



**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PEKERJAAN
UMUM NOMOR 16/PRT/M/2014 TENTANG STANDAR
PELAYANAN MINIMAL (SPM) JALAN TOL PADA
JALAN TOL PALEMBANG – INDRALAYA
(STUDI KASUS PASAL 3)**

DISUSUN OLEH :

NAMA : AHMAD SUHADMA

NIM : 20.11.022

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Ahmad Suhadma, 2024, Implementation of the Regulation of the Minister of Public Works Number 16/PRT/M/2014 Concerning Minimum Service Standards (SPM) for Toll Roads on the Palembang – Indralaya Toll Road (Case Study Article 3). Department of State Administration at the Satya Negara Palembang State Administrative College (STIA). Main Advisor (I) Rohmial, S.E., M.Si Supervisor (II) Hj. Citra Iasha, S.Psi, M.Si.

SPM is a measure that must be achieved in the implementation of toll roads, toll road SPM includes toll road conditions, average travel speed, accessibility, mobility, safety, and assistance/rescue and service. The amount of measurement that must be achieved for each aspect periodically based on the results of monitoring functions and benefits. Toll road SPM must be implemented by Toll Road Business Entities in order to improve services to toll road users. In accordance with the Regulation of the Minister of Public Works No. 16/PRT/M/2014 article 3.

This study aims to determine and analyze the Implementation of Minimum Service Standards (SPM) of Toll Roads according to the Regulation of the Minister of Public Works Number 16 of 2014 Article 3 on the Palembang - Indralaya Toll Road, as well as to analyze the obstacles faced in the implementation of SPM toll roads on the Palembang - Indralaya toll road section. In this study, the method used is a qualitative method which is carried out by researching based on data sources in the field or library materials as supporting materials, interviews, questions and answers, and direct documentation.

The results of the study indicate that the Implementation of SPM toll roads on the Palembang - Indralaya toll road section has been carried out well. All substances in article 3 have been fulfilled, although there are several indicators



that have not been fulfilled due to external factors. It is expected that PT. Hutama Karya (Persero) as the operator of the Palindra toll road will consistently fulfill this toll road SPM because it has a significant impact on safety and comfort in driving on the Palembang - Indralaya toll road.

Keywords: *Minimum Service Standards for Toll Roads, Palembang - Indralaya Toll Road*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi, pelayanan publik, interaksi sosial budaya, kondisi pertahanan keamanan dan ketertiban nasional serta beberapa hal lainnya sangat tergantung dengan kinerja jaringan jalan yang tersedia. Seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, bahwa jaringan jalan nasional memiliki peranan yang cukup penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Aksesibilitas wilayah dan mobilitas penduduk sangat tergantung oleh kemampuan jaringan dan simpul yang tersedia. Ketersediaan jaringan jalan dengan tingkat pelayanan publik menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan apabila ditinjau dari aksesibilitas dan mobilitas itu sendiri.

Percepatan dalam pembangunan dilaksanakan melalui cara mengadakan sarana serta prasarana dengan baik, salah satu bentuk dorongan dalam meningkatkan laju transportasi darat di Indonesia adalah dengan menyediakan suatu jaringan jalan, agar terjadi percepatan peredaran barang dan jasa. Jalan tol sendiri merupakan jaringan jalan,

diperuntukkan untuk menciptakan pemerataan pembangunan dan pengembangan seluruh wilayah di Indonesia.

Hal ini dapat menurunkan waktu tempuh, mengurangi biaya angkut, serta mengurangi dampak lingkungan dan sosial serta meminimalkan biaya ekonomi setempat. Sesuai dengan kaidah dasar, penurunan biaya ekonomi akan mendorong efisiensi dan efektivitas peningkatan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Jalan tol yang merupakan bagian dari jalan nasional, dikembangkan dengan maksud untuk mendukung dan mempercepat pertumbuhan ekonomi dan memperbaiki kualitas layanan publik secara nyata. Tentunya dalam mewujudkan hal tersebut, jalan tol harus memenuhi ketentuan teknis. Sebagai jalan arteri primer, jalan tol memiliki sifat tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum.

Pemerintah selaku regulator jalan tol, memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk mengatur dan memastikan pelayanan dan kelancaran arus lalu lintas jalan tol. Salah satu langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan publik tersebut adalah ditetapkannya suatu standar yakni Standar Pelayanan Minimal sebagai syarat pencapaian



kinerja satu ruas jalan tol. Secara internasional, SPM merupakan hal mendasar yang menjadi acuan bagi penyelenggara, pengawas, lembaga konsumen, dan publik dalam memberikan respon terhadap pelayanan jalan tol yang diterima. Standar pelayanan jalan tol dalam Final Report and Guidebook for NCHRP Project 3-68 menyebutkan kualitas jalan berupa kerataan perkerasan, kecepatan operasi yang aman, keselamatan serta rambu dan marka yang jelas, fasilitas tempat istirahat yang aman, kekesatan perkerasan, pagar pengaman yang berfungsi, Kelayakan operasi, waktu respons kecelakaan, arus lalu lintas, pemeliharaan, dan Kualitas energi dan lingkungan, arus lalu lintas yang lancar, serta run-off yang terkontrol.

