

# STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) ANGKUTAN ORANG PERUM DAMRI



**DIVISI PELAYANAN  
KANTOR PUSAT DAMRI  
JL MATRAMAN RAYA NO.25, JAKARTA TIMUR**



**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI****Nomor : 0381.00/AK.005/SK/00/DPU/2023****TENTANG****STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANGKUTAN ORANG  
DI LINGKUNGAN PERUM DAMRI****DIREKSI PERUSAHAAN UMUM (PERUM) DAMRI**

- Menimbang** : a. bahwa sebagai upaya mewujudkan komitmen dalam meningkatkan pelayanan kepada Pelanggan, khususnya terkait penyediaan layanan angkutan orang yang terstandar sesuai regulasi pemerintah.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam poin a, perlu ditetapkan peraturan mengenai standar pelayanan minimal angkutan orang di lingkungan Perum DAMRI.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan sebagaimana diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian,

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang DAMRI | 1 at 2023/11/11

Pengurusan, Pengawasan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara;

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2018 tentang Perusahaan Umum (Perum) DAMRI;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek sebagaimana telah diubah dengan 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;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia dengan Nomor 44 tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;

11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;
13. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Subsidi Angkutan Jalan Perintis;
15. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 83 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional;
16. Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan korporasi Signifikan BUMN;
17. Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Selaku Wakil Pemerintah Sebagai Pemilik Modal Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Nomor SK-100/MBU/04/2022 Tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Direksi Perusahaan Umum (Perum) DAMRI;
18. Surat Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Selaku Wakil Pemerintah Sebagai Pemilik Modal Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Nomor SK-269/MBU/11/2022 tanggal 24 November tahun 2022 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Umum (Perum) DAMRI;

19. Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum DAMRI Nomor SK. 417/HK.101/DAMRI-2013 tanggal 5 Juli tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Divisi Regional dan Kantor Cabang Perusahaan Umum DAMRI;
20. Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum DAMRI Nomor SK.163/HK.703/DAMRI-2015 tanggal 13 Maret tahun 2015 tentang Sistem Administrasi Perkantoran;
21. Keputusan Direksi Perusahaa Umum (Perum) DAMRI Nomor SK.1276/HK.003/DAMRI-2019 tentang Pendelegasian Kewenangan dan Pemberian kuasa di Direktorat Komersial dan Pengembangan Usaha di lingkungan Perum DAMRI;
22. Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum DAMRI Nomor 0708.00/UM.001/SK/00/DU/2020 tanggal 23 Oktober 2020 tentang Pedoman Manajemen Risiko Di Lingkungan Perum DAMRI;
23. Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum DAMRI Nomor 4944.01/HK.101/SK/00/DSU/VII-2021 Tentang Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Kantor Pusat sebagaimana telah diubah dengan Surat Keputusan Direksi Perum DAMRI Nomor 0265.00/HK.101/SK/00/DU/2022 tentang Perubahan kedua atas Surat keputusan Direksi Perum DAMRI Nomor 4944.01/HK.101/SK/00/DSU/VII-2021 Tentang Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum (Perum) DAMRI Kantor Pusat.

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DIREKSI DAMRI TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANGKUTAN ORANG DI LINGKUNGAN PERUM DAMRI**

- PERTAMA** : Memberlakukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang di Lingkungan Perum DAMRI yang diatur lebih lanjut dalam lampiran Surat Keputusan ini yang menjadi satu kesatuan dan mengikat (*legal binding*);
- KEDUA** : Bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang terdiri dari aspek Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan;
- KETIGA** : Bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang di Lingkungan Perum DAMRI berlaku untuk segmen Pemadu Moda, Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota, Angkutan Perintis, Angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN), Angkutan Lintas Batas Negara (ALBN), Angkutan Pariwisata (Carter), Angkutan Jabodetabek *Residence Connexion* (JRC), Angkutan Antar Jemput Karyawan (AJK);
- KEEMPAT** : Para Area Manager Perum DAMRI agar ikut memantau dan mensosialisasikan Keputusan Direksi ini kepada Para General Manager yang ada di area binaan masing-masing;

**KELIMA** : Surat Keputusan ini mencabut SK Nomor 1144//HK.003/DAMIRI-2019 tentang Standar Pelayanan Angkutan dan Fasilitas Tunggu di Lingkungan Perum DAMRI dan berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

**DITETAPKAN DI: JAKARTA**

**PADA TANGGAL: 08 JUNI 2023**

---

**A.N. DIREKSI PERUM DAMRI  
DIREKTUR KOMERSIAL DAN  
PENGEMBANGAN USAHA**



**DADAN RUDIANSYAH** *df*

Tembusan Yth:

1. Dewan Pengawas Perum DAMRI;
2. Direksi Perum DAMRI;
3. Para Kepala Divisi Perum DAMRI;
4. Para Area Manager Perum DAMRI;
5. Para General Manager Perum DAMRI.



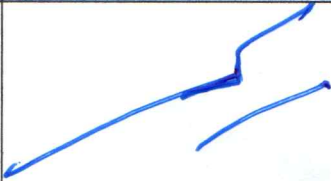


**STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANGKUTAN ORANG  
DI LINGKUNGAN PERUM DAMRI**

**NOMOR DOKUMEN** : 0381.00/AK.005/SK/00/PRU/2023

**NOMOR REVISI** : 0

**TANGGAL BERLAKU** : 08 JUNI 2023

	<b>Dibuat Oleh:</b>	<b>Diperiksa Oleh:</b>	<b>Disetujui Oleh:</b>
<b>Nama</b>	<b>Siti Khodijah</b>	<b>Chrystian R.M Pohan</b>	<b>Dadan Rudiansyah</b>
<b>Tanda Tangan</b>			
<b>Jabatan</b>	<b>Kasubdiv Evaluasi dan Quality Assurance</b>	<b>Kadiv Pelayanan</b>	<b>Direktur Komersial dan Pengembangan Usaha</b>
<b>Tanggal</b>	<b>2023</b>	<b>2023</b>	<b>2023</b>



### DAFTAR REVISI DOKUMEN

Nomor Revisi	Tanggal Revisi	Uraian
00	2023	Dokumen baru

STATUS DOKUMEN

MASTER

COPY

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka memberikan pelayanan prima, khususnya terkait penyediaan angkutan orang di seluruh segmen dan kelas layanan, standarisasi fasilitas angkutan orang menjadi pekerjaan utama yang harus selalu disediakan oleh DAMRI kepada pelanggan.

Selain itu, dengan melengkapi fasilitas angkutan orang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak regulator, hal tersebut dapat menjaga keselamatan pelanggan selama melakukan perjalanan bersama DAMRI.

Berkaitan dengan belum terbentuknya regulasi mengenai standar pelayanan minimal (SPM) di lingkungan DAMRI, maka urgensi pembentukan kebijakan ini perlu segera dilakukan.

Perusahaan Umum DAMRI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi bagian dari pelaksanaan kegiatan transportasi angkutan umum di Ibu kota DKI Jakarta dan sekitarnya serta angkutan pariwisata. Dalam penyelenggaraan layanan yang prima tentunya diperlukan suatu standar pelayanan minimal salah satunya berkenaan dengan performa layanan angkutan armada yang dimiliki oleh Perum DAMRI. Sehingga mutu produk jasa yakni penyelenggaraan layanan dalam hal ini kondisi kelaikan serta kesiapan awak armada dapat menjamin keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

### **1.2 Maksud**

Maksud dari penyusunan pedoman ini adalah sebagai petunjuk standar pelayanan minimal (SPM) angkutan orang di lingkungan Perum DAMRI. Standar pelayanan minimal (SPM) ini adalah untuk membakukan standar pada kelaikan armada yang akan dioperasikan perusahaan sehingga terciptanya kualitas layanan yang bermutu tinggi dan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari penyusunan standar pelayanan minimal (SPM) ini adalah sebagai berikut:

1. Menjamin keselamatan dan kenyamanan bertransportasi bagi pengguna jasa;
2. Menjadi batasan minimal yang perlu dilaksanakan dalam mempersiapkan kelaikan armada sebelum melaksanakan pengoperasian;
3. Mendukung peningkatan produktivitas serta efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional;
4. Memperkuat produk perusahaan dan menciptakan nilai kompetitif ditengah persaingan industri transportasi;
5. Memberi *value added* bagi stakeholder.

### 1.4 Ruang Lingkup

Standar ini meliputi pengaturan mengenai standar pelayanan minimal (SPM) angkutan orang yang mencakup wilayah operasi di seluruh Indonesia.

Pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Perum DAMRI ini merupakan acuan dalam penyelenggaraan persiapan kelaikan armada, layanan kepada pelanggan serta pelaksanaan operasi armada pada setiap segmen bisnis dengan layanan yang dimiliki oleh Perum DAMRI.

### 1.5 Pengertian dan Istilah

1. **Perusahaan Umum (Perum) DAMRI**, yang selanjutnya disebut Perusahaan, adalah Badan Usaha Milik Negara sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, yang seluruh modalnya dimiliki negara berupa kekayaan negara yang dipisahkan dan tidak terbagi atas saham, yang menyelenggarakan usaha di bidang pelayanan angkutan pelanggan umum, barang, dan jasa, serta penunjang lainnya.

2. **Jasa** adalah semua tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.
3. **Pelanggan** adalah orang yang menggunakan jasa transportasi Perum DAMRI dengan membayar sejumlah tarif yang telah ditetapkan.
4. **Pengemudi** adalah orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan yang memiliki surat izin mengemudi.
5. **Senter** adalah alat bantu penerangan.
6. **Alat Pemecah Kaca** adalah martil yang diletakkan di jendela atau mudah dijangkau yang digunakan untuk memecahkan kaca armada dalam keadaan darurat.
7. **Alat Pemadam Api Ringan** adalah tabung yang digunakan untuk memadamkan api dalam kondisi darurat.
8. **Kotak P3K** adalah tempat yang berisi peralatan yang digunakan untuk pertolongan pertama pada kecelakaan.
9. **Pintu Darurat** adalah pintu keluar yang digunakan pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.
10. **Rel gordien** adalah alat atau tempat pengait yang dapat menggerakkan gordien.
11. **Gordien** adalah kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.
12. **Hand grip** adalah tempat pegangan penumpang yang dipasang pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar sepanjang selasar (*gangway*).
13. **Sabuk Keselamatan** adalah tali yang tertanam pada kursi kendaraan yang digunakan sebagai penahan apabila terdapat guncangan.
14. **Fasilitas Sirkulasi Udara** adalah jendela atau kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/tutup untuk menjaga suhu di ruangan.
15. **Bagasi bawah** adalah ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar.

