

## **EVALUASI PEMENUHAN INDIKATOR STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL DI INDONESIA**

**Amelia Makmur**  
Fakultas Teknik  
& Ilmu Komputer  
Univ. Kristen Krida Wacana  
Jln. Tanjung Duren Raya 4,  
Jakarta Barat, 11470  
Telp: (021)5666953  
[amelia@ukrida.ac.id](mailto:amelia@ukrida.ac.id);

**Ranto P Rajagukguk**  
Sekretariat  
Badan Pengatur Jalan Tol  
Kementerian PU-PR  
Jln. Pattimura No 20 Kebayoran Baru,  
Jakarta Selatan  
Telp: (021) 7257126  
[ant\\_bmbintek@yahoo.com](mailto:ant_bmbintek@yahoo.com)

**Wimpy Santosa**  
Fakultas Teknik  
Universitas Katolik Parahyangan  
Jln. Ciumbuleuit 94, Bandung  
Telp: (022) 40141  
[wimpy.santosa@yahoo.com](mailto:wimpy.santosa@yahoo.com)

### **Abstract**

The Minimum Service Standard for infrastructure facilities, including toll roads, is needed to ensure the achievement of comfort, smoothness, and safety for road users. Minimum Service Standard implemented to all toll roads in Indonesia is the Minimum Service Standard, which refers to the Regulation of the Minister of Public Works No. 392/PRT/M/2005 on Minimum Service Standard Toll Road. Monitoring and evaluation for implementing the Minimum Service Standard has been done periodically, but in the field there are still several indicators that can not always be fulfilled, therefore it is necessary to know which are those indicators, in order to improve the implementation and development of Toll Road Minimum Service Standard in Indonesia. The approach methodology performed in this study consist of collecting data from field survey of 27 toll roads in Indonesia in 2012, 2013, and 2014. Based on these data it will be determined the percentage of average fulfillment indicators of Minimum Service Standard. The results show the indicators which are not always be fulfilled. Referring to the analysis conducted, it was found that six indicators of Minimum Service Standard do not always meet, or 29% of all indicators of Toll Road Minimum Service Standard. These indicators in the Substance Service groups of Road Condition and Safety.

*Key words: Minimum Service Standard, toll road, indicators, substance service*

### **Abstrak**

Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan fasilitas infrastruktur, termasuk fasilitas jalan tol sangat diperlukan untuk menjamin tercapainya kenyamanan, kelancaran, dan keselamatan berlalu lintas bagi pengguna jalan. Standar Pelayanan Minimal yang berlaku untuk seluruh jalan tol di Indonesia adalah Standar Pelayanan Minimal yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Monitoring dan evaluasi untuk pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal ini sudah dilakukan secara berkala, namun kenyataannya masih banyak ditemukan beberapa indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi, karena itu perlu diketahui indikator-indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi dalam upaya perbaikan dan pengembangan pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Indonesia. Metodologi pendekatan yang dilakukan dalam melakukan kajian ini adalah dengan menggunakan data hasil survei lapangan pada kegiatan monitoring pada 27 ruas jalan tol di Indonesia pada tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014. Berdasarkan data tersebut dilakukan pengolahan data untuk menentukan besarnya persentase rata-rata pemenuhan indikator Standar Pelayanan Minimal. Hasil perhitungan tersebut selanjutnya dievaluasi untuk menentukan indikator-indikator yang selalu tidak dipenuhi. Berdasarkan analisis yang dilakukan, ditemukan 6 indikator Standar Pelayanan Minimal yang selalu tidak dapat dipenuhi atau sebesar 29% dari semua indikator Standar Pelayanan Minimal jalan tol. Indikator-indikator ini berasal dari Substansi Pelayanan Kondisi Jalan dan Substansi Pelayanan Keselamatan.

*Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal, jalan tol, indikator, substansi pelayanan*

## **PENDAHULUAN**

Infrastruktur jalan di Indonesia merupakan prasarana transportasi darat yang dominan karena 90% angkutan barang dan 95% angkutan penumpang menggunakan moda jalan. Selain itu jalan juga memiliki peran strategis dalam mendukung segala kegiatan ekonomi, sosial, budaya, serta pertahanan dan keamanan. Peranan jalan ini membawa implikasi bagi upaya pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan infrastruktur jalan yang berkualitas bagi masyarakat. Namun upaya pemerintah tersebut tidak semuanya berjalan mulus karena keterbatasan dana serta kebijakan investasi dalam pengembangan infrastruktur dan pemeliharaan operasional jalan masih menemukan berbagai kendala (Tim Pemantauan dan Evaluasi Kebijakan Transportasi Nasional, 2009).

Keberadaan jalan tol merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyediakan infrastruktur jalan yang kualitasnya lebih baik. Dengan melibatkan pihak swasta sebagai operator, jalan tol semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pengguna jalan yang sudah membayar tarif tol. Tuntutan dan harapan para pengguna jalan ini merupakan indikator kinerja yang harus selalu dipenuhi oleh semua operator ruas jalan tol.

Untuk menjamin pelayanan yang diterima oleh masyarakat selalu dapat dipenuhi oleh ruas tol dan untuk menentukan kinerja ruas jalan tol, pemerintah menetapkan suatu standar pelayanan yang dikenal dengan Standar Pelayanan Minimal, atau yang disingkat dengan SPM Jalan Tol melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, yang telah diperbaharui dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014 tanggal 17 Oktober 2014, yang berlaku efektif 6 (enam) bulan setelah diundangkan. Didalam Peraturan Menteri PU No.16 tersebut terdapat penambahan 2 (dua) Substansi Pelayanan yaitu Lingkungan dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP), namun dalam studi ini kami hanya mengulas dari Peraturan Menteri PU No 392/PRT/M/2005. SPM jalan tol di Indonesia berisi indikator-indikator yang harus dicapai/dipenuhi seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), sebagai perpanjangan tangan pemerintah, melakukan monitoring secara berkala untuk melakukan evaluasi terhadap pencapaian indikator SPM Jalan tol oleh Operator Jalan Tol atau Badan Usaha Jalan Tol (BUJT). Dalam melakukan kegiatan monitoring tersebut banyak ditemukan ruas-ruas jalan tol yang masih belum memenuhi beberapa indikator SPM. Tidak terpenuhinya beberapa indikator SPM tersebut memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jalan tol.

Informasi terkait indikator yang sering tidak terpenuhi oleh ruas jalan tol sangat dibutuhkan untuk perbaikan dan evaluasi pelaksanaan SPM di masa mendatang. Dengan mengetahui indikator-indikator tersebut pihak-pihak terkait dapat melakukan evaluasi terhadap pemenuhan indikator SPM, khususnya untuk indikator-indikator yang sering tidak dapat dipenuhi. Hasil evaluasi pemenuhan indikator SPM ini sangat membantu dalam memberikan masukan positif dan rekomendasi bagi pelaksanaan dan peningkatan SPM selanjutnya, dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa permasalahan yang ditemukan pada ruas jalan tol adalah kondisi perkerasan jalan yang kurang baik, tidak lengkapnya ketersediaan rambu-rambu lalu lintas, serta kurang terpeliharanya elemen-elemen pelengkap jalan, seperti pagar rumija

dan pagar pengaman (*guardrail*), rusak atau tidak adanya reflektor (*deliniator* dan *guide post*) maupun lampu penerangan jalan yang tidak menyala. Keadaan ini akan mengganggu keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol. Menurut SPM Jalan Tol di Indonesia, semua indikator SPM harus terpenuhi setiap saat. Karena itu permasalahan terkait dengan tidak dipenuhinya SPM tidak boleh terjadi pada ruas-ruas jalan tol di Indonesia.

Dari Kegiatan Monitoring (Pemeriksaan) Pemenuhan SPM Jalan Tol bulanan dan per semester selama tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014 diketahui bahwa belum semua indikator SPM Jalan tol dapat dipenuhi oleh para BUJT. Bahkan terdapat beberapa indikator yang selalu berulang tidak dapat terpenuhi, ketika dilakukan pemeriksaan pemenuhan SPM. Indikator-indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi tersebut mempengaruhi kinerja ruas jalan tol sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap indikator-indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi tersebut.