Kondisi saat ini, SPM sebagai alat ukur tingkat kepuasan yang berlaku di Indonesia dianggap belum sesuai dengan harapan. Hal tersebut dapat dilihat dari perspektif kepentingan SPM dalam peraturan perundangan ditujukan untuk pengguna jalan. Tetapi jika ditelaah lebih lanjut, SPM lebih condong mengarah kepada perspektif operator. Hal ini karena rincian unit penilaian masing-masing tolok ukur tidak mudah dimengerti oleh pengguna jalan. Hal ini dapat dibaca pada indikator ketidakrataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kenyamanan bagi masyarakat awam tidak mudah memahami hubungan dari nilai ketidakrataan ini dengan kenyamanan. Hal sama terjadi untuk kekesatan, nilai ini digunakan untuk mengukur tingkat keselamatan, tetapi masyarakat awam tidak mengerti hubungan keduanya. Sementara kepuasan pengguna jalan tol

hakikatnya seberapa tinggi rasa puas diterima secara langsung oleh para pelaku yang menggunakan jalan tol itu sendiri.

Menurut Zuna et al. karena industri jalan tol termasuk jenis jasa yang tidak memiliki pasar kompetitif, maka pada beberapa kasus, operator jalan tol kurang memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pengguna jalan tol.

Hal diatas merupakan bagian dari indikator SPM jalan tol yang seharusnya tidak ditemukan apabila pengelola jalan tol telah mengimplementasikan peraturan Menteri Pekerjaan Umum no. 16/PRT/M/2014, pasal 3 tentang substansi Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Maka dari itu perlunya perhatian lebih dalam pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) khususnya pada jalan bebas hambatan yaitu jalan tol, mulai dari pengecekan rutin dan pemantauan komponen Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dilakukan, dan prioritas pemeliharaan agar jalan tol dapat digunakan secara maksimal dan penggunanya merasa nyaman. Indikator dari masing-masing substansi pelayanan yang ditentukan harus bersifat konsisten dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pengguna jalan tol, dan dalam pengembangannya dapat diaplikasikan oleh operator. Penelitian dibutuhkan untuk menyusun kembali perspektif yang akan digunakan, substansi pelayanan, indikator dan ukuran yang konsisten, yang dapat mengakomodasi pihak operator jalan tol untuk mengelola sistem aset jalan tol berbasis pelayanan publik yang lebih efektif.



Beranjak dari permasalahan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada jalan tol Palembang – Indralaya yang dikelola oleh PT. Hutama Karya (Persero) sebagai Badan Usaha Jalan Tol.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu bagaimanakah Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol pada Jalan Tol Palembang – Indralaya berdasarkan Permen PU Nomor 16 tahun 2014 pasal 3.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan membuat penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol menurut Permen PU Nomor 16 tahun 2014 Pasal 3 di Jalan Tol Palembang – Indralaya.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat untuk:

1. Mengetahui dan memahami Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol yang sudah di implementasikan pada Ruas Jalan Tol Palembang – Indralaya.
2. Memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai kebijakan publik, standar pelayanan, dan implementasi kebijakan jalan tol sebagai kebijakan publik.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan pembaca terhadap pentingnya mengetahui dan memahami Standar Pelayanan

Minimal (SPM) jalan tol di Indonesia.

4. Sebagai bahan evaluasi bagi

Badan Usaha Jalan Tol dalam

memenuhi substansi Standar

Pelayanan Minimal yang kurang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

B. Standar Pelayanan Minimal

(SPM) Jalan Tol

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol adalah ukuran ketentuan yang harus dipenuhi dalam parameter penyelenggaraan jalan tol. Pada pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) wajib melakukan



pemantauan dan pengelolaan terhadap komponen SPM, dan di dalam pemenuhan SPM sendiri terdapat kegiatan pemeliharaan, perbaikan dan peningkatan fasilitas jalan tol serta peraturan dalam menggunakan jalan tol. Berikut unsur-unsur SPM yang wajib dipenuhi sesuai Permen PU No. 16/PRT/M/2014, Pasal 3:

- a. Kondisi Lajur Jalan Tol
- b. Kecepatan tempuh kendaraan rata-rata
- c. Aksesibilitas
- d. Mobilitas
- e. Keselamatan
- f. Unit Pertolongan atau Unit Rescue
- g. Lingkungan
- h. Rest Area dan Tempat Istirahat Pelayanan (TIP)

Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol yaitu standar yang wajib tercapai dalam pengoperasian jalan bebas hambatan. Standar ini menjangkau kondisi perkerasan jalan

tol, kecepatan tempuh kendaraan rata-rata, accessibility, mobility, safety dan divisi pertolongan darurat serta bantuan dalam pelayanan. Sesuai dengan Peraturan menteri Pekerjaan Umum tentang SPM jalan tol dapat diukur melalui unsur-unsur, yaitu:

- a. Keadaan Jalan bebas hambatan
- b. Kecepatan tempuh rata-rata kendaraan
- c. Accessibility
- d. Mobility
- e. Safety
- f. First Aid

Karakter operasi dimana tingkat pelayanan minimal jalan tol dirumuskan menjadi kemampuan jalan sehingga dapat memenuhi kapasitas lalu lintas pada situasi tertentu. Tingkatan pelayanan minimal untuk jalan tol antar kota itu B sedangkan untuk jalan tol perkotaan itu C. Bisa dilihat di Tabel 2.1. di bawah ini.

