dan Pasal 11, Kepala Dinas dapat mengikutsertakan Perangkat Daerah Provinsi/unit kerja terkait dan/atau pihak lain yang berkompeten.

BAB IV PELAPORAN

Pasal 13

Penyelenggara Angkutan Massal Metropolitan Berbasis Jalan melaporkan pelaksanaan, penerapan dan pencapaian SPM kepada Kepala Dinas secara triwulanan, semesteran, tahunan dan/atau sewaktu-waktu.

BAB V PENDANAAN

Pasal 14

Pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan monitoring dan evaluasi pencapaian SPM ini dibebankan pada:

- a. anggaran pendapatan dan belanja Daerah Provinsi; dan
- b. sumber pendanaan lainnya yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat.

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 19 Desember 2024

Pj. GUBERNUR JAWA BARAT,

Ttd.

BEY TRIADI MACHMUDIN

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 19 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

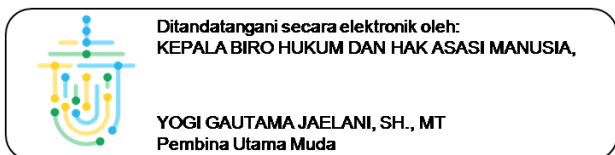
Ttd.

HERMAN SURYATMAN

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2024 NOMOR 27

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN HAM,



06F856C74D

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut
<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/06F856C74D>

LAMPIRAN I
PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR 27 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL METROPOLITAN BERBASIS JALAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
				Indikator	Nilai	2025	2026	2027	2028
1	Keamanan								
	a. Fasilitas Pendukung Halte	1. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan Penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telpon dan /atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.	Jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik	Minimal 1 (satu) stiker	50%	75%	100%	100%
		2. Informasi Tempat Pemberhentian Untuk Rambu Bus Stop	Berfungsi sebagai rambu bagi Penumpang bahwa halte / bus stop tersebut dilayani oleh BRT	Jumlah rambu bus stop yang terpasang	1 (satu) unit rambu bus stop dengan logo BRT yang mudah dilihat dan dilapisi <i>reflector/ scotchlight</i> .	50%	75%	100%	100%



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/06F856C74D>

		3. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television</i> / CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di Halte; b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di Halte. c. CCTV dipasang pada halte terbangun	Jumlah CCTV per halte yang berfungsi dengan baik	Minimal 1 (satu) CCTV	0%	25%	75%	100%
		4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b. Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c. Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan c. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%
	b. Bus	1. Identifikasi Kendaraan	a. Papan trayek/rute berupa <i>Light Emitting Diode</i> (LED) yang dipasang pada bagian depan, kiri dan kanan kendaraan. b. Nomor <i>body</i> kendaraan yang	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor <i>body</i> per kendaraan	a. Minimal 2 (dua) LED b. Minimal 2 (dua) nomor <i>body</i>	100%	100%	100%	100%



			dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan.						
		2. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan	a. Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi; b. Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenal diri.	Tersedia Tanda Pengenal Pengemudi dan dikenakan Seragam oleh Awak Kendaraan	a. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi; b. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenal diri	100%	100%	100%	100%
		3. Lampu Isyarat Tanda Darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi	Lampu isyarat tanda darurat	Minimal 1 (satu) dan berfungsi	100%	100%	100%	100%
		4. Kegelapan Kaca Film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan	Maksimal 60%	100%	100%	100%	100%
		5. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television</i> / CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama didalam bus; b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas didalam bus.	Jumlah CCTV per kendaraan	Jumlah CCTV dalam bus minimal 3 (tiga);	100%	100%	100%	100%
		6. Informasi Pengaduan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat	Jumlah stiker per bus tertempel dalam kondisi baik	Jumlah minimal 2 (dua) stiker di bus	100%	100%	100%	100%



		Gangguan Keamanan	gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	dan mudah terlihat oleh pelanggan					
		7. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan iii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%
		8. Ruang Khusus Perempuan	Ruang khusus bagi kelompok perempuan yang ditandai dengan stiker ruang khusus perempuan	Ruang khusus perempuan dengan penanda stiker	Penanda Ruang khusus perempuan dengan stiker "Ruang Khusus Perempuan" yang terbaca dengan jelas	0%	10%	15%	30%



2 Keselamatan									
	a. Manusia	1. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat : a. Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board.	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
		2. SOP Penanganan Kendaraan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan penumpang di dalam halte (halte terbakar, gempa bumi, dan keadaan huru hara)	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
		3. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut, yang disesuaikan dengan	Waktu istirahat pengemudi	Minimal 30 (tiga puluh) menit	100%	100%	100%	100%



			kebutuhan operasional (Termasuk pada saat pengisian Bahan Bakar).						
	b. Bus	1. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib laik jalan	Dilengkapi dengan Buku Uji, Tanda Uji dan Plat Uji per kendaraan	Masa berlaku Uji Berkala masih aktif	100%	100%	100%	100%
		2. Peralatan Keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi : a. Palu pemecah kaca; b. Tabung pemadam kebakaran; c. Tombol pembuka pintu otomatis; dan d. Lampu senter	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	a. Palu pemecah 2 (dua) buah b. Tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah c. Tombol pembuka pintu otomatis 1 (satu) buah d. Lampu senter 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
		3. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang paling sedikit terdiri dari- kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70%.	Tersedianya Perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak 1 (satu) set melebihi masa kadaluarsa	Tersedia 1 (satu) set dan disimpan di area pengemudi	100%	100%	100%	100%



		4. Informasi Nomor Pengaduan	Informasi Informasi yang disampaikan penumpang/ masyarakat apabila terjadi kondisi darurat berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah tampilan nomor pengaduan di dalam dan di luar bus	a. Di dalam bus: 2 (dua) buah b. Di luar bus: 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
		5. Fasilitas Pegangan Pengguna Jasa Berdiri	Alat bantu pengguna jasa yang berdiri di dalam bus	a. Ketersediaan sesuai spesifikasi teknis bus b. Berfungsi dengan baik	Tersedia dan berfungsi	100%	100%	100%	100%
		6. Pintu Keluar dan/atau Masuk Pengguna Jasa	a. Pintu berfungsi secara otomatis b. Pintu keluar dan/atau masuk pengguna jasa harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Berfungsi secara otomatis dan selalu tertutup pada saat berjalan	Dapat berfungsi dengan baik dan tertutup pada saat berjalan	100%	100%	100%	100%
		7. Kelengkapan Administrasi Kendaraan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan	Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari: a) STNK; b) buku uji ; c) kartu pengawasan	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%
3	Kenyamanan								
	a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte	a) jumlah lampu yang berfungsi; dan	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis	100%	100%	100%	100%



			untuk memberikan rasa nyaman bagi Penumpang	b) tingkat pencahayaan per halte.					
		2. Fasilitas Penunjang Sirkulasi Udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat mempergunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) atau ventilasi udara	Tersedianya Fasilitas Penunjang Sirkulasi Udara	Harus tersedia dan di fungsikan pada jam operasional	100%	100%	100%	100%
		3. Kebersihan Halte	Halte dalam kondisi yang bersih dan rapi untuk menjamin pergerakan dan kenyamanan pelanggan	Halte berada dalam kondisi bersih dan rapi dengan tidak adanya sampah, kotoran, dan genangan air	Area halte yang perlu berada dalam kondisi bersih dan rapi	100%	100%	100%	100%
		4. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi Penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	a. Maksimal 4 org/m2 (jam sibuk) b. Maksimal 2 org/m2 (jam tidak sibuk)	50%	75%	100%	100%
		5. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Pengguna Jasa	Memberikan kemudahan Penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tinggi lantai Halte dan bus sama	50%	75%	75%	100%
		6. Area Beristirahat	Terdapat area beristirahat berupa bangku ketika menunggu bus	Tersedianya bangku beristirahat menunggu bus yang dapat disesuaikan dengan luasan	Jumlah minimum ruang duduk untuk beristirahat sejumlah 5 orang				