Tujuan studi ini adalah melakukan evaluasi pemenuhan indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Evaluasi yang dimaksud adalah untuk menentukan indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas-ruas jalan tol sehingga diketahui faktor penyebabnya serta dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi penyempurnaan SPM Jalan Tol di Indonesia.

Ruang lingkup kajian ini terkait standar pelayanan minimal jalan tol yang ditetapkan di Indonesia. Standar Pelayanan Minimal Jalan tol, yang selanjutnya disebut SPM Jalan tol, yang dimaksud adalah seperti yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Indikator-indikator SPM jalan tol yang diuraikan meliputi batasan tolok ukur dan metode evaluasi yang digunakan. Data yang digunakan untuk melakukan evaluasi pemenuhan SPM Jalan Tol di Indonesia adalah data tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014. Indikator SPM Jalan tol yang akan dibahas lebih lanjut merupakan indikator SPM dengan kriteria yang selalu tidak dapat dipenuhi. Ruas-ruas jalan tol yang akan dievaluasi adalah 27 ruas jalan tol yang sudah dilakukan monitoring dan evaluasi. Data beberapa ruas jalan tol baru yang belum beroperasi pada tahun 2012, tidak termasuk dalam data yang akan digunakan pada studi ini. Metodologi yang dilakukan dalam melakukan evaluasi pemenuhan indikator SPM Jalan Tol adalah dengan menggunakan data sekunder. Data ini merupakan hasil survei lapangan pada kegiatan monitoring jalan tol yang telah beroperasi.

## **STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 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 pen-capaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, hasil/atau manfaat pelayanan. Pelayanan dasar yang dimaksudkan dalam dasar hukum ini adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak harus dipenuhi untuk kebutuhan

masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan. SPM disusun sebagai sarana bagi Pemerintah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhi. SPM yang disusun harus bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mempunyai batas waktu pencapaian. SPM dikembangkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional serta kemampuan kelembagaan dan personil dalam bidang bersangkutan. (Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, 2011).

Indikator Kinerja merupakan pengukuran kualitas sesuai kesepakatan sebelumnya yang mencerminkan pencapaian kinerja dari suatu organisasi. Pencapaian ini berbeda untuk setiap organisasi, misalnya untuk bidang jasa pelayanan, indikator kerjanya dapat berupa persentase komplain pelanggan yang segera ditanggapi, sementara untuk bidang usaha bisnis indikatornya dapat berupa peningkatan profit setiap tahunnya (Reh, 2015). Indikator kinerja menurut Santoso merupakan besaran kuantitatif yang menggambarkan kondisi objektif sistem yang ditinjau dari suatu aspek tertentu dengan skala tertentu dan dengan satuan tertentu yang berlaku untuk suatu rentang waktu tertentu. Manfaat dengan adanya indikator kinerja ini adalah untuk mengkomunikasikan suatu acuan sistem yang bisa digunakan oleh semua pihak, menilai atau mengevaluasi suatu kondisi sistem, menetapkan skala prioritas, dan memilih suatu kondisi tertentu (Santoso, 1996). Dengan demikian indikator kinerja itu merupakan suatu ukuran pencapaian kinerja dari suatu sistem dalam upaya mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Standar pelayanan minimal untuk jalan tol di Indonesia mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. SPM jalan tol ini memiliki 6 (enam) substansi pelayanan, yaitu kondisi jalan tol, kecepatan lalu lintas rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/ penyelamatan dan bantuan pelayanan. Masing-masing Substansi pelayanan memiliki indikator yang akan diukur dan harus dipenuhi oleh ruas jalan tol dalam upaya memenuhi nilai SPM. Pemenuhan nilai SPM ini berkaitan erat dengan tingkat pelayanan jalan tol, sehingga hasil pemenuhan ini dapat dianggap sebagai hasil kinerja suatu ruas jalan tol.

SPM Jalan Tol di Indonesia yang terdiri atas 6 (enam) Substansi Pelayanan serta 21 indikator yang masing-masing memiliki tolok ukur pemenuhan serta cakupan pengukuran. SPM Jalan Tol ini disajikan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol di Indonesia**

Substansi Pelayanan	Standar Pelayanan Minimum		
	Indikator	Cakupan/wilayah	Tolok Ukur
1. Kondisi jalan tol	Kekesatan	Seluruh jalan tol	> 0,33 $\mu$ m
	Kerataan	Seluruh jalan tol	IRI $\leq$ 4m/km
	Tidak ada lubang	Seluruh jalan tol	100%
2. Kecepatan Tempuh rata-rata	Kecepatan tempuh rata-rata	Jalan Tol dalam kota	> 1,6 kali kecepatan rata-rata jalan nontol
		Jalan Tol luar kota	> 1,8 kali kecepatan rata-rata jalan nontol
3. Aksesibilitas	Kecepatan transaksi rata-rata	Gerbang tol sistem terbuka	$\leq$ 8 detik/kend
		Gerbang tol sistem tertutup	
		a. Gardu masuk	$\leq$ 7 detik/kend
	b. Gardu keluar	$\leq$ 11 detik/kend	

Substansi Pelayanan	Standar Pelayanan Minimum		
	Indikator	Cakupan/wilayah	Tolok Ukur
Jumlah Gardu Tol		Kapasitas sistem terbuka	≥450kend/jam
		Kapasitas sistem terbuka	
		a. Gardu masuk	≥500kend/jam
		b. Gardu keluar	≥300kend/jam

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol di Indonesia (lanjutan)

Substansi Pelayanan	Standar Pelayanan Minimum			
	Indikator	Cakupan/wilayah	Tolok Ukur	
4. Mobilitas	Kecepatan penanganan hambatan lalulintas	Wilayah pengamatan/observasi patroli Mulai informasi diterima sampai ke TKP	30 menit/siklus pengamatan ≤ 30 menit	
		Penanganan akibat mogok kendaraan	Melakukan penderekan ke pintu gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi	
		Patroli kendaraan mogok	30 menit/siklus pengamatan	
5. Keselamatan	Sarana pengaturan lalulintas	a. Perambuan	Kelengkapan, kejelasan perintah & larangan serta petunjuk	
		b. Marka jalan	Fungsi & manfaat	
		c. Guide post	Fungsi & manfaat	
		d. Patok km	Fungsi & manfaat	
		e. Penerangan Jalan Umum (PJU) wilayah perkotaan	Fungsi & manfaat	
		f. Pagar rumija	Fungsi & manfaat	
		g. Penanganan kecelakaan	a. Korban kecelakaan b. Kend. kecelakaan	Evakuasi gratis Penderekan gratis
		h. Pengamanan dan penegakan hukum	Ruas jalan tol	Keberadaan polisi jalan raya 24 jam siap panggil
6. Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	Ambulance	Ruas jalan tol	1 unit/25 km (dengan kru P3K & paramedis)	
		Kendaraan derek	Ruas jalan tol a. LHR>100.000 kend/hari b. LHR≤100.000 kend/hari	1 unit/5km 1 unit/10km
	Polisi patroli jalan raya	Ruas jalan tol	a. LHR>100.000 kend/hari b. LHR≤100.000 kend/hari	1 unit/15km 1 unit/20km
		Patroli jalan tol (operator)	Ruas jalan tol	1 unit/15km
		Kendaraan <i>rescue</i>	Ruas jalan tol	1 unit/ruas jalan
	Sistem informasi	Informasi & komunikasi kondisi lalulintas	Setiap gerbang masuk	

Sumber (BPJT, 2013)

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai suatu usaha sistematis yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan hasil yang sudah dicapai (Tery,2006).Kegiatan

pengawasan ini dilakukan untuk mengetahui pencapaian kinerja dan pemenuhan standar minimal pelayanan seperti yang sudah ditentukan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan dalam pengambilan keputusan selanjutnya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2004, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, menjelaskan bahwa Pemerintah melaksanakan monitoring dan evaluasi atas penerapan SPM dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penjelasan ini memperlihatkan bahwa pemerintah berhak untuk melakukan kegiatan pengawasan terhadap pencapaian SPM yang sudah ditetapkan.

