

**IMPLEMENTASIPERATURAN MENTERIPEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA NOMOR  
16/PRT/M/2014 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA JALAN TOL  
PT HUTAMA KARYA (PERSERO)  
(Studi Kasus Pasal 3 Jalan Tol Palembang - Indralaya)**

**Oleh :**

**Nama : Yanuar Ahmad  
Nim : 20.11.121  
Program Studi : Administrasi Negara**

---

**ABSTRACT**

*YANUAR AHMAD, 11.20.121 thesis title Implementation of Regulation of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia Number 16/PRT/M/2014 Minimum Service Standards for Toll Roads (Case Study of the Palembang-Indralaya Toll Road) PT. Hutama Karya (Persero) majoring in State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA), Main Supervisor (I) Mr. Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si Companion (II) Mr. Saiton, S.Sos., M.Si*

*The background of this research is that based on researchers' observations, the problem that often occurs in the provision of toll road services is the minimum service standards for road users regarding the quality of services provided.*

*The aim of the research is to analyze To find out about the regulation of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia No. 16/PRT/M/2014 concerning minimum service standards for the PT Palembang-Indralaya toll road. Hutama Karya (Persero) The method used in this research is a qualitative method, Data Management Techniques (Observation Techniques, Interview Techniques, Documentation, Literature Study) Data Analysis Techniques (Data Reduction, Data Presentation, Drawing Conclusions)*

*The conclusion of this research is that overall each indicator of implementation is (Communication, Resources, Disposition, Bureaucratic Structure) but there are still indicators that the minimum service standard on the Palembang Indralaya Toll Road is almost maximum based on the results of the author's observations and interviews if assessed. from the process dimensions of 8 toll road service standards based on the regulation of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia no 16/PRT/M/2014 concerning minimum toll road service standards*

***Keywords: Implementation of Regulation of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia Number 16/PRT/M/2014 Minimum Service Standards for Toll Roads***

---

## **A. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kebutuhan akan mobilitas masyarakat di sebuah kota akan meningkat sejalan dengan berkembangnya negara. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan pembangunan jalan termasuk diantaranya adalah jalan tol. Pembangunan jalan tol juga dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan, meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi terutama di wilayah yang sudah tinggi tingkat perkembangannya.

Jalan tol adalah jalan umum dan merupakan bagian dari jaringan jalan bebas hambatan sebagai jalan nasional yang kepada penggunaannya dikenakan tarif tol. Jalan tol merupakan bagian dari jalan bebas hambatan pada dasarnya merupakan jalan alternatif dimana disyaratkan harus tersedia jalan umum non tol untuk memberikan pilihan

kepada pengguna. Dilihat dari fungsinya, jalan tol memberikan alternatif bagi pelaku perjalanan untuk menghemat waktu tempuh, serta menikmati tingkat pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan jalan non tol, keuntungan ini dikompensasikan dengan keharusan mengeluarkan biaya tambahan, dimana penggunaan jalan non-tol dibebaskan dari tarif.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi jalur darat, maka dibutuhkan sarana jalan yang memadai untuk memenuhi berbagai kebutuhan akan jalan. Kebutuhan masyarakat terhadap akses jalan tersebut idealnya harus memiliki karakteristik efektif dan efisien bagi pengguna sebagaimana jalan bebas hambatan atau yang lebih dikenal dengan jalan tol.

Jalan tol secara umum merupakan jalan yang diperuntukan bagi lalu-lintas umum dan merupakan satu kesatuan sistem dalam jaringan jalan umum serta harus merupakan alternatif lintas jalan umum yang telah ada, yang kepada para

pemakainya dikenakan kewajiban untuk membayar tol. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan arus bebas hambatan yang baik, jalan tol harus memiliki tingkat kualitas pelayanan minimal yang mencakup kondisi Jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, dan keselamatan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk

Indralaya merupakan ibukota dari Kabupaten Ogan Ilir, yang berbatasan langsung dengan kota Palembang. Di Indralaya terdapat pusat perkantoran dan pendidikan, Selain itu rute Palembang Indralaya juga merupakan pertemuan dari jalur lintas timur dan lintas tengah, yang menyebabkan jalan Palembang-Indralaya selalu dipadati oleh kendaraan. Pada tahun 2015 Pemerintah mulai melakukan pembangunan Tol Palembang-Indralaya (Tol Palindra) sebagai solusi atas padatnya lalu lintas jalur tersebut. Kemudian pada tahun 2017, Tol Palindra resmi dibuka untuk umum dengan panjang ruas jalan 22 km. Dengan beroperasinya Tol Palindra, pengguna jalan Palembang - Indralaya mempunyai pilihan ketika menempuh rute tersebut, baik melalui jalan biasa ataupun Tol Palindra. Pilihan pengguna tentunya karena alasan tersendiri. Namun, sering kali yang terjadi adalah penyediaan jalan tol tidak diikuti dengan Standar Pelayanan Minimum.

