



Arstip.
35 27
/ 4/00-16

WALIKOTA SEMARANG

PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 35 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM
BUS RAPID TRANSIT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Berita Acara Serah terima personil, prasarana sarana, pembiayaan dan dokumen (P3D) Sub Urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bidang Perhubungan pada Terminal Penumpang Tipe A dari Pemerintah Daerah Kota Semarang kepada Kementerian Perhubungan Nomor BA.104 Tahun 2016 / Nomor 030/3995//2016, maka secara Administrasi UPTD Terminal Mangkang Kota Semarang dalam Pengelolaan Terminal Penumpang Tipe A menjadi Kewenangan Pusat, dengan efektif pelaksanaan di mulai pertanggal 1 Oktober 2016;
- b. bahwa sehubungan dengan maksud tersebut diatas maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum perlu ditinjau kembali;
- c. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit .

- Mengingat : 1. Undang -undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan daerah - daerah Kota besar dalam lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan dalam Daerah Istimewa jogjakarta;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3817);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
5. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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 Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
9. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4503);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Inonesia Nomor 4585);

x

u

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 berkaitan dengan pelayanan angkutan umum yang meliputi jenis pelayanan beserta indikator kinerja BLU BRT .
- (2) Jenis pelayanan BLU BRT sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. Kepastian pelayanan;
 - b. Kecepatan perjalanan;
 - c. Kepastian keamanan dan keselamatan;
 - d. Tarif yang terjangkau oleh masyarakat;
 - e. Kepastian kemudahan dan kenyamanan.

Pasal 4

Uraian Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pada saat Peraturan Walikota ini mulai berlaku maka Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2010 Nomor 11) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal diundangkan

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

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 4 Oktober 2016
WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 4 Oktober 2016
SEKRETARIS DAERAH KOTA SEMARANG,



ADI TRI HANANTO

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM
BUS RAPID TRANSIT .

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM
BUS RAPID TRANSIT

A. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah janji yang diberikan organisasi penyelenggara jasa kepada pengguna jasa atas kualitas minimal yang akan diterima pengguna jasa saat menikmati jasa yang diberikan. Tujuannya adalah menjamin kepuasan atas pelayanan jasa. Selain itu SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan. Penyusunan SPM harus mengandung unsur-unsur jenis pelayanan dasar, indikator SPM, dan batas waktu pencapaian SPM.

BLU BRT sebagai penyedia pelayanan jasa angkutan umum diharapkan dapat menjadi organisasi pelayanan transportasi publik yang profesional serta memenuhi perkembangan Kota Semarang sebagai kota metropolitan.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya, BLU BRT memerlukan Standar Pelayanan Minimal yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja serta memberikan pelayanan yang standar. Untuk kepentingan itu disusun dan ditetapkanlah serangkaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi berbagai aspek operasional yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat terkait langsung dengan penyediaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tanpa kecuali sehingga SPM ini juga mengikat berbagai pihak yang ikut mendukung dan berpartisipasi dalam kelancaran pelayanan.

Diharapkan dengan perumusan SPM ini dapat memenuhi tuntutan masyarakat terutama di Kota Semarang untuk melayani kebutuhan transportasi publik yang handal dan profesional. Dampak bagi organisasi BLU BRT sendiri diharapkan dapat tercapai kemandirian secara organisasi dengan struktur organisasi yang *market-oriented* serta sumber daya manusia yang kompeten.

Untuk memenuhi kualitas BLU BRT sebagai layanan publik dan layanan angkutan umum dengan konsep BRT, sehingga diharapkan dapat memenuhi harapan bagi masyarakat Semarang dan sekitarnya maka diperoleh 4 (empat) substansi SPM yaitu Keandalan, Keamanan dan Keselamatan, Kemudahan dan Kenyamanan. Lebih lanjut dalam masing-masing substansi SPM diidentifikasi dan ditetapkan indikator-indikator SPM.

