

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Jalan tol memegang peranan krusial dalam sistem transportasi modern, khususnya dalam mendukung mobilitas dan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Keberadaan jalan tol Waru - Juanda sebagai salah satu infrastruktur vital di Jawa Timur, memiliki dampak signifikan terhadap konektivitas wilayah Surabaya dan sekitarnya dengan Bandara Internasional Juanda. Oleh karena itu, kualitas pelayanan jalan tol ini menjadi faktor penentu kepuasan pengguna dan efisiensi transportasi secara keseluruhan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan tolak ukur yang ditetapkan pemerintah untuk memastikan kualitas pelayanan jalan tol yang harus dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) (Karsaman, 2009). Pemenuhan SPM menjadi indikator kinerja BUJT dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna jalan tol (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, 2014). Laporan magang ini akan mengkaji implementasi SPM di jalan tol Waru - Juanda, mengidentifikasi tantangan, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari kondisi fisik jalan hingga fasilitas pendukung dan respon terhadap kejadian darurat. Unsur-unsur SPM tersebut meliputi kondisi jalan, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/penyelamatan, lingkungan, serta tempat istirahat dan pelayanan (TIP). Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 16/PRT/M/2014 telah menetapkan standar dan parameter yang harus dipenuhi oleh BUJT. SPM bertujuan untuk memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jalan tol, sehingga meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan (Karsaman, 2009). Evaluasi terhadap pemenuhan SPM dilakukan secara

berkala untuk memastikan BUJT terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Peraturan Menteri PUPR No. 16/PRT/M/2014 mengatur 8 unsur SPM yang wajib dipenuhi oleh BUJT. Kedelapan unsur tersebut meliputi kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan, dan tempat istirahat (TI) dan tempat istirahat dan pelayanan (TIP) (Permen PU No. 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (SPM), 2014). Kondisi jalan tol meliputi perkerasan jalur utama, drainase, median, bahu jalan, dan rounding. Kecepatan tempuh rata-rata dibedakan antara jalan tol dalam kota ( $\geq 40$  km/jam) dan jalan tol luar kota ( $\geq 60$  km/jam). Aksesibilitas diukur melalui kecepatan transaksi rata-rata di gerbang tol dan jumlah antrean kendaraan

Mobilitas mencakup kecepatan penanganan hambatan lalu lintas, patroli jalan raya, dan kendaraan derek. Keselamatan meliputi petunjuk jalan, fasilitas penerangan jalan umum, pagar rumija dan pengaman, penanganan kecelakaan, serta pengamanan dan penegakan hukum. Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan meliputi ambulans, kendaraan derek, polisi patroli jalan raya (PJR), patroli jalan tol, kendaraan *rescue*, dan sistem informasi. Aspek lingkungan mencakup kebersihan dan pengelolaan tanaman di sepanjang jalan tol. Tempat istirahat (TI) dan tempat istirahat dan pelayanan (TIP) harus memenuhi standar kondisi jalan, on/off ramp, toilet, parkir, penerangan, serta ketersediaan SPBU, bengkel, dan tempat makan/minum

Jalan tol Waru - Juanda memiliki karakteristik unik karena menghubungkan pusat kota Surabaya dengan bandara internasional, dengan memiliki panjang jalan yang cukup pendek yakni 12,8 km. Sehingga memiliki volume lalu lintas yang tinggi dan didominasi oleh kendaraan pribadi dan komersial. Kondisi ini menuntut pengelola jalan tol untuk memberikan perhatian khusus terhadap aspek-aspek SPM, seperti kelancaran transaksi di gerbang tol, kecepatan penanganan gangguan lalu lintas, dan ketersediaan informasi yang akurat bagi pengguna jalan. Selain itu, aspek keselamatan

juga menjadi prioritas utama mengingat tingginya resiko kecelakaan akibat kepadatan lalu lintas dan kecepatan kendaraan. Pemeliharaan rutin terhadap kondisi jalan dan fasilitas pendukung juga sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan keamanan pengguna jalan tol.

Evaluasi terhadap pemenuhan SPM dilakukan secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT). Kementerian PUPR terus memastikan pemenuhan SPM jalan tol terlaksana secara rutin, khususnya pada ruas jalan tol yang sudah beroperasi. Peningkatan SPM perlu diupayakan untuk meningkatkan mutu jalan tol dari segi keamanan dan kenyamanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengkaji ulang parameter dan ukuran yang diterapkan dalam SPM.

Laporan magang ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi SPM di jalan tol Waru - Juanda berdasarkan data dan observasi lapangan. Penilaian akan dilakukan terhadap setiap unsur SPM untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan kondisi aktual di lapangan. Selain itu, laporan ini juga akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan SPM, seperti kondisi infrastruktur, manajemen lalu lintas, sumber daya manusia, dan anggaran. Hasil evaluasi dan analisis ini akan menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif kepada pengelola jalan tol dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui laporan magang ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan jalan tol Waru - Juanda. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat diimplementasikan oleh pengelola jalan tol untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung pertumbuhan ekonomi wilayah. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai implementasi SPM di jalan tol lainnya di Indonesia. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan jalan tol dapat terus dilakukan secara berkelanjutan untuk memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan terkait SPM jalan tol yang lebih efektif dan relevan dengan kondisi terkini.

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada PT. Citra Margatama Surabaya (Tol SS Waru Juanda)?
2. Bagaimana pemenuhan unsur wajib yang tercakup pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) jalan tol?
3. Bagaimana efektivitas Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam meningkatkan mutu pelayanan jalan tol?

## **I.3 Ruang Lingkup**

1. Kegiatan magang dilaksanakan di PT. Citra Margatama Surabaya (Tol SS Waru – Juanda).
2. Kegiatan ini menganalisis pelaksanaan evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) di PT. Citra Margatama Surabaya (Tol SS Waru Juanda).
3. Pengumpulan data dengan metode observasi langsung terhadap kondisi jalan, fasilitas pendukung, dan tingkat pelayanan.

## **I.4 Tujuan**

1. Menganalisis tingkat kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada ruas jalan Tol SS Waru – Juanda sesuai regulasi yang berlaku.
2. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM).
3. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pelayanan jalan tol.

## **I.5 Manfaat**

### **A. Manfaat Akademis**

1. Menambah wawasan dan pemahaman mahasiswa mengenai penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada jalan tol.
2. Sebagai referensi bagi penelitian atau kajian akademik terkait infrastruktur transportasi dan kebijakan pelayanan jalan tol.

### **B. Manfaat Praktis**

1. Memberikan informasi bagi pengelola jalan tol untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan dan pengelolaan jalan tol agar lebih efektif dan efisien.

### C. Manfaat Bagi Para Pengguna Jalan Tol

1. Meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jalan melalui optimalisasi pelayanan jalan tol.
2. Memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai hak - hak pengguna jalan tol dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai standar.

## I.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Praktik Kerja Profesi dilaksanakan 6 bulan di mulai pada :

- Hari/Tanggal : Senin, 12 Agustus 2024, sampai pada :
- Hari/Tanggal : Rabu, 12 Februari 2025
- Tempat : PT CITRA MARGATAMA SURABAYA Jl. Wisata Menanggal No.21, Surabaya 6023, Indonesia



Gambar 1. 1 Lokasi Magang (PT. Citra Margatama Surabaya)

## I.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang dilakukan sebelum melakukan pengolahan atau analisis data, sumber data harus berasal dari instansi resmi yang kebenaran data dapat dipertanggung jawabkan. Metode pengumpulan data dibedakan menjadi dua jenis yaitu data sekunder dan data primer.

### 1. Data Primer

Data primer dapat diperoleh langsung dari sumber data pertama dengan melakukan observasi lapangan yang mengamati langsung kondisi jalan,

fasilitas pendukung, dan juga pengamatan kondisi fisik ruas Jalan Tol SS Waru – Juanda.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah tersedia, meliputi data yang mengkaji regulasi terkait Standar Pelayanan Minimum jalan tol seperti Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dan juga Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT).