



BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 39 TAHUN 2025

PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT

NOMOR 38 TAHUN 2025

TENTANG

PENYELENGGARAAN ANGKUTAN SEWA KHUSUS BERBASIS APLIKASI
DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

Menimbang : a. bahwa untuk mendorong peningkatan ekonomi masyarakat, diperlukan peningkatan dan kemudahan pergerakan masyarakat melalui penyediaan angkutan sewa khusus;

b. bahwa sesuai ketentuan Pasal 7 ayat (2) huruf b, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, Gubernur memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang melampaui daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) Provinsi;

c. bahwa untuk memberikan arah, landasan dan kepastian hukum kepada semua pihak yang terkait penyelenggaraan angkutan sewa khusus berbasis aplikasi, maka diperlukan pengaturan dalam penyelenggaraannya;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus Berbasis Aplikasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720);

3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);

4. 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);
5. 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) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
7. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 163, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6809);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317) sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);

12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 225);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 85 Tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1280);
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1675) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 311);
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Angkutan Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 648);
17. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2013 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 92) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2018 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 134);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN GUBERNUR TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN SEWA KHUSUS BERBASIS APLIKASI DI PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Nusa Tenggara Barat.
4. Kabupaten/Kota adalah Kabupaten/Kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat.
5. Dinas adalah Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat.
6. Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan orang dan/atau barang dengan dipungut bayaran.
7. Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.
8. Angkutan Sewa Khusus adalah pelayanan Angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.
9. Perusahaan Angkutan Sewa Khusus adalah badan hukum atau pelaku usaha mikro atau pelaku usaha kecil yang menyelenggarakan jasa Angkutan Sewa Khusus.
10. Aplikasi adalah serangkaian sistem perangkat lunak yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna.
11. Perusahaan Aplikasi adalah penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan aplikasi berbasis teknologi di bidang transportasi darat.
12. Pengemudi adalah orang yang mengemudikan Angkutan Sewa Khusus menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi dan memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum sesuai golongan kendaraan.
13. Kawasan Perkotaan adalah kesatuan wilayah terbangun dengan kegiatan utama bukan pertanian, memiliki kepadatan penduduk yang tinggi, fasilitas prasarana jaringan transportasi jalan, dan interaksi kegiatan antar kawasan yang menimbulkan mobilitas penduduk yang tinggi.

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Dinas, perusahaan angkutan sewa khusus, perusahaan aplikasi, pengemudi angkutan sewa khusus, serta pihak terkait dalam penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus berbasis Aplikasi di Provinsi NTB.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk:
 - a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus berbasis aplikasi di Daerah; dan
 - b. mewujudkan penyelenggaraan angkutan sewa khusus yang aman, nyaman, tertib, lancar dan ramah di lingkungan serta berdaya guna dan berhasil guna bagi Masyarakat.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Gubernur ini meliputi:

- a. kriteria pelayanan;
- b. penetapan wilayah operasi dan perencanaan kebutuhan;
- c. Perusahaan Angkutan Sewa Khusus berbasis Aplikasi;
- d. penggunaan Aplikasi berbasis teknologi informasi;
- e. peran serta masyarakat;
- f. tata cara pengenaan sanksi administratif; dan
- g. pengendalian, pembinaan, dan pengawasan.

BAB II

KRITERIA PELAYANAN

Pasal 4

Pelayanan Angkutan Sewa Khusus harus memenuhi kriteria pelayanan sebagai berikut:

- a. wilayah operasi berada di dalam Kawasan Perkotaan, dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya;
- b. tidak terjadwal;
- c. pelayanan dari pintu ke pintu;
- d. tujuan perjalanan ditentukan oleh pengguna jasa;
- e. besaran tarif angkutan tercantum pada aplikasi berbasis teknologi informasi;
- f. memenuhi Standar Pelayanan Minimal; dan
- g. pemesanan layanan dilakukan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 menggunakan Kendaraan Bermotor Umum dengan batasan kapasitas silinder paling sedikit 1.000 (seribu) centimeter kubik.
- (2) Kendaraan Bermotor Umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melengkapi perizinan Angkutan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk pelayanan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan meliputi:
 1. mobil penumpang sedan; dan/atau
 2. mobil penumpang bukan sedan;
 - b. menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi, atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. memenuhi persyaratan Standar Pelayanan Minimal;
 - d. dilengkapi dengan aplikasi yang menunjukkan besaran tarif yang dikenakan pada penumpang dan identitas pengemudi dan kendaraan yang tertera di aplikasi;
 - e. dilengkapi dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi yang dapat merekam kecepatan kendaraan dan perilaku pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan;
 - f. dilengkapi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;
 - g. mencantumkan alamat surat elektronik dan nomor telepon layanan pengaduan masyarakat yang ditempatkan di dalam kendaraan dan mudah terbaca oleh Pengguna Jasa;
 - h. menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor yang teregistrasi di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat;
 - i. usia maksimal kendaraan 10 (sepuluh) tahun dari tahun pembuatan atau perakitan;
 - j. dilengkapi tanda khusus berupa stiker yang ditempatkan di kaca depan sebelah kanan.
- (4) Tanda khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf j dibebankan pada Dinas.
- (5) Bentuk dan ukuran tanda khusus untuk Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 6

