

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Jalan tol merupakan salah satu elemen vital dalam sistem transportasi yang berfungsi untuk meningkatkan konektivitas antar wilayah, mempercepat mobilitas barang dan orang, serta mendukung pertumbuhan ekonomi. Di Indonesia, pembangunan infrastruktur yang lebih modern dan efisien, seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi dan kebutuhan akan transportasi yang lebih cepat dan aman (PUPR, 2023).

Jalan tol Cikopo-Palimanan (Cipali), dengan panjang 114 km, merupakan jalur strategis yang menghubungkan wilayah Jawa Barat dengan Jawa Tengah. Sebagai salah satu jalan tol terpanjang di Indonesia, jalan tol yang membentang dari Cikopo sampai dengan palimanan berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, logistik, dan mobilitas masyarakat. Dengan karakteristik jalur lintas provinsi yang padat, terutama selama periode arus mudik, arus balik, dan libur panjang, jalan tol ini menghadapi tantangan operasional yang signifikan, termasuk adanya insiden lalu lintas, seperti kecelakaan, kendaraan mogok, pecah ban dan gangguan lainnya.

PT Lintas marga sedaya (LMS) merupakan Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) yang bertanggung jawab atas pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol. Resmi beroperasi pada 13 Juni 2015, keberadaan Jalan Tol Cipali terbukti memangkas rute Cikampek-Palimanan hingga 40 km. Jalan Tol Cipali berperan strategis dalam mendukung konektivitas wilayah di Pulau Jawa melalui penyediaan infrastruktur transportasi yang efisien dan aman. Sebagai operator jalan tol, PT Lintas Marga Sedaya (LMS) mengelola berbagai aspek operasional, termasuk manajemen lalu lintas, layanan tanggap

darurat dan pemeliharaan infrastruktur. PT Lintas Marga Sedaya menyediakan layanan darurat 24 jam, seperti ambulans, mobil derek, keamanan dan ketertiban dan patroli jalan raya untuk memastikan kelancaran dan keselamatan pengguna jalan saat melintasi Jalan Tol Cipali

Kecepatan dan efektivitas respons petugas layanan jalan tol terhadap insiden menjadi faktor utama dalam menjaga kelancaran lalu lintas, efisiensi waktu pengguna jalan saat melintas, dan keselamatan keamanan pengguna jalan. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol yang ditetapkan oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), setiap operator jalan tol wajib menyediakan layanan tanggap darurat dalam penanganan insiden dalam waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan Minimal tersebut.

Menurut (KNKT 2023) Jalan Tol Cipali memiliki tingkat kecelakaan yang cukup tinggi, dengan data Komite Nasional Kecelakaan Transportasi (KNKT) mencatat bahwa sekitar 65% insiden kecelakaan terjadi akibat faktor *human error*. Disisi lain, evaluasi terhadap sistem respon insiden menunjukkan adanya variasi dalam waktu tanggap, yang berkisar anatar 15 hingga 45 menit, tergantung pada lokasi dan waktu insiden.

Selain itu, kompleksitas operasional di Jalan Tol Cipali semakin meningkat dengan adanya tantangan eksternal itu sendiri, seperti peningkatan volume kendaraan logistik akibat pertumbuhan e-commerce, perubahan pola perjalanan pasca pandemi dan pengaruh cuaca ekstrem yang sering memicu insiden sekunder. Dari persepsi pengguna, kecepatan respons petugas layanan terhadap insiden tidak hanya berpengaruh pada kelancaran arus lalu lintas tetapi juga secara langsung terkait dengan kepuasan mereka. Berdasarkan survei yang dilakukan PT Lintas Marga Sedaya, operator jalan tol cipali, sebanyak 78% pengguna jalan menyatakan bahwa keterlambatan penanganan

insiden menjadi salah satu faktor utama ketidakpuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Untuk itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif terhadap sistem respons insiden di jalan tol Cipali. Evaluasi ini mencakup analisis waktu tanggap petugas, pemanfaatan teknologi sistem komunikasi antar petugas (TMC), kapasitas sumber daya manusia, dan efektivitas koordinasi antar petugas. Dengan adanya evaluasi yang sistematis dan pengembangan kebijakan berbasis data yang ada, diharapkan jalan tol Cipali dapat meningkatkan kualitas respon layanan petugas pasca insiden, mengurangi potensi kemacetan pasca insiden, serta memastikan keselamatan serta kelancaran berkendara pengguna jalan secara berkelanjutan.

I.2. Tujuan

1. Menganalisis waktu *response time* petugas dan *handling time* petugas dalam menangani kecelakaan
2. Menilai respon time petugas pelayanan terhadap kecelakaan
3. Merekomendasi penanganan yang tepat untuk keterlambatan waktu dalam respon petugas maupun penanganan petugas

I.3. Manfaat

Dalam pelaksanaan Magang dan penyusunan laporan individu evaluasi respons time petugas layanan jalan tol pasca insiden ada beberapa manfaat yang diperoleh yaitu:

1. Bagi Taruna
 - a. Sebagai sarana pembelajaran dalam keterlibatan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab dalam proyek atau kegiatan terkait operasional jalan tol di PT Lintas Marga Sedaya Tol Cikopo Palimanan.

- b. Sebagai sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di kampus terkait manajemen jalan tol, termasuk manajemen lalu lintas dan layanan bagi pengguna jalan tol.
 - c. Menambah wawasan terkait alur penanganan petugas layanan jalan tol pasca insiden yang membantu mengoptimalkan dan mengefisiensi waktu pasca insiden.
 - d. Menambah wawasan pembelajaran dan keterampilan yang diperoleh selama magang di Jalan Tol Cikopo Palimanan
2. Bagi PT Lintas Marga Sedaya Tol Cikopo Palimanan
- Diharapkan dapat membantu mengidentifikasi kelemahan dalam sistem respons petugas layanan jalan tol dan memberikan rekomendasi yang objektif dan terukur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas respons petugas terhadap insiden, serta diharapkan memberikan komitmen terhadap peningkatan layanan berdasarkan analisis evaluasi yang dapat membangun citra positif sebagai Badan Usaha Jalan Tol yang andal dan responsif.

I.4. Ruang Lingkup

Penyusunan laporan magang individu ini memiliki ruang lingkup atau batasan – batasan dalam pembahasannya. Secara garis besar laporan magang ini membahas tentang pekerjaan taruna pada lokasi magang, proses operasional jalan tol, pengelolaan keuangan dan investasi, pencapaian taruna, serta tantangan dan pembelajaran yang dihadapi pada magang

1.4.1. Evaluasi Respon Time dan pelayanan serta pemberian rekomendasi

Evaluasi respon time dan pelayanan serta pemberian rekomendasi untuk mengurangi terlambatnya waktu respon petugas, penanganan petugas terhadap terjadinya kejadian insiden di jalan tol. Evaluasi ini dilakukan dengan cara menganalisis data respon time petugas selama 1 (satu) tahun selama di tahun 2024, lokasi kejadian, jenis kejadian yang terjadi di jalan tol serta memberikan rekomendasi untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan

I.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Waktu pelaksanaan magang selama 6 bulan yang dimulai dari tanggal 12 agustus 2024 dan diakhiri pada tanggal 12 february 2025. Lokasi magang di PT. Lintas Marga Sedaya (Astra Tol Cipali) Jl. Raya Sembung Pagaden No.KM. 5, Cisaga, Kec. Cibogo, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41285.