1. Keandalan Pelayanan

Keandalan pelayanan BRT dapat diukur dari kinerja 6 (enam) indikator yaitu :

- a. Rencana Headway
- b. Waktu menaikkan dan menurunkan penumpang

u

- c. Jarak antara pintu bus dan shelter
 - d. Kecepatan perjalanan
 - e. Keandalan armada
 - f. Konsistensi jam pelayanan
2. Keamanan dan Keselamatan
- Keamanan dan Keselamatan pada pelayanan BRT dapat diukur dari kinerja 4 (empat) indikatornya yaitu :
- a. Keamanan di dalam shelter
 - b. Keamanan di dalam bus
 - c. Keselamatan di dalam shelter
 - d. Keselamatan di dalam bus
3. Kemudahan
- Kemudahan pada pelayanan BRT diukur dari kinerja 5 indikator yaitu :
- a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang BRT
 - b. Kemudahan penjualan tiket
 - c. Kemudahan melaporkan kehilangan/menenemukan barang
 - d. Kemudahan menyampaikan pengaduan, memberikan saran
4. Kenyamanan
- Kenyamanan pada pelayanan BRT dapat diukur dari kinerja 8 (delapan) indikator yaitu :
- Kebersihan di dalam shelter
 - Kepadatan penumpang di dalam shelter
 - Kebersihan di dalam bus
 - Penerangan di dalam bus
 - Kepadatan penumpang di dalam bus
 - Suhu di dalam bus
 - Keandalan pengemudi

Diharapkan dengan perumusan SPM bagi ini dapat memenuhi tuntutan masyarakat terutama di Kota Semarang untuk melayani kebutuhan transportasi publik yang handal dan profesional.

B. TUJUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah BLU BRT bertujuan untuk :

1. Memastikan bahwa kebutuhan stakeholder yang terdiri dari Pemerintah Kota Semarang, Operator Bus, Penumpang, Lembaga Swadaya Masyarakat serta masyarakat umum dapat terpenuhi dengan perumusan yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 dan Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 61 tahun 2007 yang menyaratkan suatu organisasi memiliki Standar Pelayanan Minimal untuk menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

M

2. Mewujudkan Transmenjadi Badan Layanan Umum yang mandiri dalam pengelolaan keuangan dan sumber daya manusia yang berlandaskan *good corporate governance*, *akuntabilitas* dan *transparansi*.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana BLU BRT agar dapat memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
4. Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum dan budaya penggunaan angkutan umum.
5. Menyediakan pelayanan angkutan umum yang lebih dapat diandalkan dan berkualitas.
6. Mempercepat implementasi sistem jaringan BRT sesuai aspek efisiensi dan kemampuan masyarakat.

C. PENGERTIAN

Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Semarang adalah standar pelayanan berdasarkan kewenangan yang telah diserahkan, yang harus dilaksanakan Badan **Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah** untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang sekaligus merupakan akuntabilitas Pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan Pemerintah Kota Semarang kepada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Semarang.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan daerah - daerah Kota besar dalam lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan dalam Daerah Istimewa jogjakarta;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3817);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355):
5. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
6. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
7. 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 Indonesia Nomor 5679);



8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
9. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4503);
11. 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);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan penetapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Inonesia Nomor 4585);
13. Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah;
14. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum;
15. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2008 nomor 15);
16. Peraturan Walikota Semarang Nomor 28 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2008 Nomor 28);

E. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) BLU BRT

1. Standar Pelayanan BLU BRT adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen transportasu massal BRT yang minimal harus diselenggarakan oleh BLU BRT .
2. Indikator. Merupakan variabel ukuran atau tolok ukur yang dapat menunjukkan indikasi-indikasi terjadinya perubahan tertentu. Untuk mengukur kinerja BLU BRT ada beberapa indikator, yaitu :
 - a. Input, yang dapat mengukur bahan alat sistem prosedur atau orang yang memberikan pelayanan, prosedur tetap dan lain-lain.
 - b. Proses yang dapat mengukur perubahan pada saat pelayanan kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, pelayanan lain-lain.
 - c. Output yang dapat menjadi tolok ukur hasil yang dicapai
 - d. Outcome yang menjadi tolok ukur dan merupakan dampak dari hasil pelayanan terhadap pelayanan dan lain-lain.

