

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 98 TAHUN 2013
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
 KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK

I. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ANTAR LINTAS BATAS NEGARA (ALBN)

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/ Jumlah	Jenis Pelayanan		Keterangan	
						Eks	SE		
1.	KEAMANAN								
	a. Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan.	Ketersediaan.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, asal tujuan, dan tanggal keberangkatan.	√	√		
	b. Tanda pengenal bagasi.	Merupakan bukti yang dimasukkan di ruang bagasi.	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar.	Ketersediaan.	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan pada barang bagasi.	√	√		
	c. Alat pemberi informasi.	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 alat penunjuk posisi geografis (<i>Global Positioning System</i>).	√	√		
	d. Daftar Penumpang (<i>Manifest</i>).	Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang.	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang.	Ketersediaan.	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.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√		
	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.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√		
	g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya.	Bentuk.	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.	√	√		
		2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√		

2.	KESELAMATAN							
a.	Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6 (enam) bulan sekali.	√	√	
	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan mengenai rute pelayanan, darurat, dan pelayanan.	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	
b.	Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.	√	√	
c.	Alat pemukul/pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela.	√	√	Kaca jendela difungsikan sebagai pintu darurat.
d.	Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan.	√	√	Ukuran disesuaikan dengan jenis kendaraan.
e.	Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	√	√	
f.	Buku Panduan Penumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan. 2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan. Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	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.	Ketersediaan.	Tersedia di setiap kendaraan.	√	√	
h.	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.	Ketersediaan.	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	√	√	
i.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelainan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	√	√	Pengecekan dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi untuk menjamin kendaraan laik operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan).

	j. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga.	√	√	
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.	1. Susunan tempat duduk.	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. konfigurasi <i>seat</i> 2-3; b. konfigurasi <i>seat</i> 2-2 c. konfigurasi <i>seat</i> 2-1 2. Untuk bus kecil dan bus sedang.	√	√	
				2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	√	√	
				3. Lebar tempat duduk.	1. paling sedikit 400 mm 2. paling sedikit 480 mm 3. paling sedikit 650 mm	√	√	

				4. Jarak antar tempat duduk.	Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. paling sedikit 650 mm 2. paling sedikit 850 mm 3. paling sedikit 1200 mm	√	√	
				5. Lebar lorong (<i>gangway</i>)	1. paling sedikit 350 mm 2. paling sedikit 400 mm 3. paling sedikit 400 mm	√	√	
	2. Nomor tempat duduk.	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan menciptakan ketertiban di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.		1. Ketersediaan; 2. Bentuk.	1. Harus tersedia. 2. Nomor kursi.	√ √	√ √	
	3. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.		Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	√	√	
	4. Rak bagasi.	Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.		Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	

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

		7. <i>Reclining Seat</i> (RS).	Merupakan tempat duduk yang dapat diatur.	3. Ketersediaan.	3. Harus tersedia.	√	√	
4. KETERJANGKAUAN								
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Singgah di terminal sesuai dengan kartu pengawasan.	Mematuhi ketentuan.	√	√	
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan.	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.	1. Tarif kompetitif. 2. Informasi besaran tarif.	1. Besaran tarif ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum. 2. Memberikan informasi besaran tarif.	√	√	
5. KESETARAAN								
	a. Pelayanan prioritas	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.	√	√	
	b. Ruang penyimpanan kursi roda.	Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda.	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	

6.	KETERATURAN							
	a. Informasi pelayanan.	Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat : 1. jadwal kedatangan dan keberangkatan; 2. tarif; 3. nama terminal 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 informasi. 2. Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat. 3. Kondisi baik dan/atau berfungsi.	√	√	
	b. Informasi gangguan perjalanan bus.	Informasi kepada petugas terminal dan calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan bus.	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan.	Terinformasikan.	Penumpang mengetahui terjadi gangguan perjalanan.	√	√	
	c. Kinerja operasional.		Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.	Umur kendaraan.	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	√	√	

Keterangan

Eks : Eksekutif
SE : Super Eksekutif

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

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Jenis Pelayanan			Keterangan
						Ek	Eks	SE	
1.	KEAMANAN								
	a. Tiket penumpang.	Merupakan bukti pembayaran penumpang.	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan.	Ketersediaan.	Paling sedikit memuat identitas penumpang, besaran tarif, nomor kursi, 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.	Ketersediaan.	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan 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.	Ketersediaan.	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.	Ketersediaan.	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.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
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.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	1. Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan.	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya.	Bentuk.	Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan.	√	√	√	
	2. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum.	Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	