PT Hutama Karya (persero), adalah perusahaan yang mengelola jalan tol yang telah dilimpahkan dari menteri pekerjaan umum kepada PT Hutama Karya (persero) sebagai pelaksana dari adanya jalan tol tersebut yang diawasi oleh badan pengatur jalan tol yang mengawasi dari pelaksanaan jalan tol. Di dalam standar pelayanan minimal jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 mencakup beberapa substansi pelayanan yaitu kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/ penyelamatan dan bantuan pelayanan. Kaitannya dengan standar pelayanan minimal jalan tol yang dilaksanakan oleh PT. Hutama Karya (persero) Cabang Palindra adalah bagaimana pelaksana kebijakan bisa memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol sehingga memberikan

kenyamanan dan keamanan dalam berkendara tanpa harus khawatir apabila pengguna jalan tol terjadi hambatan dalam berkendara di jalan tol.

Berdasarkan observasi peneliti permasalahan yang sering terjadi pada penyediaan layanan jalan tol adalah standar pelayanan minimal pengguna jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai berbagai permasalahan yang terjadi khususnya pada kualitas pelayanan jalan tol Palembang – Indralaya dengan menuangkannya pada penelitian proposal skripsi yang berjudul **“Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (Studi Kasus pasal 3 ayat 1 Jalan tol Palembang-indralaya) PT. Hutama Karya (Persero)”**.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

Bagaimana Implementasi Peraturan menteri pekerjaan umum republik indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal jalan tol Palembang-indralaya PT.Hutama Karya (Persero)?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk menjawab permasalahan, tujuan tersebut adalah : Untuk mengetahui tentang peraturan menteri pekerjaan umum republik indonesia no 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal jalan tol Palembang-indralaya PT.Hutama Karya (Persero).

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Implementasi**

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Nurdin Usman:2002). Sedangkan menurut Guntur Setiawan implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. (Guntur Setiawan: 2004).

Dari pengertian-pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implemementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan.

Hasil yang dicapai dari suatu kebijakan tersebut dapat dilihat setelah kebijakan tersebut diimplemen-tasikan, maka penulis mengemukakan pengertian pelaksanaan kebijakan yang dikemukakan oleh Van Mater dan Van Horn dalam Wahab (2001:65), Bahwa implementasi kebijaksanaan negara merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan akan menimbulkan suatu konsekuensi oleh adanya tuntutan akan kebijakan.

Tuntutan ini bukan bagaimana sebuah kebijakan diputuskan tetapi bagaimana kebijakan itu akan dilaksanakan. Pelaksanaan kebijakan ini menuntut adanya prosedur dan tata kelola yang baik sehingga menimbulkan keserasian agar pelaksanaan dapat berjalan dengan berdaya guna dan berhasil guna dengan optimal tidak efesiennya kebijakan terletak pada pelaksanaan kebijakan dalam hal ini termasuk kekurangan dan kelemahan para aktor pelaksanaan kebijakan, keadaan lingkungan dan sebagainya.

Model implementasi kebijakan publik mengacu pada pendapat George Edward III dalam Akib (2010:5), mengenai kriteria penting dalam implementasi kebijakan, dapat dikemukakan empat aspek sebagai sumber masalah sekaligus prakondisi bagi keberhasilan proses implementasi, yakni, komunikasi, sumberdaya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi, termasuk tata aliran kerja birokrasi. Adapun aspek-aspek tersebut terdiri dari:

#### 1. Komunikasi

Agar dapat menjalankan implementasi kebijakan publik dengan berhasil, maka diperlukan komunikasi. Komunikasi adalah syarat utama bagi implementator, dengan demikian implementator

mengetahui dengan persis apa yang harus dilaksanakan secara jelas dan mengkomunikasikan secara bersama-sama dengan kelompok sasaran (target group). Diharapkan komunikasi ini dapat mengurangi kegagalan dari sebuah kebijakan. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan. Ada tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan aspek komunikasi ini, yaitu:

- 1) Transmisi, yaitu penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu hasil implementasi yang baik pula.
- 2) Kejelasan informasi, dimana komunikasi atau informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan.
- 3) Konsistensi informasi yang disampaikan, yaitu perintah ataupun informasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah jelas dan konsisten untuk dapat diterapkan dan dijalankan.