- (1) Pengemudi Angkutan Sewa Khusus yang terdaftar pada Perusahaan Angkutan Sewa Khusus, wajib memenuhi persyaratan pengemudi sebagai berikut:
 - a. berperilaku baik, ramah tamah, sopan, dan santun;
 - b. sehat fisik jasmani dan rohani;
 - c. memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan benar;
 - d. memiliki kemampuan pemahaman daerah tujuan wisata;
 - e. menggunakan pakaian yang rapi, sopan, bersih, wangi dan bersepatu dalam operasional sehari-hari; dan
 - f. memiliki Surat Keterangan domisili di wilayah Provinsi.

BAB III PENETAPAN WILAYAH OPERASI DAN PERENCANAAN KEBUTUHAN

Pasal 7

- (1) Wilayah operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan mempertimbangkan:
 - a. penetapan klasifikasi Kawasan Perkotaan;
 - b. perkiraan kebutuhan jasa Angkutan Sewa Khusus;
 - c. perkembangan daerah kota atau perkotaan; dan
 - d. tersedianya prasarana jalan yang memadai.
- (2) Wilayah operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Wilayah Pulau Lombok (Zona I);
 - b. Wilayah Kabupaten Sumbawa dan Kabupaten Sumbawa Barat (Zona II); dan
 - c. Wilayah Kabupaten Dompu, Kota Bima, dan Kabupaten Bima (Zona III).
- (3) Pelayanan Angkutan Sewa Khusus dapat melewati wilayah operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) hanya untuk menyelesaikan pemesanan layanan.

Pasal 8

- (1) Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan Angkutan Sewa Khusus pada suatu wilayah perlu disusun rencana kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus.
- (2) Penyusunan rencana kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi kegiatan:
 - a. penelitian jumlah bangkitan perjalanan;
 - b. penentuan variabel yang berpengaruh terhadap bangkitan perjalanan;
 - c. penentuan model perhitungan bangkitan perjalanan;

- d. perhitungan bangkitan perjalanan untuk kondisi sekarang dan 5 (lima) tahun yang akan datang; dan
 - e. pengonversian jumlah perjalanan orang menjadi jumlah Kendaraan Bermotor Umum, dengan mempertimbangkan tingkat penggunaan Kendaraan Bermotor Umum dan kapasitas Kendaraan Bermotor Umum yang akan melayani.
- (3) Rencana kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Gubernur setelah dilakukan kajian dengan pemangku kepentingan.
- (4) Rencana kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling sedikit memuat:
- a. perkiraan kebutuhan jasa Angkutan Sewa Khusus dalam Kawasan Perkotaan yang melampaui 1 (satu) daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi;
 - b. kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus untuk melayani permintaan jasa angkutan orang; dan
 - c. alokasi kebutuhan untuk masing-masing daerah kabupaten/kota dalam Kawasan Perkotaan yang melampaui 1 (satu) daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi.

Pasal 9

- (1) Rencana kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 diumumkan kepada masyarakat dan digunakan sebagai dasar dalam pembinaan.
- (2) Rencana kebutuhan Kendaraan Bermotor Umum Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai kebutuhan.

Pasal 10

- (1) Penambahan dan pengurangan alokasi kebutuhan kendaraan Angkutan Sewa Khusus dapat dilakukan antar kabupaten/kota baik dalam satu wilayah operasi maupun antar wilayah operasi.
- (2) Penambahan dan pengurangan alokasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan selama masih ada sisa alokasi kebutuhan kendaraan Angkutan Sewa Khusus yang belum digunakan berdasarkan penetapan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3).