16. **Bagasi atas** adalah ruang khusus di dalam armada bagian atas untuk menyimpan barang pelanggan.
17. **Rak bagasi** adalah tempat menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.
18. **Kaca Film** adalah stiker yang menutupi kaca kendaraan yang digunakan untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.
19. **Pengatur suhu ruangan** adalah fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC.
20. **Reclining Seat** adalah tempat duduk yang dapat diatur.
21. **Pool DAMRI** adalah fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan.
22. **Standar Pelayanan Minimal (SPM)** adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum baik dalam trayek maupun di luar trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan.
23. **Standar Prosedur Operasi (SPO)** adalah setiap dan semua standar prosedur baku dalam melaksanakan kegiatan operasi.
24. **Bantuan Kendaraan Operasional (BKO)** adalah perintah penugasan untuk diperbantukan melayani rute lain sepanjang masih sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
25. **Bus Siap Guna Operasi (SGO)** adalah unit bus yang telah ditetapkan laik jalan sesuai dengan persyaratan yang berlaku.
26. **Armada** adalah suatu angkutan yang digunakan sebagai alat transportasi yang dapat mengangkut pengguna jasa dalam jumlah tertentu dengan kecepatan terjaga serta terjadwal.
27. **Petugas** adalah karyawan perusahaan yang berkegiatan berkenaan dengan layanan mulai dari awak armada, petugas di lapangan serta customer service.

## **2. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)**

### **A. PENJELASAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)**

Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar, dalam hal ini karena berkenaan dengan kegiatan operasional perusahaan, maka mutu layanan dasar ini merupakan hak bagi para pengguna jasa. SPM disusun sebagai alat perusahaan untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada para pengguna jasa secara merata pada setiap segmen bisnis yang diselenggarakan.

Adapun Standar Pelayanan Minimal hendaknya bersifat:

- Sederhana;
- Konkrit;
- Mudah Diukur;
- Terbuka;
- Terjangkau;
- Dapat dipertanggungjawabkan; serta
- Mempunyai batas waktu pencapaian.

### **B. INDIKATOR SPM**

1. Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut.
2. Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindar dari risiko kejadian kecelakaan yang disebabkan faktor manusia, sarana dan prasarana.
3. Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa.

### **C. PENANGGUNG JAWAB**

Pihak yang bertanggung jawab untuk memastikan implementasi SPM ini adalah Divisi Pelayanan dan Divisi lainnya yang terkait.

#### **D. PELAKSANA**

1. SPM ini dilaksanakan oleh seluruh bagian yang ada di Kantor Cabang untuk memastikan kelaikan armada saat beroperasi;
2. SPM yang diterapkan akan berbeda sesuai dengan masing-masing segmen bisnis yang diselenggarakan perusahaan.

#### **E. MONITORING DAN EVALUASI**

Divisi Pelayanan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pencapaian SPM sewaktu-waktu apabila diperlukan.

### **3. STANDAR FASILITAS PENDUKUNG LAINNYA**

#### **A. Standar Gorden pada armada**

- Warna gorden disesuaikan dengan warna kursi atau warna yang paling mendekati warna kursi.
- Gorden tidak boleh bercorak.
- Bahan gorden berasal dari poliester/linen/katun/embos.
- Ukuran gorden disesuaikan dengan ukuran kaca armada.
- Warna gorden dalam satu armada harus seragam.

#### **B. Standar Selimut di Dalam Armada**

- Jenis material dari fleece atau flannel.
- Warna selimut biru dongker atau abu-abu tidak bercorak.
- Ukuran selimut 120x160 cm.
- Khusus untuk Transjawa, menggunakan selimut IKEA jenis VITMOSSA warna abu-abu dengan ukuran 120x160 cm.

#### **C. Standar Bantal di Dalam Armada**

- Material sarung bantal berasal dari katun.
- Material isian bantal dari dakron atau polyester fiber.
- Warna sarung bantal disesuaikan dengan warna kursi armada.
- Ukuran 45x45 cm.

#### **D. Standar Tempat Sampah**

- Jenis tempat sampah tertutup;

- Tempat sampah harus menggunakan pengait tempat sampah (holder tempat sampah).
- Ukuran tempat sampah minimal 5 L dan maksimal 10 L;
- Jumlah tempat sampah pada masing-masing jenis armada:
  - Bus Besar (*big bus*) dan bus medium : 2 (dua) buah diletakkan di bagian depan dan belakang. Menggunakan ukuran 5 L atau 10 L.
  - Microbus : 1 (satu) buah diletakkan di bagian tengah. Menggunakan ukuran 5 L.

#### E. Standar Pengharum Di Dalam Armada

- Jenis pengharum elektrik/automatic spray, gel, ataupun padat. Kantor Cabang dapat memilih salah satu jenis pengharum.
- Jenis aroma pengharum tidak terlalu menyengat.
- Seluruh aroma pengharum harus sama jenis dan baunya.
- Jumlah pengharum:
  - Big bus dan medium bus:
    - ❖ Elektrik *spray* 2 (dua) buah di bagian depan dan belakang.
    - ❖ Pengharum padat/gel sebanyak 3 (tiga) buah di bagian depan, tengah dan belakang.
  - Microbus
    - ❖ Elektrik *spray* 1 (satu) buah di bagian tengah.
    - ❖ Pengharum padat/gel sebanyak 2 (dua) buah di bagian depan dan belakang.

#### F. Fasilitas Interior Armada lainnya

- Spesifikasi kursi, lantai, lampu, toilet dan dashboard armada akan dimuat lebih lanjut dalam satu Surat Keputusan Direksi.



## 1. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pemadu Moda

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan								
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Pramili	Eks Big Bus	Royal Big Bus			
1.	KEAMANAN													
a.	Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan.	Tersedia tiket bagi penumpang.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Tanda pengenalan bagasi.	Merupakan bukti barang yang dimasukkan di ruang bagasi.	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar.	Tersedia bagi penumpang.	Memuat nomor bagasi yang ditempatkan pada barang bagasi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
c.	Lampu tanda bahaya.	Merupakan lampu tanda bahaya yang digunakan sebagai informasi dan diletakkan di atas kendaraan.	Sebagai peringatan adanya bahaya di dalam kendaraan.	Tersedia lampu tanda bahaya.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) lampu dan dilengkapi 2 (dua) tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
d.	Tanda pengenalan awak kendaraan.	1. Papan informasi mengenal nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan.	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	1. Tersedia papan identitas. 2. Tersedia seragam awak kendaraan.	Harus tersedia pada masing-masing bus dan pengemudi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
e.	Informasi gangguan keamanan.	Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan.	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugai-ugalan.	Tersedia stiker nomor pengaduan pelanggan.	Tersedia minimal 2 stiker pada masing-masing bus yang berada di bagian samping kiri dan kanan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
f.	Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpang.	Tersedia informasi trayek.  Tersedia informasi identitas kendaraan.	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g.	Global Positioning System (GPS)	Merupakan alat untuk menunjukkan lokasi bus	Untuk memudahkan identifikasi keberadaan bus saat beroperasi maupun saat kondisi darurat	Tersedia alat Global Positioning System (GPS)	Tersedia pada setiap bus yang beroperasi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
h.	Closed Circuit Television (CCTV)	Merupakan sistem komputer menggunakan video kamera untuk menampilkan dan merekam suatu gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang	Untuk meningkatkan keamanan, pengawasan, dan kamera pengintai	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pemadu Moda

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ujuran / Jumlah	Jenis Pelayanan					
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Royal Big Bus
2.	<b>KESELAMATAN</b>										
a.	Pengemudi 1. Kondisi fisik	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Tertaskannya pemertasaan kesehatan secara rutin.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggapan darurat, dan pelayanan.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlatu lintas.	Telah mengikuti pelatihan keselamatan mengemudi baik itu secara internal maupun eksternal.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Jam Istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 30 (tiga puluh) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 3-4 jam.	Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi secara disiplin	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Lampu senter	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Tersedia senter sebanyak 2 (dua) unit per bus.	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 kaca kendaraan pada saat keadaan darurat	Tersedia martil pada masing-masing bus.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
d.	Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Tersedia APAR pada masing-masing bus.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 (tiga) kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif	✓	✓	✓	✓	✓	✓
e.	Facilitas Kesehatan	Berupa Perengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Tersedia kotak P3K dengan isi yang lengkap.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gundng tajam.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
f.	Buku Panduan Penumpang	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggapan darurat pada saat terjadi kecelakaan. 2. Buku panduan doa pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan. Memudahkan penumpang untuk berdoa masing- masing.	1. Tersedia buku panduan penggunaan fasilitas tanggapan darurat minimal 1 (satu) pada setiap dotuk penumpang 2. Tersedia buku doa minimal 1 (satu) pada setiap tempat duduk penumpang	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan. 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.	Tersedia minimal 1 (satu) jendela yang dapat dilepas pada setiap bus.	Tersedia di setiap kendaraan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

### Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pemadu Moda

No.	Jenis	Uraian	Fungsional	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan					
						Bns		Eks		Royal	
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	
	h. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Tersedia pintu masuk dan pintu keluar yang berfungsi dengan baik	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	i. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	j. Rel gordena (gorden) di jendela	Posisi rel gordena yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan)	Mempercepat proses evakuasi	Posisi rel gordena dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gordena terpasang pada sisi jendela paling atas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	k. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan pada setiap bus	Alat pembatas kecepatan dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	l. Pegangan Tangan ( <i>hand grip</i> )	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan tangan penumpang	Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi tertuar	Terpasangnya pegangan tangan	-	✓	✓	✓	✓	✓
	m. Pintu keluar masuk penumpang yang terpasang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin di depan, pintu harusnya boleh digunakan teknisi	Mendorong pengemudi lebih bertanggung terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	Pintu keluar masuk pengemudi tidak boleh terpasang	Pintu pengemudi tidak terpasang	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	n. Kelembutan untuk audio visual yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Untuk menyelesaikan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan bel penumpang	Fasilitas penunjang dapat berfungsi dengan baik	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	o. Sabuk keselamatan	sebut keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin tersedia keselamatan semua penumpang	Tersedia sabuk keselamatan untuk pengemudi dan penumpang pada masing-masing kursi	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	p. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan ( <i>foot</i> )	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan.	Memastikan kendaraan terpelihara dan dirawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.	Tersedia pool untuk penyimpanan kendaraan dan bengkel untuk perbaikan kendaraan	Henus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	q. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelainan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	Tersedia form pemeriksaan.	Dilakukan pengisian catatan sebelum keberangkatan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	r. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Menupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lain lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukt. pembayaran progrm asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga.	✓	✓	✓	✓	✓	✓



### Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pemadu Moda

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Uraian /Jumlah	Jenis Pelayanan									
						Bns		Eks			Royal				
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus				
3.	KENYAMANAN														
a.	Kapasitas angkut.	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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Facilitas Utama.	1. Tempat duduk.  2. Fasilitas kebersihan.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.  Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka dan ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau disaat AC tidak berfungsi.  Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.  Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	1. Susunan dan jumlah 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 seat 2-3 b. konfigurasi seat 2-2 c. konfigurasi seat 2-1  2. Untuk micros bus dan micro bus premium a. 14 seat b. 10 seat Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik. 1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk ke sisi belakang sandaran tempat duduk dilepangnya: 1. paling sedikit 200 mm. 1. Paling sedikit 300 mm.	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	
		2. Fasilitas sirkulasi udara.  3. Rak bagasi.  4. Bagasi bawah.  5. Fasilitas kebersihan.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka dan ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau disaat AC tidak berfungsi.  Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.  Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	Tersedia fasilitas sirkulasi udara.  Tersedia rak bagasi.  Tersedia bagasi bawah.  Tersedia tempat sampah.	Semua berfungsi dengan baik.  Harus tersedia.  Harus tersedia.  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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Handwritten signature and date: 19/04/2019*

### Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pemadu Moda

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan					
						Bus			Eks		Royal
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus
c. Fasilitas Tambahan.	1.	Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2.	Sarana visual <i>audio</i> ditempatkan di ruang penumpang.	Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Tersedia sarana <i>visual</i> dan <i>audio</i> .	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3.	Gorden.	Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Tersedia gorden pada setiap bus.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	4.	Pengatur 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 duduk yang dapat diatur.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	6.	Larangan Merokok	Berupa stiker 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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	7.	Toilet	Memberikan kenyamanan buang air kecil selama perjalanan	Tersedia dengan bersih	Tersedia minimal 1 (satu) toilet	-	-	-	-	-	✓

**Bns** : **Bisnis**  
**Eks** : **Eksekutif**  
**Royal** : **Royal**

## 2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Antar Kota Provinsi (AKAP) dan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan													
						Bns			Eks			Royal							
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Luxury						
1.	KEAMANAN																		
a.	Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan.	Tersedia tiket bagi penumpang.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Tanda pengenal bagasi.	Merupakan bukti barang yang dimasukkan di ruang bagasi.	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar.	Tersedia bagi penumpang.	Memuat nomor bagasi yang ditempatkan pada barang bagasi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
c.	Lampu tanda bahaya.	Merupakan lampu tanda bahaya yang digunakan sebagai informasi dan diletakkan di atas kendaraan.	Sebagai peringatan adanya bahaya di dalam kendaraan.	Tersedia lampu tanda bahaya.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) lampu dan dilengkapi 2 (dua) tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
d.	Daftar penumpang (Manifest)	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang.	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang.	Tersedia lembar manifest.	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
e.	Tanda pengenal awak kendaraan.	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan.	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	1. Tersedia papan identitas. 2. Tersedia seragam awak kendaraan.	Harus tersedia pada masing-masing bus dan pengemudi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
f.	Informasi gangguan keamanan.	Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan.	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugai-ugalan.	Tersedia stiker nomor pengaduan pelanggan.	Tersedia minimal 2 stiker pada masing-masing bus yang berada di bagian samping kiri dan kanan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
g.	Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perusahaan. 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpang.	Tersedia informasi trayek. Tersedia informasi identitas kendaraan.	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
h.	Global Positioning System (GPS)	Merupakan alat untuk menunjukkan lokasi bus	Untuk memudahkan identifikasi keberadaan bus saat beroperasi maupun saat kondisi darurat	Tersedia alat Global Positioning System (GPS)	Tersedia pada setiap bus yang beroperasi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Closed Circuit Television (CCTV)	Merupakan sistem komputer menggunakan video kamera untuk menampilkan dan merekam suatu gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang	Untuk meningkatkan keamanan, pengawasan, dan kamera pengintai	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Antar Kota Provinsi (AKAP) dan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan								
						Bns			Eks			Royal	Luxury	
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus		
h.	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan. Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Tersedia pintu masuk dan pintu keluar yang berfungsi dengan baik	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
i.	Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
j.	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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
k.	Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan	Untuk mengendalikn kecepatan	Tersesangnya alat pembatas kecepatan pada setiap bus	Alat pembatas kecepatan dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
l.	Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang sebesar (gang)	Sebagai tempat pegangan tangan penumpang	Tersesangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi	Tersesangnya pegangan tangan	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
m.	Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknis	Mendorong pengemudi lebih bertanggung terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	Pintu keluar masuk pengemudi tidak boleh terpasang	Pintu pengemudi tidak terpasang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
n.	Kelistrikan 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	Fasilitas penunjang dapat berfungsi dengan baik	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
o.	Sabuk keselamatan	sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin tersedia keselamatan semua penumpang	Tersedia sabuk keselamatan untuk pengemudi dan penumpang pada masing-masing kursi	Tersesangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
p.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	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.	Tersedia pool untuk penyimpanan kendaraan dan bengkel untuk perbaikan kendaraan	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
q.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelalitan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	Tersedia form pemeriksaan.	Dilakukan pengisian ceklis sebelum keberangkatan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
r.	Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lain lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukt pembayaran progrn asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan								
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Royal	Luxury		
3.	KENYAMANAN	a. Kapasitas angkut. 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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
						1. Untuk bus besar dan bus midi: a. konfigurasi seat 2-3 b. konfigurasi seat 2-2 c. konfigurasi seat 2-1	-	-	-	-	-	-		
						2. Untuk micro bus dan micro bus premium a. 14 seat b. 10 seat	-	-	-	-	-	-		
						3. Untuk bus dan berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
						4. Terbuat dari bus dan berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		b. Fasilitas Utama.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	-	-	-	-	-	-	-
								4. Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk ke sisi belakang sandaran tempat duduk di depannya: 1. paling sedikit 200 mm.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
								5. Lebar lorong (gangway)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
								2. Tersedia fasilitas sirkulasi udara.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
								3. Rak bagasi.	-	-	-	-	-	-
4. Bagasi bawah.	Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	5. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Tersedia tempat sampah.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	-	-	-	-	-	-	-		
						3. Rak bagasi.	-	-	-	-	-	-		
						4. Bagasi bawah.	-	-	-	-	-	-		
						5. Fasilitas kebersihan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
						6. Harus tersedia.	-	-	-	-	-	-		

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Antar Kota Provinsi (AKAP) dan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan								
						Bns			Eks			Royal		Luxury
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus
		1. Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		2. Sarana visual <i>audio</i> ditempatkan di ruang penumpang.	Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Tersedia sarana <i>visual</i> dan <i>audio</i> .	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		3. Gorden.	Benpa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Tersedia gorden pada setiap bus.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		4. Pengatur 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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c. Fasilitas Tambahan.	5. <i>Reclining Seat</i> .	Merupakan duduk yang dapat diatur.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		6. Larangan Merokok	Berupa stiker 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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		7. Toilet	Memberikan kenyamanan buang air kecil selama perjalanan	Tersedia dengan bersih	Tersedia minimal 1 (satu) toilet	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓
		8. Monitor pada kursi pelanggan	Memberikan layanan hiburan/entertainment bagi pelanggan	Tersedia monitor	Tersedia monitor pada setiap kursi pelanggan	-	-	-	-	-	-	-	-	✓

**Bns** : Bisnis  
**Eks** : Eksekutif  
**Royal** : Royal  
**Luxury** : Luxury

### 3. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kota

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran /Jumlah	
1.	KEAMANAN	a. Identitas Kendaraan.	Tersedia nomor kendaraan	Paling sedikit 1 (satu).	
		b. Identitas Awak Kendaraan.	Kelengkapan identitas.	Lengkap.	
			a. Bagi pengemudi: 1. mengenalkan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan; 2. menepatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi. b. Bagi konduktor, mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama konduktor dan perusahaan.	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis.	
		c. Lampu penerangan.	Bertfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.	Jumlah yang berfungsi.	Kegelapan paling gelap 30%.
		d. Kaca film.	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan.	a. Lampu warna kuning berjejer terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang. b. Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.
		e. Lampu isyarat tanda bahaya.	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan.	a. Lokasi pemasangan, bentuk, warna, dan jumlah lampu. b. Lokasi pemasangan dan jumlah tombol.	Tersedia pada setiap bus yang beroperasi
		f. Global Positioning System (GPS)	Merupakan alat untuk menunjukkan lokasi bus	Tersedia alat Global Positioning System (GPS)	
		g. Closed Circuit Television (CCTV)	Merupakan sistem komputer menggunakan video kamera untuk menampilkan dan merekam suatu gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada
		2.	KESELAMATAN	a. Awak Kendaraan.	Pengemudi wajib: a. menggunakan keselamatan dan kendaraan lalu lintas; b. mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; c. mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan; d. 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; e. menggunakan jalur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan jalur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; f. menaikkan dan/menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan; g. menutup pintu selama kendaraan berjalan; h. mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan i. melewatkan lintasan sesuai lan trayek yang diberikan.
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan.	Tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelatihan Standar Pelayanan Minimum.				1. 100% diterapkannya SOP. 2. Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali.
2. Kompetensi.	1. Pemeriksaan Kesehatan secara rutin 2. Terlaksananya Kebijakan Berangan Penggunaan Obat, Obat Terlarang dan Alkohol				1. Pemeriksaan kesehatan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali. 2. 100% diterapkannya kebijakan.
3. Kondisi Fisik.	Kondisi pengemudi prima				Diterapkannya jam istirahat pengemudi
4. Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 30 (tiga puluh) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 3-4 jam.				

# Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kota

	<p>1. Peralatan keselamatan.</p> <p>2. Fasilitas Kesehatan.</p> <p>3. Informasi tanggap darurat.</p> <p>4. Fasilitas pegangan penumpang berdiri.</p> <p>5. Pintu keluar dan atau masuk penumpang.</p> <p>6. Ban.</p> <p>7. Rel gorden (gorden) di jendela.</p> <p>8. Alat pembatas kecepatan.</p> <p>9. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang.</p> <p>10. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI).</p> <p>11. Subuk keselamatan.</p>	<p>Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi:</p> <p>a. alat pemecah kaca;</p> <p>b. alat pemadam api ringan; dan</p> <p>c. alat penerangan.</p> <p>Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).</p> <p>Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon darurat dan/atau SMS pengabdian ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.</p> <p>Fasilitas pegangan (<i>handgrip</i>) bagi penumpang berdiri untuk bus sedang dan bus besar.</p> <p>Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan.</p> <p>Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir.</p> <p>Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evaluasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipecahkan).</p> <p>Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum.</p> <p>a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi</p> <p>b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan telentis</p> <p>Kabel listrik untuk fasilitas penunjang</p> <p>Subuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk</p>	<p>Tersedia dan berfungsi dengan baik pada masing-masing bus.</p> <p>Tersedia dalam kondisi baik.</p> <p>tersedia stiker informasi nomor telepon darurat.</p> <p>a. Tersedia <i>handgrip</i> untuk penumpang berdiri dan berfungsi;</p> <p>b. Kondisi baik.</p> <p>Ketersediaan dan Berfungsi</p> <p>Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir</p> <p>Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas</p> <p>Tersesainya alat pembatas kecepatan</p> <p>a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi</p> <p>b. Tidak terpasang</p> <p>Fasilitas penunjang dapat berfungsi dengan baik</p> <p>Tersedia subuk keselamatan untuk pengemudi dan penumpang pada masing-masing kursi</p> <p>Tersedia dan berfungsi dengan baik.</p>	<p>a. Pulu pemecah kaca tersedia paling sedikit 1 (satu) buah pada setiap 1 (satu) jendela;</p> <p>b. 2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung ditenan warna merah/efektif; dan</p> <p>c. Lampu senter 1 (satu) unit.</p> <p>Paling sedikit 1 (satu) kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi:</p> <p>1. kasa steril;</p> <p>2. plester peredak;</p> <p>3. anti septik; dan</p> <p>4. gunting tajam.</p> <p>Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat.</p> <p>Sesuai standar telentis.</p> <p>Dapat berfungsi dengan baik</p> <p>Ban depan tidak vulkanisir</p> <p>Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas</p> <p>Dapat berfungsi dengan baik</p> <p>Tidak terpasang</p> <p>Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)</p> <p>Terpasangnya subuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk</p> <p>Mampu menampung kendaraan yang dimiliki serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.</p>
<p>c. Prasarana.</p> <p>3 KENYAMANAN</p>				<p>Daya angkut : Mobil Bus Besar : Total 79 (49 duduk, 30 berdiri).</p> <p>Daya angkut : Mobil Bus Sedang : Total 30 (24 duduk, 6 berdiri).</p> <p>Daya angkut : Mobil Bus Kecil : Total 9 s/d 19 (sesuai dengan kapasitas angkut).</p> <p>Daya angkut : Bus Maxi : Total 32 s/d 69.</p> <p>Daya angkut : Bus Tingtlet : Total 62 s/d 118.</p> <p>Daya angkut : Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi.</p> <p>a. Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C-22°C.</p> <p>b. Non Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20°C-22°C.</p> <p>Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.</p> <p>Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.</p>
<p>Mobil bus</p>	<p>Jumlah penumpang yang diangkat paling tinggi 100% sesuai daya angkut.</p> <p>Tersedia AC dan berfungsi dengan baik.</p> <p>Tersedia tempat sampah 2 (dua) buah</p> <p>Tersedia stiker larangan merokok dan dapat terbaca dengan baik.</p>	<p>Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang dizinkan.</p> <p>Fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi nyaman penumpang kendaraan.</p> <p>Berupa tempat sampah.</p> <p>Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".</p>		



#### 4. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Lintas Batas Negara (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan													
						Bns			Eks		Royal		Luxury						
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus						
1.	KEAMANAN																		
	a. Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan.	Tersedia tiket bagi penumpang.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	b. Tanda pengenalan bagasi.	Merupakan bukti barang yang dimasukkan di ruang bagasi.	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar.	Tersedia bagi penumpang.	Memuat nomor bagasi yang ditempatkan pada barang bagasi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c. Lampu tanda bahaya.	Merupakan lampu tanda bahaya yang digunakan sebagai informasi dan dilektakan di atas kendaraan.	Sebagai peringatan adanya bahaya di dalam kendaraan.	Tersedia lampu tanda bahaya.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) lampu dan dilengkapi 2 (dua) tombol yang ditempatkan di ruang pengemudi dan ruang penumpang.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	d. Daftar penumpang (Manifest)	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang.	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang.	Tersedia lembar manifest.	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	e. Tanda pengenalan awak kendaraan.	1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. 2. Seragam awak kendaraan.	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	1. Tersedia papan identitas. 2. Tersedia seragam awak kendaraan.	Harus tersedia pada masing-masing bus dan pengemudi.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	f. Informasi gangguan keamanan.	Merupakan stiker, berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan.	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.	Tersedia stiker nomor pengaduan pelanggan.	Tersedia minimal 2 stiker pada masing-masing bus yang berada di bagian samping kiri dan kanan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. 2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpang.	Tersedia informasi trayek. Tersedia informasi identitas kendaraan.	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	h. Global Positioning System (GPS)	Merupakan alat untuk menunjukkan lokasi bus	Untuk memudahkan identifikasi keberadaan bus saat beroperasi maupun saat kondisi darurat	Tersedia alat Global Positioning System (GPS)	Tersedia pada setiap bus yang beroperasi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	i. Closed Circuit Television (CCTV)	Merupakan sistem komputer menggunakan video kamera untuk menampilkan dan merekam suatu gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang	Untuk meningkatkan keamanan, pengawasan, dan kamera pengintai	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Lintas Batas Negara (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan													
						Bns			Eks			Royal	Luxury						
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus						
2.	KESELAMATAN																		
a.	Pengemudi 1. Kondisi fisik	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Teraksananya pemeriksaan kesehatan secara rutin.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggap darurat, dan pelayanan.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berfatu lintas.	Teah mengikuti pelatihan keselamatan mengemudi baik itu secara internal maupun eksternal.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Jam istirahat	Pengemudi wajib istirahat paling lama 30 (tiga puluh) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 3-4 jam.	Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima	Kondisi pengemudi prima	Diterapkannya jam istirahat pengemudi secara disiplin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Lampu senter	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Tersedia senter sebanyak 2 (dua) unit per bus.	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 kaca kendaraan pada saat keadaan darurat	Tersedia martil pada masing-masing bus.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
d.	Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Tersedia APAR pada masing-masing bus.	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 (tiga) kg dan tabung dilberi warna mencolok/ reflektif	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
e.	Fasilitas Kesehatan	Berupa Peringkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Tersedia kotak P3K dengan isi yang lengkap.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Peringkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. antiseptik; 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 doa pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan. Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dari kepercayaan masing-masing.	1. Tersedia buku panduan penggunaan fasilitas tanggap darurat minimal 1 (satu) pada setiap tempat duduk penumpang 2. Tersedia buku doa minimal 1 (satu) pada setiap tempat duduk penumpang	1. Harus tersedia. 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.	Tersedia minimal 1 (satu) jendela yang dapat dilepas pada setiap bus.	Tersedia di setiap kendaraan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Lintas Batas Negara (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan							
						Bns			Eks			Royal	Luxury
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus
	h. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang	Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan	Untuk menjamin keselamatan penumpang	Tersedia pintu masuk dan pintu keluar yang berfungsi dengan baik	Dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	i. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir	Untuk menjamin keselamatan	Ban depan yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	j. 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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	k. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan	Untuk mengendalikan kecepatan	Tersedianya alat pembatas kecepatan pada setiap bus	Alat pembatas kecepatan dapat berfungsi dengan baik	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	l. Pegangan Tangan (hand grip)	Pemasangan hand grip pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan tangan penumpang	Tersedianya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Tersedianya pegangan tangan	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	m. Pintu keluar masuk pengemudi sekurang-kurangnya untuk bus sedang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknis	Mendorong pengemudi lebih bertanggung terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	Pintu keluar masuk pengemudi tidak boleh terpasang	Pintu pengemudi tidak terpasang	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	n. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Untuk menjalankan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan bel penumpang	Fasilitas penunjang dapat berfungsi dengan baik	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	o. Sabuk keselamatan	sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin tersedia keselamatan semua penumpang	Tersedia sabuk keselamatan untuk pengemudi dan penumpang pada masing-masing kursi	Tersedianya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	p. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	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.	Tersedia pool untuk penyimpanan kendaraan dan bengkel untuk perbaikan kendaraan	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	q. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelainan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	Tersedia form pemeriksaan.	Dilakukan pengisian ceklis sebelum keberangkatan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	r. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lain lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukt pembayaran progrm asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Lintas Batas Negara (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran /Jumlah	Jenis Pelayanan													
						Bus			Bis		Royal		Luxury						
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus						
3.	KENYAMANAN																		
a.	Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menghidari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk.	Jumlah penumpang terangkut.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
				1. Susunan dan jumlah 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 micro bus dan micro bus premium a. 14 seat b. 10 seat														
				2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari bus dan berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b.	Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan aspek keselamatan.	3. Lebar tempat duduk.	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
				4. Jarak antar tempat duduk.	Dukur dari sisi depan sandaran tempat duduk ke sisi belakang sandaran tempat duduk di depannya: 1. paling sedikit 200 mm.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
				5. Lebar lorong (gangway)	1. Paling sedikit 300 mm.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		2. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka dan ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas atau dasar AC tidak berfungsi.	Tersedia fasilitas sirkulasi udara.	Semua berfungsi dengan baik.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		3. Rak bagasi.	Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Tersedia rak bagasi.	Harus tersedia.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		4. Bagasi bawah.	Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	Tersedia bagasi bawah.	Harus tersedia.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		5. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Tersedia tempat sampah.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua buah) tempat sampah di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantong kertas atau plastik dibagikan pada setiap tempat duduk.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan orang DAMRI | 31



## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Lintas Batas Negara (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran / Jumlah	Jenis Pelayanan													
						Bus			Eks			Royal							
						Micro Bus	Medium Bus	Big Bus	Micro Bus Premium	Big Bus	Big Bus	Big Bus	Big Bus						
		1. Kaca film. 2. Sarana visual <i>audio</i> ditempatkan di ruang penumpang. 3. Gorden. 4. Pengatur ruangan. 5. <i>Reclining Seat</i> 6. Larangan Merokok 7. Toilet 8. Monitor pada kursi pelanggan	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung. Sebagai sarana hiburan untuk penumpang. Benpa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari. Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC ( <i>air conditioner</i> ) Merupakan duduk yang dapat diatur. Benpa stiker dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok" Memberikan kenyamanan buang air kecil selama perjalanan Memberikan layanan hiburan/entertainment bagi pelanggan	Persentase kegelapan Tersedia sarana <i>visual</i> dan <i>audio</i> . Tersedia gorden pada setiap bus. 1. Ketersediaan. 2. Suhu. Ketersediaan. Tersedia dan terpasang dengan baik Tersedia dengan bersih Tersedia monitor	Paling gelap 40%. Harus tersedia paling sedikit 1 (satu). Harus tersedia. 1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22°C. Harus tersedia. Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan. Tersedia minimal 1 (satu) toilet Tersedia monitor pada setiap kursi pelanggan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	c. Fasilitas Tambahan.					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Eks** : Eksekutif  
**Royal** : Royal  
**Luxury** : Luxury

