

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA NOMOR 16/PRT/M/2014 STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL PT WASKITA SRIWIJAYA TOL (STUDI PASAL 3 AYAT 1 JALAN TOL KAYU AGUNG-KRAMASAN)

ABDURROOFI

Nim : 21.11.078

Program Studi : Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara Palembang

ABSTRACT

Abdurroofi, 2025 Jurusan Administrasi Public at the Satya Negara State College of Public Administration (STIA) Palembang. Principal Advisor (1) Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si., and Assistant Advisor (2) M. Sattarudin S.Sos., M.Si.

Toll roads are generally roads designated for public traffic and are an integral system within the public road network. They must be an alternative to existing public roads, for which users are required to pay a toll. Therefore, to ensure good, unimpeded traffic flow, toll roads must have a minimum level of service quality that includes toll road conditions, average travel speed, accessibility, and safety.

Toll roads are generally roads designated for public traffic and are an integral system within the public road network. They must be an alternative to existing public roads, for which users are required to pay a toll. Therefore, to create good toll-free traffic flow, toll roads must have a minimum level of service quality that includes toll road conditions, average travel speed, accessibility, and safety.

The purpose of this study is to analyze the implementation of Regulation of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia Number 16/PRT/M/2014 concerning Minimum Service Standards for PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung-Kramasan) Toll Roads.

This study employed descriptive qualitative techniques, with data collection techniques including observation, interviews, literature review, and documentation.

Based on the research results and discussion, it can be concluded that: The implementation of Regulation of the Minister of Public Works of the Republic of Indonesia Number 16/PRT/M/2014 concerning Minimum Service Standards on PT. Waskita Sriwijaya Toll Roads (Case Study of Article 3, Paragraph 1 of the Kayuagung-Kramasan Toll Road) is good, as evidenced by clear communication and adequate resources, both human resources and facilities. Furthermore, the disposition of all parties involved in the implementation of the regulation indicates a positive acceptance of the Ministerial Regulation. Furthermore, within the bureaucratic structure, there are SOPs and a division of tasks, which are evident in the implementation of the regulation.

Keywords: Implementation and Minimum Service Standards

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.

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.

Jalan Tol Kayuagung-Palembang-Betung, yang juga dikenal sebagai Tol Kapal Betung, merupakan bagian dari Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) yang menghubungkan Kayuagung, Palembang, dan Betung di Provinsi Sumatera Selatan. Dengan panjang total 111,7 km, tol ini dirancang untuk mempercepat perjalanan dan mengurangi kemacetan di jalur Lintas Timur Sumatera. Pembangunan tol ini dimulai dengan biaya investasi sekitar Rp 22,16 triliun dan dikelola oleh PT Waskita Sriwijaya Tol. Tol ini mulai beroperasi secara resmi pada 1 April 2020, dengan ruas pertama dari Kayuagung ke Jakabaring sepanjang 33,5 km dan saat ini dari Kayuagung – Kramasan sepanjang 42,5 km. Ruas Jakabaring - Kramasan diresmikan pada 26 Januari 2021 oleh Presiden Joko Widodo. Saat ini, sebagian besar ruas tol telah beroperasi, dengan target penyelesaian seluruh proyek pada awal 2025.

PT Waskita Sriwijaya Tol adalah perusahaan yang mengelola jalan tol yang telah dilimpahkan dari menteri pekerjaan umum kepada PT Waskita Sriwijaya Tol 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.

Berdasarkan observasi peneliti maka ditemukan indikasi permasalahan yaitu:

1. Terjadi pada penyediaan layanan jalan tol adalah standar pelayanan minimal pengguna jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Permasalahan yang sering terjadi di jalan tol adalah kemacetan kendaraan khususnya di gerbang tol.
3. Jumlah gerbang tol yang dioperasikan harus sesuai dengan volume arus kendaraan, jika terlalu sedikit akan menimbulkan antrian yang panjang, tetapi jika terlalu banyak akan menambah biaya pengoperasian yang tinggi.
4. Masih banyaknya truk odol yang seandainya menggunakan jalan tol tanpa memikirkan keselamatan pengguna jalan tol yang lain
5. Tingginya angka peristiwa kecelakaan lalu

lintas di jalan tol memunculkan beberapa lokasi daerah rawan kecelakaan/*blackspot* dimana tingkat kecelakaan tinggi dengan peristiwa kecelakaan berulang-ulang dalam waktu yang relatif sama yang diakibatkan oleh suatu penyebab tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai berbagai permasalahan yang terjadi khususnya pada kualitas pelayanan jalan tol Kayuagung - Kramasan 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 PT Waskita Sriwijaya Tol (Studi Kasus pasal 3ayat 1 JalanTol Kayuagung - Kramasan)"**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diidentifikasi masalah yaitu Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung – Kramasan)?

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 PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung-Kramasan).

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Implementasi

Dalam studi kebijakan publik, dikatakan bahwa implementasi bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu implementasi menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu tidaklah terlalu salah jika dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan.