Tabel 2.1. Standar Pelayanan dan Karakteristik Operasi

Tingkat Pelayanan	Karakteristik Operasi Terkait
A	Arus Bebas Volume pelayanan 1400 smp/jam pada lajur 1 arah
B	Arus Stabil dengan kecepatan tinggi Volume pelayanan maksimal 2000 smp/jam pada 2 lajur 1 arah
C	Arus Masih Stabil Volume pelayanan pada 2 lajur 1 arah <75% kapasitas lajur (yaitu 1500 smp/jam/lajur atau 3000 smp/jam untuk 2 lajur

Sumber: Geometri Jalan Bebas Hambatan (Bina Marga, 2020)

C. Pemeliharaan Jalan Tol

Kegiatan memelihara jalan bebas hambatan (tol) adalah upaya pencegahan dengan mempunyai tujuan untuk mengurangi atau menghindari kerusakan serta

memperbaiki dan mengganti komponen jalan tol yang rusak pada jalan tol tersebut. Pemeliharaan terbagi menjadi tiga komponen yaitu:

1. Pemeliharaan rutin yaitu aktivitas memelihara yang dilaksanakan sepanjang tahun yang bertujuan



menjaga keadaan jalan agar tetap ada dalam limit tertentu SPM jalan bebas hambatan.

2. Pemeliharaan berkala yaitu aktivitas memelihara yang dilaksanakan sekali dalam 4 sampai 5 tahun dengan menambahkan lapisan bukan struktural di permukaan perkerasan jalan sebelumnya, bertujuan menjaga atau membuat peningkatan kondisi perkerasan jalan sehingga tetap dalam limit SPM jalan bebas hambatan.
3. *Enhancement* atau menaikkan tingkatan dimana aktivitas memelihara yang dilaksanakan menggunakan langkah menambah lapisan struktural di bagian permukaan lintasan perkerasan jalan sebelumnya, termasuk pengecekan bentuk bidang atas perkerasan jalan lama dan pekerjaan struktur yang ditambal, dan perbaikan pada drainase dan sistemnya. Yang bertujuan membuat peningkatan ketahanan perkerasan jalan sehingga dalam waktu tertentu di masa depan mampu menahan beban lalu lintas dan menjaga kondisi jalan sehingga tetap berada di dalam limit standar pelayanan minimal tol.

Pemeliharaan jalan bebas hambatan (tol) dan jalan penghubung mempunyai strategi pemeliharaan yaitu:

1. Strategi atau perencanaan pemeliharaan jalan bebas hambatan dan jalan penghubung dibuat Badan Usaha Jalan Tol yang disingkat menjadi BUJT dan disetujui secara tertulis dari BPJT yang berarti Badan Pengatur Jalan Tol

2. Rencana pemeliharaan seperti yang disebutkan pada pada point pertama di atas, yaitu paling minimal terdiri dari sistem informasi dari pemeliharaan, dan sistem manajemen aset, serta rencana penyelesaian pemeliharaan jalan tol.
3. Perencanaan dan strategi aktivitas memelihara pada point kedua Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) wajib mempublikasikan untuk diketahui oleh masyarakat.

Tiga point di atas adalah bagian pertama dari Bab II dari Permen PU Nomor 02 Tahun 2007. Adapun standar dan peraturan pada pemeliharaan jalan tol di Indonesia mengacu pada Standar Pedoman Dirjen Bina Marga, dan Permen PU 02 Tahun 2007. Selain itu, Pemeliharaan jalan bebas hambatan (tol) juga memiliki Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan didalam Permen PU 16 Tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

D. Perbaikan dan Pengawasan Jalan Tol

Kegiatan pengawasan dan perbaikan jalan mempunyai elemen - elemen pemeliharaan didalamnya. Adapun elemen jalan bebas hambatan dan jalan penghubung yang wajib dijaga dan dipelihara adalah sebagai berikut:

1. Road pavement yaitu perkerasan jalan;
2. Road side yaitu pinggir jalan;
3. Drainage yaitu drainase;
4. Komponen pelengkap pada jalan tol;
5. Akomodasi jalan tol;
6. Terowongan dan Jembatan;
7. Lajur darurat pada ruang milik jalan tol dan;



8. Elemen -elemen lainnya dari jalan tol;

Elemen jalan layang (*overpasses*) dan jembatan pada tol yang wajib dilakukan pemeliharaan melingkupi:

1. Struktur atas;
2. Struktur bawah;
3. Drainase (*Drainage*);
4. Jalan layang dan jembatan pada tol dan komponen pelengkap lainnya;
5. Akomodasi jalan layang dan jembatan pada tol;
6. Ruangdibawah jalan layang dan jembatan tol; dan
7. Dan elemen lainnya yang ada pada *overpasses* dan jembatan pada tol.

Elemen terowongan (*tunnel*) yang ada di jalan tol yang wajib dilakukan pemeliharaan yaitu:

1. Struktur yang ada pada terowongan
2. Saluran drainase;
3. Terowongan dan perlengkapannya;
4. Akomodasi terowongan; dan
5. Elemen –elemen lainnya dari terowongan

Ketentuan pemeliharaan dan perbaikan jalan tol serta jalan penghubung melingkupi pada tahapan aktivitas dalam proses pemeliharaan rutin, maupun berkala, dan peningkatan, serta penanganan pemeliharaan darurat. Melakukan penjadwalan rancangan tahunan pemeliharaan rutin, maupun berkala, dan peningkatan pelayanan jalan tol dan jalan penghubung. Sistem pengoperasian pemeliharaan rutin, maupun pemeliharaan berkala, dan kegiatan peningkatan jalan bebas hambatan dan jalan penghubung

pada dasarnya mencakup:

1. Penjadwalan pelaksanaan aktivitas pemeliharaan;
2. Koordinasi bersama BPJT ataupun institusi atau pihak lain yang terlibat;
3. Melakukan survei sebelum pengoperasian;
4. Pendirian rambu atau alat pengontrol lalu lintas;
5. Persiapan alat dan bahan serta pekerja pemeliharaan(maintenance);
6. Pelaksanaan pemeliharaan(maintenance);
7. Pengecekan dan mutu terkendali; serta
8. Lapangan disterilkan.

Selanjutnya, Pemeliharaan diawasi dimaksudkan agar Pemeliharaan yang dilakukan bisa mempertahankan, menjaga, memulihkan, atau meningkatkan keadaan jalan bebas hambatan serta jalan penghubung sehingga stabil dapat memenuhi SPM pada tol. Adapun tahap pengawasan pada jalan tol yaitu:

1. Kegiatan pemeliharaan diawasi langsung dari BPJT.
2. Hasil analisa pengawasan kegiatan memelihara dilaporkan kepada menteri.
3. Menteri memiliki hak untuk membuat intruksi kepada Direktorat Jenderal Bina Marga, BPJT, atau BUJT untuk menindak laporan pengawasan dari pekerjaan pemeliharaan pada jalan bebas hambatan, serta merampungkan persoalan - persoalan yang terdapat pada ketentuan undang-undang yang ada.

E. Peraturan Penggunaan Jalan Tol



Setelah jalan tol di pelihara, diperbaikidan dilakukan peningkatan, yang berarti Standar Pelayanan Minimal (SPM) sudah terpenuhi, maka sudah sewajibnya kita sebagai pengguna tol ikut menaati peraturan yang ada. Dimana peraturan ini bersifat mengikat seluruh pengguna tol yang bertujuan untuk tetap menjaga keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam melintas di jalan tol. Adapun peraturan yang tertulis didalam PP Nomor 15 tahun 2005 pada pasal 41 dan 42 tentang pengguna adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan lajur:
 - a. Jalur diperuntukan untuk arus lalu lintas jalan tol
 - b. Lajur paling kanan untuk kendaraan yang melintas lebih cepat dibandingkan kendaraan yang berada dilajur kiri, dan sesuai dengan batas kecepatan yang ditentukan
 - c. Tidak dipergunakan untuk berhenti
 - d. Dilarang untuk menderek, mendorong, atau menarik, kecuali menggunakan alat derek yang disediakan badan usaha jalan tol
 - e. Tidak dipergunakan sebagai tempat menaikan atau menurunkan logistik ataupun penumpang.
2. Penggunaan bahu jalan:
 - a. Dipergunakan hanya dalam keadaan darurat dan berhenti darurat
 - b. Tidak dipergunakan untuk tempat menarik, menderek, atau mendorong kendaraan
 - c. Tidak untuk menaikan atau menurunkan logistik atau penumpang

- d. Tidak untuk mendahului kendaraan lain.
3. Penggunaan median jalan:
 - a. Dipergunakan untuk pemisah beda arah arus lalu lintas
 - b. Tidak dipergunakan untuk berhenti darurat
 - c. Tidak dipergunakan untuk memotong atau melintas kecuali darurat.
 - d.
4. Penggunaan gerbang tol:
 - a. Digunakan untuk pengumpulan tol
 - b. Pengguna tol harus berhenti saat sedang bertransaksi kecuali sistem pengumpulan tol elektronik
 - c. Tidak untuk menurunkan dan menaikan penumpang.

Pada Pasal 42 diatur dengan penjelasan, di sepanjang jalan tol dilarang membuang benda apapun baik disengaja maupun tidak disengaja. Karena jika pengguna jalan tol melanggar peraturan sesuai dari laman Jasamarga, akan dikenakan denda pelanggaran lalu lintas yang diatur dalam UU RI Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan serta pelanggaran bahu jalan diatur dalam Pasal 287 ayat 1 UU RI Nomor 22 tahun 2009.

F. Infrastruktur

Penjelasan infrastruktur yang tertulis pada Peraturan Presiden RI no.38 tahun 2015 yaitu fasilitas lapangan atau teknis, physical, system, hardware, dan software dalam rangka melayani masyarakat serta menunjang jejaring struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial dalam masyarakat lebih baik lagi.



Penyediaan infrastruktur merupakan suatu kegiatan meliputi pelaksanaan konstruksi berfungsi untuk meningkatkan dan membangun pengolaan infrastuktur dan fungsi dari infrastuktur, serta pemeliharaan terhadap infrastuktur guna meningkatkan fungsi dan manfaat dari infrastruktur itu sendiri.

G. Fungsi Dan Manfaat Infrastruktur

Fungsi dan manfaat infrastruktur sebagai pondasi kegiatan masyarakat. Kapasitas menyediakan dan mendukung aktivitas ekonomi masyarakat setempat, penyebaran barang (produk) dan jasa. Berikut contoh-contoh infrastruktur dengan fungsinya:

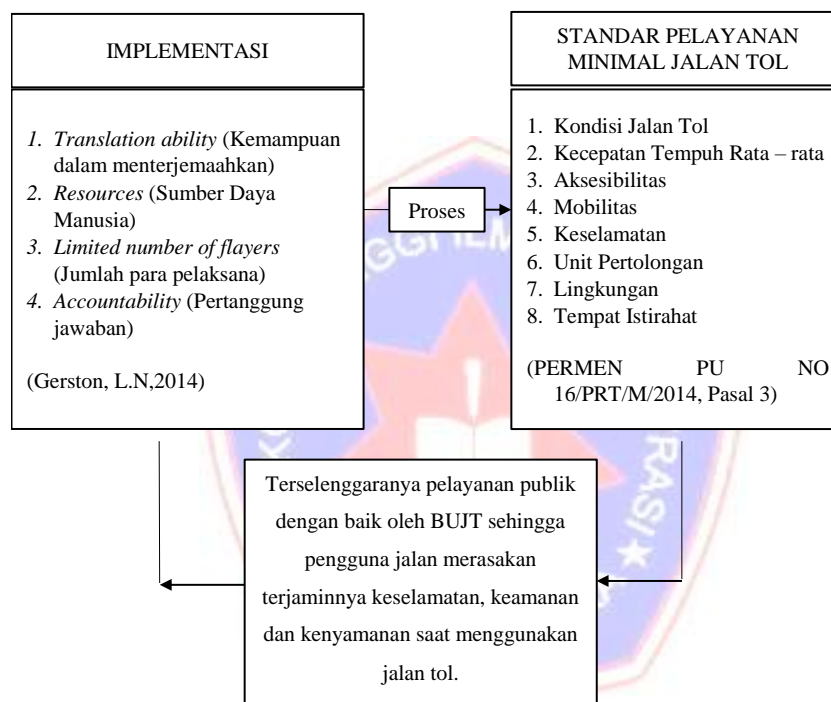
1. Jembatan merupakan sarana yang menghubungkan satu area ke area yang lain. Area yang dihubungkan berupa kota atau suatu daerah.
2. Berdasarkan fungsi (kapasitas), jalan dikelompokkan menjadi beberapa jenis yaitu:
 - a. Jalan tipe arteri adalah jenis jalan yang ditujukan untuk perjalanan jarak jauh dengan rata-rata kecepatan tinggi,
 - b. Jalan tipe kolektor ialah jenis jalan yang disiapkan untuk perjalanan jarak sedang dengan rata-rata kecepatan sedang,
 - c. Jalan tipe lokal yaitu jalan untuk perjalanan jarak dekat dengan rata-rata kecepatan rendah,
 - d. Jalan lingkungan ialah jalan khusus perjalanan tempuh dekat dengan kecepatan yang rendah.
3. Rumah tinggal memiliki fungsi menjadi tempat untuk berdiam atau tinggal. Tempat berteduh serta tempat melakukan aktivitas.

Infrastruktur mempunyai banyak manfaat antara lain, pada bidang sosial, finansial, dan budaya. Pada bidang sosial, infrastruktur sangat penting sebagai metode untuk berkomunikasi. Jika infrastruktur tidak ada, maka suatu daerah akan terlepas dan tidak bias menjalin kerjasama atau hubungan dengan daerah lain disekitarnya. Daerah terisolasi jaringan atau hubungannya akan terhenti dengan daerah lain, sehingga mengganggu penduduk yang ada pada daerah tersebut. Selanjutnya pada bidang finansial, infrastruktur berperan menjadi suatu cara untuk melakukan transaksi jual dan beli. Terlepas dari itu, fungsi infrastruktur juga sebagai penghubung untuk melangsungkan distribusi serta produksi barang dan jasa. Jikalau infrastruktur dapat menunjang dan mendukung proses distribusi, maka faktor ekonomi pada suatu daerah akan meningkat dan tingkat kesejahteraan masyarakatnya pun dapat meningkat dan stabil. Pada bidang sosial budaya, infrastruktur dapat dipresentasikan sebagai salah satu dari kebudayaan itu sendiri, dengan contoh di bangunnya infrastruktur atau bangunan-bangunan yang mempunyai nilai kebudayaan di daerah tersebut seperti rumah adat dan rumah yang memiliki ornamen serta bentuk khas daerah tersebut.

H. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian teori, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir dapat digambarkan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang diteliti. Bagan ini disebut juga dengan paradigma atau model penelitian. Berikut merupakan bagan kerangka pemikiran yang akan peneliti jadikan dasar dalam penelitian:

Tabel 2.3. Kerangka Pemikiran



BAB III PROSEDUR PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Straus dan Corbin (dalam metodologi penelitian, 2021:19), adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif

dapat digunakan untuk penelitian

tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisme organisasi, aktivitas social, dan lain lain.

Sharan B. and Merriam (2007) dalam buku *Qualitative Research; A Guide*

to Design and Implementation, menyatakan:

1. *Qualitative research: is an inquiry approach useful for exploring and understanding a central phenomom.* Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfungsi untuk menemukan dan memahami fenomena sentral.
2. *Qualitative researchrs are interested in understanding how*



people interpret their experiences, how they construct their worlds, and what meaning the attribute to their experiences. Peneliti kualitatif tertarik untuk memahami bagaimana orang-orang menginterpretasikan pengalamannya, mengkonstruksi apa yang telah dialami hidupnya.

- The overall purpose of qualitative research are to achieve and understanding of how people make sense out of their lives, delineate the process (rather than the outcome or product), of meaning-making, and describe how people interpret what they experiences.* Seluruh tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman yang mendalam bagaimana orang-orang merasakan dalam proses kehidupannya, memberikan makna, dan menguraikan bagaimana orang menginterpretasikan pengalamannya.
- The key concern is understanding the phenomenon of interest from participants perspectives, not the researcher's, this is some times referred to as the emic or insider perspective versus the etic or outsider view.* Peneliti kualitatif ingin memahami fenomena berdasarkan pandangan partisipan atau pandangan internal (perspectives emic), dan bukan pendapat peneliti sendiri atau pandangan eksternal (perspectives etic).

Penulis mengambil metode kualitatif ini karena judul ini sendiri adalah analisis implementasi yang lebih mengarah untuk penelitian ini diteliti melalui metode kualitatif,

juga nantinya data yang dikumpulkan tidak bisa dihitung melalui angka tetapi diperkuat dengan bukti data langsung ke lapangan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil dari penelitian tentang Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Jalan Tol Palembang - Indralaya. Data yang diambil dari penelitian ini merupakan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam pengumpulan data peneliti memilih informan yang dirasa berkompeten dan mampu memberikan informasi serta pemahaman yang mendalam kepada penulis. Pengumpulan data dimulai dari tanggal 29 April 2024 sampai 29 Mei 2024 di Jalan Tol Palembang - Indralaya.

Berikut ini hasil dari penelitian dari rumusan masalah dan tujuan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

B. Pembahasan

Pada pembahasan ini penulis akan membahas mengenai Implementasi SPM pada jalan tol Palindra berdasarkan Permen PU Nomor 16 tahun 2014 pasal 3.

1. Implementasi SPM Jalan Tol



Dalam hasil penelitian ini penulis menggunakan pendekatan teori Edward Gerston. Menurut Edward Gerston (2014) ada beberapa factor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SPM Jalan Tol, yaitu: *Translation ability*, *Resources*, *Limited number of players*, dan *accountability*.

a. Translation Ability

Translation ability, adalah kemampuan para pelaksana dalam menerjemahkan keputusan yang telah ditetapkan.

Pemahaman yang luas dan berjenjang dari para pegawai PT. Utama Karya (Persero) sebagai BUJT jalan tol palindra sangat membantu dalam pengimplementasian SPM jalan tol sesuai dengan Permen PU nomor 16/PRT/M/2014 pasal 3.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT. Utama Karya (Persero) senantiasa mengedukasi kepada para petugasnya mengenai substansi, indikator – indikator dan tolak ukur cakupan SPM jalan tol yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri PU No. 16/PRT/M/2014 sehingga petugas mampu memahami dan dapat mengimplementasikannya. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward Gerston (2014) yang mengatakan bahwa *Translation ability* adalah kemampuan para pelaksana dalam menerjemahkan keputusan yang telah ditetapkan.

b. Resources

Resources, adalah ketersediaan sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana.

PT. Utama Karya (Persero) telah mempersiapkan sumber daya manusia yang

memiliki kualifikasi khusus untuk pengoprasian jalan tol Palindra, didukung oleh keuangan yang besar serta sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT. Utama Karya (Persero) memiliki sumberdaya manusia, keuangan serta sarana dan prasarana yang memadai, sehingga implementasi SPM jalan tol dapat dipenuhi. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward Gerston (2014) yang mengatakan bahwa *Resources* adalah ketersediaan sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana sebagai alat untuk pemenuhan SPM jalan tol.

c. Limited Number of Players

Limited number of players, yaitu pemahaman tentang efisiensi jumlah para pelaksana. Yang dimaksud para pelaksana disini adalah pihak pihak yang terlibat dalam proses implementasi.

PT. Utama Karya (Persero) selaku BUJT jalan tol Palindra telah menetapkan para pelaksana lapangan sebagai ujung tombak dalam pelayanan kepada pengguna jalan tol sehingga tercapainya SPM jalan tol. Tanggung jawab stakeholders (pelaksanaan tugas-birokrasi) dijadikan sebagai faktor tersendiri yaitu faktor organisasi dan manajerial, karena faktor ini merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi yang juga harus ditekankan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada jalan tol Palindra memiliki cukup banyak *stakeholder* yang terlibat dalam pencapaian SPM, Hal tersebut sesuai dengan teori Edward Gerston (2014) yang mengatakan bahwa *Limited*



number of players, yaitu pemahaman tentang efisiensi jumlah para pelaksana.

d. Accountability

Accountability, yaitu tahapan pertanggung jawaban proses pelaksanaan. BUJT wajib menyerahkan Laporan Triwulanan atau Bulanan Pengoperasian jalan tol kepada BPJT sebagai bentuk pertanggung jawaban pengoperasian jalan tol serta pencapaian SPM. Pada laporan triwulan terdapat data teknis jalan tol, permasalahan pengoperasian, program pemeliharaan kondisi jalan, pertumbuhan volume lalu lintas, data kecelakaan, dan data pendapatan tol.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa PT. Utama Karya (Persero) jalan tol Palindra melaporkan kinerja pengoperasian jalan tolnya kepada Badan Pengawas Jalan Tol (BPJT) secara periodik per triwulan. Hal tersebut sesuai dengan teori Edward Gerston (2014) yang mengatakan bahwa *Accountability* merupakan tahapan pertanggung jawaban dari proses pelaksanaan.

2. Peraturan Menteri PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3

Dalam hasil penelitian ini penulis menggunakan studi kasus terhadap pasal 3 Permen PU nomor 16/PRT/M/2014 dalam melihat tolok ukur pencapaian SPM jalan tol di jalan tol Palembang – Indralaya. Pengimplementasian SPM jalan tol dapat dilihat pada delapan indikator sebagai berikut:

a. Kondisi Jalan Tol

Kondisi jalan tol pada menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3, dapat dilihat dari tiga

indikator, yakni kesatan jalan, ketidakrataan jalan dan kondisi tidak ada lubang pada jalan.

1. Kekesatan. Tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.
2. Ketidakrataan. Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.
3. Tidak ada lubang. Pemantauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT. Utama Karya (Persero) ruas tol Palindra secara berkala melakukan tes uji kekesatan dan ketidakrataan jalan. Kemudian apabila ditemukan lubang pada jalan tol Palindra, petugas akan berusaha memperbaikinya dalam waktu 2 x 24 jam, sehingga batas waktu pemenuhan SPM tercapai dan keamanan dan kenyamanan pengguna jalan tol Palindra tetap terjaga. Hal tersebut diatas telah sesuai dengan Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi kondisi jalan tol.

b. Kecepatan Tempuh Rata-rata

Dalam Aspek layanan ini menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 Pasal, besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk



jalan tol dalam kota disyaratkan kecepatan rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6 x jalan non tol. Sedangkan untuk jalan tol luar kota kecepatan rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8 x jalan non tol.

Jalan tol Palindra merupakan jalan tol dalam kota, sehingga kecepatan tempuh rata-rata adalah minimal 60 km/jam dan kecepatan maksimal 80 km/jam.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa setiap saat petugas tol Palindra memberikan himbuan kepada pengguna jalan agar mengemudi dengan kecepatan yang sudah ditentukan yakni minimal 60 km/jam dan maksimal 80 km/jam. Hal tersebut diatas telah sesuai dengan Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi kecepatan tempuh rata-rata.

c. Aksesibilitas

Menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3, Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Untuk sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar.

Sistem pengoperasian jalan tol Palindra menggunakan sistem tertutup, pada gardu masuk rata-rata kecepatan transaksi adalah 5 detik per kendaraan dan pada gardu keluar kecepatan transaksinya 8 detik per kendaraan. Gerbang tol Palembang memiliki 7 gardu tapping,

gerbang tol pemulutan memiliki 5 gardu tapping, gerbang tol KTM Rambutan memiliki 5 gardu tapping dan gerbang tol indralaya memiliki 8 gardu tapping.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jalan tol Palindra memiliki aksesibilitas yang memadai sesuai yang di syaratkan dalam SPM jalan tol sehingga jarang adanya antrian panjang kendaraan di gerbang tol kecuali pengguna jalan yang akan mengisi saldo E tol. Hal tersebut diatas telah sesuai dengan Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi aksesibilitas.

d. Mobilitas

Menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3, Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat.

Jalan tol Palindra dibagi menjadi 2 beat dalam wilayah pengamatan / observasi tim patroli, setiap kali observasi tim patroli melakukan 30 menit per siklus pengamatan, sehingga diharapkan ketika ada pengguna jalan yang mengalami kendala pada kendaraannya cepat bisa diketahui dan dilakukan penanganan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mobilitas pada jalan tol Palindra telah sesuai Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi mobilitas, tanpa ada



kendala-kendala yang dialami petugas dilapangan dalam pemenuhan waktu pelayanan sesuai SPM jalan tol dan penderekan gratis oleh petugas sampai dengan gerbang tol terdekat.

e. Keselamatan

Menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3, indikator untuk aspek ini meliputi:

1. Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
2. Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
3. Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.
4. Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
5. Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.

Perambuan terpasang sepanjang ruas tol palindra agar perintah, larangan serta petunjuk dapat dibaca jelas oleh pengguna jalan tol, sehingga pengguna jalan berkendara dengan aman, nyaman dan selamat. Kemudian Marka jalan dan reflector terpasang pada pagar pembatas dan *Median Concrete Barrier* (MCB) sepanjang ruas tol palindra, sehingga pengguna jalan tidak salah arah dalam berkendara. Rambu – rambu lalu lintas, marka jalan, dan reflector secara berkala dilakukan uji reflektivitas, hasil reflektivitas

pantulan cahayanya adalah $>80\%$, sesuai dengan yang disyaratkan dalam SPM jalan tol

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa substansi keselamatan pada jalan tol Palindra ada yang tidak memenuhi SPM dikarenakan ada indikator keberadaan reflector dan pagar rumija yang tidak sesuai dengan tolak ukur pada Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3 disebabkan oleh faktor eksternal yakni adanya kawat pagar rumija yang hilang karena dilepas oleh warga sekitar, banyaknya reflector yang hilang akibat dilepas atau dicuri oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

f. Unit Pertolongan / Penyelamatan

Menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3, Indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi.

Tolak ukur ketersediaan mobil ambulans adalah satu unit per 25 km dilengkapi dengan peralatan medis, untuk kendaraan derek satu unit per 5 km, dan kendaraan patrol 1 unit per 15 km, kendaraan rescue minimal satu unit untuk 50 km. kemudian sentral komunikasi dilengkapi dengan spanduk, board atau *Variable Sort Message* (VMS) yang dipasang 50 meter di akses masuk jalan tol.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jalan tol Palindra mempunyai beberapa unit kendaraan pertolongan dan sistem informasi. Hal tersebut telah sesuai dengan Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi unit pertolongan dan bantuan pelayanan.



g. Lingkungan

Menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3, indikator lingkungan meliputi kebersihan, tanaman dan rumput yang berada dalam rumija, luar rumija serta pada kantor operasi dan gardu tol.

Tolok ukur kebersihan yaitu tidak adanya sampah di dalam rumija tol maupun di area kantor atau gardu tol. Tanaman yang ada di dalam rumija tidak mengganggu fungsi jalan tol. Kemudian untuk kondisi rumput tidak lebih dari 30 cm tingginya.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jalan tol Palindra selain mempunyai tim pemeliharaan yang rutin melakukan pembersihan pada sampah serta pemotongan rumput, tim lalu lintas juga senantiasa membantu melakukan pembersihan sampah di jalan, sehingga kantor dan jalan tol Palindra senantiasa bersih. Hal tersebut telah sesuai dengan Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi lingkungan.

h. Tempat Istirahat

Menurut Permen PU No 16/PRT/M/2014 pasal 3 Indikator tempat istirahat dan pelayanan meliputi kondisi jalan, parkir, toilet, penerangan, keberadaan Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBU), bengkel umum dan tempat makan dan minum.

Tolok ukur kondisi jalan sama halnya dengan *mainroad* yaitu tidak ada lubang, parkir teratur, berfungsi dan bersih, toilet berfungsi dan gratis, penerangan di area tempat istirahat berfungsi seluruhnya, dan harus tersedia SPBU serta adanya bengkel umum dan tempat makan dan minum.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa jalan tol Palindra hanya memiliki rest area sementara atau tipe C karena hanya mempunyai panjang tol 22 km. Hal tersebut telah sesuai dengan Permen PU No 16 pasal 3 pada substansi tempat istirahat.

5.2.2. Kendala-kendala dalam pengimplementasian SPM jalan tol di Jalan tol Palembang - Indralaya

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan pasti ada kendala-kendala yang dialami untuk mencapai tujuan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala yang dialami PT. Hutama Karya (persero) selaku operator jalan tol Palindra dalam pengimplementasian SPM jalan tol disebabkan oleh faktor eksternal.

Kendala-kendala di atas akan memberikan dampak yang besar bagi pencapaian SPM jalan tol. Sebagai contoh adanya kawat pagar rumija yang tidak terpasang karena rusak dan digunakan sebagai akses jalan oleh warga di sekitar tol dan hilangnya beberapa reflektor dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab menjadikan substansi pelayanan keselamatan tidak tercapai.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka disimpulkan bahwa teori Edward Gerston telah diadopsi dengan baik oleh PT.



Hutama Karya (Persero) dalam melakukan implementasi pelayanan publik pada jalan tol Palembang – Indralaya, kemudian dalam pengimplementasian SPM jalan tol PT. Hutama Karya (Persero) telah menjalankan seluruh substansi yang ada pada Permen PU Nomor 16 Tahun 2014 pasal 3 walaupun masih ditemukan ada indikator yang tidak tercapai pemenuhannya disebabkan oleh faktor eksternal yaitu berupa adanya kawat pagar rumija yang tidak terpasang karena dirusak dan digunakan sebagai akses jalan oleh warga di sekitar tol dan hilangnya beberapa reflektor dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

6.1 Saran

Berdasarkan simpulan diatas PT. Hutama Karya (Persero) selaku operator jalan tol Palembang – Indralaya harus konsisten terhadap pelayanan publik serta pemenuhan SPM jalan tol karena berdampak pada keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan tol. PT. Hutama Karya (Persero) harus berkoordinasi dengan aparat penegak hukum untuk menindak tegas orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang telah melakukan pencurian aset jalan tol berupa kawat pagar dan reflektor karena pada dasarnya tidak lengkapnya sarana tersebut dapat memberikan dampak buruk bagi keselamatan pengguna jalan tol dan masyarakat itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Andri Irfan, Harry Nenobais, Darmanto. 2021. *Implementasi Standar*

Pelayanan Minimal Jalan Tol: Sebuah Pendekatan Kebijakan Publik. Banyumas, Jawa Tengah: Amerta Media.

Agustino, Leo, 2006. *Dasar – dasar Kebijakan Publik.* Bandung: CV AlfaBeta.

Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

EDWARD III, G. C. (1980). *Implementing public policy.* Congressional Quarterly Press.

Gerston, L. N. (2014). *Public policymaking in a democratic society: A guide to civic engagement.* .Routledge

Mulyadi (2015), *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik,* Bandung: Alfabeta.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2009). *Penelitian*



- kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant. 2023. *Kebijakan Publik, Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pamekas, Meki. (2021). *Pelayanan Prima*. Klataten Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta CV.
- Taufik, Mhd. dan Isril. 2013. *Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa*. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 4, Nomor 2.
- Widodo, Djoko. (2007). *Analisis kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media
- Winarno, Budi. 2025. *Teori dan*
- Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Artikel:**
- Nurul Fajrin, Kismartini, Aloysius Rengga. 2011. *Implementasi Kebijakan Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M Tahun 2025 di Kota Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Skripsi:**
- Ardhika, I.M. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Jalan Tol Jagorawi Pada PT. Jasa Marga (PERSERO)*. Bogor, Institut Pertanian Bogor.
- Halimatussa'diah. 2022. *Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol di PT. Jasamarga (PERSERO)*. Medan. UNIVERSITAS MEDAN AREA.
- Syahida, Agung, Bayu. 2014. *Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjungpinang (Study Kasus DiKelurahan*



Tanjung Unggat).

Dokumen – dokumen:

Indonesia. PP No. 15 tahun 2005

Tentang Jalan tol.

Lembaran Negara

Republik Indonesia

Nomor 4444.

Sekretariat Negara.

Jakarta.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum

Republik Indonesia

Nomor

16/PRT/M/2014

Tentang Standar

Pelayanan Minimal

Jalan Tol.