



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.306, 2015

KEMENHUB. Terminal. Penumpang Angkutan
jalan. Pelayanan. Standar.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 40 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN
TERMINAL PENUMPANG ANGKUTAN JALAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 41 dan ketentuan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);

2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 193, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5468);

4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 24);
5. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1113);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN TERMINAL PENUMPANG ANGKUTAN JALAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang - undang untuk kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata - mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksana pelayanan Publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di

dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

4. Jaringan lalu lintas dan angkutan jalan adalah serangkaian simpul dan/atau ruang kegiatan yang saling terhubung untuk penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan.
5. Ruang lalu lintas adalah prasarana yang diperuntukkan bagi gerak pindah kendaraan, orang dan/atau barang yang berupa jalan dan fasilitas pendukung.
6. Simpul adalah tempat yang diperuntukkan bagi pergantian antarmoda dan intermoda berupa terminal, stasiun kereta api, pelabuhan laut, pelabuhan sungai dan danau, dan/atau bandar udara.
7. Simpul terminal penumpang adalah tempat yang diperuntukkan bagi pergantian antarmoda dan intermoda yaitu wilayah administrasi Kabupaten/Kota yang menjadi lokasi terminal penumpang dengan fungsi utama melayani kendaraan umum untuk angkutan lintas batas negara dan/atau angkutan antarkota antar provinsi dan dipadukan dengan pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan perkotaan, angkutan perdesaan dan/atau angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.
8. Lokasi terminal penumpang adalah letak bangunan terminal pada simpul jaringan lalu lintas dan angkutan jalan yang diperuntukkan bagi pergantian antar moda dan/atau intermoda pada suatu wilayah tertentu yang dinotasikan dengan titik koordinat.
9. Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.
10. Penyelenggara terminal adalah unit pelaksana teknis dari Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.
11. Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor.
12. Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap Kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.
13. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

14. Perusahaan Angkutan Umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/ atau barang dengan kendaraan bermotor umum.
15. Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan jalan dan terminal angkutan jalan.
16. Menteri adalah Menteri Perhubungan.
17. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Terminal Penumpang merupakan pedoman bagi penyelenggara terminal angkutan jalan dalam memberikan pelayanan jasa kepada seluruh pengguna terminal.
- (2) Standar Pelayanan Terminal Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat pelayanan fasilitas utama dan fasilitas penunjang sesuai dengan tipe dan kelas terminal.
- (3) Standar pelayanan terminal penumpang diluar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditambah beberapa aspek untuk mencapai optimalisasi penyelenggaraan terminal yang optimal.

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2, wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup:
 - a. pelayanan keselamatan;
 - b. pelayanan keamanan;
 - c. pelayanan kehandalan/keteraturan;
 - d. pelayanan kenyamanan;
 - e. pelayanan kemudahan/keterjangkauan;
 - f. pelayanan kesetaraan;
- (2) Keselamatan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. lajur pejalan kaki;
 - b. fasilitas keselamatan jalan;
 - c. jalur evakuasi;
 - d. alat pemadam kebakaran;

- e. pos, fasilitas dan petugas kesehatan;
 - f. pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum;
 - g. fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum;
 - h. informasi fasilitas keselamatan;
 - i. informasi fasilitas kesehatan;
 - j. informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.
- (3) Keamanan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b , meliputi:
- a. fasilitas keamanan;
 - b. media pengaduan gangguan keamanan;
 - c. petugas keamanan.
- (4) Kehandalan/keteraturan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, meliputi:
- a. jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis;
 - b. jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis;
 - c. loket penjualan tiket;
 - d. kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal;
 - e. petugas operasional terminal;
- (5) Kenyamanan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, meliputi:
- a. ruang tunggu;
 - b. toilet;
 - c. fasilitas peribadatan/mushola;
 - d. ruang terbuka hijau;
 - e. rumah makan;
 - f. fasilitas dan petugas kebersihan;
 - g. tempat istirahat awak kendaraan;
 - h. area merokok (smoking area);
 - i. drainase;

