

**KRITERIA LAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DENGAN KERETA API RINGAN (LIGHT RAIL TRANSIT)
SESUAI DENGAN PERATURAN GUBERNUR NO. 95 TAHUN 2019 TENTANG SPM MRT & LRT**

Stasiun

No	Kriteria	Parameter	Output Layanan	Nilai Ketercapaian
1	Keselamatan	SOP	Tersedianya SOP penanganan keadaan darurat (Bencana alam, Terorisme, dan gangguan operasional lainnya) yang telah disetujui oleh Pemerintah	100%
		Petugas	Tersedianya petugas Security Sekurang-kurangnya 4 (empat) petugas keamanan disesuaikan dengan luas masing-masing Stasiun	
		Informasi dan Fasilitas	Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat sekurang-kurangnya berupa: Pos Kesehatan, Tenaga Medis, Kotak P3K dan tabung oksigen, Kursi roda, Tandu di setiap stasiun Tersedianya rambu Petunjuk Evakuasi yang mudah terlihat	
2	Keamanan	SOP	Tersedianya SOP penanganan keadaan overcrowded dan pengalihan angkutan (stasiun ditutup sementara)	100%
		Petugas	Petugas Security yang terlatih dan tersertifikasi	
		Informasi dan Fasilitas	Tersedianya informasi visual untuk nomor telepon darurat dan layanan pengaduan	
3	Kehandalan	Petugas	Petugas yang terlatih dengan Durasi transaksi max 150 detik / transaksi	100%
		Fasilitas	Tersedianya Loker penjualan tiket, Vending machine, fare adjustment	
		Informasi	Tersedianya informasi visual tentang Peta jaringan, Jadwal dan waktu kedatangan	
4	Kenyamanan	Petugas	Tersedianya petugas Cleaning service	100%
		Fasilitas	Tersedianya fasilitas pengatur Sirkulasi udara, musala, toilet, nursing room, akses naik turun stasiun (tangga, escalator, lift), parkir sepeda, petunjuk waktu & tempat sampah	
		Informasi	Tersedianya Rambu petunjuk fasilitas yang mudah dipahami dan terlihat jelas	
5	Kemudahan	Fasilitas	Tersedianya fasilitas penunjang pelayanan penumpang (mesin ATM, Tenan)	100%
		Informasi	Tersedianya informasi visual tentang Angkutan lanjutan, gangguan operasional, totem arah stasiun, tarif & denah stasiun	
6	Kesetaraan	Fasilitas	Tersedianya Tempat duduk prioritas, kursi roda	100%
		Petugas	Tersedianya Petugas yang terlatih untuk melayani penumpang berkebutuhan khusus (security & stasiun staf)	

Kereta

No	Kriteria	Parameter	Output Layanan	Nilai Ketercapaian
1	Keselamatan	SOP	Tersedianya SOP Evakuasi penumpang saat keadaan darurat	100%
		Peralatan dan perlengkapan	Tersedianya APAR, tangga darurat, kotak P3K	
		Informasi	Tersedianya monitor untuk penyampaian informasi visual dan audio tentang edukasi penumpang	
2	Keamanan	Peralatan	Tersedianya CCTV minimal 2 unit per kereta tanpa ada blind spot	100%
		Petugas	Tersedianya petugas Security minimal 1 orang per 2 kereta	
		Informasi	Tersedianya informasi visual tentang Nomor Telepon darurat	
3	Kehandalan	Ketepatan waktu	Sesuai GAPEKA, dengan keterlambatan maksimal di stasiun tujuan akhir adalah 5 menit	100%
		Informasi keterlambatan dan posisi pintu terbuka/tertutup	informasi disampaikan secara Audio (Intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada namun tidak lebih dari 95 dB) dan visual	
4	Kenyamanan	Petugas	Tersedianya Petugas OTC minimal 1 orang / 2 kereta	100%
		Fasilitas	Suhu maksimal 27, Tersedianya fasilitas pegangan tangan untuk penumpang berdiri berupa hand grip dan hand rail	
5	Kemudahan	Informasi rute, posisi kereta dan gangguan operasional	Informasi disampaikan secara Audio (Intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada namun tidak lebih dari 95 dB) dan visual	100%
6	Kesetaraan	Fasilitas	Tersedianya Ruang untuk kursi roda, tempat duduk prioritas	100%
		Informasi	Tersedianya petunjuk tempat duduk prioritas	