

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
STANDART PELAYANAN MINIMUM (SPM)
PT. MARGA SOLUSI PRIMA



Oleh:

Vatria Ari Pradana 1561182

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2019

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDART PELAYANAN MINIMUM (SPM)
PT. MARGA SOLUSI PRIMA

LAPORAN
KULIAH KERJA MAGANG (KKM)



Oleh:

Vatria Ari Pradana 1561182

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Magang,

Indra Kurniawan, S.Sos., MM

Kaprodi Manajemen,

Nurul Hidayati, SE., MM

Dosen Pembimbing Lapangan



M. Wiby Erton F

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang(KKM) ini dengan judul “Standart Pelayanan Minimum”. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Indra Kurniawan,S.Sos.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu. Nurul Hidayati, S.E selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak. M. Wibi Erton F selaku koordinator area layanan jalan tol Jombang – Mojokerto.
4. Semua karyawan atau staff PT. Marga Solusi Prima

Penulis menyadari bahwa dalam laporan KKM masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan KKM ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi laporan-laporan selanjutnya.

Jombang, 05 Maret 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Dan Manfaat	1
1.2.1 Tujuan	1
1.2.2. Manfaat	1
1.3. Lokasi, Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)	2
BAB IIGAMBARAN UMUM.....	3
2.1. Profil Perusahaan	3
2.1.1. Letak Geografis.....	3
2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	3
2.2.1. Visi.....	3
2.2.2. Misi	3
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	3
BAB IIIPELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	4
3.1. Standart Pelayanan Minimum	4
3.1.1. Prinsip Standart Pelayanna Minimum	4
3.2. Aspek Kajian Yang Terdapat Pada Objek KKM.....	5
3.2.1. Standart Pelayanan Minimum (SPM)	5
3.3. Hasil Pengamatan.....	5
BAB IVSIMPULAN DAN SARAN	6
4.1. Kesimpulan	6

4.2. Saran	6
------------------	---

Daftar Pustaka

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia menurut pemerintah pembangunan jalan yang ideal merupakan tonggak utama dalam mendukung perekonomian Indonesia. Beragam cara diupayakan pemerintah untuk membangun jalan-jalan tol mulai dari membuka lelang, menggunakan kontrak waktu dengan berbagai perusahaan dan lain-lain. untuk membuat jalan tol yang berkualitas tentunya ada beberapa yang harus diperhatikan oleh perusahaan pembangun jalan tol misalnya dari bahan baku dan perawatan berkala. Tidak hanya itu pelayanan dalam jalan tol selain dari bukti fisikpun juga sangat penting contohnya pelayanan dalam Derek maupun pelayanan lainnya.

1.2. Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah:

Untuk mengetahui bagaimana Standart Pelayanan Minimum PT. Marga Solusi Prima dalam pencapaian Visi dan Misi perusahaan.

1.2.2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM), antara lain :

1. Bagi mahasiswa.

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung di lapangan kerja.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.

2. Bagi Lembaga Perguruan.

1. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.

3. Bagi Instansi yang Bersangkutan

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dari kuliah kerja magang tersebut.
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.3. Lokasi, Waktu dan Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di:

Kantor operasional PT. Marga Solusi Primawilayah kerja Tol Mojokerto – Kertosono. Dan dilaksanakan dengan waktu 1 bulan mulai dari 4 Maret – 4 April 2019.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Profil Perusahaan

2.1.1. Letak Geografis

Kantor operasional PT. Marga Solusi Primaterletak beralamat di Jl, Akses tol Jombang.

2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

2.2.1. Visi

Menjadi salah satu perusahaan dengan pengelolaan terbaik di asia – pasifik.

2.2.2. Misi

Sejahtera bersama bangsa dengan memberi nilai terbaik kepada stake holder kami.

