

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata *response time* MCS pada Ruas Jalan Tol Semarang ABC tergolong sesuai dengan standar yang ditetapkan, berdasarkan hasil pengolahan data operasional, rata-rata *response time* MCS menunjukkan capaian yang masih berada dalam batas waktu pelayanan yang telah ditentukan Perusahaan yakni kurang dari 15 menit. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum kinerja pelayanan petugas dalam menangani kejadian di jalan tol telah berjalan secara efektif.
2. Terdapat perbedaan *response time* antara waktu siang dan malam hari, namun masih dalam kategori terkendali. Data menunjukkan adanya variasi waktu respons berdasarkan periode operasional. Perbedaan ini dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas yang cenderung lebih padat pada waktu tertentu. Meskipun demikian, perbedaan tersebut tidak menunjukkan deviasi yang signifikan terhadap standar pelayanan.
3. Hasil analisis wawancara menunjukkan bahwa faktor eksternal menjadi faktor dominan yang memengaruhi *response time*. Berdasarkan pengkodean data wawancara terhadap 19 petugas MCS, faktor yang paling banyak disebut adalah *Kondisi Lalu Lintas dan Lingkungan* dengan frekuensi kemunculan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepadatan kendaraan, situasi arus lalu lintas, serta kondisi lingkungan sekitar memiliki pengaruh langsung terhadap kecepatan mobilisasi petugas menuju lokasi kejadian.
4. Faktor sarana dan prasarana serta sistem komunikasi turut berperan dalam mendukung efektivitas pelayanan *Mobile Customer Service*. Selain faktor lalu lintas, responden juga menyebutkan bahwa kesiapan kendaraan operasional, peralatan pendukung, serta kelancaran sistem komunikasi dan informasi menjadi aspek penting dalam mempercepat proses penanganan kejadian.

5. Secara keseluruhan, kinerja MCS pada Ruas Jalan Tol Semarang ABC dapat dinilai baik, dengan faktor eksternal sebagai variabel utama yang memengaruhi tingkat pelayanan *response time*. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja ke depan sebaiknya difokuskan pada pengelolaan faktor eksternal, seperti optimalisasi akses mobilisasi di tengah kepadatan lalu lintas, tanpa mengabaikan pemeliharaan sarana operasional dan konsistensi penerapan SOP.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat saran yang dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian yaitu optimalisasi strategi pengelolaan lalu lintas seperti pengaturan akses mobilisasi kendaraan MCS, pemanfaatan jalur prioritas, serta peningkatan sistem pemantauan lalu lintas secara real-time guna mempercepat proses penanganan kejadian dan peningkatan serta pemeliharaan sarana dan prasarana operasional untuk memastikan tidak adanya hambatan teknis yang dapat memperlambat *response time* saat terjadi kejadian di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M. M., & Hasin, A. (2025). The Effect of Standard Operating Procedures (SOP) on Service Quality at KFC in Baubau City. *Asian Journal of Applied Business and Management*, 4(4), 1713–1730. <https://doi.org/10.55927/ajabm.v4i4.607>
- Aprianto, R., Oktaviandini, E., Anindira, S. P., Pratama, Y., & Akbar, A. P. (2024). Identifikasi Potensi Bahaya dan Masalah pada Jalan Tol Ir. Wiyoto Wiyono MSc. *Dinamika Teknik Sipil: Majalah Ilmiah Teknik Sipil*, 17, 88–93. <https://doi.org/10.23917/dts.v17i2.5142>
- Bahfein, S. (2021, Maret). *Pertama di Indonesia, Command Center Jalan Tol Berbasis ITS*. Kompas.com. https://www.kompas.com/properti/read/2021/03/05/123000821/pertama-di-indonesia-command-center-jalan-tol-berbasis-its?utm_source=chatgpt.com
- Brent, D., & Beland, L. P. (2020). Traffic congestion, transportation policies, and the performance of first responders. *Journal of Environmental Economics and Management*, 103, 102339. <https://doi.org/10.1016/j.jeem.2020.102339>
- Gerbec, M., & Aneziris, O. (2022). Uncertainties in failure rates in the LNG bunkering risk assessment. *Safety Science*, 152, 105774. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105774>
- Hasbi, R., & Hamdan Nasution, U. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol Pada PT.JMTO Cabang Belmera* (Vol. 19).
- Irfan, A., Nenobais, H., & Darmanto. (2021). *IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL* (R. Utami, Ed.). CV. Amerta Media. www.penerbitbuku.id
- Karsaman, R. H. (2009). *View of Upaya Peningkatan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol di Indonesia*. <https://binamarga.pu.go.id/jurnal/index.php/jurnaljalanjembatan/article/view/301/200>
- Kusumawardani, R. P. N., & Oktariyanda, T. A. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (ROTI 7 LAPIS) Pada Dias Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. *Publika*, 222–236. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p222-236>
- Lufitasari, S., Saepudin, A., Studi Administrasi Publik, P., & Tinggi Ilmu Administrasi Bandung, S. (t.t.). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi* (Vol. 12, Nomor 2).

