



PROPINSI KEPULAUAN RIAU  
WALIKOTA BATAM

PERATURAN WALIKOTA BATAM  
NOMOR 27 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PELAYANAN JASA TRANSPORTASI  
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BATAM

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menjamin kepastian pelayanan dan untuk memenuhi persyaratan administratif Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis UPT Pelayanan Jasa Transportasi Kota Batam sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK BLU) Standar Pelayanan Minimal dimaksud;
  - b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Batam tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis UPT Pelayanan Jasa Transportasi Kota Batam.




- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang nomor 53 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 tahun 1999 Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

KABUPATEN KORDINAS	
SEKDA	✓
SS	✓
KA	✓
...	✓

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan Dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 7 Tahun 2006 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam tahun 2006 Nomor 07 Seri E);
9. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 67);

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PELAYANAN JASA TRANSPORTASI DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM**

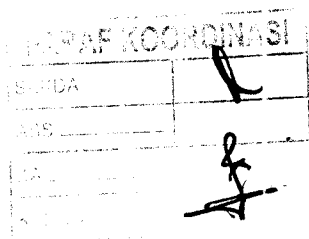
SEKDA	
ASS	
KA	
KABAG	

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang di maksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Kota Batam.
3. Walikota adalah Walikota Batam.
4. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disebut UPTD adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan UPT Pelayanan Jasa Transportasi Kota Batam.
5. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah Unit Kerja/Satuan Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya berdasarkan pada prinsip dan produktivitas.
6. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis tentang tolck ukur pelayanan minimal yang diberikan oleh BLUD kepada masyarakat.
7. Pelayanan Bus Trans Batam adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan mendapatkan pelayanan angkutan umum massal dengan menggunakan moda transportasi bus besar dan medium dalam menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat-tempat yang telah di tentukan.
8. Pelayanan Bus Sekolah adalah pelayanan jasa angkutan bagi anak-anak sekolah menggunakan moda transportasi bus medium dalam menaikkan dan menurunkan anak-anak sekolah pada tempat - tempat yang telah ditentukan.
9. Pelayanan Transportasi wilayah hiterland adalah pelayanan jasa angkutan laut yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan kemudaha. dalam menjangkau antar pulau.



BAB II  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL BLU UPTD  
PELAYANAN JASA TRANSPORTASI

Pasal 2

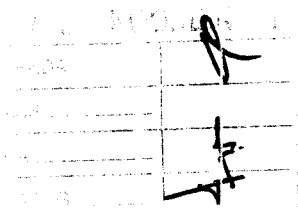
Standar Pelayanan Minimal BLUD UPTD Pelayanan Jasa Transportasi merupakan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan UPT Pelayanan Jasa Transportasi untuk memberikan kemudahan mendapatkan moda angkutan umum serta meningkatkan pelayanan transportasi yang terjangkau masyarakat, sekaligus merupakan akuntabilitas Pemerintahan Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintah serta sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan kepada BLU UPTD.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 berkaitan dengan pelayanan angkutan umum yang meliputi jenis pelayanan beserta indikator kinerja BLUD UPTD Pelayanan Jasa Transportasi.
- (2) Jenis pelayanan BLUD UPTD Pelayanan Jasa Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Pelayanan Bus trans Batam terdiri dari :
    1. kepastian pelayanan;
    2. kecepatan perjalanan;
    3. tarif yang terjangkau oleh masyarakat;
    4. kepastian keamanan dan keselamatan; dan
    5. kepastian kenyamanan dan kemudahan.
  - b. Pelayanan Bus Sekolah terdiri dari :
    1. kepastian pelayanan;
    2. kepastian keamanan dan keselamatan; dan
    3. kepastian kenyamanan dan kemudahan.
  - c. Pelayanan Transportasi wilayah hiterland terdiri dari :
    1. kepastian pelayanan;
    2. kecepatan perjalanan; dan
    3. kepastian kenyamanan dan kemudahan.

Pasal 4

Uraian Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 di jelaskan secara rinci dalam Lampiran Peraturan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.



BAB III  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkannya pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Batam.