- j. area yang tersedia jaringan internet (hotspot area);
 - k. ruang baca (reading corner);
 - l. lampu penerangan ruangan.
- (6) Kemudahan/keterjangkauan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, meliputi:
- a. letak jalur pemberangkatan;
 - b. letak jalur kedatangan;
 - c. informasi pelayanan;
 - d. informasi angkutan lanjutan;
 - e. informasi gangguan perjalanan kendaraan angkutan umum;
 - f. tempat penitipan barang;
 - g. fasilitas pengisian baterai (charger corner);
 - h. tempat naik dan turun penumpang;
 - i. tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
- (7) Kesetaraan di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, meliputi:
- a. fasilitas penyandang cacat (difable);
 - b. ruang ibu menyusui.
- (8) Standar pelayanan terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana tercantum dalam Lampiran ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III

KEWAJIBAN PENYELENGGARA TERMINAL ANGKUTAN JALAN

Pasal 4

- (1) Apabila terjadi keterlambatan keberangkatan kendaraan umum, penyelenggara terminal wajib mengumumkan alasan keterlambatan keberangkatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media informasi selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) menit sebelumnya atau sejak pertama diketahui adanya keterlambatan.
- (2) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan angkutan umum berjadwal, penyelenggara terminal wajib memberikan sanksi kepada perusahaan angkutan umum yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Keterlambatan keberangkatan bus kurang dari 2 (dua) jam, perusahaan angkutan umum diwajibkan memberikan kompensasi berupa makanan dan minuman.

- b. Keterlambatan keberangkatan bus lebih dari 6 (enam) jam, perusahaan angkutan umum diwajibkan menyediakan kendaraan umum pengganti yang memiliki kelas setara dengan yang digantikan.
- (3) Apabila perusahaan angkutan umum tidak mematuhi ketentuan sebagaimana ayat (2) huruf a dan b maka penyelenggara terminal angkutan penumpang melaporkan kepada pemberi ijin untuk dilakukan pencabutan ijin trayek.
 - (4) Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan bagi kendaraan umum berjadwal yang diakibatkan oleh force major penyelenggara terminal dapat membebaskan kewajiban kepada perusahaan angkutan umum sebagaimana dimaksud ayat (2).

BAB IV

PEMBINAAN

Pasal 5

Direktur Jenderal dalam hal ini Direktur Jenderal Perhubungan Darat melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penerapan keseluruhan standar pelayanan terminal penumpang angkutan jalan sesuai kewenangan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

BAB V

SANKSI

Pasal 6

Penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini dikenakan sanksi berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. pencabutan izin penyelenggaraan terminal penumpang;
- c. denda administratif;
- d. sanksi Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

BAB VI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, penyelenggara terminal angkutan jalan wajib menyesuaikan standar pelayanan ini dalam hal melaksanakan dan/atau ingin melakukan penyelenggaraan dan/atau pembangunan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Februari 2015
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 23 Februari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