2.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Dikarenakan struktur organisasi pada perusahaan ini adalah merupakan data privasi perusahaan, maka dalam laporan ini tidak dapat menampilkan bagaimana kondisi struktur organisasinya.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

3.1. Standart Pelayanan Minimum

3.1.1. Prinsip Standart Pelayanna Minimum

- 1 Sinergi
 - 1 Bersikap kooperatif dalam pekerjaan
 - 2 Meningkatkan kerjasama dan koordinasi secara efektif dan produktif
 - 3 Mengutamakan kepentingan bersama
 - 4 Memberikan kontribusi secara optimal di dalam tim
 - 5 Memberikan inspirasi bagi orang lain
 - 6 Berkomunikasi secara terbuka
- 2 Inovatif
 - 1 Selalu berupaya mencari cara yang lebih baik
 - 2 Berani menyampaikan gagasan dan memanfaatkan setiap peluang yang ada
 - 3 Tidak cepat puas
 - 4 Berpikir terbuka terhadap perubahan dan gagasan baru
 - 5 Berani berpikir out of the box
- 3 Andal
 - 1 Bersikap positif, bertanggung jawab dan menjaga kejujuran
 - 2 Konsistensi antara kata dan perbuatan
 - 3 Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan

- 4 Bekerja secara cepat, cermat dan akurat
- 5 Selalu menjaga komitmen
- 6 Selalu berusaha meningkatkan kemampuan dan keahlian diri
- 4 Peduli
 - 1 Menjalin hubungan yang baik dengan orang lain
 - 2 Peka terhadap kondisi lingkungan
 - 3 Menjaga kelestarian lingkungan hidup
 - 4 Bekerja dengan memperhatikan kesehatan dan keselamatan kerja
 - 5 Berusaha saling membantu dalam menyelesaikan permasalahan

3.2. Aspek Kajian Yang Terdapat Pada Objek KKM

3.2.1. Standart Pelayanan Minimum (SPM)

Dalam memeberikan pelayanan yang maksimal pada pengguna jalan tol untuk itu pemerintah menentukan standar-standar apa saja yang memang minimal dijalankan oleh pihak pemberi jasa jalan tol. Pemerintah mengeluarkan Perpu No.16 Tahun 2014 tentang SPM jalan tol. Perpu ini dapat dilihat pada lampiran lembar akhir di laporan magang ini.

3.3. Hasil Pengamatan

SPM yang digunakan oleh PT. Marga Solusi Prima cukup baik karena sangat kompleks dalam pelaksanaannya. Mulai dari menyambut pengguna jalan masuk ke gerbang awal tol sampai jika pengguna jalan terjadi trouble selama penggunaan jalan tol

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari hasil KKM (Kuliah Kerja Magang) yang dilaksanakan di PT. Marga Solusi Prima dapat penulis tarik kesimpulan bahwa SPM itu sangat penting karena ini adalah pelayanan yang minim harus diberikan pemberi jasa ke konsumen

4.2. Saran

Berdasarkan pengamatan dan data yang diperoleh pengamat di objek kkm. SPM yang diterapkan oleh PT. Marga Solusi Prima sudah sangat ideal.

DAFTAR PUSTAKA

www.kemendishub.com

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Vatria Ari Pradana
 NIM : 1561182
 Program Study : Manajemen
 Tempat KKM : PT. Marga Solusi Prima
 Bagian/Bidang : Patroli

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	04/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	05/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	06/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	07/03/2019	Libur Hari Raya Nyepi	
	08/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	09/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	10/03/2019	Libur Umum Hari Minggu	
II	11/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	12/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	13/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	14/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	
	15/03/2019	1. Survey Lokasi 2. Collect Data	

	16/03/2019	1. Penyusunan Laporan	
	17/03/2019	Libur Umum Hari Minggu	
III	18/03/2019	1. Penyusunan Laporan	
	19/03/2019	1. Penyusunan Laporan	
	20/03/2019	1. Revisi Laporan	
	21/03/2019	1. Revisi Laporan	
	22/03/2019	1. Revisi Laporan	
	23/03/2019	1. Revisi Laporan	
	24/03/2019	Libur Umum Hari Minggu	
IV	25/03/2019	Penyusunan Laporan	
	26/03/2019	Penyusunan Laporan	
	27/03/2019	Penyusunan Laporan	
	28/03/2019	Penyusunan Laporan	
	29/03/2019	Penyusunan Laporan	
	30/03/2019	Penyusunan Laporan	
	31/03/2019	Libur Umum Hari Minggu	
	1/04/2019	Penyusunan Laporan	
	2/04/2019	Penyusunan Laporan	
	3/04/2019	Penyusunan Laporan	
	4/04/2019	Penyusunan Laporan	



**MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 16/PRT/M/2014**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** : a. bahwa Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna jalan tol dalam rangka pelayanan, oleh karena itu perlu dilakukan penyesuaian;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol;
- Mengingat** : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2013;
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
3. 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 14 Tahun 2014;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 295/PRT/M/2005 tentang Badan Pengatur Jalan Tol sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 27/PRT/M/2008;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- (1) Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol.
- (2) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.
- (3) Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum.
- (4) Badan Pengatur Jalan Tol yang selanjutnya disebut BPJT adalah badan yang dibentuk oleh Menteri, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri.

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Badan Usaha Jalan Tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jalan tol.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup substansi pelayanan:
 1. Kondisi jalan tol;
 2. Kecepatan tempuh rata-rata;
 3. Aksesibilitas;
 4. Mobilitas;
 5. Keselamatan;
 6. Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan;
 7. Lingkungan; dan
 8. Tempat Istirahat (TI), dan Tempat istirahat dan pelayanan (TIP).
- (2) Ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Tata Cara Pengukuran Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol merupakan panduan metode pengukuran dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang harus dilakukan oleh setiap Badan Usaha Jalan Tol.
- (2) Ketentuan mengenai Tata Cara Pengukuran Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol ini wajib dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Pasal 6

- (1). Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.
- (2). Pengawasan fungsi dan manfaat jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh BPJT.

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Oktober 2014

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,



DJOKO KIRMANTO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM
NOMOR : 16 /PRT/M/2014
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
1.	Kondisi Jalan Tol	• Perkerasan Jalur Utama			
		- Keesatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• > 0,33 mm	- Untuk setiap lajur tidak rata-rata
		- Ketidakrataan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Perkerasan Kaku atau Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/km	- Pengukuran dilakukan tiap tahun - Hasil pengukuran tiap kilometer
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Drainase			
		- Tidak ada endapan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Penampang Saluran	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Median			
		- Kerb	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- MCB (Median Concrete Barrier)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Guard Rail	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Wire Rope	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Bahu Jalan			
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Rounding	• Seluruh Ruas Jalan Tol	Permukaan rata sebar minimal 0,5 m dan ketinggian rumput maksimal 5 cm serta tidak masuk ke dalam bahu jalan	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
2	Kecepatan Tembus Rata-rata	• Kecepatan Tempuh Rata-rata Kondisi Normal	• Jalan Tol Dalam Kota • Jalan Tol Luar Kota	• ≥ 40 km/jam • > 60 km/jam	Waktu pemenuhan setiap saat (dalam kondisi normal)
3	Aksesibilitas	• Kecepatan Transaksi Rata-rata	• Gerbang Tol sistem terbuka	• Maksimal 6 detik setiap kendaraan	Waktu pemenuhan setiap saat
			• Gerbang Tol sistem tertutup : - Gardu masuk - Gardu keluar	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan • Maksimal 9 detik setiap kendaraan	
			• GTO - Gardu Tol Ambil Kartu	• Maksimal 4 detik setiap kendaraan	Dilakukan tera ulang instrumen transaksi elektronik tiap 180 hari dan pemasangan "tombol bantuan" pada alat transaksi
			- Gardu Tol Transaksi	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	
		• Jumlah Antrian Kendaraan	• Gardu Tol	• Maksimal 10 kendaraan per-Gardu dalam kondisi normal	Gardu tol harus terbuka semua kecuali pada saat kondisi lalu lintas tidak padat
4	Mobilitas	Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	Wilayah • Pengamatan/Observasi Patroli	• 30 menit per siklus pengamatan	Setiap 30 menit pada lokasi yang sama akan dilalui kendaraan yang berpatroli
			Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	• Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang diperlukan	Unit Layanan terdiri dari : Ambulance, Rescue, Patroli, dan Derek