## 5. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Perintis

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran /Jumlah		
1.	KEAMANAN a. Identitas Kendaraan. b. Identitas Awak Kendaraan.  c. Lampu penerangan. d. Kaca flim.  e. Lampu isyarat tanda bahaya.  f. Global Positioning System (GPS)  g. Closed Circuit Television (CCTV)	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.	Tersedia nomor kendaraan	Paling sedikit 1 (satu).		
		a. Bagi pengemudi: 1. mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan; 2. menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi, nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi.	Kelengkapan identitas.	Lengkap.		
		b. Bagi Kondaktur, mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama kondaktur dan perusahaan.	Jumlah yang berfungsi.	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis.		
		Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.	Persentase kegelapan.	Kegelapan paling gelap 30%.		
		Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan.	a. Lokasi pemasangan, bentuk, warna, dan jumlah lampu. b. Lokasi pemasangan dan jumlah tombol.	a. Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang. b. Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.		
		Merupakan alat untuk menunjukkan lokasi bus	Tersedia alat Global Positioning System (GPS)	Tersedia pada setiap bus yang beroperasi		
		Merupakan sistem komputer menggunakan video kamera untuk menampilkan dan merekam suatu gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada		
		2	KESELAMATAN a. Awak Kendaraan.  1. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan.  2. Kompetensi.  3. Kondisi Fisik.  4. Jam istirahat	Pengemudi wajib: a. mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas; b. mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan; c. mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan; d. 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; e. menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; f. menyalakan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan; g. menutupi pintu selama kendaraan berjalan; h. mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: a. pengetahuan tentang rute yang dilayani, tatacara mengangkut orang, dan tata cara berlalu-lintas; b. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; c. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang.	Tersedia SOP  1. Tersedia SOP. 2. Pelatihan Standar Pelayanan Minimum	100% diterapkannya SOP.  1. 100% diterapkannya SOP. 2. Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali.
				Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol.	1. Pemeriksaan Kesehatan secara rutin 2. Terlaksananya Kebijakan larangan Penggunaan Obat, Obat Terlarang dan Alkohol Kondisi pengemudi prima	1. Pemeriksaan kesehatan paling sedikit 6 (enam) bulan sekali. 2. 100% diterapkannya kebijakan. Diterapkannya jam istirahat pengemudi
Pengemudi wajib istirahat paling lama 30 (tiga puluh) menit setelah mengemudikan kendaraan selama 3-4 jam.						

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Perintis

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran /Jumlah
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, pelling sedikit meliputi: a. alat pemecah kaca; b. alat pemadam api ringan; dan c. alat penerangan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik pada masing-masing bus.	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 perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.
	3. Informasi tanggap darurat.	Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS panggilan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.	tersedia stiker informasi nomor telepon darurat.	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat.
	4. 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
	5. Ban	Ban depan dan belakang tidak diperbolehkan menggunakan bari vulkanisir	Ban depan dan belakang yang terpasang bukan vulkanisir	Ban depan tidak vulkanisir
	6. Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum.	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik
	7. Pintu keluar masuk penumpang dan atau kurang-kurangnya untuk bus sedang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pengemudi b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknis	a. Tidak terpasangnya pintu pengemudi b. Tidak terpasang	Tidak terpasang
	8. Kelistrikan untuk audio visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik untuk fasilitas penunjang	Fasilitas penunjang dapat berfungsi dengan baik	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)
	9. Sabuk keselamatan	Terpasangnya sabuk keselamatan pada tempat duduk pengemudi dan seluruh tempat duduk penumpang	Tersedia sabuk keselamatan untuk pengemudi dan penumpang pada masing-masing kursi	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk
	C. Prasarana.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (poo)	Berfungsi sebagai : a. tempat istirahat kendaraan; b. tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	Mampu menampung kendaraan yang dimiliki serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.
3	KENYAMANAN			
1. Kapasitas angkut	1. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Jumlah penumpang perkendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.
	2. Fasilitas pengatur suhu ruangan.	Fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.	Tersedia AC dan berfungsi dengan baik.	a. Bus yang dilengkapi dengan AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C-22°C. b. Bus yang tidak dilengkapi AC
	3. Fasilitas Kebersihan.	Berupa tempat sampah.	Tersedia tempat sampah 2 (dua) buah	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.
	4. Larangan Merokok	Berupa stiker dan dengan gambar dan/atau tulisan "Dilarang Merokok".	Tersedia stiker larangan merokok dan dapat terbaca dengan baik.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang pada kaca samping kanan dan samping kiri kendaraan.

## 6. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN)

NO	JENIS	URAIAN	FUNGSI	INDIKATOR	NILAI/ UKURAN / JUMLAH	JENIS SIMPUL	
						SALAIN BANDAR UDARA	BANDAR UDARA
1	KEAMANAN						
a.	Tiket penumpang	Merupakan bukti pembayaran penumpang	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan	Ketersediaan	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan	✓	✓
b.	Tanda pengenal bagasi	Merupakan bukti barang yang dimasukkan di ruang bagasi	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar	Tersedia bagi penumpang.	Memuat nomor bagasi yang ditempatkan pada barang bagasi	✓	✓
c.	Alat pemberi informasi adanya bahaya	Merupakan perangkat elektronik yang berisi informasi dan komunikasi dengan menggunakan isyarat, gelombang radio, dan/atau gelombang satelit	Untuk memberikan informasi dan komunikasi terjadinya bahaya di dalam kendaraan	1) Ketersediaan 2) Bentuk	1) Harus tersedia 2) Lampu isyarat, alat pelacakan, dan/ atau 3) Sistem navigasi global (Global Positioning System)	✓	✓
d.	Alat pemberi informasi posisi kendaraan	Merupakan perangkat elektronik yang berisi informasi dan komunikasi dengan menggunakan gelombang satelit	Untuk memberikan informasi lokasi kendaraan saat beroperasi	1) Ketersediaan 2) Bentuk 3) Aksesibilitas	1) Harus tersedia 2) Sistem navigasi global (Global Positioning System) 3) Pemerintah dapat mengakses	✓	✓
e.	Daftar penumpang	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang	Ketersediaan	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, perjalanan dan asal perjalanan, tanggal, tujuan	✓	✓
f.	Tanda pengenal awak kendaraan	1) Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi 2) Seragam awak kendaraan 3) Terdaftar di sistem <i>e-logbook</i> Direktorat Jenderal Perhubungan Darat	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang, serta dapat dilakukan pengawasan terhadap jam kerja pengemudinya	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
h.	Global Positioning System (GPS)	Merupakan alat untuk menunjukkan lokasi bus	Untuk memudahkan identifikasi keberadaan bus saat beroperasi maupun saat kondisi darurat	Tersedia alat Global Positioning System (GPS)	Tersedia pada setiap bus yang beroperasi	✓	✓
i.	Closed Circuit Television (CCTV)	Merupakan sistem komputer menggunakan video kamera untuk menampilkan dan merekam suatu gambar pada waktu dan tempat dimana perangkat tersebut terpasang	Untuk meningkatkan keamanan, pengawasan, dan kamera pengintai	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)	Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada	✓	✓
j.	Asisten Pengemudi	1) Mengetahui bahasa asing minimal bahasa inggris 2) Mengetahui informasi terkait wilayah wisata 3) Berpenampilan menarik	Untuk memberikan informasi dan komunikasi dalam pelayanan	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	
k.	Informasi gangguan keamanan	1) Merupa kan berisi nomor dan/atau pengadaban 2) Berupa stiker, telepon dan SMS	Dipergunakan oleh Penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
l.	Informasi dokumen, trayek dan identitas kendaraan	1) Informasi Kendaraan, Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perusahaan 2) Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum	1) Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya 2) Untuk memudahakan penumpang untuk mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpang	Bentuk Ketersediaan	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan Harus tersedia	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN)

NO	JENIS	URAIAN	FUNGSI	INDIKATOR	NILAI/ UKURAN / JUMLAH	JENIS SIMPUL	
						SALAIN BANDAR UDARA	BANDAR UDARA
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 6 (enam) bulan sekali.	✓	✓
	2) Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, tanggap darurat, dan pelayanan	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas	Telah mengikuti pelatihan	Mengikuti pelatihan/ penyejajaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun	✓	✓
b.	Lampu senter	Alat penerangan bantu	Sebagai alat bantu penerangan pada saat kondisi darurat	Ketersediaan	Paling sedikit 2 (dua) unit	✓	✓
c.	Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang terjangkau oleh penumpang saat keadaan darurat	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) dalam 2 (dua) jendela	✓	✓
d.	Alat pemadam api ringan (APAR)	Tabung pemadam api yang diletakkan di dalam kendaraan	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan jenis kendaraan	✓	✓
e.	Fasilitas Kesehatan	Berupa Kesehatan 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) kaca steril; 2) plester perekat; 3) anti septic; dan 4) gunting tajam	✓	✓
f.	Buku Panduan Penumpang	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	✓	✓
		Buku panduan doa pada saat perjalanan	Memudahkan Penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama 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	✓	✓
h.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan Pool	Tempat penyimpanan, pemeliharaan, dan perbaikan kendaraan	Memastikan kendaraan terpelihara dan dirawat 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 kendaraan yang akan dioperasikan	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO)	Tersedia form pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan	✓	✓
j.	Sabuk Keselamatan	Subuk 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	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN)

NO	JENIS	URAIAN	FUNGSI	INDIKATOR	NILAI/ UKURAN / JUMLAH	JENIS SIMPUL	
						SELAIN BANDAR UDARA	BANDAR UDARA
3	KENYAMANAN						
	a. Kapasitas Angkut	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	✓	✓
	b. Fasilitas utama	1) Tempat duduk	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan	a) Susunan tempat duduk	(1) Saat Kondisi normal sesuai kapasitas (2) Di saat Covid sesuai dengan protokol kesehatan	✓	✓
				b) Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik	✓	✓
				c) Lebar tempat duduk	(1) Paling sedikit 400 mm	✓	✓
				d) Jarak antar tempat duduk	Diukur dan sisi depan sandaran tempat duduk ke sisi belakang sandaran tempat duduk di depannya:	✓	✓
				e) Lebar lorong ( <i>gangway</i> )	(1) paling sedikit 200 mm. (1) paling sedikit 300 mm.	✓	✓
		2) Nomor tempat duduk	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan mencitakan keterlibatan di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk	a) Ketersediaan b) Bentuk	a) Harus tersedia b) Nomor kursi	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN)