2.	KESELAMATAN							
a. Pengemudi								
1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti 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/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	√	√	√	
b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 2 (dua) unit.	√	√	√	
c. Alat pemukul/ pemecah kaca (martil).	Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat.	Memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela.	√	√	√	Kaca jendela sebagai pintu darurat.
d. Alat pemadam api ringan (APAR).	Tabung pemadam api yang wajib diletakkan di dalam kendaraan.	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan.	√	√	√	Ukuran disesuaikan dengan jenis kendaraan.
e. Fasilitas Kesehatan	Berupa Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) kotak Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) berisi: 1. kassa steril; 2. plester perekat; 3. anti septik; dan 4. gunting tajam.	√	√	√	

f. Buku Panduan Penumpang.	1. Buku panduan penumpang tentang cara penggunaan fasilitas tanggap darurat pada saat terjadi kecelakaan.	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk dan letak.	1. Harus tersedia. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	√	√	√	
	2. Buku panduan do'a pada saat perjalanan.	Memudahkan penumpang untuk berdoa sesuai dengan agama dan kepercayaan masing-masing.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk dan letak	1. Harus tersedia pada setiap tempat duduk. 2. Tidak mudah sobek, rusak, dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan.	√	√	√	
g. Pintu darurat.	Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan.	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran.	Ketersediaan.	Tersedia di setiap kendaraan.	√	√	√	
h. 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.	Ketersediaan.	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang dimiliki perusahaan angkutan umum.	√	√	√	

i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelayakan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pemeriksaan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	√	√	√	Pengecekan dilakukan oleh petugas yang memiliki kompetensi untuk menjamin kendaraan laik operasi (Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan).
j. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: 1. penumpang; 2. pengemudi; dan 3. pihak ketiga	√	√	√	
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. Fasilitas Utama.	1. Tempat duduk.	Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang diberikan dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan.	1. Susunan tempat duduk.	1. Untuk bus besar dan bus maxi: a. konfigurasi <i>seat 2-3</i> b. konfigurasi <i>seat 2-2</i> c. konfigurasi <i>seat 2-1</i> 2. Untuk bus kecil dan bus sedang.	√	√	√	
			2. Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik.	√	√	√	

			3. Lebar tempat duduk.	1. Paling sedikit 400 mm 2. Paling sedikit 480 mm 3. Paling sedikit 650 mm	√	√	√	
			4. Jarak antar tempat duduk.	Diukur dari sisi depan sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: 1. paling sedikit 630 mm; 2. paling sedikit 830 mm; 3. paling sedikit 1200 mm.	√	√	√	
			5. Lebar lorong (<i>gangway</i>)	1. Paling sedikit 350 mm 2. Paling sedikit 400 mm 3. Paling sedikit 400 mm	√	√	√	
	2. Nomor tempat duduk.	Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang duduk sesuai dengan nomor yang tertera di tiket dan menciptakan ketertiban di dalam kendaraan untuk menghindari penumpang saling berebut tempat duduk.	1. Ketersediaan; 2. Bentuk.	1. Harus tersedia. 2. Nomor kursi.	√	√	√	
	3. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	√	√	√	

	4. Rak bagasi.	Tempat untuk menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
	5. Bagasi bawah.	Ruang khusus di bawah ruang penumpang untuk menyimpan barang dengan ukuran besar dan prioritas untuk penyimpanan kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	
	6. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 2 (dua) buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 (satu) buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk.	√	√	√	
c. Fasilitas Tambahan.	1. Kaca film.	Untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan	Paling gelap 40%.		√	√	
	2. Sarana <i>visual audio</i> ditempatkan di ruang penumpang.	Sebagai sarana hiburan untuk penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu).		√	√	
	3. Gorden.	Berupa kain penutup kaca samping untuk melindungi penumpang dari sinar matahari.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√	

		4. Pengatur suhu ruangan.	Fasilitas pengatur suhu di dalam kendaraan menggunakan AC (<i>air conditioner</i>).	1. Ketersediaan. 2. Suhu.	1. Harus tersedia dan berfungsi dengan baik. 2. Suhu dalam kendaraan 20 - 22 °C.	√	√	
		5. <i>Reclining Seat</i> .	Merupakan tempat duduk yang dapat diatur.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	
4.	KETERJANGKAUAN							
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Singgah di terminal sesuai dengan kartu pengawasan.	Mematuhi ketentuan.	√	√	√
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan.	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.	1. Tarif terjangkau. 2. Informasi besaran tarif.	1. Besaran tarif ekonomi ditetapkan sesuai dengan keputusan pemerintah. 2. Memberikan informasi besaran tarif. 3. Besaran tarif non ekonomi ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum. 4. Memberikan informasi besaran tarif.	√	√	√