				area menunggu halte; dan					
	b. Bus	1. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus (ruang penumpang) untuk memberikan kenyamanan bagi Penumpang	Pencahayaan di dalam bus	Tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%
		3. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	Suhu di dalam bus	Suhu dalam kabin 25°C - 27°C	95%	95%	95%	100%
4	Keterjangkauan								
		1. Ketersediaan Integrasi Angkutan	Kemudahan akses Penumpang menggunakan angkutan umum dengan trayek berkelanjutan	Tersedianya angkutan umum lanjutan di setiap halte	Minimal 1 (satu) trayek / rute angkutan umum lanjutan	25%	50%	75%	100%
		2. Sistem Informasi Menuju Moda Angkutan Lainnya	Diperlukannya pengarah penumpang dari dan menuju titik jemput angkutan feeder	Tersediaan sistem pengarah (wayfinding) menuju angkutan feeder	i. Informasi rute angkutan feeder yang tersedia dalam radius 500 m (lima ratus meter); dan ii. Informasi jarak/menit menuju titik jemput rute angkutan feeder	25%	50%	75%	100%
		3. Akses Menuju Angkutan Lainnya	Jarak menuju angkutan lanjutan mengutamakan efisiensi	Jarak menuju angkutan lanjutan tidak jauh	Jarak maksimum 500 m (lima ratus meter)	0%	50%	100%	100%
5	Kesetaraan								
		a. Kursi Prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas,	Jumlah kursi prioritas sesuai jenis bus	a. Bus besar : Minimal 4 (empat)	100%	100%	100%	100%



			lanjut usia, ibu membawa balita dan wanita hamil		b. Bus Sedang Minimal 2 (dua)				
		b. Ruang Khusus Untuk Kursi Roda	Ruang di dalam bus yang diperuntukan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah ruang khusus	Minimal 1 (satu)	100%	100%	100%	100%
		c. Jalur Pemandu	Jalur pemandu bertujuan untuk mengarahkan pengguna penyandang disabilitas netra/low vision bernavigasi di dalam halte dari dan menuju bus	Keberadaan jalur pemandu di dalam halte	i. Adanya jalur pemandu yang tersedia di dalam halte yang mengarahkan ke pintu masuk bus mulai dari ramp menuju halte sampai ruang tunggu bus; dan ii. Pola jalur pemandu mengikuti ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.	100%	100%	100%	100%
		d. Informasi Audio di Bus	Penumpang dengan gangguan penglihatan membutuhkan informasi melalui audio	Sistem informasi audio di bus	Tersedianya sistem informasi audio	100%	100%	100%	100%
		e. Kelandaian Dermaga Halte	Area dermaga halte untuk memasuki bus perlu bisa diakses secara universal termasuk oleh pengguna kursi roda. Perbedaan	Dermaga halte dapat diakses secara inklusif terkhususnya	Dermaga halte dapat diakses pengguna kursi roda	100%	100%	100%	100%



			ketinggian antara dermaga dengan area tunggu halte diakomodir dengan ramp	pengguna kursi roda					
		f. Ramp Portable	Ramp portable berfungsi untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan memasuki atau keluar bus menuju dermaga halte	Ramp portable dioperasikan oleh petugas layanan halte ketika membantu pengguna prioritas yang membutuhkan	Ramp portable tersedia dan berfungsi dengan baik dengan lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter)	100%	100%	100%	100%
6	Keteraturan								
		a. Waktu Kedatangan Antar Bus (<i>Headway</i>)	Waktu kedatangan antar bus dalam satu trayek/rute yang sama di satu titik halte	Waktu antar kedatangan maksimal	a. Jam sibuk : 7 menit b. Jam tidak sibuk : 15 menit	80%	90%	100%	100%
		b. Kecepatan Perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan bus normal	Kecepatan maksimal	i. Jalan non tol: kecepatan maksimal 50 (lima puluh) km/jam; dan ii. Jalan tol: kecepatan maksimal 80 (delapan puluh) km/jam.	100%	100%	100%	100%
		c. Waktu Berhenti di Halte	Waktu berhenti bus normal	Waktu berhenti maksimal	i. Waktu maksimal 60 (enam puluh) detik; dan	100%	100%	100%	100%



					ii. Waktu minimal 10 (sepuluh) detik.				
		d. Informasi Pelayanan	a. Informasi di dalam halte minimal memuat: - Nama halte - Peta lokasi halte transit di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi - Peta jaringan seluruh koridor BRT b. Informasi di dalam bus (berupa audio dan/atau visual) untuk memperjelas penumpang	a. Informasi yang jelas b. Informasi akurat dan terdengar jelas dengan tersebar merata di dalam bus (baik audio maupun visual)	a. Harus tersedia dan berada dalam kondisi baik b. Informasi di dalam bus: - Informasi visual: tersedia, tersebar merata di dalam bus, dan dapat terbaca dengan baik; - Informasi audio: tersedia dan dapat terdengar dengan jelas	100%	100%	100%	100%
		e. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan	a. Informasi di dalam halte kepada Penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (TV Display)	a. Tersedianya sarana Informasi elektronik b. Informasi yang akurat	Minimal 1 (satu) TV Display	0%	10%	20%	30%



			b. Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan c. Akurasi Informasi kedatangan dan keberangkatan bus						
		f. Sistem Pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis mudah dan transparan,	Tersedianya sistem <i>E-Ticketing</i> dengan menggunakan aplikasi / mesin pembaca kartu.	Minimal (1) di setiap kendaraan dan dapat diakses baik melalui kartu atau aplikasi dari semua bank nasional	100%	100%	100%	100%
		g. Dokumen Perjalanan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan	Lengkapnya dokumen perjalanan yang tersedia dari : a. SIM Umum sesuai jenis kendaraan b. STNK c. Buku Uji d. Kartu Pengawasan	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%
	h. Sistem Pemosisi Global (Global Positioning System/GPS)		1. Berfungsi sebagai pencatat informasi mengenai pencatatan kilometer dan	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Aktif dan berfungsi secara akurat mencatat data kinerja operasional antara lain:	100%	100%	100%	100%



			kinerja operasional bus; dan 2. Terintegrasi dengan ruang kendali utama dan aplikasi mobile/aplikasi web.		i. pencatat kilometer tempuh harian; ii. posisi bus secara real time; dan iii. indikator bus beroperasi atau tidak beroperasi.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Pj. GUBERNUR JAWA BARAT,

Ttd.

BEY TRIADI MACHMUDIN



LAMPIRAN II
PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT
NOMOR 27 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL METROPOLITAN BERBASIS JALAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN *FEEDER*/ANGKUTAN PENGUMPAN

No	Jenis Pelayanan Dasar		Uraian	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Toleransi Waktu Pencapaian)			
				Indikator	Nilai	2025	2026	2027	2028
1	Keamanan								
		1. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan Penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor telpon dan /atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.	Jumlah stiker per halte tertempel dalam kondisi baik	Minimal 1 (satu) stiker	50%	75%	100%	100%
		2. Informasi Tempat Pemberhentian Untuk Rambu Bus Stop	Berfungsi sebagai rambu bagi Penumpang bahwa halte / bus stop tersebut dilayani oleh BRT	Jumlah rambu bus stop yang terpasang	1 (satu) unit rambu bus stop dengan logo BRT yang mudah dilihat dan dilapisi <i>reflector/ scotchlight</i> .	50%	75%	100%	100%



		3. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television</i> / CCTV)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di Halte; b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di Halte. c. CCTV dipasang pada halte terbangun	Jumlah CCTV per halte yang berfungsi dengan baik	Minimal 1 (satu) CCTV	0%	25%	75%	100%
		4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a) Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b) Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c) Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	i. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; ii. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan iii. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%
	b. Bus	1. Identifikasi Kendaraan	a. Papan trayek/rute berupa Light Emitting Diode (LED) yang dipasang pada bagian depan, kiri dan kanan kendaraan,	Jumlah LED yang berfungsi dan jumlah nomor <i>body</i> per kendaraan	a. Minimal 2 (dua) LED b. Minimal 2 (dua) nomor <i>body</i>	100%	100%	100%	100%



			b. Nomor <i>body</i> kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan.						
		2. Tanda Pengenal Pengemudi dan Seragam Awak Kendaraan	a. Berbentuk tanda pengenal nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi; b. Seragam awak yang dilengkapi dengan tanda pengenalan diri.	Tersedia Tanda Pengenal Pengemudi dan dikenakan Seragam oleh Awak Kendaraan	a. 1 (satu) tanda pengenal pengemudi; b. Wajib mengenakan seragam dan tanda pengenalan diri	100%	100%	100%	100%
		3. Lampu Isyarat Tanda Darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi	Lampu isyarat tanda darurat	Minimal 1 (satu) dan berfungsi	100%	100%	100%	100%
		4. Kegelapan Kaca Film	Lapisan pada kaca samping kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan	Maksimal 60%	100%	100%	100%	100%
		5. Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television / CCTV</i>)	a. Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama didalam bus; b. CCTV berfungsi dan merekam aktifitas didalam bus.	Jumlah CCTV per kendaraan	Jumlah CCTV dalam bus minimal 3 (tiga);	100%	100%	100%	100%
		6. Informasi Pengaduan Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan penumpang apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang mencantumkan nomor	Jumlah stiker per bus tertempel dalam kondisi baik dan mudah terlihat oleh pelanggan	Jumlah minimal 2 (dua) stiker di bus	100%	100%	100%	100%



			telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat						
		7. SOP Penanganan Keamanan	Tata tertib penanganan keadaan keamanan di halte seperti ketika terjadinya tindak kriminalitas, pelecehan seksual, dan gangguan ketertiban umum	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam halte; b. Penerapan SOP oleh petugas layanan halte; dan c. Media informasi sosialisasi penanganan keamanan kepada pelanggan di halte.	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam perjanjian; dan c. Minimal 1 (satu) media informasi mengenai SOP jika terjadi tindak gangguan keamanan.	100%	100%	100%	100%
		8. Ruang Khusus Perempuan	Ruang khusus bagi kelompok perempuan yang ditandai dengan stiker ruang khusus perempuan	Ruang khusus perempuan dengan penanda stiker	Penanda Ruang khusus perempuan dengan stiker "Ruang Khusus Perempuan" yang terbaca dengan jelas	0%	10%	15%	30%



2 Keselamatan									
	a. Manusia	1. SOP Pengoperasian Kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib dipatuhi oleh awak kendaraan sekurang-kurangnya yang memuat : a. Tata tertib mengemudi/ operasional kendaraan b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus; b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board.	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
		2. SOP Penanganan Kendaraan Darurat	Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan penumpang di dalam halte (halte terbakar, gempa bumi, dan keadaan huru hara)	a. Ketersediaan dokumen SOP di dalam bus b. Penerapan SOP oleh pengemudi dan on board	a. Minimal 1 (satu) dokumen SOP; b. Parameter perhitungan kelalaian penerapan SOP diatur dalam Perjanjian	100%	100%	100%	100%
		3. Jam Istirahat Pengemudi	Pengemudi wajib istirahat paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 (empat) jam berturut-turut, yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional	Waktu istirahat pengemudi	Minimal 30 (tiga puluh) menit	100%	100%	100%	100%



06F856C74D

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/06F856C74D>

			(Termasuk pada saat pengisian Bahan Bakar).						
	b. Bus	1. Kelaikan Kendaraan	Kendaraan yang dioperasikan wajib laik jalan	Dilengkapi dengan Buku Uji, Tanda Uji dan Plat Uji per kendaraan	Masa berlaku Uji Berkala masih aktif	100%	100%	100%	100%
		2. Peralatan Keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi : a. Palu pemecah kaca; b. Tabung pemadam kebakaran; c. Tombol pembuka pintu otomatis; dan d. Lampu senter	Jumlah fasilitas dan berfungsi dengan baik	a. Palu pemecah 2 (dua) buah b. Tabung pemadam kebakaran 1 (satu) buah c. Tombol pembuka pintu otomatis 1 (satu) buah d. Lampur senter 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
		3. Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam bus, berupa set perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang paling sedikit terdiri dari-kapas bersih, iodine, gunting kecil, plaster elastis, kasa steril, alkohol 70%.	Tersedianya Perlengkapan P3K per kendaraan yang tidak 1 (satu) set melebihi masa keadal. Luwarsa	Tersedia 1 (satu) set dan disimpan di area pengemudi	100%	100%	100%	100%



		4, Informasi Nomor Pengaduan	Informasi Informasi yang disampaikan penumpang / masyarakat apabila terjadi kondisi darurat berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah tampilan nomor pengaduan di dalam dan di luar bus	a. Di dalam bus : 2 (dua) buah b. Di luar bus : 1 (satu) buah	100%	100%	100%	100%
		5. Fasilitas Pegangan Pengguna Jasa Berdiri	Alat bantu pengguna jasa yang berdiri di dalam bus	a. Ketersediaan sesuai spesifikasi teknis bus b. Berfungsi dengan baik	Tersedia dan berfungsi	100%	100%	100%	100%
		6. Pintu Keluar dan/atau Masuk Pengguna Jasa	a. Pintu berfungsi secara otomatis b. Pintu keluar dan/atau masuk pengguna jasa harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Berfungsi secara otomatis dan selalu tertutup pada saat berjalan	Dapat berfungsi dengan baik dan tertutup pada saat berjalan	100%	100%	100%	100%
		7. Kelengkapan Administrasi Kendaraan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan	Lengkapnya dokumen perjalanan yang terdiri dari: a) STNK; b) buku uji ; c) kartu pengawasan	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%