NO	JENIS	URAIAN	FUNGSI	INDIKATOR	NILAI/ UKURAN / JUMLAH	JENIS SIMPUL	
						SELAIN BANDAR UDARA	BANDAR UDARA
			Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak teralir menyengat terutama pada saat cuaca panas	Jumlah berfungsi	Semua berfungsi dengan baik	✓	✓
			Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
			Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
			Ruang khusus di dalam ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran kecil dan dapat sebagai prioritas untuk penyimpanan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
			Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas 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	✓	✓
			Untuk menghindari cahaya langsung dari matahari	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%	✓	✓
			Sebagai sarana hiburan untuk penumpang	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
			Berupakan penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
			Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (air conditioner)	a) Ketersediaan b) Suhu	a) Harus tersedia dan berfungsi dengan baik b) Suhu dalam kendaraan 20-22°C	✓	✓
			Merupakan tempat duduk yang dapat diatur	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN)

NO	JENIS	URAIAN	FUNGSI	INDIKATOR	NILAI/ UKURAN / JUMLAH	JENIS SIMPUL	
						SELAIN BANDAR UDARA	BANDAR UDARA
4	KETERJANGKAUAN a. Aksesibilitas b. Tarif	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai tujuan	Singgah di terminal/titik sesuai dengan perizinan	Tidak menaikkan penumpang di sembarang tempat	✓	✓
		Biaya yang dikenakan pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat	1) Ditetapkan pemerintah untuk subsidi 2) Ditetapkan oleh operator untuk non subsidi	Sesuai ketentuan	✓	✓
5	KESETARAAN a. Pelayanan Prioritas b. Ruang Penyimpanan	1) Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk 2) Pemberian prioritas naik/turun kendaraan	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil	Kemudahan	Terlayani	✓	✓
		Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	✓	✓
6	KETERATURAN a. Informasi pelayanan b. Informasi gangguan perjalanan bus c. Kinerja operasional	Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat: 1) Jadwal kedatangan dan keberangkatannya; 2) Tarif; 3) Nama Terminal/ titik yang dilayani; dan 4) Trayek yang dilayani.	Agar calon penumpang dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya	1) Bentuk 2) Tempat 3) Kondisi	1) Berupa papan/stiker informasi 2) Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat 3) Kondisi baik dan/atau berfungsi	✓	✓
		Informasi kepada petugas dan calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan bus	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan	Terinformasikan	Penumpang mengetahui terjadi gangguan perjalanan	✓	✓
			Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis	Umur kendaraan	Paling tinggi umur kendaraan 10 (sepuluh) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah	✓	✓



## 7. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pariwisata

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran/Jumlah						
1.	KEAMANAN	<p>a. Identitas kendaraan yang ditempatkan pada bagian depan dan belakang sebelah kiri, belakang dan belakang sebelah kanan.</p> <p>b. Informasi nomor pengaduan angkutan perumudaraan, yang ditempatkan pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bagian kiri dalam kabin depan;</li> <li>2. bagian kiri dan kanan dalam kabin belakang.</li> </ol> <p>c. Daftar penumpang yang berisi identitas dan jumlah penumpang.</p> <p>d. Global Positioning System (GPS)</p> <p>e. Closed Circuit Television (CCTV)</p>	<p>Memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang ditumpang.</p> <p>Digunakan masyarakat untuk melaporkan kejadian yang merugikan maupun membahayakan penumpang.</p> <p>Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang.</p> <p>Untuk memudahkan identifikasi keberadaan bus saat beroperasi maupun saat kondisi darurat</p> <p>Untuk meningkatkan keamanan, pengawasan, dan kamera pengintai</p>	<p>Tersedia identitas kendaraan.</p> <p>Tersedia informasi pengaduan.</p> <p>Terdapat daftar penumpang (<i>manifest</i>)</p> <p>Tersedia alat Global Positioning System (GPS)</p> <p>Tersedia Closed Circuit Television (CCTV)</p>	<p>Harus tersedia.</p> <p>Harus tersedia.</p> <p>Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.</p> <p>Tersedia pada setiap bus yang beroperasi</p> <p>Tersedia Closed Circuit Television (CCTV) paling sedikit 5 (lima) buah pada setiap armada</p>						
						2.	KESELAMATAN	<p>a. Kondisi pengemudi.</p> <p>b. Jam istirahat</p> <p>c. kompetensi</p> <p>d. Fasilitas Kesehatan</p> <p>e. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>)</p> <p>f. Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang</p> <p>g. Ban</p> <p>h. Rel (gorden) jendela</p>	<p>Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.</p> <p>Untuk menjaga agar kondisi pengemudi tetap prima</p> <p>Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.</p> <p>Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.</p> <p>Memastikan kendaraan terpelihara dan dirawat, serta sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi, dan tempat tes kendaraan sebelum beroperasi.</p> <p>Untuk menjamin keselamatan penumpang</p> <p>Untuk menjamin keselamatan vulkanisir</p> <p>Mempercepat evaluasi</p>	<p>Sehat.</p> <p>Kondisi pengemudi prima</p> <p>Telah mengikuti pelatihan.</p> <p>Tersedia fasilitas P3K.</p> <p>Tersedia <i>pool</i> sebagai tempat penyimpanan dan pemeliharaan.</p> <p>Ketersediaan dan Berfungsi</p> <p>Ban depan terpasang bukan vulkanisir</p> <p>Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas</p>	<p>Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.</p> <p>Diterapkannya jam istirahat pengemudi</p> <p>Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.</p> <p>Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kassa steril;</li> <li>2. plester perekat;</li> <li>3. anti septik; dan</li> <li>4. gunting tajam.</li> </ol> <p>Harus tersedia dan mampu menampung semua kendaraan yang dimiliki perusahaan angkutan umum.</p> <p>Dapat berfungsi dengan baik</p> <p>Ban depan tidak vulkanisir</p> <p>Posisi rel gorden terpasang pada sisi jendela paling atas</p>

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pariwisata

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai / Ukuran / Jumlah
i.	Alat pembatas kecepatan	Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum	Untuk mengendalikan kecepatan	Terpasangnya alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik
j.	Pegangan Tangan ( <i>hand grip</i> )	Pemasangan <i>hand grip</i> pada sandaran tempat duduk sepanjang selasar (gang)	Sebagai tempat pegangan tangan penumpang	Terpasangnya pegangan tangan pada setiap sandaran tempat duduk sisi sebelah kiri dan kanan kursi terluar	Terpasang
k.	Pintu keluar masuk penumpang	a. Untuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu penumpang b. Untuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknis	Mendorong penumpang lebih bertanggung jawab terhadap penumpang dalam mengoperasikan kendaraan	a. Tidak terpasangnya pintu penumpang b. Tidak terpasang	Tidak terpasang
l.	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.	Tersedia alat pemecah kaca.	1 (satu) pada setiap 1 (satu) jendela.
m.	Alat pemadam api ringan (APAR)	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Tersedia APAR	2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3 kg dan tabung diberi warna mencolok/ reflektif
n.	Kelistrikan untuk audio, visual yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)	Kabel listrik fasilitas penunjang	Untuk menyalakan audio system, jam digital, slot papan trayek (LED) dan Bel Penumpang	Fasilitas penunjang dapat berfungsi dengan baik	Kabel sesuai SNI (Standar Nasional Indonesia)
o.	Sabuk keselamatan	Sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Untuk menjamin keselamatan semua penumpang	Tersedia sabuk keselamatan untuk pengemudi dan penumpang pada masing-masing kursi	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk
p.	Global Positioning System (GPS)	Untuk memantau kendaraan	Untuk menjamin keselamatan semua penumpang	Tersedia GPS	Harus terpasang (satu) set.
q.	Lampu senter	Alat bantu penerangan	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Tersedia lampu senter.	Harus tersedia 1 (satu) set.
r.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	Tersedia form pemeriksaan.	Dilakukan pengisian ceklis
s.	Umur kendaraan.	Batas maksimal umur kendaraan yang diizinkan untuk beroperasi.	Untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan penumpang dalam pelayanan.	Umur maksimal.	Paling tinggi 15 (lima belas) tahun.

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Pariwisata

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/ Ukuran/Jumlah
3.	KENYAMANAN a. Kapasitas angkut. b. Larangan Merokok. c. Pengatur suhu ruangan. d. memahami wilayah operasi	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menjamin kenyamanan penumpang.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.
		Berupa stiker dengan tulisan "Dilarang Merokok".	Memberikan kenyamanan kepada penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.
		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
		Pengemudi diharapkan mengetahui lokasi-lokasi utama dan memahami rute-rute yang harus dilalui.	Agar perjalanan menjadi efisien dari segi waktu dan biaya.	Pengemudi lulus tes yang diadakan perusahaan.	Lulus tes.
4.	KETERJANGKAUAN Aksesibilitas	Merupakan pelayanan dari pintu ke pintu sesuai asal dan tujuan yang telah disepakati	memberikan jaminan pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Tidak menaik dan menurunkan penumpang di jalan.	Terlayani.
5.	KESETARAAN a. Pelayanan prioritas.	Pemberian prioritas naik/turun penumpang.	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manuisa usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Kemudahan.	Terlayani.
		pemberian tempat untuk penyimpanan kursi roda	untuk menyimpan kursi roda bagi penyandang disabilitas, manuisa usia lanjut.	Tersedia tempat penyimpanan kursi roda	Harus tersedia.
		Alat bantu naik dan turun kendaraan.	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.	Tersedia alat bantu naik turun kendaraan.	Harus tersedia.
6	KETERATURAN a. Informasi pelayanan b. Informasi gangguan perjalanan. c. Waktu Operasi Pelayanan	Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang paling sedikit memuat informasi tentang jenis kendaraan dan tarif sewa.	Memberikan informasi ketersediaan pelayanan dan memberikan kemudahan.	Ketersediaan.	Tersedia.
		Informasi kepada calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan baik pada saat sebelum maupun dalam perjalanan.	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan.	Bentuk.	Diumumkan secara audio maupun visual.
		Waktu operasi sesuai dengan permintaan masyarakat.	Untuk menjamin pemenuhan kebutuhan penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.

*Handwritten signature/initials*

## 8. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR	URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL		
			INDIKATOR	NILAI	
1 Bus	A KEAMANAN		Jumlah LED yang berfungsi	Minimal 1 (satu) LED	
			Nomor body kendaraan yang dipasang pada sisi depan, belakang, kiri dan kanan kendaraan	Minimal 4 (empat) nomor body	
		a. Identitas Kendaraan	Bagi kendaraan tanda khusus dengan tulisan "JR Connexion" / "JA Connexion" / "Transjabodetabek Reguler" / "BRT (sesuai dengan kerjasama)" / "Angkutan Parwisata" / "Angkutan Karyawan" yang ditempatkan pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan kendaraan	Jumlah tanda khusus	Minimal 2 (dua) tanda khusus tulisan
			Dilengkapi dengan logo dan nama perusahaan yang ditempatkan pada pintu bagian tengah sebelah kiri dan kanan kendaraan.	Jumlah logo dan nama perusahaan	Minimal 2 (dua) logo dan nama perusahaan
		b. Tanda pengenalan nama awak bus	Berbentuk tanda pengenalan nama dan nomor induk awak bus dan yang ditempatkan di ruang pramudi	Tersedia tanda pengenalan pramudi dan asisten pramudi	1 (satu) tanda pengenalan pramudi
		c. Lampu isyarat tanda darurat	Lampu informasi sebagai tanda darurat berupa tombol yang ditempatkan di ruang pramudi	Lokasi pemasangan, bentuk, warna dan jumlah lampu.	Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tengah depan dan belakang
		e. Kegelapan kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Lokasi pemasangan dan jumlah tombol.	Tersedia paling sedikit 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pramudi dan ruang penumpang.
		f. Televisi Sirkuit Tertutup (Closed Circuit Television/ CCTV)	Sebagai sarana pengawasan terhadap aktifitas selama di dalam bus Jumlah CCTV per Kendaraan CCTV berfungsi dan merekam aktifitas di dalam bus	Persentase kegelapan	Maksimal 60% per unit kendaraan atau sesuai dengan spesifikasi keluaran karoseri
		g. Informasi Nomor Pengaduan	Berupa stiker Informasi pengaduan penumpang	Jumlah CCTV per Kendaraan	CCTV terpasang sesuai layanan (JRC, JAC, reguler, BRT 1 unit luar dan 2 unit dalam; Wisata dan AJK 1 unit luar dan 1 unit dalam
		h. Daftar Penumpang (Manifest)	Menupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah	Ketersediaan diluar bus maupun didalam bus Ketersediaan untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang	Minimal 2 (dua) stiker didalam dan 1 (satu) diluar bus bagian belakang Tersedia suatu daftar manifest
		i. Informasi larangan barang bawaan	Stiker Larangan yang berisi informasi penumpang dilarang membawa senjata tajam, senjata api, binatang, obat-obatan terlarang dan minuman keras, barang berbau menyengat, barang bahan berbahaya dan beracun (B3)	Ketersediaan didalam bus	Tersedia minimal 2 (dua) stiker di dalam bus bagian depan dan belakang

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR		URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL	
				INDIKATOR	NILAI
Manusia	Seragam dan ID Card pengenalan pramudi dan asisten pramudi		Seragam pramudi merupakan seragam perusahaan yang dilengkapi dengan tanda pengenalan diri	Pramudi dan asisten pramudi dan mengenakan seragam dan ID Card perusahaan	Wajib mengenakan seragam perusahaan dan tanda pengenalan diri
			Seragam asisten pramudi merupakan seragam perusahaan yang dilengkapi dengan tanda pengenalan diri	Pramudi dan asisten pramudi dan mengenakan seragam dan ID Card perusahaan	Wajib mengenakan seragam perusahaan dan tanda pengenalan diri
			Pramudi tidak membawa senjata api, senjata tajam dan/atau bahan peledak	Pramudi tidak membawa senjata api, senjata tajam dan/atau bahan peledak	Tidak membawa senjata api, senjata tajam dan/atau bahan peledak saat beroperasi
<b>B KESELAMATAN</b>	Pelayanan		Awak bus wajib untuk memastikan keamanan penumpang dari potensi pencurian, tindak asusila dan tindak kejahatan lainnya	Tidak terjadi tindak kejahatan di dalam armada	Tindak Kejahatan 0
			Pramudi wajib : 1) mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas; 2) mengangkut penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang ditetapkan; 3) mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan; 4) 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; 5) menggunakan jalur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan jalur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah; 6) menyalakan dan/atau menuntun penumpang di tempat yang ditentukan; 7) menutup pintu selama kendaraan berjalan; 8) mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan 9) melayani lintas sesuai izin trayek yang dibenarkan.	a) Ketersediaan buku SOP di dalam bus	Minimal 1 (satu) dokumen SOP
		a. SOP Pengoperasian kendaraan		b) Pemahaman dan Penerapan SOP oleh pramudi dan asisten pramudi	
1 Manusia	b. SOP Penanganan keadaan darurat		Tata tertib penanganan keadaan darurat untuk keselamatan pramudi dan penumpang. Sekurang-kurangnya ditetapkan memuat tata cara penanganan pintu bus yang rusak, bus terbakar atau mogok, dan lain-lain	a) Ketersediaan buku SOP di dalam bus	Minimal 1 (satu) dokumen SOP
				b) Pemahaman dan Penerapan SOP oleh pramudi dan asisten pramudi	
		c. Kondisi Fisik	Kondisi fisik dari awak bus	Kondisi awak bus dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol	Pemeriksaan kesehatan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali

# Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR	URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				
			INDIKATOR	NILAI			
1	Manusia	<p>Pramudi memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku sebagai berikut: 1) pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang dan tata cara bertalu lintas; 2) keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; 3) sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang; 4) pramudi memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM B1 umum untuk <i>Single Bus</i> dan SIM B2 umum untuk <i>Maxi bus/Medium/Low Deck Bus</i> dan SIM B2 umum untuk <i>Bus Gandeng (Articulated)</i>)</p> <p>d. Kompetensi</p>	<p>Awak bus telah mengikuti pelatihan atau penyelesaian kompetensi. Untuk Pramudi telah memiliki SIM</p>	<p>Mengikuti pelatihan paling sedikit 2 (dua) tahun sekali. Untuk Pramudi telah memiliki SIM</p>			
					e. Jam istirahat pramudi	Kondisi pramudi prima	Diterapkan jam istirahat pramudi
					f. Mengemudi wajib menggunakan sabuk pengaman	pramudi wajib menggunakan sabuk pengaman dengan baik dan benar	Sabuk pengaman terpasang dengan baik
					g. Mengemudi memberikan isyarat saat berkendaraan	Pramudi diwajibkan memberikan isyarat dengan lampu penunjuk arah saat akan berbelok, berpindah jalur atau bergerak ke samping (lampu sign kiri atau kanan);	Memberikan isyarat dengan benar
					h. Pramudi memastikan rem tangan aktif saat berhenti/parkir/headway	Pramudi wajib mengaktifkan rem tangan pada saat bus berhenti/parkir/headway	Rem tangan aktif saat bus berhenti/parkir/headway
					i. Pramudi memasang segitiga pengaman	Pramudi wajib memasang segitiga pengaman atau lampu isyarat peringatan bahaya saat berhenti atau parkir dalam keadaan darurat	Pramudi memasang segitiga pengaman dengan benar

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR	URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL		
			INDIKATOR	MILAI	
2	Bus	<p>a. Kelalkan kendaraan</p> <p>Kendaraan sebelum dioperasikan wajib lulus uji laik jalan</p> <p>Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan</p> <p>Pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan armada secara berkala</p> <p>Fasilitas penyelamatan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Palu pemecah kaca</li> <li>2) Tabung pemadam api</li> <li>3) Pintu darurat</li> <li>4) Lampu senar sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat</li> <li>5) Sabuk keselamatan untuk menjamin keselamatan penumpang, terpasang minimal 2 (dua) titik (jangkar)</li> <li>6) Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum, guna mengendalikan kecepatan, minimal 1 unit</li> </ol> <p>Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan P3K (peranganan pertama pada kecelakaan) yang terdiri sekurang-kurangnya dari kapas bersih, iodine, gunting kecil, plester elastis, kasa steril, alkohol 70%.</p>	<p>a) Pemenuhan laik jalan b) Stiker lulus uji keur c) Buku keur</p> <p>SOP Pemeriksaan</p> <p>a) Kondisi armada bersih ; b) Kondisi armada prima/Siap Guna Operasi (SGO).</p>	<p>a. Lulus pengecekan uji keur b. Stiker lulus uji keur c. Buku uji keur masih aktif</p> <p>Harus tersedia dan dilaksanakan pada setiap kendaraan sebelum operasi yang dibuktikan dengan Lembar Pemeriksaan Bus</p> <p>a) kondisi armada bersih; b) Kondisi bus dalam kondisi Prima/Siap Guna Operasi (SGO).</p>	
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Palu pemecah kaca</li> <li>2) Tabung pemadam api</li> <li>3) Pintu darurat</li> <li>4) Lampu senar sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat</li> <li>5) Sabuk keselamatan untuk menjamin keselamatan penumpang, terpasang minimal 2 (dua) titik (jangkar)</li> <li>6) Alat pembatas kecepatan yang dipasang pada kendaraan angkutan umum, guna mengendalikan kecepatan, minimal 1 unit</li> </ol>	<p>Jumlah yang berfungsi baik</p> <p>Jumlah yang berfungsi baik</p> <p>Jumlah yang berfungsi baik</p> <p>Jumlah yang berfungsi baik</p> <p>Jumlah yang berfungsi baik</p> <p>Jumlah yang berfungsi baik</p>	<p>100% berfungsi dengan jumlah minimal 2 (dua) buah</p> <p>100% berfungsi dan tidak melebihi tanggal kadaluarsa dengan jumlah minimal 1 (satu) buah</p> <p>100% berfungsi, dapat dilepas/dibuka saat terjadi keadaan darurat dengan jumlah minimal 1 (satu) buah</p> <p>100% berfungsi dengan jumlah minimal 2 (dua) buah</p> <p>100% berfungsi dengan jumlah terpasang minimal 2 (dua) titik (jangkar)</p> <p>100% berfungsi dengan minimal 1 (satu) unit terpasang</p>
			<p>Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan P3K (peranganan pertama pada kecelakaan) yang terdiri sekurang-kurangnya dari kapas bersih, iodine, gunting kecil, plester elastis, kasa steril, alkohol 70%.</p>	<p>Jumlah</p>	<p>1 (satu) set ditempatkan di setiap bus</p>
			<p>1) Pintu berfungsi 2) Pintu keluar dan/atau masuk penumpang harus tertutup pada saat kendaraan berjalan</p>	<p>Berfungsi selalu tertutup pada saat berjalan</p>	<p>100% berfungsi dengan baik dan tertutup pada saat berjalan</p>

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR	URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL	
			INDIKATOR	NILAI
2	e. Pintu keluar-masuk pramudi	1) Unbuk mesin bus yang berada di belakang tidak ada pintu pramudi. 2) Unbuk mesin di depan, pintu hanya boleh digunakan teknis	Tidak terpasang	Tidak terpasang
			Tidak terpasang	Tidak terpasang
	f. Ban	Ban depan tidak diperbolehkan menggunakan ban vulkanisir, guna menjamin keselamatan Ban Cadangan	Ban depan yang terpasang bukan ban vulkanisir	Ban sesuai ketentuan dengan kondisi layak jalan dilihat dari keyelehan dan ketebalan alur ban
			Ban cadangan dalam kondisi baik	Ban cadangan tersedia dan dalam kondisi baik
	h. Tempat duduk	Tempat duduk sesuai pelayanan dengan pelayanan dengan mengutamakan keselamatan	a) Susunan	Konfigurasi Seat 2-3 (layanan reguler, wisata, karyawan), Konfigurasi Seat 2-2 (layanan JAC, JRC, wisata, karyawan, reguler), Konfigurasi Seat 2-1 (layanan JAC, JRC, wisata, karyawan, reguler dengan bus medium)
			b) Jenis tempat duduk	Jok plastik (layanan reguler), Jok busa (layanan JAC, JRC, wisata, karyawan)
			c) Lebar tempat duduk	Paling sedikit 400 mm
			d) Jarak antar tempat duduk	Dukur dan sisi depan sandaran tempat duduk kesis belakang sandaran tempat duduk di depannya paling sedikit 650 mm
			e) Adjustable	Berupa kursi yang bisa diatur saat posisi duduk (sesuai jenis layanan)
			f) Lebar lorong	Paling sedikit 350 mm
	i. Rel korden (gorden) di jendela	Posisi rel gorden yang terpasang tidak mengganggu evakuasi apabila terjadi keadaan darurat (pada saat kaca harus dipisahkan) guna mempercepat proses evakuasi.	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas	Posisi rel gorden dipasang pada sisi jendela paling atas (layanan wisata, JRC dan JAC)
	j. Kelisibahan	Unbuk menyediakan audio sistem, jam digital, display LED	Tersedia	Instalasi menggunakan kabel sesuai dengan SNI
	k. Fasilitas penanganan penumpang berdiri	Fasilitas pegangan (hand grip) bagi penumpang berdiri untuk bus sedang dan bus besar	Jumlah yang berfungsi dan kondisi baik	Sesuai standar teknis (layanan reguler dan BRT)
	l. Global Positioning System (GPS)	Unbuk meninjau posisi kendaraan, terintegrasi dengan ruang kendali utama	Tersedia	Harus terpasang 1 set
m. eLogbook	Data pramudi dan identitas pramudi	Telah terdapat dalam eLogbook	Harus terdapat	
n. Buku Panduan Penumpang	Buku panduan yang berisi cara penggunaan fasilitas tanggap darurat serta panduan berdoa menurut agama dan kepercayaan masing-masing	Ketersediaan bentuk dan letak	Tersedia dalam bentuk buku dan diletakan di setiap kursi penumpang	

*Handwritten signature/initials*



## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR		URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL	
				INDIKATOR	NILAI
2	Bus	o. Informasi tanggap darurat	Informasi yang disampaikan penumpang apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker per unit kendaraan
		p. Auransi Kecelakaan	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan pada	Mengikuti program asuransi kecelakaan
		q. Umur kendaraan	Batas maksimal umur kendaraan yang diizinkan untuk beroperasi.	Umur maksimum	Sesuai ketentuan layanan dan perizinan (layanan JRC, JAC, reguler, BRT : 20 tahun; wisata : 15 tahun; AJK : 25 tahun)
1	C KENYAMANAN	r. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan	Memastikan kendaraan terpeliharaan dan terawat serta sebagai tempat untuk parkir/pengendapan armada	Ketersediaan	Harus tersedia dan cukup
		s. Tata Cara mengemudi kendaraan	Pramudi diharapkan mampu mengemudikan kendaraan dengan nyaman dan tertib	Mengemudikan kendaraan dengan baik dengan memperhatikan tata cara pengereman, akselerasi dan cara berbelok	pengereman dilakukan dengan lembut, tidak melakukan manuver secara berlebihan
		t. Prilaku sopan dan berkata sopan kepada penumpang	Pramudi diwajibkan berperilaku dan berkata sopan, ramah dan senyum kepada penumpang	Berperilaku dan berkata sopan	Berperilaku dan berkata sopan
2	Bus	u. Larangan Melanggar lampu lalu lintas	Pramudi diwajibkan mengikuti peraturan berlalu lintas	Mengikuti peraturan lalu lintas	Tertib lalu lintas
		v. Kapasitas Angkut	Jumlah kapasitas angkut/daya angkut yang sesuai dengan yang tertera dalam buku uji	Jumlah penumpang terangkut	Paling tinggi 100% sesuai dengan kapasitas
		w. Kondisi bagian luar Bus	Kondisi bagian luar bus dalam kondisi lengkap dan baik	1) Badan bus dalam kondisi baik 2) Seluruh kaca bus dalam kondisi baik	1) Badan bus dalam kondisi tanpa kerusakan dan warna cat tidak pudar 2) Seluruh kaca bus dalam kondisi baik tanpa kerusakan dan kondisi bersih
2	Bus	x. Kondisi bagian luar Bus	Kondisi bagian luar bus dalam kondisi lengkap dan baik	1) Bagian dalam bus dalam kondisi bersih dari sampah dan kotoran; 2) Tempat duduk penumpang dan pramudi dalam kondisi baik dan bersih; 3) Pembatas atau partisi dalam kondisi baik dan terpasang dengan kuat; 4) Ruang untuk kursi roda tersedia.	1) Bersih; 2) Tempat duduk dalam kondisi baik dan bersih; 3) Pembatas atau partisi dalam kondisi baik dan terpasang dengan kuat; 4) Ruang untuk kursi roda tersedia.
		y. Larangan Merokok, Larangan Makan	Berupa stiker dilarang merokok dan dilarang makan	Ketersediaan	Harus tersedia masing-masing minimal 2 (dua) (larangan merokok untuk JAC, JRC, reguler, wisata, karyawan; larangan makan untuk JAC, JRC, reguler, karyawan)
		z. Lampu penerangan	Bertfungsi sebagai sumber cahaya di dalam bus untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang	Pencapaian di dalam bus	Tersedia dan berfungsi dengan baik
2	Bus	aa. Fasilitas kebersihan	Berupa tempat sampah	Ketersediaan	Harus tersedia minimal 2 (dua) buah
		ab. Fasilitas pengatur suhu ruangan	Hand Sanitizer Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (air conditioner)	Ketersediaan Suhu di dalam bus	Harus tersedia minimal 1 (satu) botol - 5°C dari suhu di luar kendaraan

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan orang DAMRI | 48 of 7 pages

## Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jabodetabek Residence Connexion (JRC) dan Antar Jemput Karyawan (AJK)

NO	JENIS PELAYANAN DASAR		URAZAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL	
	D	KESETARAAN		INDIKATOR	NILAI
1	Kursi Prioritas		Tempat duduk di bus yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita dan wanita hamil	Jumlah Kursi	Minimal 2 (dua) kursi per unit kendaraan (pada layanan reguler)
2	Fasilitas Aksesibilitas		Alat bantu naik dan turun dari kendaraan untuk penumpang pengguna kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia
3	Ruang Khusus untuk Kursi Roda		Ruang di dalam bus yang diperuntukan bagi Penumpang yang menggunakan kursi roda	Jumlah Ruang Khusus	Minimal 1 (satu)
4	Tempat Penyimpanan Kursi Roda		Ruang untuk menyimpan kursi roda bagi penyandang disabilitas dan usia lanjut	Ketersediaan	Harus Tersedia
<b>E KETERATURAN</b>					
1	Informasi Pelayanan		Informasi yang berisi : 1) Keberangkatan; 2) Kedatangan; 3) Tarif; 4) Trayek yang dilayani.	Ketersediaan, bentuk dan isi informasi sesuai dengan jenis layanan	Paling sedikit 2 (dua) buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.
2	Waktu berhenti di halte		Waktu berhenti mobil bus di setiap Bus Stop	Waktu (detik)	Maksimal 60 Detik
3	Dokumen Perjalanan		Dokumen perjalanan kendaraan yang melikat pada seluruh kendaraan yang diperaliskan	Lengkapya dokumen perjalanan yang terdiri dari : a. SIM Umum sesuai jenis kendaraan b. STNK c. Buku Uji d. Kartu Pengawasan	Masih Berlaku
4	Informasi gangguan perjalanan		Informasi kepada calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan baik pada saat sebelum berjalan maupun pada saat dalam perjalanan berfungsi untuk memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan	Bentuk	Berupa pesan dari pramudi yang disampaikan kepada calon penumpang
<b>F PELAYANAN</b>					
5	Menusia	Standar sikap melayani	Awak bus dan petugas wajib melayani sesuai standar sikap layanan	Melakukan senyum, sapa dan salam	Melakukan senyum, sapa dan salam
			Awak bus dan petugas wajib menyampaikan informasi sesuai dengan standar penyampaian informasi	Pengetahuan awak bus dan petugas memiliki pengetahuan terkait dengan layanan serta fasilitas layanan yang ada	Awak bus dan petugas mampu memberikan informasi secara tepat
			Awak bus dan petugas wajib menanggapi aduan/keluhan	Petugas dan awak bus responsif terhadap aduan/keluhan pelanggan	Petugas dan awak bus mampu menanggapi aduan secara cepat dan tepat
			Awak bus dan petugas wajib menindaklanjuti serta memberikan feedback	Petugas dan awak bus tanggap terhadap aduan/keluhan pelanggan	Petugas dan awak bus mampu menanggapi aduan secara cepat, tepat dan tuntas
			Media yang digunakan sebagai penghubung antara pelanggan dan perusahaan	Tersedia media berupa website, telepon, email dan media sosial	Seluruh media pelayanan tersedia dan dapat digunakan

*Handwritten signature/initials*