Ditetapkan di Batam  
pada tanggal 24 Juli 2015

WALIKOTA BATAM




AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam  
pada tanggal 24 Juli 2015

SEKRETARIS DAERAH KOTA BATAM

AGUSSAHIMAN

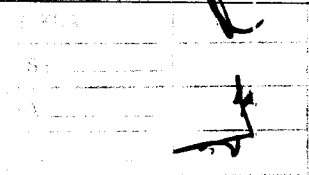
BERITA DAERAH KOTA BATAM TAHUN 2015 NOMOR 427

ARAF KOORDINASI	
SEKDA	
ASS	
SA	
	

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BATAM  
 NOMOR : 27 TAHUN 2015  
 TANGGAL : 24 JULI 2015

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM  
 UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI  
 DINAS PERHUBUNGAN KOTA BATAM

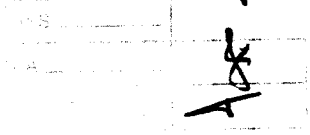
No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Standar	
1.	Keamanan				
	a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1) Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis
		2) Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	Ketersediaan Petugas	Minimal 1 (satu) petugas
		3) Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang di sampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan di tempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker
	b. Mobil Bus	1) Identitas kendaraan	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang di tempel pada kaca depan dan belakang	Jumlah	Minimal 1 (satu)
		2) Tanda pengenal Pengemudi	Berbentuk papan/kartu identitas mengenai nama pengemudi dan nomor induk pengemudi yang di tempatkan di ruang pengemudi	Jumlah	Minimal 1 (satu)
		3) Lampu isyarat Tanda Bahaya	Lampu informasi sebagai tanda bahaya berupa tombol yang di tempatkan di ruang pengemudi	Jumlah	Minimal 1 (satu)
		4) 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
		5) Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan pengguna jasa di dalam mobil bus	Ketersediaan petugas	Minimal 1 (satu) petugas
		6) Kaca Film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegiatan	Maksimal 60%
2.	Keselamatan				



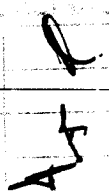
a. Manusia	1) Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan	Tata tertib mengoperasikan kendaraan yang wajib di patuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya di tetapkan memuat : a. Tata tertib mengemudi b. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang dll	Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP)	100%diterapkannya SOP
	2) Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat	Tata cara penganan keadaan darurat untuk keselamatan pengemudidan penumpang, sekurang-kurangnya di tetapkan memuat tata cara penanganan pintu bus rusak, bus terbakar atau mogok, dll	Penerapan Standar Operasi Prosedur (SOP)	100% diterapkannya SOP
b. Mobil Bus	1) Kelaikan Kendaraan	Kendaraan sebelum di operasikan wajib lulus uji laik jalan	Pemenuhan laik jalan	100% lulus laik jalan
	2) Peralatan keselamatan	Fasilitas penyelamatan darurat dalam bahaya, di pasang di tempat yang mudah di capai dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, dan paling sedikit meliputi : a. Palu pemecah kaca b. Tabung pemadam kebakaran c. Tombol pembuka pintu otomatis	a. Jumlah yang berfungsi b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis dan standar operasi
	3) Fasilitas Kesehatan	Fasilitas kesehatan yang di gunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	Jumlah	1 (satu) set di tempatkan di setiap mobil bus
	4) Informasi tanggap darurat	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila terjadi kondisi darurat berupa stiker berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan di tempel pada tempat yang strategis dan mudak terlihat	Jumlah	Minimal 2 (dua)
	5) Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Alat bantu penumpang berdiri	a. Jumlah yang berfungsi b. Kondisi baik	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis
c. Prasarana	1) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	Berupa rambu dan marka berfungsi sebagai pendukung dalam pengoperasian angkutan massal berbasis jalan	Ketersediaan	Harus tersedia

KANTOR  
 KAS  
 KA  
 KABAC

		2) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	Berfungsi sebagai tempat penyimpanan, pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	a. Ketersediaan b. Kondisi berfungsi	a. Harus tersedia b. 100% berfungsi sesuai dengan persyaratan teknis
3	Kenyamanan				
	a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte	1) Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis
		2) Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara	Ketersediaan	a. Harus tersedia b. Suhu ruangan maksimal 27°C apabila menggunakan AC (Air Conditioner)
		3) Fasilitas Kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 1 (satu)
		4) Luas lantai perorang	Memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte	Ukuran luasan	a. 4 org/m <sup>2</sup> (waktu puncak) b. 2 org/m <sup>2</sup> (waktu non puncak)
		5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari mobil bus	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tidak ada perbedaan tinggi
	b. Mobil Bus	1) Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kabin mobil bus untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis
		2) Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	Jumlah penumpang terangkut	Maksimal 100% sesuai kapasitas angkut
		3) Fasilitas pengatur suhu ruangan	Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC (air conditioner)	a. Ketersediaan b. Suhu	a. Harus tersedia b. Suhu dalam kabin 25-27°C
		4) Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Jumlah	Minimal 2 (dua)
		5) Luas lantai untuk berdiri per orang	Memberikan kenyamanan ruang gerak penumpang selama berada di dalam mobil bus	Ukuran luasan	a. 5 org/m <sup>2</sup> (waktu puncak) b. 4 org/m <sup>2</sup> (waktu non puncak)
4	KETERJANGKAUAN				
	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	Aksesibilitas pengguna jasa dalam melakukan perpindahan antar koridor dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir.		Jumlah perpindahan	Maksimal 2 (dua) kali