BAB IV
PERUSAHAAN ANGKUTAN SEWA KHUSUS BERBASIS APLIKASI

Pasal 11

- (1) Perusahaan Angkutan Sewa Khusus wajib memiliki izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.
- (2) Izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya sebagai retribusi daerah
- (3) Pemberian izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 12

- (1) Perusahaan Angkutan Sewa Khusus harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Badan hukum Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk:
 - a. badan usaha milik negara;
 - b. badan usaha milik daerah;
 - c. perseroan terbatas; atau
 - d. koperasi.
- (3) Selain badan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) penyelenggara Angkutan Sewa Khusus dapat dilakukan oleh pelaku usaha mikro atau pelaku usaha kecil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

Perusahaan Angkutan Sewa Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 harus:

- a. melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang diberikan;
- b. mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal;
- c. melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan, untuk perusahaan Angkutan Sewa Khusus yang berbentuk badan hukum;
- d. melaksanakan komitmen keselamatan, untuk pelaku usaha mikro atau pelaku usaha kecil dalam bentuk surat pernyataan;
- e. mendaftarkan pengemudi dalam *e-logbook*;
- f. memberikan bukti pembayaran kepada Pengguna Jasa;
- g. mengasuransikan tanggung jawab, yaitu berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut;
- h. memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit;

- i. melaporkan apabila terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; dan
- j. melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada Gubernur melalui Dinas, paling sedikit memuat:
 1. jumlah kendaraan; dan
 2. jumlah penumpang.

Pasal 14

Perusahaan Angkutan Sewa Khusus dapat mengembangkan usaha di kota/kabupaten lain dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. wajib membuka kantor cabang;
- b. menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan wilayah operasi;
- c. melaporkan dan mendaftarkan Perusahaan Angkutan Sewa Khusus kepada Pemerintah Kota/Kabupaten sesuai dengan domisili cabang atau perusahaan yang bersangkutan; dan
- d. menunjuk penanggung jawab cabang Perusahaan Angkutan Sewa Khusus yang mewakili perusahaan.

BAB V

PENGUNAAN APLIKASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Pasal 15

Perusahaan Angkutan Sewa Khusus dapat menyelenggarakan aplikasi di bidang transportasi darat secara mandiri atau bekerja sama dengan Perusahaan Aplikasi.

Pasal 16

Perusahaan Aplikasi dilarang:

- a. menetapkan tarif; dan
- b. memberikan promosi tarif di bawah tarif batas bawah yang telah ditetapkan.

Pasal 17

(1) Perusahaan Aplikasi wajib:

- a. berbadan hukum Indonesia;
- b. mengutamakan aspek keselamatan dan keamanan transportasi;
- c. memberikan perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan akses *Digital Dashboard* kepada Gubernur melalui Dinas;
- e. memberikan akses aplikasi hanya kepada Pengemudi yang kendaraannya telah memiliki izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus berupa Kartu Elektronik Standar Pelayanan;
- f. bekerja sama dengan Perusahaan Angkutan Umum yang telah memiliki izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dalam merekrut pengemudi;

- g. membuka kantor cabang dan menunjuk penanggung jawab kantor cabang di kota sesuai dengan wilayah operasi;
 - h. memberikan laporan setiap tahun berisi resume *digital dashboard* dan utilisasi armada kepada Perusahaan Angkutan Sewa Khusus yang menjadi mitra kerjanya dengan tembusan kepada Dinas;
 - i. menerapkan pembatasan operasi sesuai wilayah operasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2);
 - j. menerapkan pembatasan zona operasi wilayah yang memiliki otoritas tertentu seperti bandara, pelabuhan dan/atau tempat lain;
 - k. memberikan asuransi jaminan kematian dan jaminan kecelakaan kerja kepada Pengemudi.
- (2) Akses *Digital Dashboard* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d paling sedikit memuat:
- a. nama perusahaan, penanggung jawab, dan alamat Perusahaan Aplikasi;
 - b. data seluruh Perusahaan Angkutan Sewa Khusus yang bekerja sama;
 - c. data seluruh Kendaraan dan pengemudi;
 - d. akses monitoring operasional pelayanan berupa data transaksi pemesanan melalui aplikasi termasuk asal dan tujuan perjalanan dan tarif; dan
 - e. layanan pengaduan konsumen berupa telepon dan surat elektronik Perusahaan Aplikasi.