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
			• Penanganan Kendaraan Mogok	Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis	Kendaraan mogok akan dikenakan tarif penderekan yang ditetapkan BJJT sejak gerbang keluar menuju lokasi disepakati
			- Jalan Tol Dalam Kota		
		Kecepatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis	Waktu penanganan dan penindakan < 15 menit saat terjadi hambatan
			- Jalan Tol Luar Kota	• Penanganan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas	
		• Penanganan Patroli Jalan Raya		• Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan	Waktu pemenuhan setiap saat terjadi pelanggaran
		Kecepatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	Sampai di tempat kejadian < 30 menit	Durasi 30 menit dihitung sejak informasi diterima oleh sentra komunikasi
5	Keselamatan	• Petunjuk Jalan :			
		- Perambuan	• Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk	• Jumlah 100% dan Reflektivitas ≥ 80 %	Waktu toleransi pemenuhan 3 hari
		- Marka Jalan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Jumlah 100% dan Reflektivitas ≥ 80 %	Waktu toleransi pemenuhan 14 hari
		- Guide Post/ Reflektor sebelah kiri jalan tol (Merah) dan sebelah kanan jalan tol (Putih)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Jumlah 100% dengan jarak 25 meter dan Reflektivitas ≥ 80 %	Waktu toleransi pemenuhan 3 hari
		- Patok Kilometer	• Per 1 Kilometer	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari
		- Patok Hektometer	• Per 200 Meter	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari
		• Fasilitas lainnya			
		- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Lampu Menyala 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Anti Silau	• Segmen Terpasang	• Keberadaan 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Pagar Rumaja	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Keberadaan 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Pagar Pengaman	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Keberadaan 100%	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari
		• Penanganan Kecelakaan	• Korban Kecelakaan	• Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan	Waktu evakuasi < 20 menit saat terjadi kecelakaan
			• Kendaraan Kecelakaan	• Melakukan penderekan gratis ke pool derek (masih di dalam jalan tol)	Waktu penanganan penderekan < 15 menit saat terjadi kecelakaan
		• Pengamanan dan Penegakan Hukum	• Ruas Jalan Tol	Keberadaan Polisi Patroli • Jalan Raya (PJUR) yang siap panggil 24 jam	Waktu pemenuhan setiap saat
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	• Ambulans	• Ruas Jalan Tol	1 Unit per 25 km atau minimal 1 unit jika < 25 km (diengkapi standar P3K dan Paramedis)	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit kendaraan Ambulans

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
	• Kendaraan Derek		Ruas Jalan Tol :	1 Unit per 5 km atau minimal 1 unit jika < 5 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Derek
			- LHR >100.000 kend/har	1 Unit per 10 km atau minimal 1 unit jika < 10 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit	
	• Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)		Ruas Jalan Tol :	1 Unit per 15 km atau minimal 1 unit jika < 15 km	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Raya (PJR)
			- LHR >100.000 kend/har	1 Unit per 20 km atau minimal 1 unit jika < 20 km	
	• Patroli Jalan Tol (Operator)		Ruas Jalan Tol	1 Unit per 15 km atau minimal 2 unit jika < 15 km	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Tol (Operator)
			- LHR ≤100.000 kend/har		
	• Kendaraan Rescue		Ruas Jalan Tol	1 Unit per 50 km atau minimal 1 unit jika < 50 km (dilengkapi dengan peralatan penyelamatan)	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Rescue
	• Sistem Informasi		Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas (Spanduk, Board, Virtual Message Sign (VMS))	50 meter sebelum akses masuk jalan tol	Sistem informasi yang dipasang harus bisa terbaca dengan jelas dan tidak menyilaukan
				• Di dalam ruas jalan tol	
			Nomor telepon info tol	Pada gerbang masuk dan gerbang keluar, di dalam ruas jalan tol dan pada kartu tol/karcis tol	
7.	Lingkungan	• Kebersihan	• Dalam rumija tol • Kantor Operasi dan Gardu Tol	• Tidak Ada Sampah • Tidak Ada Sampah, Terawat, Bersih	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Tanaman	• Dalam rumija tol	• Tidak Mengganggu Fungsi Jalan Tol	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Rumput	• Di Rumija diluar Rumaja	• Tinggi rumput < 30 cm	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
8.	Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)	• Kondisi Jalan	• Seluruh Permukaan Jalan di Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• On/Off Ramp	• Permukaan Jalan di Jalur Masuk dan Keluar Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Toilet	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%, Bersih, Gratis	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Parkir Kendaraan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%, Teratur, Bersih, Gratis • Dilarang Parkir di On/Off Ramp	Jalan dan Perparkiran hanya diperuntukkan bagi pengguna jalan tol
		• Penerangan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Mengacu kepada standar PJU
		• Stasiun Pengisian Bahan Bakar	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Mengacu kepada ketentuan ESDM
		• Bengkel Umum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Bengkel harus memiliki ijin usaha
		• Tempat Makan dan Minum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Wajib memberikan informasi harga makanan dan minuman yang dijual