	b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	Kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal	Ketersediaan	Harus tersedia
	c. tarif	Biaya yang di kenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Harga tiket terjangkau	Sesuai SK penetapan tarif oleh Pemerintah Daerah setempat
5	KESETARAAN			
	a. Kursi prioritas	Tempat duduk di mobil bus di peruntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil	Jumlah Kursi	Minimal 4 (empat)
	b. Ruang khusus untuk kursi roda	Prasarana di halte dan mobil bus yang di peruntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia
	c. Kemiringan lantai dan tekstur	Fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut dan wanita hamil	Ketersediaan	Harus tersedia
6	KETERATURAN			
	a. Waktu tunggu	Waktu yang di butuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan bus	Waktu (menit)	a. Waktu puncak maksimal 10 menit b. Waktu non puncak 20 menit
	b. Kecepatan perjalanan	Kecepatan rata-rata perjalanan	Jarak tempuh per jam (km/jam)	a. Waktu puncak maksimal 30 km/jam b. Waktu non puncak maksimal 50km/jam
	c. Waktu berhenti di halte	Waktu berhenti mobil bus di setiap halte	Waktu (detik)	a. Waktu puncak maksimal 45 detik b. Waktu non puncak maksimal 60 detik



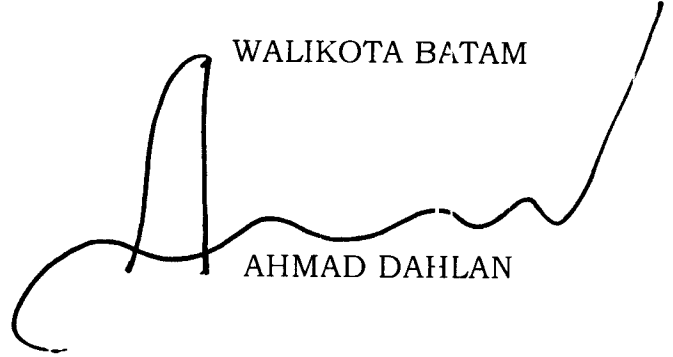
d. Informasi pelayanan	Informasi yang di sampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat : a. Nama halte b. Jadwal kedatangan dan keberangkatan c. Jurusan/rute dan koridor d. Perpindahan koridor dan terminal e. Tarif f. Peta jaringan koridor pelayanan	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Berupa papan informasi, visual, audio, dan tulisan (brosur atau pamflet) b. Penempatan mudah terbaca dan jelas terlihat c. Kondisi baik dan/atau berfungsi d. Dapat melalui media internet
e. Informasi waktu kedatangan mobil bus	Informasi yang di sampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan mobil bus	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, harus di tempatkan di tempat yang strategis dan mudah di baca b. Kondisi baik dan berfungsi
f. Akses keluar masuk halte	Akses keluar masuk yang dapat mendorong terciptanya keteraturan pengguna jasa dan kelancaran lalu lintas	Terdapat ruang yang cukup untuk akses	Sesuai dengan standar teknis
g. Informasi halte yang akan di lewati	Informasi yang disampaikan di dalam mobil bus untuk mempermudah pengguna jasa yang akan tuun di suatu halte (sedang dan akan di lewati)	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, harus di tempatkan di tempat yang strategis dan mudah di baca b. Informasi dalam bentuk audio harus dapat di dengar jelas c. Kondisi baik dan berfungsi
h. Ketetapan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus	Waktu	a. Full BRT : keterlambatan 5 menit dari jadwal yang di tetapkan b. Sistem transit : keterlambatan 10 menit dari jadwal yang di tetapkan
i. Informasi gangguan perjalanan mcobil bus	Fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan	Waktu dan Bentuk	Informasi di sampaikan segera melalui informasi di papan pengumuman atau display

MARAF KOOHIN


15

	j. Sistem pembayaran	Metode pembelian tiket yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan transparan	Bukti pembelian tiket untuk petugas dan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Smart card (Full BRT)</li> <li>b. Manual dan/atau Smart Card (sistem transit)</li> <li>c. Perangkat atau mesin pengecekan smart card (tap) jika menggunakan smart card</li> </ul>
--	----------------------	--	---	---

WALIKOTA BATAM



AHMAD DAHLAN

KORPORASI KOORDINASI	
SPEKTA	
SP	
KA	
KORPORASI	