3	Kenyamanan								
	a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi Penumpang	a) jumlah lampu yang berfungsi; dan b) tingkat pencahayaan per halte.	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis	100%	100%	100%	100%
		2. Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat mempergunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) atau ventilasi udara	Tersedianya Fasilitas Penunjang Sirkulasi Udara	Harus tersedia dan di fungsikan pada jam operasional	100%	100%	100%	100%
		3. Kebersihan Halte	Halte dalam kondisi yang bersih dan rapi untuk menjamin pergerakan dan kenyamanan pelanggan	Halte berada dalam kondisi bersih dan rapi dengan tidak adanya sampah, kotoran, dan genangan air	Area halte yang perlu berada dalam kondisi bersih dan rapi	100%	100%	100%	100%
		4. Jumlah Orang Per Luas Lantai	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi Penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Jumlah orang per luas lantai	c. Maksimal 4 org/m2 (jam sibuk) d. Maksimal 2 org/m2 (jam tidak sibuk)	50%	75%	100%	100%
		5. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Pengguna Jasa	Memberikan kemudahan Penumpang untuk naik dan turun dari bus, dengan toleransi maksimum perbedaan ketinggian 10 cm	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tinggi lantai Halte dan bus sama	50%	75%	75%	100%
		6. Area Beristirahat	Terdapat area beristirahat berupa bangku ketika menunggu bus	Tersedianya bangku beristirahat	Jumlah minimum ruang duduk untuk				



				menunggu bus yang dapat disesuaikan dengan luasan area menunggu halte; dan	beristirahat sejumlah 5 orang				
	b. Bus	1. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus (ruang penumpang) untuk memberikan kenyamanan bagi Penumpang	Pencahayaan di dalam bus	Tersedia dan berfungsi dengan baik	100%	100%	100%	100%
		3. Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (<i>air conditioner</i>)	Suhu di dalam bus	Suhu dalam kabin 25°C - 27°C	95%	95%	95%	100%
4	Keterjangkauan								
		1. Ketersediaan Integrasi Angkutan	Kemudahan akses Penumpang menggunakan angkutan umum dengan trayek berkelanjutan	Tersedianya angkutan umum lanjutan di setiap halte	Minimal 1 (satu) trayek / rute angkutan umum lanjutan	25%	50%	75%	100%
		2. Sistem Informasi Menuju Moda Angkutan Lainnya	Diperlukannya pengarah penumpang dari dan menuju titik jemput angkutan feeder	Tersediaan sistem pengarah (wayfinding) menuju angkutan feeder	i. Informasi rute angkutan feeder yang tersedia dalam radius 500 m (lima ratus meter); dan ii. Informasi jarak/menit menuju titik jemput rute angkutan feeder	25%	50%	75%	100%



		3.Akses Menuju Angkutan Lainnya	Jarak menuju angkutan lanjutan mengutamakan efisiensi	Jarak menuju angkutan lanjutan tidak jauh	Jarak maksimum 500 m (lima ratus meter)	0%	50%	100%	100%
5	Kesetaraan								
		a. Kursi Prioritas	Tempat duduk di bus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita dan wanita hamil	Jumlah kursi prioritas sesuai jenis bus	a. Bus besar : Minimal 4 (empat) b. Bus Sedang Minimal 2 (dua)	100%	100%	100%	100%
		b. Ruang Khusus Untuk Kursi Roda	Ruang di dalam bus yang diperuntukan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah ruang khusus	Minimal 1 (satu)	100%	100%	100%	100%
		c. Jalur Pemandu	Jalur pemandu bertujuan untuk mengarahkan pengguna penyandang disabilitas netra/low vision bernavigasi di dalam halte dari dan menuju bus	Keberadaan jalur pemandu di dalam halte	a. Adanya jalur pemandu yang tersedia di dalam halte yang mengarahkan ke pintu masuk bus mulai dari ramp menuju halte sampai ruang tunggu bus; dan b. Pola jalur pemandu mengikuti ketentuan peraturan perundang	100%	100%	100%	100%



