

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Jalan tol merupakan prasarana transportasi yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran mobilitas orang dan barang. Perbedaan antara jalan tol dengan jalan non-tol terletak pada pelayanan yang diberikan. Jalan tol disebut juga sebagai jalan bebas hambatan yang dituntut untuk memberikan tingkat pelayanan yang tinggi, terutama dari aspek keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran lalu lintas bagi pengguna jalan (Aprianto dkk., 2024). Pengguna jalan tol dapat menghemat waktu tempuh perjalanan, mendapatkan fasilitas tempat istirahat bagi pengguna jalan tol antar kota, serta mendapatkan kenyamanan berkendara dengan dibebankan tarif tol sebagai kompensasi atas keuntungan dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengguna jalan tol tentu mengharapkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan biaya yang telah dibayarkan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol di Indonesia ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Standar ini pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk peraturan pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada pengguna jalan tol. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jalan tol, Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) harus mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam peraturan undang-undang tersebut. Namun, dalam praktiknya masih banyak BUJT yang belum memenuhi standar penilaian SPM dari sejumlah karakteristik pelayanan tertentu (Hasbi & Hamdan Nasution, 2025). Berbagai kondisi tidak terduga dapat terjadi di jalan tol seperti kendaraan berhenti atau parkir di bahu jalan akibat adanya gangguan teknis, kelelahan pengemudi, maupun faktor lainnya. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan gangguan lalu lintas serta meningkatkan risiko kecelakaan apabila tidak segera dilakukan penanganan. Menurut PP Nomor 23 Tahun 2024 Pasal 69 (2), menyebutkan bahwa penggunaan bahu jalan tol digunakan bagi arus lalu lintas pada keadaan darurat, diperuntukkan bagi kendaraan yang berhenti darurat, tidak digunakan untuk keperluan menaikkan

atau menurunkan penumpang, barang, dan/atau hewan, dan tidak digunakan untuk mendahului kendaraan. Tingkat pelayanan yang diterima dapat berdampak pada kepuasan pelanggan yang dapat berupa keandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan hal-hal lainnya.

Pengelola jalan tol menyediakan layanan *Mobile Customer Service* (MCS) yang berfungsi memberikan bantuan awal, pengamanan, serta koordinasi penanganan terhadap gangguan di ruas jalan tol. Kecepatan petugas dalam merespons kejadian di lapangan atau waktu respons (*response time*) menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas layanan *Mobile Customer Service*. Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang di ruas Jalan Tol Semarang ABC, masih ditemukan kendaraan yang berhenti atau parkir di bahu jalan dengan durasi cukup lama terutama pada waktu tertentu yaitu siang dan malam. Hal ini sejalan dengan penelitian Putra (2022) yang menyebutkan salah satu penyebab kecemacetan di jalan tol yaitu banyaknya oknum yang masih menyalahgunakan bahu jalan untuk tempat parkir biasa sedangkan tujuan dibuatnya bahu jalan yaitu untuk *emergency stop* dimana pengguna jalan dapat berhenti menggunakan bahu jalan saat keadaan darurat. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap layanan *Mobile Customer Service*, khususnya dalam hal kecepatan respons terhadap kejadian di lapangan.

Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi layanan jalan tol khususnya layanan *Mobile Customer Service* di ruas Jalan Tol Semarang ABC dengan meninjau *response time* berdasarkan hasil observasi lapangan dengan judul penelitian "**Evaluasi *Response Time* Pelayanan *Mobile Customer Service* (MCS) di Jalan Tol Semarang ABC**". Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi pelayanan yang ada serta menjadi bahan masukan untuk peningkatan kualitas layanan jalan tol.

I.2 Rumusan Masalah

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol, perlu adanya pengawasan serta evaluasi mengenai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, diperlukan adanya evaluasi terkait salah satu Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yaitu waktu respon petugas layanan jalan

tol terhadap informasi yang diterima. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana waktu respon (*response time*) pelayanan *Mobile Customer Service* (MCS) di ruas Jalan Tol Semarang ABC?
2. Bagaimana perbedaan *response time* pelayanan *Mobile Customer Service* (MCS) pada waktu siang dan malam di Ruas Jalan Tol Semarang ABC?
3. Faktor – faktor apa saja yang memengaruhi *response time* petugas *Mobile Customer Service* (MCS) di Ruas Jalan Tol Semarang ABC?

I.3 Batasan Penelitian

Batasan masalah penelitian diperlukan dengan tujuan agar penelitian ini dapat dilakukan secara fokus dan terarah. Batasan masalah yang ditetapkan sesuai dengan judul diatas yakni sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian dilaksanakan di ruas Jalan Tol Semarang ABC
2. Parameter yang digunakan hanya difokuskan pada waktu respon (*response time*) pelayanan *Mobile Customer Service* yang terjadi pada periode tahun 2021-2025 di Ruas Jalan Tol Semarang ABC.
3. Penelitian ini tidak menganalisis aspek penilaian layanan dari pengguna jalan tol. Dengan demikian, penelitian hanya berfokus pada data aktual *Traffic Information Center* (TIC) dan faktor yang memengaruhi waktu respon petugas *Mobile Customer Service*.
4. Survei wawancara dilakukan kepada petugas *Mobile Customer Service* pada waktu shift 1 (06.00 WIB), shift 2 (14.00 WIB), dan shift 3 (22.00 WIB).

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi pihak terkait dalam meningkatkan pelayanan jalan tol. Penetapan tujuan penelitian ini juga menjadi dasar dalam menentukan langkah selanjutnya yang akan dilakukan, maka dari itu tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui waktu respons (*response time*) pelayanan *Mobile Customer Service* (MCS) di ruas Jalan Tol Semarang ABC.

2. Menganalisis perbedaan waktu respons layanan *Mobile Customer Service* (MCS) pada waktu siang dan malam hari di ruas Jalan Tol Semarang ABC.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi waktu respons petugas *Mobile Customer Service* (MCS) di ruas Jalan Tol Semarang ABC.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tidak hanya berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga dapat memberikan masukan praktis bagi pihak terkait dalam pengelolaan pelayanan kepada pengguna di jalan tol. Berikut beberapa manfaat yang nantinya dapat diperoleh:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi keilmuan di bidang transportasi jalan, khususnya mengenai evaluasi layanan jalan tol berdasarkan indikator waktu respons (*response time*) pelayanan *Mobile Customer Service* (MCS). Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur terkait konsep responsiveness dalam pelayanan public dan transportasi jalan tol.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Jalan Tol Semarang ABC dalam menilai kinerja layanan *Mobile Customer Service* serta menjadi masukan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan, pengaturan patrol, serta perbaikan sistem penanganan kejadian di lapangan.

3. Bagi Pengguna Jalan Tol

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif secara tidak langsung bagi pengguna jalan tol, berupa peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan perjalanan melalui penanganan kejadian yang lebih cepat dan efektif oleh petugas *Mobile Customer Service* (MCS)

4. Bagi Kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran bagi institusi pendidikan, khususnya dalam pengembangan kajian mengenai pelayanan jalan tol, manajemen lalu lintas, serta evaluasi kinerja pelayanan berbasis waktu respons di bidang transportasi jalan.