#### 2. Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

#### 3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Implementor harus memiliki disposisi yang baik, dengan demikian kebijakan yang dilaksanakan-nya dapat berjalan baik seperti yang direncanakan.

#### 4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspekstruktur organisasi yang penting dari setiap organisasi adalahadanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures "SOP"*) dan fragmentasi. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

## Pengertian Implementasi

Pengertian Implementasi yang dikemukakan diatas, Implementasi merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Banyak kebijakan yang baik yang mampu dibuat oleh pemerintah, tetapi kemudian ternyata tidak mempunyai pengaruh apa-apa dalam kehidupan negara tersebut karena tidak dilaksanakan Mulyadi (2015:24).

Berdasarkan pengertian tersebut implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan mencapai sebuah tujuan. Tujuan kebijakan adalah melakukan intervensi, sedangkan implementasi adalah tindakan intervensi itu sendiri. Kebijakan dilaksanakan oleh berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja secara bersama-sama sebagai upaya dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Implementasi merupakan tahapan-tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan, hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Pasolong dalam Mulyadi (2015:24) implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

Adanya faktor-faktor pendukung implementasi kebijakan publik (mengacu pada enam sumberdaya pokok manajemen) menurut pendapat George R. Terry yang diperjelas Mulyadi (2015:27), sebagai berikut :

1. Men (*Human Resources*), dalam manajemen publik, sumber daya manusia itu tidak hanya mampu, tetapi harus memenuhi persyaratan karier.
2. Money (*finances*), dalam manajemen publik, money sangat terkait dengan ketentuan peruntukan dari mata anggaran yang telah disetujui terlebih dahulu.
3. Material (*logistic*),
4. Manchine (*information*), manajemen publik dikelola melalui informasi yang berbentuk persuratan dan alat komunikasi lain serta dokumentasi dan arsip.
5. Method (*legitimate*), keabsahan atau legitimasi suatu kebijakan juga sangat penting. Dalam manajemen publik dikenal dengan persetujuan atasan atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Market (*participation*), partisipasi dapat berbentuk dukungan dapat pula berupa penolakan. Keduanya merupakan masukan uang diperlakukan dalam proses dan

implementasi kebijakan publik. Dikenal ada dua bentuk partisipasi: pertama murni yang muncul secara spontan dari rakyat, kedua mobilisasi yaitu partisipasi yang diorganisasi oleh pihak tertentu.

Berdasarkan pada beberapa pengertian diatas, maka implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

## Model-Model Implementasi Kebijakan Menurut Para Ahli

Teori Implementasi seringkali menjadi panduan bagi orang untuk menjalankan implementasi dan para ahli juga mengemukakan teorinya masing-masing dalam penerapan implementasinya seperti:

### a. Teori George C. Edwards III

Dalam pandangan Edwards III dalam Winarno (2002:168), Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni: (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi. Keempat variable tersebut juga saling berhubungan satu sama lain, sebagai berikut :

1. Komunikasi yaitu Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumber Daya Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
3. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabilah implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implemmentasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
4. Struktur Organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah

adanya prosedur operasi yang *standard operating procedures* (SOP).

#### **b. Teori Donald S Van Meter dan Carl E. Van Horn**

Menurut Meter dan Horn dalam Subarsono, (2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik. Menurut pandangan Edward III dalam Winarno, (2008: 175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

1. Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
2. Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas.
3. Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

#### **Indikator Implementasi Kebijakan**

Dalam pandangan Edwards III dalam Winarno (2014:168), Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi, (4) Struktur Birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain, sebagai berikut :

1. Komunikasi yaitu Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumber Daya Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut

dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
4. Struktur Organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah adanya prosedur operasi yang *standard operating procedures* (SOP).

#### **Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung serta merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Kotler dalam Sampara Lukman (2000: 8) mengemukakan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Adapun tujuan pelayanan publik secara teoritis pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Oleh karena itu untuk mencapai kepuasan tersebut maka dituntut kualitas pelayanan prima seperti yang diungkapkan oleh Sinambela, (2006: 6) yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan yang tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari semua aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhannya mengingat organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public ability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, organisasi pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang memuaskan atau memenuhi harapan masyarakat.

Hak untuk mendapatkan pelayanan adalah hak bagi siapapun, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar yang memang harus dilayani. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu. Bagi para penyelenggara pelayanan, dituntut baginya untuk menunjukkan kompetensinya dan profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan yang transparan, bersih, dan adil kepada masyarakat (pelanggan).

Efektivitas pelayanan dapat dijelaskan dengan bermula dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan tentang pelayanan tersebut. Berarti efektivitas pelayanan tidaklah dipandang dari sisi pemberi pelayanan, tetapi dari persepsi pelanggan. Oleh karena itu faktor kepuasan pelanggan tidak dapat diabaikan jika ingin menghasilkan pelayanan yang berkualitas baik.

Menurut Moenir (2006: 41), perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan adalah:

Keempat hal itu mencerminkan sikap dan perilaku pelayanan yang diharapkan publik pada umumnya. Sikap dan perilaku yang demikian merupakan hal yang penting dari etiket pelayanan. Etiket pelayanan yang menggambarkan sikap atau cara dalam memberikan pelayanan yang harus ditunjukkan oleh setiap pemberi layanan adalah sebagai berikut:

1. Jujur dalam bertindak dan bersikap.
2. Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas.
3. Selalu murah senyum.

4. Lemah lembut dan ramah.
5. Sopan santun tutur kata dan hormat.
6. Periang dan pandai bergaul.
7. Simpatik
8. Fleksibel.
9. Serius.
10. Memiliki rasa tanggung jawab.

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etiket pelayanan. Pengaruh sikap atau perilaku pegawai dalam melayani pelanggan sangat besar guna memberikan kepuasan pelanggan. Sikap atau perilaku yang positif/baik, akan mempertahankan kuantitas maupun efektivitas pelayanan. Sedangkan perilaku yang negatif (tidak disukai pelanggan), akan memperburuk kualitas layanan serta *image* unit pelayanan yang bersangkutan.

Etiket pelayanan menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh penerima layanan dalam memastikan apakah pelayanan yang diberikan itu berkualitas atau tidak. Hal ini penting mengingat posisi mereka sebagai pihak yang harus dilayani bukan melayani. Merupakan suatu hal yang manusiawi jika mereka menuntut pihak pemberi layanan agar memberi perlakuan yang baik dan wajar, menghormati dan menghargai penerima layanan, karena tanpa mereka tugas pelayanan tidak akan berarti apa-apa.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah berkualitas, dalam arti sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak berlebihan serta menunjang pelaksanaan pembangunan, maka perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik (prima). Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang perlu diikuti oleh pemberi pelayanan ((Diklat Depdagri, 2007: 9)

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana.
- c. Bertanggung jawab kepada pelanggan.
- d. Mampu melayani secara cepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Semil dkk, 2005) mengembangkan indikator kinerja pelayanan yang berkualitas menjadi lima dimensi.

Menurut Parasuraman et. al. dan Haywood Farmer (dalam Warella, 2007: 17-18), ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung,

diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2006: 123-124).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan terbaik. Disebut terbaik, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan sebuah perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi bagi masyarakat. Menurut Sespanas Lan dalam Nurhasyim (2004:16), ia menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Dikatakan pelayanan prima apabila melebihi standar atau sama dengan standard.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang

dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

### Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol

Persyaratan teknis pengoperasian jalan tol harus memiliki keunggulan dari jalan umum non tol, dengan tingkat keselamatan dan kenyamanan yang lebih baik, juga dapat menangani arus lalu lintas kendaraan dengan mobilitas yang tinggi. Standar Pelayanan Minimum (SPM) dibuat untuk menjamin kelancaran arus dan pelayanan lalu lintas jalan tol. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, dijelaskan bahwa SPM jalan tol meliputi beberapa seksi pelayanan, yakni:

1. Kondisi jalan tol
2. Kecepatan tempuh rata-rata
3. Aksesibilitas
4. Mobilitas
5. Keamanan
6. Unit bantuan/penyelamatan dan dukungan layanan
7. Lingkungan
8. Zona istirahat (TI)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan merupakan sebuah Tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan merupakan barometer pembakuan bagi pelayanan yang baik, standar pelayanan juga mengandung baku mutu pelayanan. Dalam rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik standar pelayanan minimal ini setidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan dan jaminan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, haruslah meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian

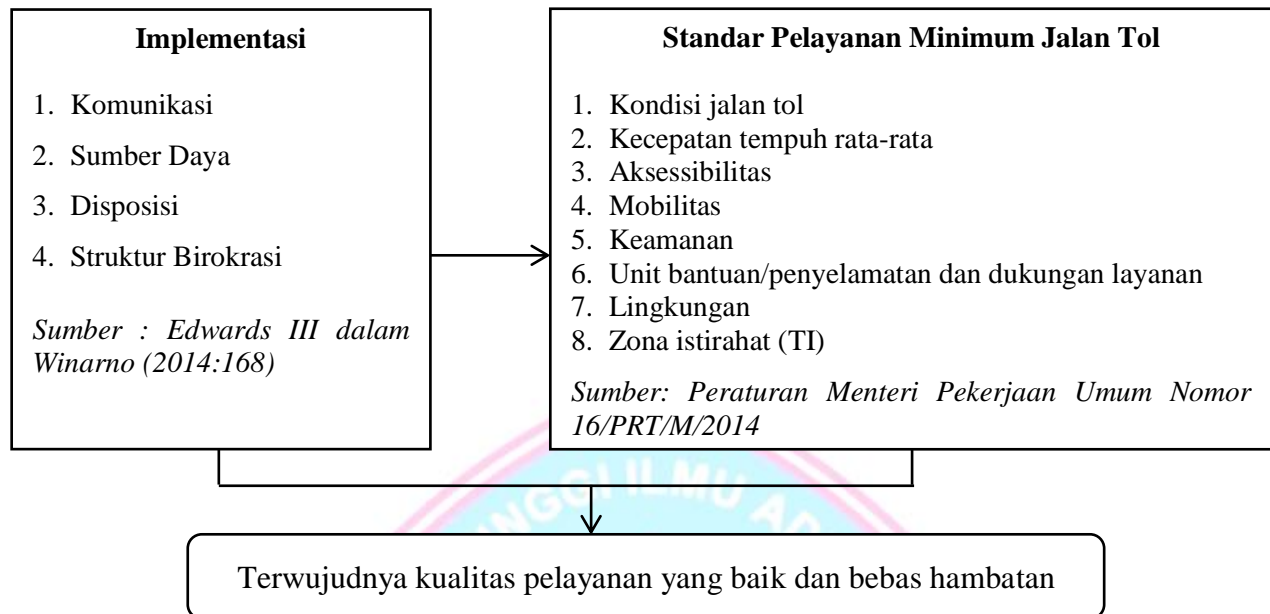
Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan serta Kenyamanan.

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual mengenai teori yang berkaitan dengan berbagai faktor-faktor masalah penting. Kerangka pemikiran

juga menjadi penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian. Selain itu, alur berpikir yang dipakai juga berdasarkan penelitian terdahulu, baik dari pengalaman-pengalaman empiris yang berguna untuk menyusun hipotesis. Kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar.

**Gambar Kerangka Pemikiran**



## C. METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial tindakan. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi social tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan dan diperoleh dari situasi yang alamiah, (Satori, D dan Komariah, 2011:22-25).

Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Nazir, (2009:14), metode kualitatif adalah : “suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu sekarang obyek, suatu sel kondisi, suatu system pemikiran ataupun kilas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan yang dimiliki”.

### Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial, penggunaan konsep dapat diharapkan menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (*event*) yang berkaitan satu sama lainnya Singarimbun dan Effendi (2006:32). Berdasarkan pengertian definisi konsep tersebut, maka konsep dari penelitian ini meliputi :

1. Implementasi adalah tahap penerapan dan sekaligus pengujian bagi sistem berdasarkan hasil analisa dan perancangan yang telah dilakukan
2. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.

### Definisi Operasional

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu

variable atau suatu informasi ilmiah yang mau membantu penelitian yang lain yang ingin menggunakan variabel yang sama, Effendi

(2006:46). Adanya definisi operasional tersebut berarti terdapatnya indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel.

**Tabel Operasionalisasi Konsep**

No.	Konsep	Indikator
1.	<b>Implementasi</b> Edwards III dalam Winarno (2014:168)	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
2.	<b>Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol</b> Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014	1. Kondisi jalan tol 2. Kecepatan tempuh rata-rata 3. Aksesibilitas 4. Mobilitas 5. Keamanan 6. Unit bantuan/penyelamatan dan dukungan layanan 7. Lingkungan 8. Zona istirahat (TI)

### Informan Penelitian

Informan adalah sumber-sumber yang dijadikan Informasi dalam penelitian ini berjumlah 5 Orang, untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel, Informan Penelitian yang akan diwawancarai atau sumber data. Informan penelitian dapat dilihat pada tabel.

**Tabel Informan Penelitian**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Shift	3 orang
2.	Petugas Patroli	1 orang
3.	Pengguna Jalan Tol	1 orang
<b>Total</b>		<b>5 orang</b>

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Menurut Sugiyono (2005:62), "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data".

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

#### 1. Observasi (*Observation*)

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dari pengamatan yang dilakukan di PT Utama Karya (Persero) dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

#### 2. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan percakapan dengan sumber informasi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh keterangan yang relevan, Jenis wawancara yang akan penulis gunakan adalah jenis wawancara semi struktural. Wawancara semi struktural adalah wawancara yang daftar pertanyaannya dapat dikembangkan dan tidak hanya terpaku pada daftar pertanyaan yang dibawa oleh penulis.

#### 3. Studi Kepustakaan (*Library Studies*)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, laporan-laporan, internet dan sumber-sumber informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

#### 4. Dokumentasi (*Documentation*)

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Data yang akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi meliputi profil Pada PT Utama Karya (Persero)

### Teknik Analisa Data

Sugiyono (2016: 244) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam menganalisis data penelitian mengikuti langkah-langkah analisis yang dikemukakan oleh Matthew dan Micheel dalam sugiyono (2009 : 96), Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian Data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Setelah data-data tersebut diuji kebenarannya penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pada bab ini dibahas tentang hasil penelitian mengenai Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/Prt/M/2014 Standar Pelayanan Minimal Pada Jalan Tol Pt.Hutama Karya (Persero) (Studi Kasus Pasal 3 Jalan Tol Palembang-Indralaya). Setelah melakukan penelitian selama kurang lebih satu bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung dan wawancara mendalam dengan beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian, akhirnya penelitian ini berhasil memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk

memperoleh gambaran bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dan observasi dan dokumentasi secara langsung terhadap informan yang bersangkutan

## Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

### A. Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Nurdin Usman:2002).

#### 1. Komunikasi

Dibawah ini merupakan hasil wawancara penulis kepada 5 (lima) orang informan, yang terdiri dari Kepala Cabang Ruas Jalan Tol Palembang Indralaya (1 orang), Manajer Operasional Jalan Tol Palembang Indralaya (1 orang), Manajer Keuangan Jalan Tol Palembang Indralaya (1 orang), Staff Jalan Tol Palembang Indralaya (1 orang), Pengguna Jalan Tol Palembang Indralaya (1 orang).

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada *key informan*, didapati bahwa Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam

Tugas Patroli Jalan Raya (PJR) adalah melaksanakan tugas Polri di bidang lalu lintas. Meliputi pengendalian lalu lintas untuk mencegah dan meniadakan segala bentuk gangguan serta ancaman agar terjamin keamanan, ketertiban, keselamatan dan kelancaran lalu lintas di jalan tol.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada *key informan*, dapat disimpulkan bahwa Patroli Jalan Raya (PJR) jalan tol Palembang Indralaya sudah cukup baik, hanya saja beberapa kendala yang ditemukan seperti tidak ada dalam waktu 24 jam hanya ada pada siang hari.

#### 2. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia (SDM) Pelaksana yaitu seorang yang bertugas dalam melayani pengguna jalan seperti penderekan, bantuan pertolongan kecelakaan, pengisian saldo transaksi jalan tol.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dan *key informan*, dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya

Manusia (SDM) Pelaksana Jalan Tol Palembang Indralaya tak hanya kompeten di bidangnya dalam memberikan pelayanan, tetapi juga mereka melayani pengguna jalan dengan baik dan memberikan pelayanan yang siap dan tanggap yang sangat dibutuhkan oleh pengguna jalan.

### 3. Disposisi

Dana atau anggaran merupakan sejumlah uang yang dihabiskan dalam periode tertentu untuk melaksanakan suatu program.

**Tabel Tarif Jalan Tol Palembang Indralaya**

Asal Perjalanan	Tujuan Perjalanan	Tarif Tol (Rp)		
		Gol 1	Gol 2 & 3	Gol 4 & 5
Palembang	Pemulutan	9.500	14.500	19.000
	KTM Rambutan	15.500	23.500	31.000
	S. Indralaya	27.000	40.000	54.000
Pemulutan	Palembang	9.500	14.500	19.000
	KTM Rambutan	6.000	9.000	12.000
	S. Indralaya	17.500	26.000	35.000
KTM Rambutan	Palembang	15.500	23.500	31.000
	Pemulutan	6.000	9.000	12.000
	S. Indralaya	11.500	17.000	23.000
S. Indralaya	Palembang	27.000	40.500	54.000
	Pemulutan	17.500	26.000	35.000
	KTM Rambutan	11.500	17.000	23.000

*Kepmen no 414/kpts/m/2024, tanggal 19 februari 2024*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dan *key informan*, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan tidak dikenakan biaya apapun, pengguna jalan hanya membayar akses jalan tol yang mereka lewati sesuai dengan jarak tempuh yang mereka pakai.

#### 4. Struktur Birokrasi

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, dan media.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana di Jalan Tol Palembang Indralaya sudah cukup baik mulai dari sarana yang digunakan hingga prasarana yang digunakan. Sejalan dengan wawancara itu, dari hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis memang menemukan sarana yang cukup membantu para pengguna jalan dalam memanfaatkan seperti penderekan, rest area, pengecekan kesehatan dan lain sebagainya.

#### Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol

##### a. Kondisi Jalan Tol

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan kondisi jalan tol palembang

indralaya sudah baik, namun terdapat beberapa kondisi jalan yang bergelombang faktor dibangun diatas tanah rawa.

##### b. Kecepatan tempuh rata-rata

Kecepatan rata-rata merupakan jarak perjalanan rata-rata yang ditempuh setiap satuan waktu, dengan satuan umum m/s atau km/jam.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan narasumber, disimpulkan bahwa kecepatan rata-rata jalan tol adalah maksimal 100 km/jam.

#### 3. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susah nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi.

Hasil wawancara penulis dengan *key informan* yaitu jalan tol ini sangat bermanfaat untuk mempercepat akses jarak yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan.

#### 4. Mobilitas

Mobilitas adalah kesiapan siaga untuk bergerak dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *key informant* dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas jalan tol sudah cukup baik dan siap siaga.

## 5. Keselamatan

Keselamatan adalah suatu keadaan aman, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politis, emosional, pekerjaan, psikologis dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut.

Dari hasil wawancara diatas kepada key informant dapat disimpulkan bahwa jalan Tol Palembang Indralaya tidak menerima suap, pungli atau biaya apapun kecuali transaksi akses jalan tol.

## 6. Unit pertolongan / penyelamatan dan bantuan pelayanan

Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan adalah pertolongan atau bantuan yang diberikan oleh pihak Jalan Tol Ppalembang Indralaya yang tepat dan cepat sesuai dengan kondisi dan keadaan.

Dari hasil wawancara diatas terhadap key informant dapat disimpulkan bahwa unit pertolongan, penyelamatan dan bantuan sudah cukup baik.

## 7. Lingkungan

Lingkungan adalah suatu keadaan yang menggambarkan tempat seperti kebersihan, tanaman, dan rumput.

Dari wawancara diatas dengan key informan dapat disimpulkan bahwa lingkungan jalan tol sudah cukup baik dan nyaman.

## 8. Tempat Istirahat (TI)

TI & TIP adalah tempat yang disediakan dari pihak jalan tol pengguna jalan.

Dari hasil wawancara diatas dengan key informan dapat disimpulkan bahwa tempat istirahat sudah cukup baik hanya saja belum terdapat pom bensin dan bengkel dikarenakan jalan tol hanya sepanjang 21.93 km.

## Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian dan memperhatikan jawaban-jawaban yang diberikan oleh informan tentang implementasi peraturan menteri pekerjaan umum republik indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal pada jalan tol PT.Hutama Karya (Persero) (studi kasus pasal 3 jalan tol Palembang-indralaya), maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator penelitian sebagian sudah berjalan dengan semestinya dan sebagian pula belum berjalan dengan semestinya apabila ditinjau dari teori

Pelayanan jalan tol mempunyai peran penting dalam terciptanya rasa aman dan nyaman dalam menggunakan akses jalan tol. Melalui wawancara

dengan narasumber dan observasi langsung dilapangan didapatkan bahwa standar pelayanan minimal jalan sudah mencukupi, Meski begitu hanya saja kurangnya kesadaran pengguna jalan dalam batas-batas kecepatan berkendara dan aturan dijalan tol

## Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

### A. Implementasi Kebijakan

#### 1. Komunikasi

Komunikasi secara praktis adalah penyampaian pesan berupa gagasan, pemikiran, atau informasi melalui tulisan, lisan.

#### 2. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia (SDM) Pelaksana yaitu seorang yang bertugas dalam melayani pengguna jalan seperti penderekan, bantuan pertolongan kecelakaan, pengisian saldo transaksi jalan tol.

#### 3. Disposisi

Dana atau anggaran merupakan sejumlah uang yang dihabiskan dalam periode tertentu untuk melaksanakan suatu program.

#### 4. Struktur Birokrasi

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, dan media.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).

## Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol

### 1. Kondisi jalan tol

Kondisi jalan tol Palembang indralaya sudah baik, namun terdapat beberapa kondisi jalan yang bergelombang faktor dibangun diatas tanah rawa.

### 2. Kecepatan tempuh rata-rata

Kecepatan rata-rata merupakan jarak perjalanan rata-rata yang ditempuh setiap satuan waktu, dengan satuan umum m/s atau km/jam.

### 3. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susah nya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi.

#### 4. Mobilitas

Mobilitas adalah kesiapan siaga untuk bergerak dalam memberikan pelayanan.

#### 5. Keselamatan

Keselamatan adalah suatu keadaan aman, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politis, emosional, pekerjaan, psikologis dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut.

#### 6. Unit bantuan/penyelamatan dan dukungan layanan

Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan adalah pertolongan atau bantuan yang diberikan oleh pihak Jalan Tol Palembang Indralaya yang tepat dan cepat sesuai dengan kondisi dan keadaan.

#### 7. Lingkungan

Lingkungan adalah suatu keadaan yang menggambarkan tempat seperti kebersihan, tanaman, dan rumput.

#### 8. Zona istirahat (TI)

TI & TIP adalah tempat yang disediakan dari pihak jalan tol pengguna jalan.

### E. KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi peraturan menteri pekerjaan umum republik indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal pada jalan tol PT. Hutama Karya (Persero) (studi kasus pasal 3 jalan tol Palembang-Indralaya) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar pelayanan minimum di Jalan Tol Palembang Indralaya sudah hampir maksimal berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis jika dinilai dari dimensi proses 8 standar pelayanan jalan tol berdasarkan peraturan menteri pekerjaan umum republik indonesia no 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimum jalan tol.
2. Kendala yang di hadapi dalam pemanfaatan pelayanan Jalan Tol Palembang Indralaya yaitu kurangnya informasi yang mereka dapat tentang pelayanan jalan tol.

#### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi peraturan menteri pekerjaan umum republik indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan

minimal pada jalan tol PT. Hutama Karya (Persero) (studi kasus pasal 3 jalan tol Palembang-Indralaya), peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Memberikan informasi terhadap pengguna jalan yang masih belum menerima informasi tentang pelayanan jalan tol agar proses tujuan mereka tidak terhambat.
2. Perlu di perhatikan lagi untuk pengguna jalan untuk melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum melewati jalur akses jalan tol agar tidak terjadi sesuatu yang tidak di inginkan dan memastikan saldo yang digunakan cukup.
3. Melakukan observasi dan patroli setiap ruas jalann tol untuk mengecek setiap jalan dan adanya hambatan bagi pengguna jalan.

### F. DAFTAR PUSTAKA

Adhina Putri Miranti, Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3, No.3 2015

Agus Pambudi M.Si dkk. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. Jurnal FIS UNY. Vol Nov. No. 1. 2013

Aji, F dan Sirait, M. 1982. PDE Perencanaan dan Evaluasi: Suatu System Untuk Proyek Pembangunan. Jakarta. Bina Aksara. Alamsyah. Karakteristik Universal Pelayanan Publik:Sebuah Tinjauan Politik. Jurnal Borneo Administrator,Vol. 7, No. 3, Tahun 2011s.

Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi Implementasi Pelimpahan 10 Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sidoarjo. 2012

Buku Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Didik Fathur Rokhman dkk. Evaluasi Implementasi Pelayanan Admnistrasi Terpadu Kecamatan di Kota Malang. (studi kasus pelayanan kependudukan terpadu) Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No. 5. 2013

Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004.

- Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Ihsanuddin. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. Volume 1. No.2. 2014
- Ilham dkk. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Administrative Reform. Volume 1, Nomor 1. 2013. 1- 20
- Indiahono, Dwiyanto. 2009 Kebijakan Publik Berbasis Dymanic Policy Analisis.Gava Media Jogjakarta.
- Iqbal, Muhammad. 2004. Pelayanan yang memuaskan. PT Gramedia. Jakarta, Jurnal Ilmiah Administrasi Negara ISSN 1412-291 X, Tahun II, Nomor 2 Juli 2011 UNIRA
- Kencana S, 2006 Inu.Ilmua administrasi publik(edisi revisi). PT Asdi Mahasatya.Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmadani Yusran. Evaluasi Dampak Kebijakan Pemekaran Daerah di Indonesia. Jurnal Demokrasi. Vol 6. No 2. 2007 RPJMD Kabupaten Kulon Progo 2011-2016
- Singarimbun. 1989. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3S.
- Subarsono, Ag. 2005 Analisis Kebijakan Publik. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV.Afabeta.
- Suwitri, Sri. 2011. Konsep Dasar Kebijakan Publik. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Utomo, Warsito. 2007 Administrasi publik baru Indonesia. Pustaka Pelajar, Jogjakarta. 11
- Winarno, Budi. 2007 Kebijakan Publik Teori dan Proses. Media Pressindo, Jogjakarta.