YASONNA H. LAOLY

**STANDAR PELAYANAN PENYELENGGARAAN
 TERMINAL PENUMPANG ANGKUTAN JALAN**

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|---|---|--------------|--|--|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| 1. | Keselamatan | | | | | | |
| | a. Lajur Pejalan Kaki | Lajur Pejalan Kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor | Ketersediaan | Tersedia lajur Pejalan Kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor | Tersedia lajur Pejalan Kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor | Tersedia lajur Pejalan Kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor | |
| | b. Fasilitas Keselamatan Jalan | Fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar) | Ketersediaan | Tersedia fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar) | Tersedia fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar) | Tersedia fasilitas Keselamatan Jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar) | |
| | c. Jalur Evakuasi | Jalur evakuasi | Ketersediaan | Tersedia jalur evakuasi | Tersedia jalur evakuasi | Tersedia jalur evakuasi | |
| | d. Alat Pemadam Kebakaran | Alat pemadam kebakaran | Ketersediaan | Tersedia alat pemadam kebakaran | Tersedia alat pemadam kebakaran | Tersedia alat pemadam kebakaran | |
| | e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan | Pos, fasilitas dan petugas kesehatan | Ketersediaan | Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan | Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan | Tersedia fasilitas dan petugas kesehatan | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|---|---|--------------|---|---|---|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | f. Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum | Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum | Ketersediaan | tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum | tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum | tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum | |
| | g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum | fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum | Ketersediaan | tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum | tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum | - | |
| | h. Informasi fasilitas keselamatan | Informasi Ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) | Ketersediaan | Tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas | Tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas | Tersedia informasi fasilitas keselamatan, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas | |
| | i. Informasi fasilitas Kesehatan | Informasi Ketersediaan fasilitas untuk penanganan darurat | Ketersediaan | Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas | Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas | Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|--|---|--------------|---|---|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor | Informasi ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor | Ketersediaan | Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas | Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas | Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas | |
| 2. | Keamanan | | | | | | |
| | a. Fasilitas Keamanan | Fasilitas pencegah tindak kriminal | Ketersediaan | Tersedia pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu | Tersedia pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu | Tersedia pos keamanan | |
| | b. Media pengaduan gangguan keamanan | Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat | Ketersediaan | Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca | Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca | Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|--|---|---------------------------------|--|--|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | c. Petugas Keamanan | Orang yang menjaga ketertiban dan keamanan bagi pengguna jasa | Ketersediaan petugas | Minimal 2 (dua) petugas berseragam dan mudah terlihat | Minimal 1 (satu) petugas berseragam dan mudah terlihat | Minimal 1 (satu) petugas berseragam dan mudah terlihat | |
| 3. | Kehandalan/Keteraturan | | | | | | |
| | a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis | Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis | - Ketersediaan - Keteraturan | Tersedianya Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis | Tersedianya Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis | Tersedianya Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis | |
| | b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis | Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis | - Ketersediaan - Keteraturan | tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis | tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis | tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|---|--|---------------------------------|---|---|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | c. Loket penjualan tiket | Loket Tempat calon penumpang membeli tiket | - Ketersediaan - Keteraturan | Loket penjualan tiket tetap dan teratur | Loket penjualan tiket tetap dan teratur | - | |
| | d. Kantor Penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal | Kantor yang terdapat didalam terminal yang berfungsi sebagai tempat pengaturan dan operasional terminal serta ruang kontrol dan SIM terminal | - Ketersediaan - luas | - Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal - Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai | - Tersedia kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal - Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai | - Tersedia kantor penyelenggara terminal - Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai | |
| | e. Petugas Operasional Terminal | Petugas Operasional Terminal yang mengatur operasional terminal | Ketersediaan dan Keteraturan | tersedia petugas Operasional Terminal yang mengatur operasional terminal | tersedia petugas Operasional Terminal yang mengatur operasional terminal | tersedia petugas Operasional Terminal yang mengatur operasional terminal | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|-------------------------------|---|--|---|---|---|--|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| 4. | Kenyamanan a. Ruang tunggu | Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum naik bus (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka) | - Ketersediaan - Kondisi - keteraturan | - Tersedia tempat duduk - Area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal | - Tersedia tempat duduk - Area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal | Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari area terminal dilakukan kanalisasi penumpang | |
| | b. Toilet | Tersedianya Toilet | - Jumlah - Kondisi | Pria (4 Urinoir, 3 WC, 1 WC penyangdang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (6 WC, 1 WC penyangdang disabilitas, 2 wastafel) Area bersi 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal | Pria (2 Urinoir, 2 WC, 1 WC penyangdang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (4 WC, 1 WC penyangdang disabilitas, 1 wastafel) Area bersi 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal | Pria (1 Urinoir, 1 WC penyangdang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (1 WC, 1 WC penyangdang disabilitas, 1 wastafel) Area bersi 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal | Ketersediaan disesuaikan dengan kondisi lingkungan |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|-------------------------------|---|---|---|--|---|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| c. | Fasilitas peribadatan/mushola | Fasilitas untuk melakukan ibadah | - Luas - Kondisi | Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) Area bersi 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal | Pria 7 orang Wanita 5 orang Area bersi 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal | 3 orang (laki-laki atau perempuan) Area bersi 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal | |
| d. | Ruang terbuka hijau | Ruang terbuka hijau disediakan untuk area penghijauan | ketersediaan Luas Kondisi | Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman taman Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah | Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman taman Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah | Tersedia ruang terbuka hijau Tersedia Tempat Sampah | |
| e. | Rumah makan | Rumah makan | - Ketersediaan | tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan | tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan | tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|--|--|----------------|--|--|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | f. Fasilitas dan Petugas Kebersihan | Fasilitas dan Petugas Kebersihan | - Ketersediaan | tersedia fasilitas dan Petugas Kebersihan | tersedia fasilitas dan Petugas Kebersihan | tersedia fasilitas dan Petugas Kebersihan | |
| | g. Tempat istirahat awak kendaraan | Tempat istirahat awak kendaraan | - Ketersediaan | Tempat istirahat awak kendaraan | Tempat istirahat awak kendaraan | Tempat istirahat awak kendaraan | |
| | h. Area merokok (smoking area) | tempat khusus untuk merokok | - Ketersediaan | tersedia smoking area | tersedia smoking area | tersedia smoking area | |
| | i. Drainase | drainase yang memadai | - Ketersediaan | tersedia drainase yang memadai | tersedia drainase yang memadai | tersedia drainase yang memadai | |
| | j. Area dengan jaringan internet (hot spot area) | area yang tersedia jaringan internet (hot spot area) | - Ketersediaan | tersedia hot spot area | - | - | |
| | k. Ruang baca (reading corner) | ruang baca (reading corner) | - Ketersediaan | tersedia ruang baca (reading corner) | - | - | |
| | l. Lampu penerangan ruangan | lampu penerangan ruangan | - ketersediaan | tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 meter persegi | tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 meter persegi | tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100 meter persegi | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|---|--|-------------|--|--|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| 5. | Kemudahan/Keterjangkauan a. Letak jalur pemberangkatan | Kapasitas letak jalur pemberangkatan kendaraan | keteraturan | - Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur - Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain | - Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur - Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain | Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap & teratur | |
| | b. Letak jalur kedatangan | Kepastian letak kedatangan kendaraan | keteraturan | - Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur - Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain | - Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur - Terpisah dengan jalur penurunan penumpang - Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain | Letak jalur kedatangan kendaraan tetap & teratur | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|------------------------|---|---|---|---|---|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | c. Informasi Pelayanan | Visual : <ul style="list-style-type: none"> • Denah/layout terminal • Nomor trayek, Nama PO dan Kelas Pelayanannya • Nama terminal Keberangkatan • Jadwal • Tarif • Peta Jaringan Audio : <ul style="list-style-type: none"> • Informasi pelayanan (disebutkan apa saja) • Kejadian khusus dan gangguan | Tempat/Ruang | Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca | Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca | Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Intensitas cahaya | Diletakkan ditempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada | Diletakkan ditempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada | Diletakkan ditempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada | | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|--|--|---|---|---|---|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | d. Informasi angkutan lanjutan | informasi yang disampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat : - Jenis angkutan - Lokasi angkutan lanjutan - jam pelayanan angkutan lanjutan - Jurusan / rute - Tarif | <ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Kondisi | Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca | Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca | Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca | |
| | e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus | Fasilitas dalam terminal yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan. | Intensitas Suara | informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada | informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada | - | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|---|--|---------------|---|---|---|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| | f. Tempat penitipan barang | Tempat penitipan barang | ketersediaan | tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan | tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan | - | |
| | g. Fasilitas pengisian baterai (charging corner) | Fasilitas pengisian baterai (charging corner) | ketersediaan | Fasilitas pengisian baterai (charging corner) | Fasilitas pengisian baterai (charging corner) | - | |
| | h. Tempat naik/turun penumpang | Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke bus atau turun dari bus | Aksesibilitas | Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus | Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus | Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus | |
| | i. Tempat Parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi | Tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) | Ketersediaan | Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia | Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia | Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia | |

| No. | Jenis Pelayanan | Uraian | Indikator | Tolok Ukur Indikator | | | Keterangan |
|-----|---|--|---------------|---|---|--|------------|
| | | | | Terminal Tipe A | Terminal Tipe B | Terminal Tipe C | |
| 6. | Kesetaraan a. Fasilitas penyandang cacat (difabel) | Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel | Aksesibilitas | Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke kendaraan Toilet pengguna difable Kursi roda difable | Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20° untuk penyambung dari platform ke kendaraan Toilet pengguna difable Kursi roda difable | - | |
| | b. Ruang ibu menyusui | Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi | Ketersediaan | Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi | Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi | Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi | |

MENTERI PERHUBUNGAN,

IGNASIUS JONAN