					undangan yang berlaku.				
		d. Informasi Audio di Bus	Penumpang dengan gangguan penglihatan membutuhkan informasi melalui audio	Sistem informasi audio di bus	Tersedianya sistem informasi audio	100%	100%	100%	100%
		e. Kelandaian Dermaga Halte	Area dermaga halte untuk memasuki bus perlu bisa diakses secara universal termasuk oleh pengguna kursi roda. Perbedaan ketinggian antara dermaga dengan area tunggu halte diakomodir dengan ramp	Dermaga halte dapat diakses secara inklusif terkhususnya pengguna kursi roda	Dermaga halte dapat diakses pengguna kursi roda	100%	100%	100%	100%
		f.Dermaga Halte	Ramp portable berfungsi untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan memasuki atau keluar bus menuju dermaga halte	Ramp portable dioperasikan oleh petugas layanan halte ketika membantu pengguna prioritas yang membutuhkan	Ramp portable tersedia dan berfungsi dengan baik dengan lebar minimum 92 cm (sembilan puluh dua sentimeter)	100%	100%	100%	100%
6	Keteraturan								
		a. Waktu Kedatangan Antar Bus (<i>Headway</i>)	Waktu kedatangan antar bus dalam satu trayek/rute yang sama di satu titik halte	Waktu antar kedatangan maksimal	c. Jam sibuk : 7 menit d. Jam tidak sibuk : 15 menit	80%	90%	100%	100%
		b. Kecepatan Perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan bus normal	Kecepatan maksimal	i. Jalan nontol: kecepatan maksimal 50 (lima puluh) km/jam; dan	100%	100%	100%	100%



					ii. Jalan tol: kecepatan maksimal 80 (delapan puluh) km/jam.				
		c. Waktu Berhenti di Halte	Waktu berhenti bus normal	Waktu berhenti maksimal	i. Waktu maksimal 60 (enam puluh) detik; dan ii. Waktu minimal 10 (sepuluh) detik.	100%	100%	100%	100%
		d. Informasi Pelayanan	a. Informasi di dalam halte minimal memuat: - Nama halte - Peta lokasi halte transit di koridor dimana halte yang bersangkutan berlokasi - Peta jaringan seluruh koridor BRT b. Informasi di dalam bus (berupa audio dan/atau visual) untuk memperjelas penumpang	a. Informasi yang jelas b. Informasi akurat dan terdengar jelas dengan tersebar merata di dalam bus (baik audio maupun visual)	a. Harus tersedia dan berada dalam kondisi baik b. Informasi di dalam bus: - Informasi visual: tersedia, tersebar merata di dalam bus, dan dapat terbaca dengan baik;	100%	100%	100%	100%



					- Informasi audio: tersedia dan dapat terdengar dengan jelas				
		e. Informasi Waktu Kedatangan dan Gangguan Perjalanan	a. Informasi di dalam halte kepada Penumpang mengenai waktu kedatangan bus dalam bentuk elektronik (<i>TV Display</i>) b. Informasi di dalam halte mengenai gangguan perjalanan kendaraan c. Akurasi Informasi kedatangan dan keberangkatan bus	a. Tersedianya sarana Informasi elektronik b. Informasi yang akurat	Minimal 1 (satu) <i>TV Display</i>	0%	10%	20%	30%
		f. Sistem Pembayaran	Metode pembelian tiket yang praktis mudah dan transparan,	Tersedianya sistem <i>E-Ticketing</i> dengan menggunakan aplikasi / mesin pembaca kartu.	Minimal (1) di setiap kendaraan dan dapat diakses baik melalui kartu atau aplikasi dari semua bank nasional Layanan Sistem	100%	100%	100%	100%
		g. Dokumen Perjalanan	Dokumen perjalanan kendaraan yang melekat pada seluruh kendaraan yang dioperasikan	Lengkapya dokumen perjalanan yang tersedia dari :	Masih berlaku	100%	100%	100%	100%



				a. SIM Umum sesuai jenis kendaraan b. STNK c. Buku Uji d. Kartu Pengawasan					
	h. Sistem Pemosisi Global (Global Positioning System/GPS)		1. Berfungsi sebagai pencatat informasi mengenai pencatatan kilometer dan kinerja operasional bus; dan 2. Terintegrasi dengan ruang kendali utama dan aplikasi mobile/aplikasi web.	Tersedianya sistem GPS di setiap bus	Aktif dan berfungsi secara akurat mencatat data kinerja operasional antara lain: i. pencatat kilometer tempuh harian; ii. posisi bus secara real time; dan iii. indikator bus beroperasi atau tidak beroperasi.	100%	100%	100%	100%

Pj. GUBERNUR JAWA BARAT,

Ttd.

BEY TRIADI MACHMUDIN



06F856C74D

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code, memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, atau mengakses tautan berikut

<https://sidebar.jabarprov.go.id/v/06F856C74D>