

## LAMPIRAN

### **Kajian Kebijakan**

#### **Standar Pelayanan Angkutan Umum di Indonesia (Menurut SK. Dirjen 687/2002)**

##### 1. Prasyarat Umum :

- a) Waktu tunggu rata-rata 5-10 menit dan maksimum 10-20 menit.
- b) Jarak pencapaian halte 300-500 m (di pusat kota), dan 500-1000 m (di pinggiran kota).
- c) Penggantian rute dan moda pelayanan, jumlah pergantian rata-rata 0-1, maksimum 2.
- d) Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari rata-rata, 1, 0-1,5 jam, maksimum 2-3 jam.
- e) Biaya perjalanan, yaitu persentase perjalanan terhadap pendapatan runah tangga.

##### 2. Prasyarat Khusus

- Faktor layanan
- Faktor keamanan penumpang
- Faktor kemudahan penumpang dalam mendapatkan bus
- Faktor lintasan

Berdasarkan keempat faktor prasyarat khusus itu, pelayanan angkutan umum diklasifikasikan dalam dua jenis pelayanan, yaitu :

- a. Ekonomi : minimal tanpa AC
- b. Non Ekonomi : minimal dengan AC

Rincian prasyaratan pelayanan untuk tiap jenis pelayanan dapat dilihat di table 2.3 berikut :

**Tabel 2.3 Pedoman Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur**

Kualitas	Klasifikasi Pelayanan	
	Non Ekonomi	Ekonomi
1. Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas tempat duduk disediakan</li> <li>• Juga mengangkut penumpang dengan berdiri</li> <li>• Dilengkapi pendingin udara (AC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas tempat duduk disediakan</li> <li>• Juga mengangkut penumpang dengan berdiri</li> </ul>
2. Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan bagasi/tempat barang.</li> <li>• Kebersihan harus terjamin</li> <li>• Awak bus terlatih dan terampil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan harus terjamin</li> <li>• Awak bus harus terlatih dan terampil</li> <li>• Tanpa dilengkapi pendingin udara (AC)</li> </ul>
3. Kemudahan mendapatkan bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jadwal keberangkatan dan kedatangan harus dipenuhi, baik ada maupun tidak ada penumpang (tidak mengetem).</li> <li>• Lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya.</li> <li>• Tempat-tempat perhentian harus khusus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jadwal keberangkatan dan kedatangan harus dipenuhi, baik ada maupun tidak ada penumpang (tidak mengetem)</li> <li>• Lokasi terminal harus terintegrasi dengan terminal jenis kendaraan umum lainnya.</li> <li>• Tempat perhentian harus tepat penempatannya agar tidak mengganggu lalu lintas.</li> </ul>
4. Lintasan	Pada lintasan utama kota, trayek utama dan langsung	Pada lintasan utama kota trayek cabang, ranting.
5. Kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bus besar lantai tunggal</li> <li>• Bus besar lantai ganda</li> <li>• Bus tempel/artikulasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bus besar lantai ganda</li> <li>• Bus besar lantai tunggal</li> <li>• Bus tempel /artikulasi</li> <li>• Bus sedang</li> <li>• Bus kecil</li> <li>• MPU (hanya roda empat)</li> </ul>

Ket. (\*) Pendingin Udara (AC) dengan derajat 25° C yang diukur dari titik tengah bus.

## **Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal Transjakarta**

Untuk memenuhi kualitas jasa Transjakarta sebagai layanan publik dan jasa angkutan penumpang dengan konsep BRT (*Bus Rapid Transit*) sistem yang memenuhi harapan penumpang di DKI Jakarta, diperoleh 4 substansi SPM (*Standar Pelayanan Minimal*), yaitu: Keandalan, Keamanan dan Keselamatan, Kemudahan, dan Kenyamanan. Lebih lanjut, dalam masing-masing substansi SPM diidentifikasi dan ditetapkan indikator-indikator SPM (*Standar Pelayanan Minimal*) sebagai berikut :

### **A. Keandalan Pelayanan**

Subtansi inti dari Keandalan Pelayanan adalah Transjakarta menjamin keandalan operasional, termasuk kesiapan operasional bus, sarana dan prasarana, sistem operasi, dan petugas operasi. Keandalan pelayanan TransJakarta ini dapat di ukur dari kinerja 7 indikatornya yaitu :

- 1) Rencana headway
  - a. Definisi  
Penetapan rencana headway (*peak dan off peak*) tidak direncanakan lebih lambat dari standar headway (*peak dan off peak*) yang telah ditentukan.
  - b. Lingkup  
Seluruh koridor
  - c. Tolak Ukur  
Penetapan headway di halte ujung pada saat peak < 5 menit dan off peak < 10 menit.
- 2) Ketepatan headway
  - a. Definisi

Ketepatan headway adalah ketepatan jeda waktu keberangkatan antar bus pada halte ujung yang telah ditetapkan.

b. Lingkup  
Seluruh koridor

c. Tolak Ukur  
Deviasi terhadap headway rencana diukur dengan standar deviasi (dalam %) realisasi headway.

3) Waktu penaikan dan penurunan penumpang

a. Definisi  
Waktu yang dibutuhkan bus untuk menurunkan penumpang dari bus ke halte dan menaikkan penumpang dari halte ke bus.

b. Lingkup  
Seluruh armada bus TransJakarta

c. Tolak Ukur  
Waktu pemberhentian bus di halte perhentian maksimal 20 detik (halte kecil) dan maksimal 30 detik (halte besar, halte transit dan halte ujung).

4) Jarak antara pintu bus dan halte

5) Kecepatan perjalanan

a. Definisi  
Kecepatan perjalanan adalah jarak rute terhadap waktu perjalanan rata-rata.

b. Lingkup  
Seluruh armada TransJakarta busway

c. Tolak Ukur  
Kecepatan perjalanan tertinggi adalah 30 km/jam, dan terendah adalah 18 km/jam.

6) Keandalan armada

a. Definisi

Armada tidak diperkenankan mengalami gangguan saat beroperasi agar pelayanan tetap berkualitas. Indikator keandalan armada adalah adanya berbagai macam gangguan operasi/ kerusakan yang menyebabkan bus berhenti beroperasi.

b. Lingkup

Seluruh armada bus Transjakarta busway

c. Ukuran

Maksimum gangguan operasi bus akibat berbagai macam gangguan operasi/ kerusakan adalah 10 (sepuluh) kejadian untuk setiap 200.000 km layanan Transjakarta

7) Konsistensi jam pelayanan

**B. Keamanan dan Keselamatan**

Subtansi inti dari Keamanan dan Keselamatan adalah Transjakarta menjamin keamanan dan keselamatan pelanggan saat menikmati layanan jasa busway. Keamanan dan Keselamatan pada pelayanan Transjakarta ini dapat diukur dari kinerja 5 indikatornya yaitu :

- 1) Keamanan di dalam halte
- 2) Keamanan di dalam bus
- 3) Keselamatan di dalam halte
- 4) Keselamatan di dalam bus
- 5) Keselamatan di sepanjang koridor

### **C. Kemudahan**

Subtansi inti dari Kemudahan adalah Transjakarta menjamin bahwa pelanggan bisa mendapat berbagai kemudahan dalam menikmati jasa layanan busway. Kemudahan pada pelayanan Transjakarta ini dapat di ukur dari kinerja 5 indikatornya yaitu:

- 1) Kemudahan mendapatkan informasi tentang Transjakarta,
- 2) Kemudahan penjualan tiket,
- 3) Kemudahan melaporkan kehilangan/ menemukan barang,
- 4) Kemudahan menyampaikan pengaduan, memberikan saran,
- 5) Kemudahan akses menuju/dari halte

### **D. Kenyamanan**

Subtansi inti dari Kenyamanan adalah Transjakarta menjamin bahwa jasa layanan busway akan dinikmati pelanggan secara nyaman. Minimal Pelayanan Kenyamanan yang dijanjikan oleh Transjakarta ini dapat di ukur dari 10 indikatornya yaitu:

- 1) Kebersihan di dalam halte
- 2) Suhu di dalam halte
- 3) Penerangan di dalam halte
- 4) Kepadatan penumpang di dalam halte
- 5) Kebersihan di dalam bus
- 6) Suhu di dalam bus
- 7) Penerangan di dalam bus
- 8) Kepadatan penumpang di dalam bus
- 9) Waktu tunggu
- 10) Pelayanan Petugas

**EVALUASI KINERJA BUS TRANSJAKARTA  
KORIDOR 3 (KALIDERES – PASAR BARU)**

*Kuesioner ini semata-mata digunakan untuk keperluan studi penelitian  
Tugas Akhir Jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota UNIVERSITAS ESA  
UNGGUL Jakarta dengan judul seperti yang tersebut di atas.*

No. Kuesioner : ...

Hari dan Tanggal : ...

**Data Responden**

Nama : ...

Jenis Kelamin : ...

Usia : ...

Pekerjaan : ...

Alamat : ...

Pendidikan Terakhir : ...

**Indikator Pertanyaan :**

1. Apakah Saudara sering menggunakan angkutan umum bus transjakarta?
  - a. Tidak pernah
  - b. Sering
  - c. Selalu
  
2. Apakah saudara mudah memperoleh pelayanan angkutan umum bus transjakarta?
  - a. Tidak mudah
  - b. Mudah
  - c. Sangat mudah

3. Berapa waktu tunggu yang diperlukan untuk dapat dilayani/naik angkutan umum bus transjakarta?
  - a. Tidak lama 2-5 menit
  - b. Lama 10-20 menit
  - c. Sangat Lama 5-10 menit
  
4. Apakah saudara sering memperoleh tempat duduk di dalam angkutan umum bus transjakarta?
  - a. Tidak pernah
  - b. Sering
  - c. Selalu
  
5. Apakah saudara pernah melihat bus transjakarta mengangkut/melayani penumpang melebihi kapasitas resmi?
  - a. Tidak pernah
  - b. Sering
  - c. Selalu
  
6. Apakah Saudara merasa perjalanan dengan angkutan umum bus transjakarta berjalan lancar (tidak ada hambatan)?
  - a. Tidak lancar 2-3 jam
  - b. Lancar 1-1,5 jam
  - c. Sangat lancar < 1 jam
  
7. Apakah saudara merasa perjalanan dengan angkutan umum bus transjakarta berjalan cepat dan wajar waktu yang dibutuhkan sampai ke tujuan?
  - a. Tidak cepat
  - b. Cepat
  - c. Sangat cepat

8. Apakah saudara menilai jumlah kendaraan angkutan umum bus transjakarta sesuai dengan jumlah calon penumpang di koridor 3 (Kalideres – Pasar Baru)?
- a. Tidak sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Sangat sesuai
9. Apakah saudara menilai perlu penambahan armada bus tranjakarta di koridor 3 (Kalideres-Pasar Baru)?
- a. Tidak perlu
  - b. Perlu
  - c. Sangat perlu

Saran dan masukan dari saudara untuk pelayanan angkutan umum bus

Tranjakarta Busway yang lebih baik :.....  
.....  
.....

Terima Kasih

**Form Survei Headway dan naik turun penumpang Transjakarta**

No.	Halte	Penumpang Naik	Penumpang Turun	Periode Waktu Kedatangan/Keberangkatan Bus	Headway
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
	Jumlah				

**Form Survei Masuk-Keluar Penumpang Transjakarta**

No.	Halte	Penumpang Masuk	Penumpang Keluar	Periode Waktu	Keterangan
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					