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,

DJOKO KIRMANTO

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM
NOMOR : 16 /PRT/M/2014
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

TATA CARA PENGUKURAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SARAN KEPADA PENGUSAHA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	
1.	Kondisi Jalan Tol	Perkerasan Jalan Utama								
		Kekesatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• > 0,33 mm (0,33 mm untuk setiap lajur tidak rata-rata)	Puastibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	• Dilakukan secara langsung, yaitu dengan mengukur koefisien friksi antara roda dan permukaan jalan dengan alat Mu-meter yang ditarik oleh kendaraan dengan kecepatan 60 km/jam. • Permukaan Perkerasan dalam kondisi terburuk (basah) dengan menyemprotkan air dari kendaraan penarik.	Mu Meter	Tiap tahun	100%	Keselamatan
		Ketidakteraturan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	Perkerasan Raku atau Perkerasan Lebur : IRI ≤ 4 m/km (4 m/km untuk setiap lajur tidak rata-rata)	Puastibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	Cara Kerja Alat Ukur NAASRA : • Alat dipasang di tengah-tengah sumbu roda belakang kendaraan • Alat berjalan dengan kecepatan tertentu (20, 30, 50, 80 km/jam) • Gerakan vertikal dari sumbu roda belakang dipindahkan ke alat pengukur melalui kabel • Dari alat pengukur dipindahkan ke alat penghitung (roughness counter) melalui serial drive • Pada saat yang sama pengukur jarak (distance counter) mencatat panjang jalan yang ditempuh Ketidakteraturan yang didapat dari alat ukur NAASRA dikonversi dalam nilai [IRI] : $IRI = 0.044672 \text{ NAASRA} + 1.37298$ (dalam m/km)	NAASRA Rough meter atau sejenis	Tiap tahun	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Operator dan atau BAKT	Pengamatan metode dilakukan secara visual pada masing-masing lajur berupa jalur utama dan ramp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BAKT	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Operator dan atau oleh Puastibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	• Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index "alat mendeteksi abis" Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Varians. Kemiringan/SV Kedalaman Alur/Rot Depth Lusutan Retak dan Tambalan	Gyroscopic pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Puastibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGUNDA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKVENSI	POPULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Retak	Seluruh Ruas Jalan Tol	Tidak ada Retak 100%	Operator dan atau oleh Pustabang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	* Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index "Alat mereduksi sbt : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambulan	Gyroscupe, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Pustabang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		Drainase								
		Tidak ada endapan	Seluruh Ruas Jalan Tol	Pungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Endapan	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan
		Penampang Saluran	Seluruh Ruas Jalan Tol	Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Penampang Saluran	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan
		Median								
		Kerb	Seluruh Ruas Jalan Tol	Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Kerb	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kemaman dan Keselamatan
		MCB (Median Concrete Barrier)	Seluruh Ruas Jalan Tol	Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi MCB	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kemaman dan Keselamatan
		Guard Rail	Seluruh Ruas Jalan Tol	Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Guard Rail	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kemaman dan Keselamatan
		Wire Rope	Seluruh Ruas Jalan Tol	Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Wire Rope	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kemaman dan Keselamatan
		Bahu Jalan								
		Tidak ada lubang	Seluruh Ruas Jalan Tol	100%	Operator dan atau oleh BPJT	Pengamatan pethole dilakukan secara visual pada masing masing lajur kedua jalur utama dan ramp-ramp menggunakan kerucut pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		Retak	Seluruh Ruas Jalan Tol	Tidak ada Retak 100%	Operator dan atau oleh Pustabang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	* Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index "Alat mereduksi sbt : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambulan	Gyroscupe, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Pustabang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		Rounding	Seluruh Ruas Jalan Tol	Permukaan rata selabar minimal 0,5 m dan ketinggian rumput maksimal 5 cm serta tidak maua ke dalam bahu jalan	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Bahu Jalan terhadap kondisi Rounding	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
2	Kecelakaan Tempuh Rata-rata	Kecelakaan Tempuh Rata-rata Kondisi Normal	Dalam Kota	≥ 40 km/jam	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Tempuh	Kendaraan, Stopwatch	Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
			Luar Kota	≥ 80 km/jam	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Tempuh	Kendaraan, Stopwatch	Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
3	Aksebilitas	Kecelakaan Transmisi Rata-rata	Gesbang Tol sistem terbuka	Maksimal 6 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
			Gesbang Tol sistem tertutup	Maksimal 5 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran

No.	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	
			Gardu keluar	Maksimal 9 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
			GTO							
			Gardu Tol Ambil Kartu	Maksimal 4 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
			Gardu Tol Transaksi	Maksimal 5 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
	Jumlah Antrian Kendaraan		Gardu Tol	Maksimal 10 kendaraan per Gardu dalam kondisi normal	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Jumlah Antrian Kendaraan	Papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
4	Mobilitas	Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	Wilayah							
			Pengamatan/Observasi Petrus	30 menit per siklus pengamatan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan = 80% atau ≤ 5 Kendaraan = 100%	Kelancaran
			Mula Informasi diterima							
			Sampai ke Tempat Kejadian	Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang diperlukan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan = 80% atau ≤ 5 Kendaraan = 100%	Kelancaran
		Kecepatan Penanganan Kendaraan Mogok								
			Jalan Tol Dalam Kota	Melakukan penderekan ke lingket terdapat dengan menggunakan derek resmi dan gratis	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan = 80% atau ≤ 5 Kendaraan = 100%	Kelancaran
5	Keselamatan	Kecepatan Penanganan Patroli Jalan Raya								
			Seluruh Ruas Jalan Tol	Pengamatan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan = 80% atau ≤ 5 Kendaraan = 100%	Kelancaran
				Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan = 80% atau ≤ 5 Kendaraan = 100%	Kelancaran
		Kecepatan Penanganan Kendaraan Derek								
			Seluruh Ruas Jalan Tol	Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan = 80% atau ≤ 5 Kendaraan = 100%	Kelancaran
	Keselamatan	Petunjuk Jalan								
		Perambuan	Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk	Jumlah 100% dan Reflektivitas ≥ 80 %	Operator dan atau oleh BPJT	Pengukuran Kelengkapan perambuan dilakukan secara visual	Visual dan Reflectometer	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		Marka Jalan	Seluruh Ruas Jalan Tol	Jumlah 100% dan Reflektivitas ≥ 80 %	Operator dan atau oleh BPJT	Pengukuran Kondisi Marka Jalan dilakukan secara visual Pengukuran reflektivitas dilakukan dengan alat retro reflectometer lengkap dengan sensor dan baterai, pengukuran pengujian dilakukan dengan kondisi kepadatan lalu lintas terendah, berbeda untuk tap ruas jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang fajar	Visual dan Reflectometer	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	Jumlah 100% dan Reflektivitas > 80%	Keselamatan dan Kelancaran

No	Kategori	STASIUN PENGISIAN UMUM			SARANA DAN PRASARANA			Frekuensi Pengukuran	Indikator
		INDIKATOR	LOKASI/LOKASI	LOKASI/LOKASI	LOKASI/LOKASI	LOKASI/LOKASI	LOKASI/LOKASI		
	Stasiun Pengisian Bahan Bakar	• Pungsi dan Manifest	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
		• Bengkel Umum	• Pungsi dan Manifest	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Bengkel Umum	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	Kenyamanan
		• Tempat Makan dan Minum	• Pungsi dan Manifest	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Tempat Makan dan Minum	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	Kenyamanan

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,


DJOKO KIRMANTO *JK*