Pengertian yang sangat sederhana tentang implementasi adalah sebagaimana yang diungkapkan oleh Riant Nugroho (2014:163), dimana implementasi diartikan sebagai *"getting the job done"* dan *"doing it"*. Tetapi di balik kesederhanaan

rumusan yang demikian berarti bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses atau strategi yang dapat dilakukan dengan mudah. Lanjut batasan implementasi sebagai proses penerimaan sumber daya tambahan, sehingga dapat mempertimbangkan apa yang harus dilakukan.

Van Meter dan Horn dalam Wahab, (2012:65) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai berikut: *“Policy implementation encompasses those actions by public and private individuals (and groups) that are directed at the achievement of goals and objectives set forth in prior policy decisions.* “Definisi tersebut memberikan makna bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (dan kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Agar kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik, maka kebijakan menurut Wahab (2008: 272) hendaknya:

1. Dirancang sesuai dengan kerangka acuan dan teori yang kuat.
2. Disusun korelasi yang jelas antara kebijakan dan implementasinya.
3. Ditetapkan adanya organisasi yang mengkoordinir pelaksanaan kebijakan sehingga proses implementasi dapat berjalan dengan baik.
4. Dilakukan sosialisasi kebijakan yang akan diterapkan sampai organisasi pelaksana tingkat terbawah (*street level bureaucracy*).
5. Dilakukan pemantauan terus menerus (monitoring).
6. Diberi bobot yang sama penting antara kebijakan dan implementasinya.

Maksudnya, pembuat kebijakan harus menilai sama penting antara kebijakan dan implementasinya. Sehingga antara kebijakan dan implementasinya tidak terjadi kesenjangan yang menyulitkan dalam pelaksanaan.

Dengan demikian, proses (implementasi) kebijakan baru akan dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan telah ditetapkan, program pelaksanaan telah dibuat, sumber daya kebijakan seperti dana, sarana dan prasarana pendukung, sumber daya manusia (pelaku/agen kebijakan), serta alat kontrol pelaksanaan kebijakan telah ditetapkan dan dialokasikan untuk mencapai tujuan. Untuk mengaktifkan implementasi kebijakan yang ditetapkan, maka diperlukan adanya tahap-tahap implementasi kebijakan.

Menurut pendapat Harsono, (2002:67) membagi tahap implementasi dalam dua bentuk,

yaitu:

1. Bersifat *self-executing*, yang berarti bahwa dengan dirumuskannya dan disahkannya suatu kebijakan maka kebijakan tersebut akan terimplementasikan dengan sendirinya, misalnya pengakuan suatu negara terhadap kedaulatan negara lain.

2. Proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program

Namun, suatu kebijakan dan implementasinya tak selamanya dapat berjalan dengan baik. Pasti terdapat berbagai kendala, permasalahan, ataupun kegagalan mencapai tujuan. Menurut Wahab, (2012:272) Sukses tidaknya implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi.

1. Dukungan dan penolakan dari lembaga eksternal. Jika lembaga eksternal mendukung maka pelaksanaan kebijakan-kebijakan akan berhasil. Sebaliknya, jika menolak maka pelaksanaan kebijakan akan gagal. Oleh karena itu agar sukses, pengambil kebijakan dan para pelaksananya harus melakukan penyamaan visi dan persepsi dalam kebijakan yang diambil.
2. Ketersediaan waktu dan sumber daya yang cukup.
3. Dukungan dari berbagai macam sumber daya yang ada. Makin banyak yang mendukung makin tinggi tingkat kesuksesannya.
4. Kemampuan pelaksana kebijakan menganalisis kausalitas persoalan yang timbul dari pelaksanaan kebijakan..
5. Kepatuhan para pelaksana kebijakan terhadap kesepakatan dan tujuan yang diciptakan dalam tingkat koordinasi.

Sukses gagalnya suatu kebijakan atau implementasinya dipengaruhi oleh seberapa besar dukungan terhadap kebijakan tersebut, adanya sumber daya, dan pemahaman dan kepatuhan dari para pelaku kebijakan. Sehubungan dengan hal itulah sosialisasi kebijakan, sinergisitas kegiatan/proses dari para pelaku kebijakan dan monitoring pelaksanaan kebijakan akan menjadi penting dalam implementasi kebijakan.

Dengan mengacu pada pendapat tersebut, dapat diambil pengertian bahwa sumber-sumber untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan, di dalamnya mencakup: manusia, dana, dan kemampuan organisasi; yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta (individu ataupun kelompok).

Model-model Implementasi Kebijakan

Dalam rangka memecahkan masalah ada beberapa tahap penting dari kebijakan publik antara lain Dunn, dalam Keban, (2004:62) yaitu: penetapan agenda kebijakan (*agenda setting*), Formulasi kebijakan (*policy formulation*), adopsi kebijakan (*policy adoption*), implementasi kebijakan (*policy implementation*), dan penilaian kebijakan (*policy assesment*). Akan tetapi dalam kenyataannya betapapun hebatnya suatu kebijakan /rencana yang dibuat tidak akan ada gunanya jika tidak direalisasikan dengan baik dan benar.

Menurut Donald Van Meter dengan Carl Van Horn dalam Riant Nugroho D (2003: 165). Model kebijakan ini berpola "puncak ke bawah" dan lebih kepada "mekanisme paksa" daripada "mekanisme pasar". Model kebijakan ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier daripada kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Van Meter dan Van Horn dalam teorinya ini beranjak dari argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik adalah:

1. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi.
2. Karakteristik dari agen pelaksana/implementor.
3. Kondisi ekonomi, sosial dan politik.
4. Kecenderungan dari pelaksana/implementor.

Hal ini dikemukakan berdasarkan pada kenyataan bahwa proses implementasi ini akan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kebijakan semacam itu. Dalam artian bahwa implementasi kebanyakan akan berhasil apabila perubahan yang dikehendaki relatif sedikit, sementara kesepakatan terhadap tujuan, terutama dari mereka yang mengoperasikan program di lapangan, relatif tinggi.

Standar dan tujuan kebijakan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap pelaksanaan atau penyelenggaraan kebijakan. Disamping itu standar dan tujuan kebijakan juga berpengaruh tidak langsung terhadap disposisi para pelaksana melalui aktivitas komunikasi antar organisasi.

Hubungan antar sumber daya (*resources*) dengan kondisi sosial, ekonomi dan politik dalam batas wilayah organisasi tertentu dapat dikemukakan bahwa tersedianya dana dan sumber lain dapat menimbulkan tuntutan dari warga masyarakat swasta, kelompok kepentingan yang terorganisir untuk ikut berperan dalam melaksanakan dan mensukseskan suatu kebijakan.

Menurut George C. Edward III Edward dalam Widodo, (2011:96-110). ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan, yaitu faktor sumber daya, birokrasi, komunikasi, dan disposisi.

1. Faktor Komunikasi
Komunikasi adalah suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain.
2. Faktor sumber daya (*resources*)
Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan.
3. Faktor Disposisi (sikap)
Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan.
4. Struktur Birokrasi
Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya

Pengertian Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2004, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM didefinisikan sebagai suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang diperoleh oleh setiap warga secara minimal. SPM terdiri atas indikator-indikator yang merupakan tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang akan dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, serta hasil atau manfaat pelayanan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 16/PRT/M/2014, standar pelayanan minimum jalan tol adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol SPM jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan standar yang harus dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol untuk melayani pengguna jalan tol. Peraturan mengenai SPM telah diatur dalam Peraturan Menteri PU nomor 16/PRT/M/2014.



Kerangka Pikir

Menurut Ady Saputra (2011:12) Kerangka berpikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasar tinjauan pustaka, dengan meninjau teori yang disusun yang terkait. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini adalah kerangka pikir yang bersifat asosiatif. Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah :

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2012:72) adalah merupakan pendekatan rasional yang memberikan kerangka pikir yang koheren dan logis, sedangkan pendekatan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan)

Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu kesatuan pengertian tentang sesuatu hal atau persoalan yang perlu

dirumuskan. Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun dan Effendi, 2011: 23).

Agar tidak terjadi kekaburan dalam memahami penelitian ini, maka penulis kemukakan definisi konseptual masing-masing variabel dari penelitian ini.

1. Implementasi Kebijakan adalah suatu proses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah namun pelaksanaannya harus adanya syarat anatar lain adanya orang atau pelaksana, uang dan kemampuan organisasi.
2. standar pelayanan minimum jalan tol adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol SPM jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan

Definisi Operasional

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan untuk variabel tersebut (Singarimbun dan Effendi 2011:146). Analisis terhadap kebijakan tersebut, akan mengadopsi model implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang meliputi beberapa indikator sebagai berikut.

Tabel Definisi Operasional

No.	Konsep	Indikator	Indikator
1	Model Implementasi George Edward III Sumber : George C. Edward III dalam Widodo, (2011:96-110).	1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	1. Transmisi 2. Kejelasan Informasi 3. Konsistensi 1. Staf. 2. Sarana Sikap 1. Standar Operasional Prosedur(SOP) 2. Fragmentasi
2.	Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol <i>Sumber:</i> Peraturan Menteri PU No. 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol		1. Kondisi jalan tol 2. Kecepatan tempuh rata-rata 3. Aksesibilitas 4. Mobilitas 5. Keamanan 6. Unit bantuan/penyelamatan dan dukungan layanan 7. Lingkungan Zona istirahat (TI)

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah menunjukkan pada setiap orang yang dapat menyediakan informasi rinci dan pendapat berdasarkan pengetahuan dan

pengalamannya mengenai isu atau masalah tertentu yang berhubungan dengan objek penelitian (Wirawan, 2012:205). Berdasarkan pendapat diatas. Maka, informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Manajer Area	1 orang
2	Kepala Shift	1 Orang
3	Pengguna Jalan Tol	3Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber:Kajian Penulis 2025

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk mendapatkan data yang relevan (valid). Di dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah berikut :

1. Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan peneliti dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang tampak pada obyek penelitian (Nawawi, 2013: 100).
2. Wawancara yaitu untuk memperoleh keterangan maupun penjelasan dari nara sumber/informan dengan jalan melakukan wawancara secara langsung dan mendalam untuk mendapatkan informasi yang akurat.
3. Dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data tertulis dari sumber resmi, berkaitan dengan dokumen pemerintah kesimpulan pertemuan, laporan peristiwa tertulis, laporan penelitian, proposal untuk proyek, laporan kemajuan, kliping, dan artikel di media masa.
4. Studi Pustaka, yaitu Data dalam penelitian ini diambil dan bersumber dari buku-buku yang relevan dengan penelitian masalah yang bersangkutan

Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:10) menyebutkan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu metode yang menggunakan sudut pandang peneliti sebagai alat analisis utama. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu : *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion*

Drawing/Verifications.

a. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-koritigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol

Penulis melakukan pengambilan data penelitian di PT. Waskita Sriwijaya Tol, data yang diambil dengan melalui wawancara, serta Observasi lapangan dan Dokumentasi. Implementasi Kebijakan menurut Goerge C. Edward III dimana indikatornya ada empat yaitu, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi (Karakteristik) dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut George C. Edward dalam Nugroho adalah komunikasi. Komunikasi dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan) dapat dilaksanakan dengan baik. Komunikasi ini dilakukan oleh PT. Waskita Sriwijaya Tol. Untuk mengkomunikasikan peraturan ini kepada masyarakat maka dalam penyampaian harus benar dan tepat agar masyarakat dapat memahami.

Dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan amat ditentukan dari beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampaian pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan, serta perubahan sebagai akibat komunikasi. Mengenai bagaimana dimensi komunikasi yang terjadi di PT. Waskita Sriwijaya Tol dapat dideskripsikan sebagai berikut :

a. Transmisi

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Menurut Agustino, penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (*miskomunikasi*), sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan. Transmisi pada Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan). Transmisi dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari Pemerintah kepada instansi pelaksana kebijakan kemudian diteruskan kepada masyarakat.

b. Kejelasan Informasi

Menurut Edward III dalam Agustino komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Pada pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan), penyampaian informasi ke pihak sekolah di lakukan melalui kepala sekolah. Penyampaian secara langsung ini dinilai sudah benar dengan melaksanakan rapat/meeting harian yang selama ini sudah dilakukan.

Berdasarkan pendapat di atas, semua pihak menerima informasi dengan jelas. Sehingga tidak mengalami kendala dalam menjalankan tugas dengan adanya kejelasan dalam informasi tersebut.

c. Konsistensi

Konsistensi dalam Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Konsistensi yang dimaksud dalam hal ini adalah apa yang dianjurkan dalam Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum

Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 mesti dilaksanakan secara menyeluruh dan terus-menerus tanpa terputus.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor penting demi terselenggaranya kebijakan dengan baik, maka dengan itu diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang cukup serta ditingkatkan *skill* (kemampuan) yang dimiliki oleh Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan) itu sendiri, menurut George C. Edward III dalam Nugroho, Sumber daya di sini dibedakan menjadi dua yaitu berupa sumber daya manusia (staff) dan non manusia (fasilitas atau sarana prasarana).

1. Sumber Daya Manusia (Staff)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang handal implementasi kebijakan akan berjalan lambat. Oleh karena itu, Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan) membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai dibidangnya dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas bahwa sumber daya merupakan faktor penting demi terselenggaranya kebijakan dengan baik dimana dalam pelaksanaannya seluruh jajaran di PT. Waskita Sriwijaya Tol harus memiliki kesiapan yang memadai dan matang, mulai dari kesiapan dari segi kualifikasi, kompetensi serta juga siap dalam hal pemahaman dan paradigma (pola pikir) terhadap peraturan menteri pekerjaan umum Republik Indonesia no. 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal Jalan TolPT. Waskita Sriwijaya Tol tersebut.

2. Sumber Daya Non Manusia (fasilitas atau sarana prasarana)

Sumber daya non manusia meliputi dana yang

memadai, ketersediaan sarana dan prasana. Menurut Edward III dalam Agustino, Sumber daya non manusia merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Fasilitas dalam pelaksanaan Implementasi peraturan menteri pekerjaan umum Republik Indonesia no. 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol berupa SOP rekomendasi pengelolaan data. Pengadaan fasilitas yang layak akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan..

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini agar pelaksanaan kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal Jalan Tol dapat dilaksanakan seperti yang diharapkan, PT. Waskita Sriwijaya Tol bertanggung jawab mempersiapkan seluruh pegawai untuk memahami dan melaksanakan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 tentang standar pelayanan minimal Jalan Tol.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *Standart Operational Procedure* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Ketersediaan kelembagaan ini dimaksudkan supaya setiap lembaga yang ditunjuk memiliki tugas dan wewenang masing-masing dalam melaksanakan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol pada PT. Waskita Sriwijaya. Karena dengan adanya kejelasan tugas dan beban kerja dari setiap instansi akan memberikan kemudahan bagi instansi lainnya dalam mengerjakan tugasnya. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah dengan menggunakan *Standart Operating Procedure* (SOP).

Hal ini juga dibuktikan dengan adanya temuan peneliti mengenai adanya SOP atau juknis yang merupakan pedoman pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol

a. Kondisi Jalan

Kondisi jalan yang baik adalah permukaan jalan yang rata, halus, dan bebas dari kerusakan seperti gelombang, lubang, atau retakan, sehingga memberikan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi bagi penggunaannya.

Kondisi jalan dikatakan baik apabila dapat memberikan rasa aman, nyaman dan ekonomis kepada pengguna jalan. Hal ini tidak terlepas dari kondisi perkerasan yang digunakan. Sebagian besar konstruksi jalan merupakan konstruksi lapis lentur, dimana lapis permukaan jalan menggunakan bahan ikat aspal dimana lapisan tersebut memiliki sifat termoplastis yang menjadikan lapisan beraspal sensitif terhadap temperature

b. Kecepatan tempuh rata-rata

Batas kecepatan ini sangat penting untuk

dipatuhi demi keselamatan, karena mengemudi dengan kecepatan terlalu tinggi dapat meningkatkan risiko kecelakaan. Kecepatan tempuh rata-rata pada jalan tol di Indonesia adalah minimal 60 km/jam dan maksimal 100 km/jam, dengan batas kecepatan yang lebih rendah untuk jalan tol dalam kota (60-80 km/jam) dan batas atas yang lebih tinggi untuk jalan tol luar kota (hingga 100 km/jam)

Meskipun batas kecepatan resmi ada, kecepatan tempuh rata-rata aktual akan tergantung pada faktor-faktor seperti kondisi kendaraan, lalu lintas, dan preferensi pengemudi, yang bisa berbeda dari batas kecepatan minimum yang ditentukan. Pengguna tol secara umum mengakui efisiensi waktu yang luar biasa pada Jalan Tol Kayuagung, yang memungkinkan perjalanan lebih cepat antara kota-kota di wilayah tersebut.

c. Aksesibilitas

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

Keterjangkauan atau aksesibilitas (juga disebut keteraksesan, ketercapaian) adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Dalam pengertian yang lain bahwa keterjangkauan merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem pengangkutan. Ukuran keterjangkauan meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antara tempat atau kawasan.

d. Mobilitas

Mobilitas adalah kesiapsiagaan untuk bergerak dalam memberikan pelayanan. Junction Palembang secara khusus menghubungkan Jalan Tol Kayuagung-Kramasan dengan Jalan Tol Palembang-Indralaya-Prabumulih, sehingga pengendara tidak perlu keluar dari tol untuk berpindah ruas dan langsung terhubung ke tujuan. Pembangunan tol ini bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antara Kayu Agung, Palembang, Indralaya, hingga ke kawasan Muara Enim, serta mempercepat akses ke pelabuhan, kawasan industri, dan objek wisata.

e. 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.

Berkendara bukan sekadar melewati jalanan, tapi soal bagaimana etika kita bisa memastikan keselamatan kendaraan satu sama lain. Pada dasarnya, tujuan etika berkendara adalah untuk menghormati, menghargai dan menjaga keselamatan diri sendiri dan orang lain. Apalagi di jalan tol, pesatnya pembangunan infrastruktur, khususnya jalan tol belakangan kian memudahkan masyarakat dalam beraktivitas, terutama aktivitas yang mengharuskan masyarakat berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan waktu yang relatif lebih cepat dibanding melintasi jalur konvensional.

Aturan lengkap soal lalu lintas jalan untuk keselamatan pengendara bukanlah semata aturan, namun telah dikaji melalui uji kelaikan yang sesuai standar yang mempertimbangkan keselamatan. Misalnya saja bahwa batas kecepatan di jalan tol antara 60 - 100 kilometer/jam.

f. Unit Pertolongan/Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan

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

Berdasarkan wawancara di atas maka penulis dapat menjelaskan bahwa Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan jalan tol adalah bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan layanan darurat bagi pengguna jalan tol, termasuk penyediaan dan penempatan alat komunikasi darurat, mobil ambulans, mobil derek, dan personel penyelamat di lokasi strategis di sepanjang jalan tol.

g. Lingkungan

Lingkungan jalan tol mencakup infrastruktur jalan tol itu sendiri, seperti jalur, pemisah jalur, dan fasilitas pendukungnya, termasuk area istirahat (rest area), tempat peristirahatan dengan SPBU dan restoran, serta lingkungan fisik dan sosial ekonomi yang terkena dampak pembangunan dan operasinya. Selain itu, lingkungan jalan tol juga mencakup infrastruktur lain yang terkait dengan pengelolaannya seperti gedung operasional dan sistem pemeliharaan jalan sekitar Pembangunan dan peningkatan lalu lintas kendaraan di jalan tol dapat menyebabkan polusi udara dan air.

Berdasarkan hasil wawancara maka penulis dapat memberikan Analisa bahwa lingkungan jalan tol mencakup evaluasi dampak positif seperti

peningkatan ekonomi, aksesibilitas, dan penciptaan lapangan kerja, serta dampak negatif seperti polusi udara dan suara, degradasi lahan, gangguan pada habitat flora dan fauna, dan potensi peningkatan banjir atau genangan air. Analisis ini juga melibatkan dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) untuk memprediksi dan mengelola dampak-dampak ini, dengan penekanan pada pemantauan dan mitigasi selama tahap pra-konstruksi, konstruksi, dan operasi.

h. Tempat Istirahat(TI)

Tempat istirahat di jalan tol dikenal sebagai Rest Area atau Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP), yang berfungsi menyediakan fasilitas untuk pengemudi dan penumpang beristirahat selama perjalanan.

Berpedoman dari hasil wawancara maka penulis dapat menjabarkan bahwa Rest area menjadi tempat istirahat sementara yang dapat melayani pengguna dengan fasilitas lengkap dan baik. Tidak sebatas fungsi umum, saat ini Rest area dapat menjadi lahan kesempatan meningkatkan ekonomi dan memperkenalkan potensi sebuah daerah melalui adanya kegiatan mobilitas masyarakat. Rest area di suatu ruas jalan tol pun dapat memberi identitas dan menjadi bangunan ikonik suatu daerah dengan menjadikan rest area sebagai bangunan penyambut kota melalui kehadiran rest area itu sendiri.

Pembahasan

Pada *sub point* ini peneliti akan membahas terkait hasil penelitian mengenai Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan). yang terdapat pada *subpoint* sebelumnya, dengan menyesuaikannya dengan teori-teori yang berada di dalam literatur model implementasi George C. Edward III. Adapun pembahasan terkait hasil tersebut adalah sebagai berikut :

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga pelaksana mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu.

Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua pelaksana dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan dan jika dipaksakan maka tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implemetor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan. Pada pembahasan mengenai hasil dalam faktor komunikasi yang terjadi pada Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan). Peneliti juga akan menjabarkannya kedalam 3 (tiga) indicator yang terdapat pada faktor komunikasi. Pembahasan mengenai faktor komunikasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Transmisi

Proses penyampaian Informasi Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan) kepada instansi pelaksana kebijakan kemudian diteruskan kepada masyarakat, hal tersebut dilakukan agar Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan) dapat tertransformasikan secara tepat di tiap tingkat satuan pendidikan. Penyampain informasi tersebut dilakukan pada saat rapat/meeting harian. Penyampaian informasi tersebut dilakukan dengan mengadakan rapat harian dan penjelasan secara jelas kepada seluruh tim baik manajer are maupun kepala shiff sebagai pelaksana Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Kayuagung - Kramasan)

b. Sumber Daya

Pada pembahasan mengenai hasil dalam faktor Sumber daya yang terdapat dalam Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol, peneliti juga akan menjabarkan kedalam 2(dua) indicator yang terdapa tdalam

faktor sumber daya. Dua indikator tersebut antara lain :

1) Sumber Daya Manusia

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang handal implementasi kebijakan akan berjalan lambat. Oleh karena itu, Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai dibidangnya dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya merupakan faktor penting demi terselenggaranya kebijakan dengan baik dimana dalam pelaksanaannya juga harus memiliki kesiapan yang memadai dan matang, mulai dari kesiapan dari segi kualifikasi, kompetensi serta juga siap dalam hal pemahaman dan paradigma (pola pikir) terhadap kebijakan tersebut.

2) Sumber Daya Non Manusia

Perintah-perintah implementasi cenderung tidak efektif apabila dalam Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol kekurangan sumber daya pendukung, salah satu sumber penting adalah fasilitas atau sarana prasarana seperti penjelasan alur bagan menggunakan spanduk atau SOP itu sendiri dijelaskan di Website dan ditampilkan atau dipajang dikantor PT. Waskita Sriwijaya Tol. Sarana prasarana menjadi salah satu hal penting dalam menjamin mutu layanan pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.

Berdasarkan penjelasan di atas, sarana prasarana pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam menjamin mutu layanan pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan

Minimal Jalan Tol. Oleh karena itu sarana prasarana harus secara tepat disiapkan pada saat akan dipergunakan. Dalam hal ini pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan, karena sarana prasarana yang dibutuhkan sekolah dalam pelaksanaan SOP Keputusan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol semua terpenuhi. Sehingga hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Edward III yang menyatakan bahwa sumber daya non manusia berupa sarana prasarana merupakan hal yang penting dalam implementasi.

c) Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Berdasarkan data hasil penelitian dapat diamati dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa sikap pelaksanaan dalam pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan cukup baik.

Berdasarkan hal diatas, peneliti menyimpulkan jika para implementor bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula apabila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit. Namun ketika suatu kebijakan diterapkan maka harus adanya perencanaan yang matang dari pembuat kebijakan dan harus serius menyikapi permasalahan yang menjadi hambatan pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol . Karena Implikasi yang akan terjadi dalam Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol kedepannya jika hal tersebut

dibiarkan, akan menjadi sebuah tradisi aparat pelaksana yang tidak baik dan menyebabkan ketidakpercayaan pengguna kebijakan terhadap pelaksana kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Pelaksanaan suatu kebijakan akan dapat berjalan dengan baik apabila adanya standar operasi prosedur sebagai pedoman pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat agar berjalan dengan sistematis. Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, telah diatur dalam prosedur-prosedur dasar kerja atau *Standar Operational Prosedur* (SOP).

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, telah diatur prosedur-prosedur dasar pelaksanaan, prosedur-prosedur dasar kerja atau *standar operating prosedur* (SOP) sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu kebijakan..

Berdasarkan pemaparan informan, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur operasi standar yang berupa juknis pelaksanaan kebijakan sudah begitu paham dan mengerti *standart operasional prosedur* (SOP). Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa SOP dalam Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol ini sudah baik dilihat dari aspek SOP yang telah memuat tugas dan tanggungjawab dari setiap Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, struktur birokrasi sudah tersedia dari mulai level yang paling tinggi yaitu kementerian, hingga ke level yang paling rendah yaitu pelaksana.

Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol

a. Kondisi Jalan

Kondisi jalan yang baik adalah permukaan jalan yang rata, halus, dan bebas dari kerusakan seperti gelombang, lubang, atau retakan, sehingga memberikan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi bagi penggunaannya. Kondisi jalan tol yang bergelombang dan rusak parah mengindikasikan adanya kesalahan dalam perencanaan awal, terutama terkait pembangunan jalan tol di atas tanah rawa. konstruksi jalan di atas rawa itu

mungkin tidak dipenuhi. pemenuhan SPM merupakan hal yang tidak bisa ditawar.

Hal ini menyangkut hak fundamental pengguna jalan yang telah membayar tarif tol, serta kewajiban Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) untuk memenuhi SPM yang telah ditetapkan regulator Konstruksi tol yang berada di atas rawa memang menjadi tantangan besar. “Metode *Vacuum Consolidation Method* (VCM) yang digunakan untuk mengatasi masalah tanah lunak dan mempercepat proses konstruksi ternyata tidak efektif di ruas jalan tol ini. Jalan Tol Palembang-Kayuagung dinilai tidak memenuhi standar pelayanan maksimal (SPM).

b. Kecepatan tempuh rata-rata

Batas kecepatan ini sangat penting untuk dipatuhi demi keselamatan, karena mengemudi dengan kecepatan terlalu tinggi dapat meningkatkan risiko kecelakaan. Kecepatan tempuh rata-rata pada jalan tol di Indonesia adalah minimal 60 km/jam dan maksimal 100 km/jam, dengan batas kecepatan yang lebih rendah untuk jalan tol dalam kota (60-80 km/jam) dan batas atas yang lebih tinggi untuk jalan tol luar kota (hingga 100 km/jam).

Meskipun batas kecepatan resmi ada, kecepatan tempuh rata-rata aktual akan tergantung pada faktor-faktor seperti kondisi kendaraan, lalu lintas, dan preferensi pengemudi, yang bisa berbeda dari batas kecepatan minimum yang ditentukan. Pengguna tol secara umum mengakui efisiensi waktu yang luar biasa pada Jalan Tol Kayuagung, yang memungkinkan perjalanan lebih cepat antara kota-kota di wilayah tersebut.

c. 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. Jalan tol Kayuagung telah meningkatkan aksesibilitas secara signifikan dengan mempercepat waktu tempuh dan mengurangi kepadatan lalu lintas di jalur non-tol, membuka rute alternatif dari dan ke Palembang serta wilayah lainnya di Sumatera, serta mempermudah mobilitas logistik dan orang, meskipun penambahan tarif di junction baru dan kebutuhan persiapan saldo kartu elektronik perlu diperhatikan

Secara umum, pengguna jalan tol menganggap jalan tol Kayuagung memberikan dampak positif terhadap aksesibilitas, namun mereka juga diingatkan untuk selalu memeriksa informasi tarif

dan saldo e-toll sebelum melakukan perjalanan, terutama dengan adanya penyesuaian tarif pasca pengoperasian *junction*

Keterjangkauan atau aksesibilitas (juga disebut keteraksesan, ketercapaian) adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Dalam pengertian yang lain bahwa keterjangkauan merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem pengangkutan. Ukuran keterjangkauan meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antara tempat atau kawasan.

d. Mobilitas

Mobilitas adalah kesiapsiagaan untuk bergerak dalam memberikan pelayanan. Mobilitas Jalan Tol Kayuagung berfungsi sebagai penghubung utama yang mempercepat perjalanan antara Kayuagung, Palembang, dan wilayah lainnya di Sumatera Selatan, serta mendukung konektivitas di Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS). Proyek ini telah mengalami perkembangan signifikan, termasuk operasional ruas Kayu Agung-Palembang dan adanya Junction Palembang yang mengintegrasikan beberapa ruas tol, sehingga mengurangi waktu tempuh dan kepadatan lalu lintas serta mempermudah akses ke berbagai kawasan Junction Palembang secara khusus menghubungkan Jalan Tol Kayuagung-Kramasan dengan Jalan Tol Palembang-Indralaya-Prabumulih, sehingga pengendara tidak perlu keluar dari tol untuk berpindah ruas dan langsung terhubung ke tujuan.

e. 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. Dengan adanya akses jalan Tol Kayuagung-Kramasan akan terhindar dari yang namanya pungli, keterlambatan dalam menempuh jarak yang dituju serta mendapatkan rasa aman karena dilengkapi dengan petugas dan CCTV di setiap ruas jalannya

Aturan lengkap soal lalu lintas jalan untuk keselamatan pengendara bukanlah semata aturan, namun telah dikaji melalui uji kelaikan yang sesuai standar yang mempertimbangkan keselamatan. Misalnya saja bahwa batas kecepatan di jalan tol antara 60 - 100 kilometer/jam.