- Meglič, I., Šraml, M., Zorin, U., & Gruden, C. (2025). The Impact of Time Delays in Traffic Information Transmission Using ITS and C-ITS Systems: A Case-Study on a Motorway Section Between Two Tunnels. *Vehicles 2025, Vol. 7, 7(4)*. <https://doi.org/10.3390/vehicles7040107>
- Millah, A. S., Apriyani, & Arobiah, D. (2023). *Analisis Data Dalam Penelitian Tindakan Kelas*. <https://riset-iaid.net/index.php/jpm/article/view/1447/821>
- Nu', D., Fadhils, M., Irenita, N., Sandia, T., Ihsan, P., & Arizki, S. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Jalan Tol Jagorawi Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik, 3(3)*, 136–143. <https://doi.org/10.54324/JSTL.V3I3.2437>
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.
- PP Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol, PP Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol (2024).
- Prastiyo, I. B., Raharjo, E. P., & Maimunah, S. (2025, Oktober). *Updating The Toll Road Service Quality (TRSQ) Model Through The Integration Of AI-Based Technological Innovations*. <https://binamarga.pu.go.id/jurnal/index.php/jurnaljalanjembatan/article/view/1386/826>
- Putra, S. E. (2022). *Deteksi Pelanggaran Parkir Pada Bahu Jalan Tol Dengan Intelligent Transportation System Menggunakan Algoritma SSD*. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/open/index.php/download/flipping-book/eyJkb3dubG9hZCI6IjEiLCJkd24iOnsia25vd2xlZGdlX2l0ZW1faWQiOiIiXzNzG0NzkiLCJtZW1iZXJfaWQiOiIiLCJuYW1lIjoimjIuMDQuNzE3X2JhYjEucGRmIn0sInJlYWVrbm91IjoimSIsInJlYWQiOnsia25vd2xlZGdlX2l0ZW1faWQiOiIiXzNzG0NzkiLCJtZW1iZXJfaWQiOiIiLCJuYW1lIjoimjIuMDQuNzE3X2JhYjEucGRmIn0sIm5hbWUiOiIyMi4wNC43MTdfYmFIMS5wZGYiLCJsaW5rIjoimjIuMDQuNzE3X2JhYjEucGRmIn0sIm5hbWUiOiIyMi4wNC43MTdfYmFIMS5wZGYifQ==>
- Ratnamasih, I., Govindaraju, R., & Prihartono, B. (2012). Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Dalam *Iman Sudirman Trikonomika* (Vol. 11, Nomor 1).
- Salmaa. (2023). Instrumen penelitian. Dalam *Deepublish* (hlm. 1–28). <https://penerbitdeepublish.com/instrumen-penelitian/>
- Suardi, W. (2017). Catatan Kecil Mengenai Desain Riset Deskriptif Kualitatif. *EKUBIS: Jurnal Ekonomi, Keuangan, & Bisnis, 2(2)*, 1–11. <https://ojs.uninus.ac.id/EKUBIS/article/view/781>
- Wibisino, T., & Mulyani, Y. S. (2018). Analisis Dampak Penggunaan Media Sosial Terhadap Prestasi Akademik Pelajar Tingkat Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Ekonomi Manajemen, 4(1)*, 1–7. <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/690>