M

- e. Benefit adalah tolok ukur dari keuntungan, biaya pelayanan yang lebih murah, dan peningkatan pendapatan operasional.
 - f. Impact adalah tolok ukur dampak lingkungan atau masyarakat yang menurun, meningkatnya derajat mobilitas masyarakat, meningkatnya kesejahteraan.
3. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan.
 4. Secara khusus selain pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dan stakeholder maka juga harus meningkatkan manajemen yang meliputi :
 - a. Manajemen Sumber Daya Manusia;
 - b. Manajemen Keuangan;
 - c. Manajemen Sistem Informasi;
 - d. Sarana Prasarana;
 - e. Mutu pelayanan.

F. INDIKATOR KINERJA PELAYANAN MANAJEMEN BRT

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Keandalan Pelayanan	Rencana Headway	Rencana Headway	Rencana Headway adalah standar maksimal jeda waktu keberangkatan antar bus pada saat peak dan off time	Seluruh koridor	Penetapan headway di ujung pada saat peak \leq 10 menit dan off peak \leq 20 menit
		Waktu Menaikkan dan Menurunkan Penumpang (dwell time)	Waktu yang dibutuhkan bus berhenti di shelter untuk menurunkan dan menaikkan penumpang	Seluruh armada	Waktu pemberhentian bus di shelter untuk menurunkan dan menaikkan penumpang maksimal 20 detik (shelter kecil) dan maksimal 30 detik (shelter besar)
	Jarak Antara Pintu Bus dan Shelter	Jarak celah antara pintu bus dan pintu shelter pada saat naik turun penumpang secara lateral (jarak antara pintu bus dan pintu shelter), vertikal (perbedaan tinggi antara dermaga shelter dan lantai bus),	Seluruh armada	Deviasi jarak celah antara pintu bus dan shelter pada saat menaikkan / menurunkan penumpang secara lateral $<$ 15 cm, vertikal $<$ 5 cm	
	Kecepatan Perjalanan	Kecepatan perjalanan adalah jarak rute terhadap waktu perjalanan rata-rata	Seluruh armada	Kecepatan perjalanan tertinggi adalah 30 km/jam, dan terendah adalah 18 km/jam	
	Kehandalan Armada	Pada prinsipnya armada yang handal adalah armada yang tidak diperkenankan mengalami gangguan saat beroperasi. Indikator keandalan armada adalah adanya berbagai macam gangguan operasi/kerusakan yang menyebabkan bus berhenti beroperasi	Seluruh armada	Maksimum gangguan operasi bus akibat berbagai macam gangguan operasi/kerusakan adalah 10 (sepuluh) kejadian dari 200.000 km layanan BRT	
	Konsistensi Jam Pelayanan	Konsistensi jam operasi adalah ketepatan waktu awal dan akhir operasional BRT yaitu Jam Buka Locket Tiket dan Jam Tutup Locket Tiket	Seluruh Pelayanan	Tepat waktu artinya pelayanan di Locket Tiket Buka sesuai dengan jadwal dimulainya Layanan dan Locket Tiket Tutup sesuai dengan berakhirnya jadwal layanan	

