

LAPORAN MAGANG II

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA 319 B



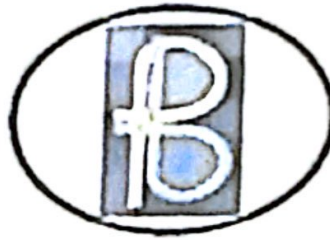
Disusun oleh :

**Alna Nur Alfianti
21.01.3094**

**PRODI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2025**

**LAPORAN INDIVIDU
DI PT PEMALANG BATANG TOLL ROAD (PBTR)**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP
FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA 319 B**



Disusun Oleh
Alna Nur Alfianti

21013094

Mengetahui dan mengesahkan :
Tanggal : 7 februari 2025

Manajer Teknik dan Operasi

Kepala Seksi Lalu Lintas

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

Yulian Fundra Kurnianto

NIP. 21622078708

A handwritten signature in blue ink, featuring a stylized 'A' and 'M'.

**Nur Adzani Fajar Al
Moechadis**

NIP. 21730128301

HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG INDIVIDU
DI PT PEMALANG BATANG TOL ROAD (PBTR)
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP
FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA 319 B

disusun oleh :

Alna Nur Alfianti
21013094

Telah disetujui oleh :
Tanggal : 7 Februari 2025

Dosen Pembimbing



Ainun Rahmawati, S.T., M.Eng., M.Sc., M.Sc
NIP. 19930617 201902 2 002

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Rizal Aprianto, ST., MT.
NIP. 19910415 201902 1 005

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN INDIVIDU
DI PT PEMALANG BATANG TOLL ROAD (PBTR)

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP
FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA 319 B

Disusun Oleh
Alna Nur Alfianti
21013094

Telah diseminarkan :
Tanggal : 7 Februari 2025

Penguji 1

Yulian Fundra Kurnianto
NIP. 21622078708

Tanda tangan



Penguji 2

Nur Adzani Fajar Al Moechadis
NIP. 21730128301

Tanda tangan



Penguji 3

Ainun Rahmawati, S.T., M.Eng., M.Sc., M.Sc
NIP. 19930617 210902 2 002

Tanda tangan



Ketua Program Studi
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Rizal Aprianto, ST., MT.
NIP. 19910415 201902 1 005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

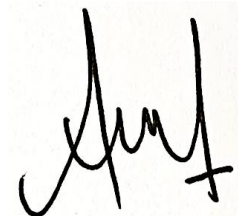
Nama : Alna Nur Alfianti

Notar 21013094

Program Studi : D-IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Magang dengan judul **"Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap fasilitas dan pelayanan Rest Area 319 B "** bersifat asli atau original dan bukan merupakan karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah serta disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti bahwa Laporan Magang ini merupakan hasil karya pihak lain, kami bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Batang, 7 Februari 2025



Alna Nur Alfianti
21013094

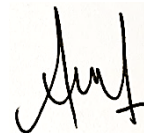
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan” **Laporan Magang Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap fasilitas dan pelayanan Rest Area 319 B**” ini dengan baik dan tepat waktu. Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Firga Ariani, S.E,M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Rizal Aprianto, S.T.,M.T Selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Ainun Rahmawati, T.T., M.Eng., M.Sc.selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan memberikan saran selama bimbingan.
4. Seluruh Dosen Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan.
5. Para pegawai dan staf PT.Pemalang Batang Tol Road yang telah memberikan ilmu selama magang terutama divisi pelayanan lalu lintas terimakasih atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan di lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak yang bersedia memberikan masukan untuk perbaikan laporan ini di masa mendatang.

Batang, 7 Februari 2025



Alna Nur Alfianti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
LAMPIRAN.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Ruang Lingkup	2
I.3 Tujuan	2
I.4 Manfaat.....	2
I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan magang	3
I.6 Metode Kegiatan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
II.1 Standar Pelayanan Minimum.....	10
II.2 Jalan Tol.....	10
II.3 Fasilitas Jalan Tol	10
II.4 Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) atau Rest Area	10
II.5 Kepuasan konsumen.....	12
II.6 Evaluasi.....	12
II.7 Skala likert.....	12
II.8 Analisis data menggunakan excel.....	13
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	14
III.1 Karakteristik Rest Area Rosin pada Tol Pemalang – Batang.....	14
III.2 Fungsi rest area rosin bagi pengguna jalan tol pemalang batang	14
III.3 Hasil evaluasi kepuasan pengunjung.....	15
III.4 Analisis tingkat kepuasan	20

III.5	Rekomendasi perbaikan	20
III.6	Dokumentasi.....	21
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		25
IV.6	KESIMPULAN	25
IV.2	SARAN	25
DAFTAR PUSTAKA.....		27
LAMPIRAN		28

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Timeline selama magang	3
Tabel I.2 Nilai Indeks Skala Likert	7
Tabel I.3 Indeks Interpretasi	8
Tabel I.4 Hasil Tindak Lanjut	9
Tabel II.1 Bobot skala likert	12
Tabel III.1 Indikator Pertanyaan	16
Tabel III.2 Tingkat Kepuasan berdasarkan evaluasi	20
Tabel III.3 Dokumentasi	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Bagan Alir	4
Gambar I.2	Data Jumlah Kendaraan memasuki rest area	5
Gambar III.1	Diagram Kebersihan dan kenyamanan.....	17
Gambar III.2	Diagram Ketersediaan dan kualitas fasilitas.....	18
Gambar III.1	Diagram keamanan dan pelayanan	19

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Perhitungan Excel	28
Lampiran 2 Rencana Biaya Anggaran	33
Lampiran 3 Rencana Biaya Anggaran	33