f. Unit Pertolongan/Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan

Unit pertolongan / penyelamatan dan bantuan pelayanan adalah pertolongan atau bantuan yang diberikan oleh pihak Jalan Tol Palembang Kayuagung yang tepat dan cepat sesuai dengan kondisi dan keadaan. Bagi pengendara di Jalan Tol Kayuagung-Palembang, tak perlu khawatir saat membutuhkan pertolongan. Pengelola Tol Kayuagung – Palembang, PT Waskita Sriwijaya Tol menyediakan layanan call center bagi yang membutuhkan bantuan. Layanan call center beroperasi 24 jam

Berdasarkan wawancara di atas maka penulis dapat menjelaskan bahwa Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan jalan tol adalah bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan layanan darurat bagi pengguna jalan tol, termasuk penyediaan dan penempatan alat komunikasi darurat, mobil ambulans, mobil derek, dan personel penyelamat di lokasi strategis di sepanjang jalan tol.

g. Lingkungan

Lingkungan jalan tol mencakup infrastruktur jalan tol itu sendiri, seperti jalur, pemisah jalur, dan fasilitas pendukungnya, termasuk area istirahat (rest area), tempat peristirahatan dengan SPBU dan restoran, serta lingkungan fisik dan sosial ekonomi yang terkena dampak pembangunan dan operasinya. Selain itu, lingkungan jalan tol juga mencakup infrastruktur lain yang terkait dengan pengelolaannya seperti gedung operasional dan sistem pemeliharaan jalan berada di kawasan bertanah gambut dan tanah lunak

Berdasarkan hasil wawancara maka penulis dapat memberikan Analisa bahwa lingkungan jalan tol mencakup evaluasi dampak positif seperti peningkatan ekonomi, aksesibilitas, dan penciptaan lapangan kerja, serta dampak negatif seperti polusi udara dan suara, degradasi lahan, gangguan pada habitat flora dan fauna, dan potensi peningkatan banjir atau genangan air. Analisis ini juga melibatkan dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) untuk memprediksi dan mengelola dampak-dampak ini, dengan penekanan pada pemantauan dan mitigasi selama tahap pra-konstruksi, konstruksi, dan operasi.

h. Tempat Istirahat (TI)

Tempat istirahat di jalan tol dikenal sebagai Rest Area atau Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP), yang berfungsi menyediakan fasilitas untuk pengemudi dan penumpang beristirahat selama perjalanan. Untuk pelayanan TI dan TIP terletak pada rest area mini di setiap gerbang seperti toilet,

tempat parkir, mushola. Penerangan jalan ada di sepanjang ruas jalan Tol Palembang Indralaya

Berpedoman dari hasil wawancara maka penulis dapat menjabarkan bahwa Rest area menjadi tempat istirahat sementara yang dapat melayani pengguna dengan fasilitas lengkap dan baik. Tidak sebatas fungsi umum, saat ini Rest area dapat menjadi lahan kesempatan meningkatkan ekonomi dan memperkenalkan potensi sebuah daerah melalui adanya kegiatan mobilitas masyarakat. Rest area di suatu ruas jalan tol pun dapat memberi identitas dan menjadi bangunan ikonik suatu daerah dengan menjadikan rest area sebagai bangunan penyambut kota melalui kehadiran rest area itu sendiri.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan, bahwa: Implementasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Jalan Tol PT. Waskita Sriwijaya Tol (Studi Kasus Pasal 3 Ayat 1 Jalan Tol Kayuagung- Kramasan) sudah baik, karena dilihat dari komunikasinya sudah jelas, sumber dayanya, baik dari SDM, maupun fasilitas sudah memadai. Kemudian dari disposisi semua pihak yang terlihat dalam penerapan peraturan tersebut, menerima dengan baik Peraturan menteri tersebut. Selanjutnya dalam struktur birokrasi ada SOP dan pembagian tugas, hal ini terdapat pada pelaksanaan peraturan tersebut

Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka penulis dapat memberikan saran yaitu Agar kiranya PT. Waskita Sriwijaya Tol untuk memperkuat pemerataan sarana dan prasarana di seluruh bagian agar tidak terjadi penumpukan pengguna pada ruas tertentu. Selain itu, sistem perlu diperketat melalui kerja sama dengan instansi terkait guna mencegah praktik pungutan liar yang merusak asas keadilan dalam pelaksanaan peraturan menteri tersebut serta diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi kepada pengguna, baik secara Analog maupun langsung.

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

Buku Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Didik Fathur Rokhman dkk. *Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi 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. Dwiwijoto, 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 Dynamic Policy Analisis*. Gava Media Jogjakarta.

Iqbal, Muhammad. 2004. *Pelayanan yang memuaskan*. PT Gramedia. Jakarta, *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* ISSN1412-291X, Tahun II, Nomor 2 Juli 2011 UNIRA

Kencana S, 2006 *Inu. Ilmu administrasi publik (edisi revisi)*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta. Moleong, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.

Subarsono, Ag. 2005 *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Suwitri, Sri. 2011. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Utomo, Warsito. 2007 *Administrasi publik baru Indonesia*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta. Winarno,

Budi. 2007 *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Media Pressindo, Jogjakarta.