5.	KESETARAAN							
	a. Pelayanan prioritas	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.	√	√	√
	b. Ruang penyimpanan kursi roda.	Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda.	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	√	√	√
6.	KETERATURAN							
	a. Informasi pelayanan.	Informasi yang disampaikan di loket kepada calon penumpang, paling sedikit memuat : 1. jadwal kedatangan dan keberangkatan; 2. tarif; 3. nama terminal 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 informasi. 2. Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat. 3. Kondisi baik dan/ atau berfungsi.	√	√	√
	b. Informasi gangguan perjalanan bus.	Informasi kepada petugas terminal dan calon penumpang apabila terjadi gangguan perjalanan bus.	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan.	Terinformasikan.	Penumpang mengetahui terjadi gangguan perjalanan.	√	√	√

	c. Kinerja operasional.		Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.	Umur kendaraan.	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	√	√	√
--	-------------------------	--	--	-----------------	---	---	---	---

Keterangan

Ek : Ekonomi
Eks : Eksekutif
SE : Super Eksekutif

III. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PERKOTAAN

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1	KEAMANAN				
	a. Identitas Kendaraan.	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan.	Jumlah.	Paling sedikit 1 (satu).	
	b. Identitas Awak Kendaraan.	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.			
	c. Lampu penerangan.	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.	Jumlah yang berfungsi.	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis.	
	d. Kaca film.	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung.	Persentase kegelapan.	Kegelapan paling gelap 30%.	
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.	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.		

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
2	KESELAMATAN				
	a. Awak Kendaraan.	1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan. 2) Kompetensi.	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. menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan; g. menutup pintu selama kendaraan berjalan; h. mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum; dan i. melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan.	Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP).	100% diterapkannya SOP.
		Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: a. pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara 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.	Pendidikan dan pelatihan atau penyegaran kompetensi.	Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali.	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
		3) Kondisi Fisik.	Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol.	Pemeriksaan kesehatan.	Paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
	b. Sarana.	1) Peralatan keselamatan.	Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: a. alat pemecah kaca; b. alat pemadam api ringan; dan c. alat penerangan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	a. Pahu pemecah kaca tersedia paling sedikit 2 (dua) buah; b. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 1 (satu) unit; 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 pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan.	Tersedia.	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat.
		4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri.	Fasilitas pegangan (<i>handgrip</i>) bagi penumpang berdiri untuk bus sedang dan bus besar.	a. Jumlah yang berfungsi; b. Kondisi baik.	Sesuai standar teknis.
	c. Prasarana.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (<i>pool</i>).	Berfungsi sebagai : a. tempat istirahat kendaraan; b. tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	Mampu menampung kendaraan yang dimiliki serta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
3	KENYAMANAN				
	Mobil bus.	1) Daya angkut.	Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan.	Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut.	<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 Tingkat : Total 52 s/d 118.</p> <p>Daya angkut : Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi.</p>
		2) Fasilitas pengatur suhu ruangan.	Fasilitas yang dipersyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.	Tersedia dan berfungsi dengan baik.	<p>a. Ekonomi dilengkapi kipas angin.</p> <p>b. Non Ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20° C – 22° C.</p>

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	3) Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah.	Jumlah.	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	
4	KETERJANGKAUAN Tarif.	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan untuk: 1) Non Ekonomi, harga tiket sesuai dengan pelayanan; 2) Ekonomi, dapat diberikan dengan subsidi.	Tarif terjangkau	1. Non Ekonomi: tarif ditentukan oleh operator dan persaingan pasar. 2. Ekonomi: tarif ditentukan oleh pemerintah.	Penentuan tarif berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.
5	KESETARAAN a. Tempat duduk prioritas.	Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil.	Jumlah kursi.	1. Mobil Bus Besar : 2 (dua) 2. Mobil Bus Sedang : 1 (satu) 3. Mobil Bus Kecil : tidak ada.	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan.
	b. Ruangan tempat kursi roda.	Ruangan yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan.	Hanya untuk bus besar, bus maxi, bus tingkat paling sedikit 1 (satu) tempat.	
6	KETERATURAN a. Informasi pelayanan.	Informasi yang berisi: a. keberangkatan; b. kedatangan; c. tarif; d. trayek yang dilayani.	1. Ketersediaan. 2. Bentuk.	Paling sedikit 2 (dua) buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang.	

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
	b. Waktu berhenti di halte.	Waktu yang diperlukan untuk menaikan dan menurunkan penumpang.	Waktu (detik).	Waktu paling lama 60 detik.	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah.
	c. <i>Headway</i> .	Jarak antar kendaraan.	Waktu (menit).	a. Waktu puncak paling lama 15 (lima belas) menit; b. Waktu non puncak paling lama 30 (tiga puluh) menit.	Penentuan waktu puncak dan non puncak disesuaikan kondisi masing-masing daerah.
	d. Kinerja operasional.	a. Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan. b. Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien.	a. Persentase armada yang beroperasi; b. Umur kendaraan.	a. Paling sedikit 90% dari jumlah armada; b. Paling tinggi umur kendaraan 20 (dua puluh) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	

IV. STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PERDESAAN

No.	Jenis	Uraian	Fungsi	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Keterangan
1.	KEAMANAN					
	a. Tanda pengenal awak kendaraan.	<ol style="list-style-type: none"> Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi. Seragam awak kendaraan. 	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang.	Ketersediaan.	Harus tersedia.	
	b. Informasi trayek dan identitas kendaraan	<ol style="list-style-type: none"> Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan. Identitas kendaraan meliputi jenis pelayanan, kelas pelayanan, dan nama perusahaan angkutan umum. 	<ol style="list-style-type: none"> Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Untuk memudahkan penumpang mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi. 	<ol style="list-style-type: none"> Bentuk. Ketersediaan. 	<ol style="list-style-type: none"> Ukuran proporsional serta tidak mengganggu pandangan. Harus tersedia. 	
2.	KESELAMATAN					
	a. Pengemudi 1) Kondisi fisik.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental.	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat.	Sehat.	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 1 (satu) tahun sekali.	

	2) Kompetensi.	Pengemudi memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas; keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan; sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang. 	Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas.	Telah mengikuti pelatihan.	Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.	
	b. Lampu senter.	Alat bantu penerangan.	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat.	Ketersediaan.	Paling sedikit 1 (satu) unit.	
	c. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan.	Prosedur pengecekan kelaikan kendaraan sebelum beroperasi.	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi (SGO).	SOP pengecekan.	Harus tersedia untuk setiap kendaraan.	
	d. Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.	Merupakan kewajiban perusahaan angkutan umum dalam melaksanakan pelayanan angkutan.	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan.	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas.	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: <ol style="list-style-type: none"> penumpang; dan pengemudi. 	
3.	KENYAMANAN					
	a. Kapasitas angkut.	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.	Untuk menjamin kenyamanan penumpang.	Jumlah penumpang per kendaraan.	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut.	
	b. Fasilitas sirkulasi udara.	Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/ditutup	Untuk menjaga suhu di ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas.	Jumlah berfungsi.	Semua berfungsi dengan baik.	

	c. Fasilitas kebersihan.	Berupa tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik.	Untuk menjaga kebersihan dalam kendaraan.	Ketersediaan.	Harus tersedia paling sedikit 1 (satu) buah diletakkan dalam kendaraan.	
4.	KETERJANGKAUAN					
	a. Aksesibilitas.	Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang telah ditentukan.	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan.	Melewati rute yang telah ditetapkan dalam izin penyelenggaraan angkutan pedesaan.	Mematuhi ketentuan.	
	b. Tarif.	Biaya yang dikenakan pada penumpang untuk satu kali perjalanan.	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat.	1. Tarif terjangkau. 2. Informasi besaran tarif.	1) Besaran tarif ditetapkan sesuai dengan keputusan pemerintah. 2) Memberikan informasi besaran tarif.	
5.	KESETARAAN					
	Pelayanan prioritas.	Pemberian prioritas naik/turun kendaraan.	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Kemudahan.	Terlayani.	
6.	KETERATURAN					
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang berisi: a. tarif, b. trayek yang dilayani.	Berupa tulisan yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang kendaraan	Ketersediaan.	Harus tersedia.	
	b. Kinerja operasional.		Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis.	Umur kendaraan.	Paling tinggi umur kendaraan 15 (lima belas) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

E.E. MANGINDAAN

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 98 TAHUN 2013
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
 KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK

STIKER STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN
 KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK



Ukuran stiker:

Panjang (p) : 21 cm
 Lebar(l) : 9,5 cm

Bentuk huruf:

a : book antiqua, ukuran 11, warna hitam
 b : arial, ukuran 65, warna biru

Ukuran logo, sesuai estetika.

MENTERI PERHUBUNGAN
 REPUBLIK INDONESIA,

E.E. MANGINDAAN