Dengan adanya standar pelayanan minimal jalan tol kegiatan pengawasan wajib dilakukan untuk memastikan terpenuhinya indikator-indikator yang tercantum dalam SPM jalan tol. Kegiatan pengawasan ini sangat bermanfaat dalam memberikan masukan, terkait perencanaan pemeliharaan atau perbaikan pada ruas jalan tol. Dalam pelaksanaannya kegiatan pengawasan ini dilakukan secara berkala oleh Badan Pengawas Jalan Tol (BPJT) setiap 6 bulan sekali atau sekali dalam satu semester. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Kepala BPJT No.03/KPTS/BPJT/2006, tentang Pedoman Pemantauan dan Penilaian Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Pihak BPJT dapat juga menunjuk pihak lain dalam melakukan kegiatan pengawasan dan monitoring pemenuhan SPM jalan tol di luar kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh BPJT setiap semesternya.

Pengambilan data dilakukan sesuai dengan standar yang ditentukan dalam SPM Jalan Tol di Indonesia. Tim survei melakukan pengambilan data dan didampingi pihak BPJT dan BUJT. Kemudian data dirangkum dalam berita acara yang ditandatangani bersama. Data yang diperoleh dari lapangan masih merupakan data hasil survei lapangan yang harus disesuaikan dengan panjang masing-masing ruas jalan tol agar dapat dibandingkan satu dengan lainnya. Sebagai contoh rusaknya pagar rumija sepanjang 1 km pada ruas jalan tol sepanjang 70 km akan berbeda dengan rusaknya pagar rumija sepanjang 1 km pada ruas jalan tol sepanjang 10 km. Begitu juga dengan indikator-indikator lainnya. Kemudian dihitung persentase pemenuhan indikator-indikator SPM. Hasil perhitungan tersebut akan memberikan gambaran terkait pemenuhan indikator-indikator SPM di Indonesia.

## **HASIL EVALUASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL**

### **Hasil Evaluasi Pemenuhan Kriteria Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol**

Hasil pengambilan dan pengolahan data monitoring dan evaluasi SPM Jalan Tol pada tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014, memperlihatkan beberapa indikator yang tidak dipenuhi pada beberapa ruas jalan tol. Indikator-indikator yang dimaksud diperlihatkan pada Tabel 3.1. Pada tabel ini terlihat adanya indikator-indikator yang berulang dan selalu tidak dapat dipenuhi mulai pada tahun 2012, tahun 2013 dan, tahun 2014. Sebagai contoh adalah tidak terpenuhinya indikator tidak adanya lobang disebabkan kurang cepatnya penanganan penambalan sehingga selalu ditemukan adanya lobang pada setiap kegiatan monitoring SPM. Sedangkan tidak terpenuhinya indikator-indikator Substansi Pelayanan terkait Keselamatan umumnya disebabkan karena faktor eksternal di luar operator, misalnya rusaknya pagar rumija oleh warga sekitar dan hilangnya elemen

reflektor yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Tidak terpenuhinya indikator Penerangan Jalan Umum (PJU) di beberapa tempat disebabkan karena hilang dan rusaknya beberapa komponen sehingga PJU tidak berfungsi baik.

**Tabel 3.1** Indikator Standar Pelayanan Minimal yang Tidak Dapat Dipenuhi

Substansi Pelayanan	Indikator	Hasil Monitoring dan Evaluasi		
		2012	2013	2014
<b>Kondisi Jalan Tol</b>	Kekesatan	-	✓	-
	Ketidakrataan	-	✓	-
	Tidak Ada Lobang	✓	✓	✓
<b>Keselamatan</b>	Rambu	✓	✓	✓
	Marka Jalan	✓	✓	✓
	<i>Guide Post</i> atau Reflektor	✓	✓	✓
	Patok km	-	✓	✓
	Pagar Rumija	✓	✓	✓
	Penerangan Jalan Umum (PJU)	✓	✓	✓
	<b>Unit Pertolongan/ Penyelamatan &amp; Bantuan Pelayanan</b>	Sistem Informasi	✓	-