BAB VII PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 18

- (1) Masyarakat berhak untuk berperan serta dalam penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. memberikan masukan kepada instansi pembina lalu lintas dan angkutan jalan dalam penyempurnaan peraturan perundang-undangan, pedoman dan standar teknis di bidang Angkutan Sewa Khusus;
 - b. memantau pelaksanaan pelayanan Angkutan Sewa Khusus yang dilakukan oleh Perusahaan Angkutan Sewa Khusus dan Perusahaan Aplikasi;

- c. melaporkan Perusahaan Angkutan Sewa Khusus atau Perusahaan Aplikasi yang tidak memiliki perizinan berusaha dan/atau melakukan penyimpangan perizinan berusaha kepada instansi pemberi izin dan/ atau instansi yang diberi wewenang peraturan perundang-undangan untuk menegakkan ketentuan perizinan berusaha;
 - d. memberikan masukan kepada instansi pembina lalu lintas dan angkutan jalan dalam perbaikan pelayanan Angkutan Sewa Khusus; dan/atau
 - e. memelihara sarana dan prasarana Angkutan Sewa Khusus dan ikut menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran Angkutan Sewa Khusus.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c harus disertai bukti berupa:
- a. foto; dan
 - b. keterangan penyimpangan.
- (4) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Gubernur melalui Dinas baik secara elektronik maupun non elektronik.
- (5) Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (4) mempertimbangkan dan menindaklanjuti masukan dan pendapat yang disampaikan oleh masyarakat.

BAB VIII SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 19

- (1) Pelanggaran diklasifikasikan menjadi:
- a. pelanggaran ringan;
 - b. pelanggaran sedang; dan
 - c. pelanggaran berat.
- (2) Pelanggaran ringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. tidak melaporkan apabila terjadi perubahan kepengurusan perusahaan dan/atau koperasi;
 - b. tidak melaporkan apabila terjadi perubahan domisili perusahaan dan/atau koperasi;
 - c. tidak melaporkan kegiatan operasional Angkutan Sewa Khusus secara berkala;
 - d. pengurangan atau penambahan identitas Kendaraan;
 - e. tidak memelihara kebersihan dan kenyamanan Kendaraan yang dioperasikan;
 - f. tidak mengumumkan tarif berlaku; dan
 - g. tidak mencantumkan besaran tarif pada aplikasi.

- (3) Pelanggaran sedang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pelanggaran besaran tarif Angkutan;
 - b. belum melunasi iuran wajib pertanggungan kecelakaan dan tanggung jawab pengangkut;
 - c. memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan;
 - d. tidak mengembalikan surat keputusan izin penyelenggaraan dan/atau Kartu Elektronik Standar Pelayanan setelah terjadi perubahan izin penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;
 - e. mempekerjakan awak kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan dan bukan merupakan pengemudi dari Perusahaan Angkutan Sewa Khusus yang bersangkutan;
 - f. mengoperasikan kendaraan tidak sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan izin penyelenggaraan yang dimiliki;
 - g. tidak mematuhi ketentuan waktu kerja dan waktu istirahat bagi pengemudi;
 - h. mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang ditetapkan; dan
 - i. tidak melakukan pembayaran denda administratif atas pelanggaran ringan.
- (4) Pelanggaran berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. menggunakan Kartu Elektronik Standar Pelayanan ganda;
 - b. mengoperasikan kendaraan melampaui wilayah operasi yang telah ditetapkan;
 - c. memalsukan Surat Tanda Nomor Kendaraan, Kartu Elektronik Standar Pelayanan, buku perawatan berkala kendaraan dari Agen Pemegang Merek (APM);
 - d. mengoperasikan kendaraan tidak dilengkapi Surat Tanda Nomor Kendaraan, Kartu Elektronik Standar Pelayanan, dan buku perawatan berkala kendaraan bermotor sesuai dengan standar dari Agen Pemegang Merek (APM);
 - e. mengoperasikan kendaraan yang telah habis masa berlaku izin penyelenggaraannya;
 - f. melakukan kelalaian pengoperasian kendaraan sehingga menimbulkan kecelakaan yang mengakibatkan korban jiwa; dan
 - g. tidak melakukan pembayaran denda administratif atas pelanggaran sedang.

Pasal 20

Pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 diperoleh melalui:

- a. hasil pengawasan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa kendaraan bermotor;
- b. hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Gubernur melalui Dinas;
- c. laporan dari masyarakat;
- d. informasi dari media massa; dan/atau
- e. laporan dari Perusahaan Aplikasi.

Pasal 21

- (1) Gubernur melalui Dinas memberikan sanksi administratif kepada Perusahaan Angkutan Sewa Khusus dan/atau Perusahaan Aplikasi berdasarkan laporan atau informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembekuan izin penyelenggaraan; dan
 - c. pencabutan izin penyelenggaraan.

Pasal 22

- (1) Sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (2) huruf a dikenakan paling banyak 2 (dua) kali dengan jangka waktu masing-masing 30 (tiga puluh) hari.
- (2) Dalam hal pemegang izin dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pengenaan peringatan tertulis tidak melaksanakan perbaikan terhadap pelanggaran yang dilakukan, dikenakan sanksi pembekuan izin berupa pembekuan Kartu Elektronik Standar Pelayanan.
- (3) Dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal pembekuan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pemegang izin penyelenggara Angkutan Sewa Khusus tidak melaksanakan perbaikan terhadap pelanggaran yang dilakukan, dikenakan sanksi pencabutan izin yang berupa pencabutan Kartu Elektronik Standar Pelayanan.

Pasal 23

- (1) Pelanggaran ringan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) huruf a dikenakan sanksi administratif berupa surat peringatan pertama dan surat peringatan kedua.
- (2) Dalam hal tidak memenuhi peringatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan pembekuan izin penyelenggaraan paling lama 3 (tiga) bulan dan tidak diperbolehkan memperluas usaha paling lama 6 (enam) bulan.

Pasal 24

- (1) Pelanggaran sedang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) huruf b, dikenakan sanksi administratif berupa surat peringatan pertama dan surat peringatan kedua.
- (2) Dalam hal tidak memenuhi peringatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan pembekuan izin penyelenggaraan paling singkat 3 (tiga) bulan dan paling lama 6 (enam) bulan serta tidak diperbolehkan memperluas usaha paling lama 12 (dua belas) bulan.

Pasal 25

- (1) Pelanggaran berat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) huruf c dikenakan sanksi administratif berupa pembekuan izin penyelenggaraan paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 12 (dua belas) bulan.
- (2) Dalam hal tidak melakukan perbaikan pelanggaran berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan pencabutan izin penyelenggaraan.

BAB IX

PENGENDALIAN, PEMBINAAN, DAN PENGAWASAN

Pasal 26

- (1) Gubernur melaksanakan pengendalian, pembinaan, dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus berbasis aplikasi.
- (2) Pengendalian, pembinaan, dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim di bawah koordinasi Dinas Perhubungan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit terdiri dari unsur:
 - a. Dinas; dan
 - b. Perangkat Daerah terkait.
- (4) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat melibatkan instansi vertikal dan/atau organisasi penyelenggara angkutan jalan.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan
Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita
Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal 31 Desember 2025
GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

LALU MUHAMAD IQBAL

Diundangkan di Mataram
pada tanggal 31 Desember 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

LALU M. FAOZAL

BERITA DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2025 NOMOR 39

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



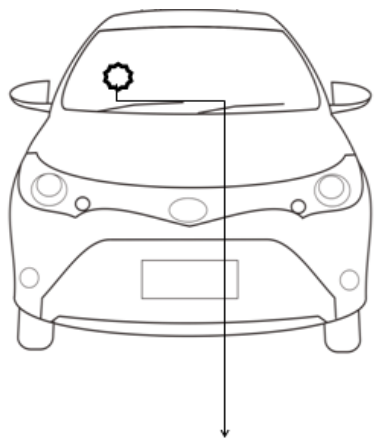
HUBAIDI

NIP. 19790607 200501 1 012

LAMPIRAN
PERATURAN GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR 38 TAHUN 2025
TENTANG
PENYELENGGARAAN ANGKUTAN SEWA
KHUSUS BERBASIS APLIKASI DI PROVINSI
NUSA TENGGARA BARAT

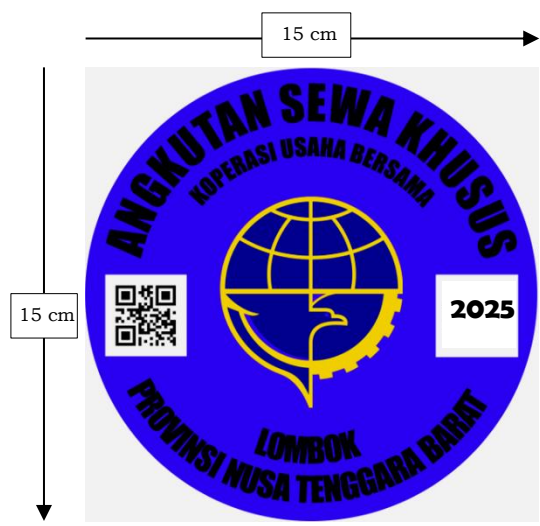
STIKER TANDA KHUSUS ANGKUTAN SEWA KHUSUS

A. PENEMPATAN STIKER TANDA KHUSUS ANGKUTAN SEWA KHUSUS



Stiker ditempatkan di kaca depan sebelah kanan

B. CONTOH STIKER TANDA KHUSUS ANGKUTAN SEWA KHUSUS



Kriteria Bahan
Terbuat dari bahan cetakan yang dapat memantulkan cahaya dan tidak mudah dilepas

GUBERNUR NUSA TENGGARA BARAT,

ttd

LALU MUHAMAD IQBAL