M

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Keselamatan dan Keamanan	Keselamatan dan Keamanan	Keamanan di Shelter	Angka kriminalitas di dalam shelter adalah jumlah penumpang di dalam shelter yang menjadi korban tindak pidana. Tindak Pidana mencakup : kecopetan, tindak asusila dan tindakan pidana lainnya	Seluruh Shelter BRT	Tidak adanya Jumlah korban tindak pidana
		Keamanan di Bus	Indikator keamanan di dalam bus digambarkan melalui angka kriminalitas dihitung dari jumlah penumpang yang menjadi korban tindak pidana selama penumpang berada dalam bus. Tindak pidana mencakup : pencopetan, tindak asusila dan pidana lainnya	Seluruh Armada	Tidak adanya Jumlah korban tindak pidana
		Keselamatan di Shelter	Keselamatan di dalam shelter digambarkan dengan angka kecelakaan/insiden yang dalam shelter dihitung dari jumlah penumpang korban kecelakaan/insiden yang terjadi di dalam shelter	Seluruh Shelter	Tidak adanya Jumlah korban kecelakaan / insiden
		Keselamatan di Bus	Keselamatan di dalam bus digambarkan dengan angka kecelakaan / insiden yang dalam bus dihitung dari jumlah penumpang korban kecelakaan / insiden yang terjadi di dalam bus	Seluruh armada	Tidak ada Jumlah korban kecelakaan/insiden

10

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Kemudahan	Kelancaran dan Kenyamanan	Kemudahan mendapatkan informasi	Ketersediaan informasi dan kemudahan penumpang/calon penumpang untuk mendapatkan Informasi tentang dengan mudah melalui, Media Pengumuman di Shelter, serta media informasi lainnya.	Seluruh Layanan	informasi koridor dan time table tersedia secara akurat dan terbaru di semua shelter dan bus
		Kecepatan penjualan tiket	Waktu yang diperlukan penumpang untuk membeli tiket di Shelter. Perhitungan waktu dimulai dari penyerahan uang oleh penumpang sampai ke penerimaan tiket dan uang kembalian.	Seluruh Shelter	Kecepatan waktu transaksi tiket di loket 15 detik dengan toleransi 20% pada off peak hours atau 20% pada peak hour;
		Kemudahan melaporkan Kehilangan / Menemukan Barang	Kemudahan penumpang/calon penumpang dalam melaporkan kehilangan / menemukan barang	Seluruh Layanan	<ul style="list-style-type: none"> pelaporan dapat dilayani di setiap Shelter dengan waktu pelayanan kurang dari 30 menit ; pelaporan di respon dalam kurun waktu < 2 x 24 jam
		Kemudahan menyampaikan pengaduan/ memberikan saran	Kemudahan penumpang menyampaikan pengaduan/ memberikan saran.	Seluruh Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Shelter tersedia form pengaduan dan saran di setiap Shelter; pengaduan dan saran di respon dalam kurun waktu < 2 x 24 jam
		Kemudahan akses menuju /dari shelter	Waktu maksimum yang dibutuhkan penumpang dari ujung akses menuju shelter, dan sebaliknya, termasuk transit antar shelter.	Seluruh Layanan	Waktu maksimum 5 menit.

W

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Kenyamanan	Kenyamanan Penumpang	Kebersihan di dalam Shelter	Keadaan Shelter yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya, debu, sampah, dan bau. Kebersihan meliputi kebersihan di lantai shelter maupun interior ruang shelter.	Seluruh Shelter	Shelter bersih.
		Penerangan dalam Shelter	Kekuatan cahaya dalam Shelter sesuai standar	Seluruh Shelter	Minimum Kekuatan cahaya di dalam Shelter lebih besar atau sama dengan 75 watt
		Kepadatan Penumpang dalam Shelter	Jumlah maksimum penumpang di dalam Shelter	Seluruh Shelter	10 orang pada shelter kecil 20 orang pada shelter besar
		Kebersihan dalam Bus	Keadaan Bus yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya, debu, sampah, dan bau. Kebersihan meliputi kebersihan meliputi interior maupun exterior bus.	Seluruh Armada	bus bersih.
		Penerangan dalam Bus	Kekuatan cahaya di dalam bus sesuai standar	Seluruh Armada	Minimum Kekuatan cahaya di dalam Bus lebih besar atau sama dengan 75 watt
		Kepadatan Penumpang dalam Bus	Jumlah maksimum penumpang di dalam bus	Seluruh Armada	83 penumpang
		Suhu dalam Bus	Suhu di dalam bus sesuai dengan standar yang ditetapkan	Seluruh Armada	Suhu di dalam bus 26 C
		Kehandalan pengemudi	Ketrampilan pengemudi dalam mengemudikan bus	Seluruh Armada	Kepuasan penumpang terhadap akselerasi, deselerasi, gerakan menikung/belok bus

16

G. EVALUASI DAN PENINGKATAN KINERJA

Semua pelayanan minimal yang telah ada dijanjikan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan secara terus menerus perlu di evaluasi kinerjanya. Monitoring pelayanan dan pengumpulan data adalah salah satu kunci dari proses evaluasi. Monitoring dan pengumpulan data terkait pemenuhan standar minimal oleh BLU BRT dilakukan oleh 3 Pihak yang berbeda demi untuk menjaga konsistensi serta obyektifitas evaluasi. Ketiga pihak tersebut adalah :

- 1) Petugas Lapangan BLU BRT
- 2) Internal/ eksternal auditor BLU BRT
- 3) Surveyor Independen.

Masing-masing pihak mempunyai obyektif yang berbeda namun saling mendukung . petugas lapangan BLU BRT akan melakukan pencatatan dan pengolahan data yang dapat mengindikasikan substansi pelayanan yang disyaratkan. Pada beberapa data, proses pencatatan dan pengolahan data di BLU BRT seringkali dilakukan oleh petugas yang berlainan sesuai dengan kewenangannya. Sehingga pelaporan pada umumnya dilakukan oleh bagian yang mempunyai **kewenangan mengolah data serta menjadi penanggung jawab atas pencapaian substansi pelayanan yang disyaratkan.**

Pelaksanaan audit dapat dilakukan oleh pegawai BLU BRT maupun auditor yang ditunjuk oleh BLU BRT (Auditor Eksternal). Pelaksanaan Audit sifatnya bukan hanya untuk memperoleh data yang deviasi dari hasil pengukuran rutin melainkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai penerpan SPM dalam operasionalnya.

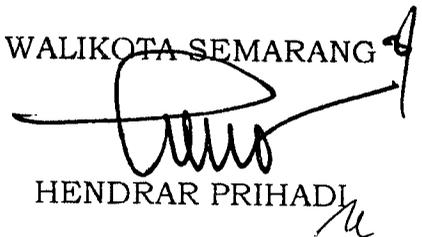
H. PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal BLU BRT merupakan pedoman bagi BLU BRT Kota Semarang dalam menyelenggarakan Pelayanan Minimal yang wajib dilaksanakan sesuai dengan kewenangannya di bidang transportasi.

Standar pelayanan Minimal BLU BRT terminal mangkang Kota Semarang disusun dan ditetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan sumber daya manusia, saran dan prasarana yang diselenggarakan oleh BLU BRT Kota Semarang.

Selain Memberikan jaminan adanya kepastian pelayanan BLU BRT Kota Semarang diharapkan dapat menyelenggarakan fungsinya dalam menjalankan pelayanan yang terjangkau dan merata serta mewngutamakan kepedulian kepada masyarakat yang tidak mampu.

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

G. EVALUASI DAN PENINGKATAN KINERJA

Semua pelayanan minimal yang telah ada dijanjikan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan secara terus menerus perlu di evaluasi kinerjanya. Monitoring pelayanan dan pengumpulan data adalah salah satu kunci dari proses evaluasi. Monitoring dan pengumpulan data terkait pemenuhan standar minimal oleh BLU BRT dilakukan oleh 3 Pihak yang berbeda demi untuk menjaga konsistensi serta obyektifitas evaluasi. Ketiga pihak tersebut adalah :

- 1) Petugas Lapangan BLU BRT
- 2) Internal/ eksternal auditor BLU BRT
- 3) Surveyor Independen.

Masing -masing pihak mempunyai obyektif yang berbeda namun saling mendukung . petugas lapangan BLU BRT akan melakukan pencatatan dan pengolahan data yang dapat mengindikasikan substansi pelayanan yang disyaratkan. Pada beberapa data, proses pencatatan dan pengolahan data di BLU BRT seringkali di lakukan oleh petugas yang berlainan sesuai dengan kewenangannya. Sehingga pelaporan pada umumnya dilakukan oleh bagian yang mempunyai kewenangan mengolah data serta menjadi penanggung jawab atas pencapaian substansi pelayanan yang disyaratkan.

Pelaksanaan audit dapat dilakukan oleh pegawai BLU BRT maupun auditor yang ditunjuk oleh BLU BRT (Auditor Eksternal). Pelaksanaan Audit sifatnya bukan hanya untuk memperoleh data yang deviasi dari hasil pengukuran rutin melainkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai penerpan SPM dalam operasionalnya.

H. PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal BLU BRT merupakan pedoman bagi BLU BRT Kota Semarang dalam menyelenggarakan Pelayanan Minimal yang wajib dilaksanakan sesuai dengan kewenangannya di bidang transportasi.

Standar pelayanan Minimal BLU BRT terminal mangkang Kota Semarang disusun dan ditetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan sumber daya manusia, saran dan prasarana yang diselenggarakan oleh BLU BRT Kota Semarang.

Selain Memberikan jaminan adanya kepastian pelayanan BLU BRT Kota Semarang diharapkan dapat menyelenggarakan fungsinya dalam menjalankan pelayanan yang terjangkau dan merata serta mewngutamakan kepedulian kepada masyarakat yang tidak mampu.

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI

G. EVALUASI DAN PENINGKATAN KINERJA

Semua pelayanan minimal yang telah ada dijanjikan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan secara terus menerus perlu di evaluasi kinerjanya. Monitoring pelayanan dan pengumpulan data adalah salah satu kunci dari proses evaluasi. Monitoring dan pengumpulan data terkait pemenuhan standar minimal oleh BLU BRT dilakukan oleh 3 Pihak yang berbeda demi untuk menjaga konsistensi serta obyektifitas evaluasi. Ketiga pihak tersebut adalah :

- 1) Petugas Lapangan BLU BRT
- 2) Internal/ eksternal auditor BLU BRT
- 3) Surveyor Independen.

Masing –masing pihak mempunyai obyektif yang berbeda namun saling mendukung . petugas lapangan BLU BRT akan melakukan pencatatan dan pengolahan data yang dapat mengindikasikan substansi pelayanan yang disyaratkan. Pada beberapa data, proses pencatatan dan pengolahan data di BLU BRT seringkali di lakukan oleh petugas yang berlainan sesuai dengan kewenangannya. Sehingga pelaporan pada umumnya dilakukan oleh bagian yang mempunyai kewenangan mengolah data serta menjadi penanggung jawab atas pencapaian substansi pelayanan yang disyaratkan.

Pelaksanaan audit dapat dilakukan oleh pegawai BLU BRT maupun auditor yang ditunjuk oleh BLU BRT (Auditor Eksternal). Pelaksanaan Audit sifatnya bukan hanya untuk memperoleh data yang deviasi dari hasil pengukuran rutin melainkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai penerpan SPM dalam operasionalnya.

H. PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal BLU BRT merupakan pedoman bagi BLU BRT Kota Semarang dalam menyelenggarakan Pelayanan Minimal yang wajib dilaksanakan sesuai dengan kewenangannya di bidang transportasi.

Standar pelayanan Minimal BLU BRT terminal mangkang Kota Semarang disusun dan ditetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan sumber daya manusia, saran dan prasarana yang diselenggarakan oleh BLU BRT Kota Semarang.

Selain Memberikan jaminan adanya kepastian pelayanan BLU BRT Kota Semarang diharapkan dapat menyelenggarakan fungsinya dalam menjalankan pelayanan yang terjangkau dan merata serta mewngutamakan kepedulian kepada masyarakat yang tidak mampu.

WALIKOTA SEMARANG



HENDRAR PRIHADI