### Indikator Standar Pelayanan Minimal yang Selalu Tidak Dapat Dipenuhi

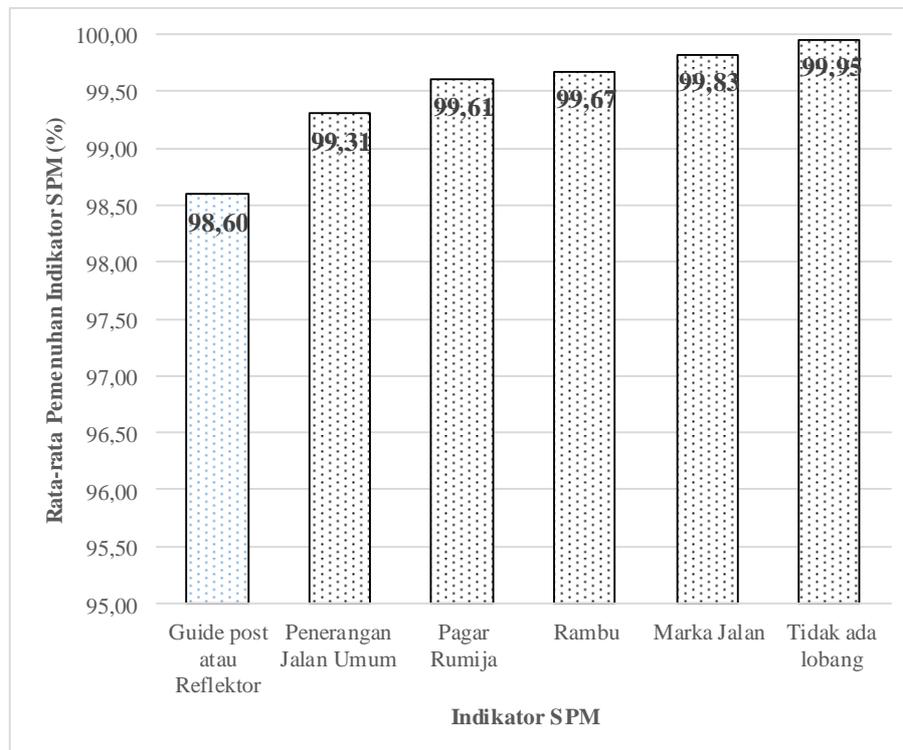
Berdasarkan persentase pemenuhan kriteria SPM Jalan Tol yang sudah dilakukan terdapat dua substansi pelayanan dan enam indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas tol, yaitu:

- Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol dengan 1 (satu) indikator, yaitu pada indikator tidak adanya lobang.
- Substansi Pelayanan Keselamatan dengan 5 (lima) indikator, yaitu pada indikator kelengkapan rambu, marka jalan, *guide post* atau reflektor, pagar rumija, dan penerangan jalan umum (PJU)

Dari matrik pelaporan hasil survei kegiatan monitoring dan evaluasi SPM, yang didapat dari laporan kegiatan Monitoring SPM Jalan Tol, dapat dikategorikan penyebab tidak terpenuhinya indikator SPM jalan tol, yaitu manajemen operasional operator dan masyarakat sekitar ruas jalan tol.

Faktor utama yang menentukan pemenuhan Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol yang terkait dengan indikator tidak adanya lubang adalah manajemen operasional dan pemeliharaan yang dilakukan oleh operator. Sedangkan tidak terpenuhinya Substansi Pelayanan Keselamatan dan indikator-indikator yang termuat di dalamnya banyak pengaruh faktor eksternal. Dari hasil monitoring diketahui bahwa banyak pagar rumija rusak karena digunakan sebagai akses oleh warga di sekitar jalan tol. Hilangnya beberapa komponen PJU dan reflektor dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Kenyataan-kenyataan itu seharusnya dapat segera ditindaklanjuti dengan penegakan

hukum yang baik karena pada dasarnya tidak lengkapnya sarana tersebut dapat memberikan dampak bagi keselamatan pengguna jalan tol dan masyarakat itu sendiri.



**Gambar 3.1** Rata-rata Pemenuhan Indikator SPM yang Selalu Tidak Dapat Dipenuhi

Gambar 3.1 memperlihatkan bahwa pemenuhan indikator yang paling rendah dari keenam indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas tol adalah indikator tersedia dan berfungsi baiknya *guide post* atau reflektor, dengan rata-rata pemenuhannya dari tahun 2012, hingga dan tahun 2014 sebesar 98,60%. Berada pada urutan berikutnya, yaitu tersedianya dan berfungsi baik elemen jalan tol Penerangan Jalan Umum (PJU) sebesar 99,31%. Indikator lain yang selalu tidak dapat dipenuhi adalah indikator pagar rumija (99,61%), rambu (99,67%), dan marka jalan (99,83%). Sedangkan pemenuhan untuk indikator tidak adanya adalah 99,95 %

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi SPM jalan tol di Indonesia dari tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014, dan setelah dilakukan analisis terhadap data yang diterima maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan data hasil monitoring SPM pada tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014, ditemukan 6 indikator SPM yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas jalan tol, hal ini berarti bahwa 29% dari semua indikator SPM yang ditetapkan tidak dapat dipenuhi oleh ruas jalan tol tersebut
- Ditemukan 2 substansi pelayanan yang tidak dapat dipenuhi oleh ruas jalan tol, yaitu Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol dan Substansi Pelayanan Keselamatan.

- c. Pada Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol, dari 3 indikator SPM yang ditetapkan, hanya 1 indikator (33,3%) yang selalu tidak dapat dipenuhi, yaitu indikator Tidak Adanya Lobang (99,95%).
- d. Sedangkan untuk Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol, dari 8 indikator yang ditetapkan, terdapat 5 indikator (85%) yang selalu tidak dapat dipenuhi. Indikator-indikator tersebut adalah indikator kelengkapan dan berfungsi dengan baiknya *guide post* atau reflektor (98,6%), PJU (99,31%), pagar rumija (99,61%), rambu (99,67%), dan marka jalan (99,83%).

Dari hasil evaluasi dan berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Mengingat ada 29% indikator SPM yang selalu tidak dapat dipenuhi, dapat ditinjau lebih lanjut faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebabnya, sehingga dapat memberikan masukan bagi SPM selanjutnya.
- b. Dapat dilakukan evaluasi terkait prioritas pemenuhan SPM, yang ditinjau dari kepentingan stakeholder yang kemudian dibandingkan dengan hasil pemenuhan indikator SPM pada kurun waktu tertentu.
- c. Dapat dikaji lebih lanjut terkait korelasi antara substansi pelayanan keselamatan dan kecelakaan lalu lintas yang terjadi pada ruas-ruas tol.

Sedangkan dari kajian dan evaluasi yang sudah dilakukan dapat direkomendasikan bahwa perlu dilakukan upaya-upaya untuk mendorong ruas-ruas jalan tol dalam mencapai pemenuhan kriteria SPM 100%. Pemenuhan indikator SPM ini dapat dilakukan melalui peningkatan manajemen operasional pemeliharaan jalan tol oleh operator dalam upaya meningkatkan indikator tidak ada lobang, maupun dengan penegakan hukum yang lebih baik bagi masyarakat sekitar ruas jalan tol. Program edukasi dan penyampaian informasi dan himbauan dapat disampaikan kepada masyarakat sekitar ruas jalan tol, agar dapat disadari bersama pentingnya menjaga elemen-elemen jalan tol karena semuanya berujung pada keselamatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pengatur Jalan Tol. (2012). *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol Tahun 2012*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2013). *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol 2013*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2014). *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol 2014*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2014). *Laporan Bulanan Monitoring Pengusahaan Jalan Tol 2014*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2013). *Peluang Investasi Jalan Tol di Indonesia*. Jakarta.
- Departemen Pekerjaan Umum. (2005). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No:392/PRT/M/2005*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Bina Marg. (2007). *Jaringan Jalan Nasional di Indonesia 2008 (Vol. 01)*. Direktorat Bina Program. Jakarta.

- Direktorat Jenderal Bina Marga. (2008). *Jaringan Jalan Nasional di Indonesia*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Otonomi Daerah. (2011). *Himpunan Produk Hukum Standar Pelayanan Minimal (SPM) Buku I*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2004). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no. 65 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol*. Jakarta.
- Reh, F. J. (2015). *What Are Key Performance Indicators (KPI)*. Diakses dari About.com Website: [www.management.about.com](http://www.management.about.com). Diakses pada tanggal 15 Mei 2015.
- Santoso, I. (1996). *Perencanaan Prasarana Angkutan Umum*. Bandung: Pusat Studi & Komunikasi Institut Teknologi Bandung. Bandung.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta.