

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Jalan tol merupakan infrastruktur transportasi strategis yang dirancang untuk mendukung mobilitas jarak jauh secara cepat, aman, dan efisien. Namun, karakteristik perjalanan jarak jauh pada jalan tol memiliki risiko tersendiri, yang disebabkan oleh kelelahan pengemudi (*driver fatigue*), penurunan konsentrasi, dan potensi *microsleep* yang dapat meningkatkan terjadinya kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas pendukung berupa Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) yang menjadi komponen penting dalam sistem keselamatan jalan tol.

Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) merupakan salah satu fasilitas pendukung utama pada ruas jalan tol yang berfungsi mendorong keselamatan, kenyamanan, serta kelancaran perjalanan pengguna jalan. Keberadaan TIP sangat penting dalam mengurangi risiko kecelakaan yang disebabkan oleh kelelahan pengemudi (*driver fatigue*), *microsleep*, dan penurunan konsentrasi saat berkendara jarak jauh (Organização Mundial da Saúde, 2018).

Regulasi terkait TIP di Indonesia diatur melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), khususnya Permen PUPR Nomor 28 Tahun 2021 tentang Tempat Istirahat dan Pelayanan pada Jalan Tol yang mensyaratkan indikator layanan minimum seperti tersedianya fasilitas toilet, area parkir, SPBU, tempat makan, mushola, dan fasilitas lainnya. Standar Pelayanan Minimal (SPM) tercantum sebagai bagian Upaya pemenuhan layanan dasar dalam UU yang mengatur penyelenggaraan jalan tol (PUPR, 2021). Standar minimal operasional ini dimaksudkan agar fungsi TIP sebagai tempat istirahat sementara dan pelayanan terpenuhi sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan akibat kelelahan pengemudi serta memberikan kenyamanan selama perjalanan jauh.

Penyediaan fasilitas TIP yang sesuai standar tidak hanya berimplikasi pada aspek kenyamanan, tetapi juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan perilaku pengguna jalan tol. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas TIP dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, yang berdampak pada persepsi keselamatan dan efektivitas perjalanan di tol. Hasbi et.al (2025) menemukan bahwa kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada

pengguna jalan tol berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan pengguna, yang mencerminkan bahwa pelayanan di TIP merupakan kunci pencapaian standar minimal operasional.

Pemenuhan standar pelayanan minimal TIP bukan hanya aspek administratif, tetapi berdampak langsung pada persepsi pengguna jalan tol terkait kualitas layanan. Sebagai contoh, indeks kepuasan pengguna terkait dengan kelayakan fasilitas yang tersedia di rest area, seperti kapasitas parkir, kebersihan fasilitas, dan aksesibilitas Lokasi rest area (Setiawan,2024). Hasil studi lapangan beberapa rest area menunjukkan variasi nyata dalam Tingkat pelayanan yang diberikan di beberapa Lokasi tertentu, layanan dinilai "cukup layak" sesuai standar, sementara di lokasi lain masih kurang memadai dalam memenuhi ekspektasi pengguna (Dina & Amin,2023).

Namun, pada praktiknya masih ditemukan adanya variasi tingkat pemenuhan standar minimal operasional di TIP, baik dari segi ketersediaan fasilitas, kualitas pelayanan, maupun pengelolaan operasional. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap tingkat implementasi standar minimal operasional TIP agar dapat diketahui sejauh mana kesesuaian antara ketentuan regulasi dengan kondisi di lapangan (Alfiansyah et al.,2023).

Hal tersebut, diperlukan kajian yang komprehensif untuk mengukur Tingkat implementasi standar minimal operasional TIP di lapangan dan mengevaluasi sejauh mana fasilitas dan layanan yang tersedia telah memenuhi standar regulasi serta harapan pengguna jalan tol. Kajian ini penting tidak hanya sebagai pemenuhan aspek administratif, tetapi juga menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas TIP secara berkelanjutan. Penelitian ini dilaksanakan dengan fokus pada analisis Tingkat implementasi standar minimal operasional Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) pada jalan tol, dengan membandingkan pemenuhan standar di berbagai lokasi TIP.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan dari paragraf diatas pentingnya penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat implementasi standar minimal operasional Tempat Istirahat dan Pelayanan sebagai upaya mendukung peningkatan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan infrastruktur jalan tol yang lebih baik dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penulis perlu melakukan penelitian dengan judul "TINGKAT

IMPLEMENTASI STANDAR MINIMAL OPERASIONAL TEMPAT ISTIRAHAT DAN PELAYANAN”.

I.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat implementasi standar minimal operasional Tempat Istirahat dan Pelayanan.
2. Mengidentifikasi tingkat pemenuhan indikator standar operasional TIP.
3. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi standar minimal operasional TIP.

I.3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis
Memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi jalan dan manajemen prasarana jalan tol.
2. Manfaat bagi institusi
Sebagai bahan kajian dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan TIP dan keselamatan jalan.
3. Manfaat bagi Badan Usaha Jalan Tol (BUJT)
Menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dan regulator dalam meningkatkan kualitas TIP.

I.4. Ruang Lingkup Penelitian

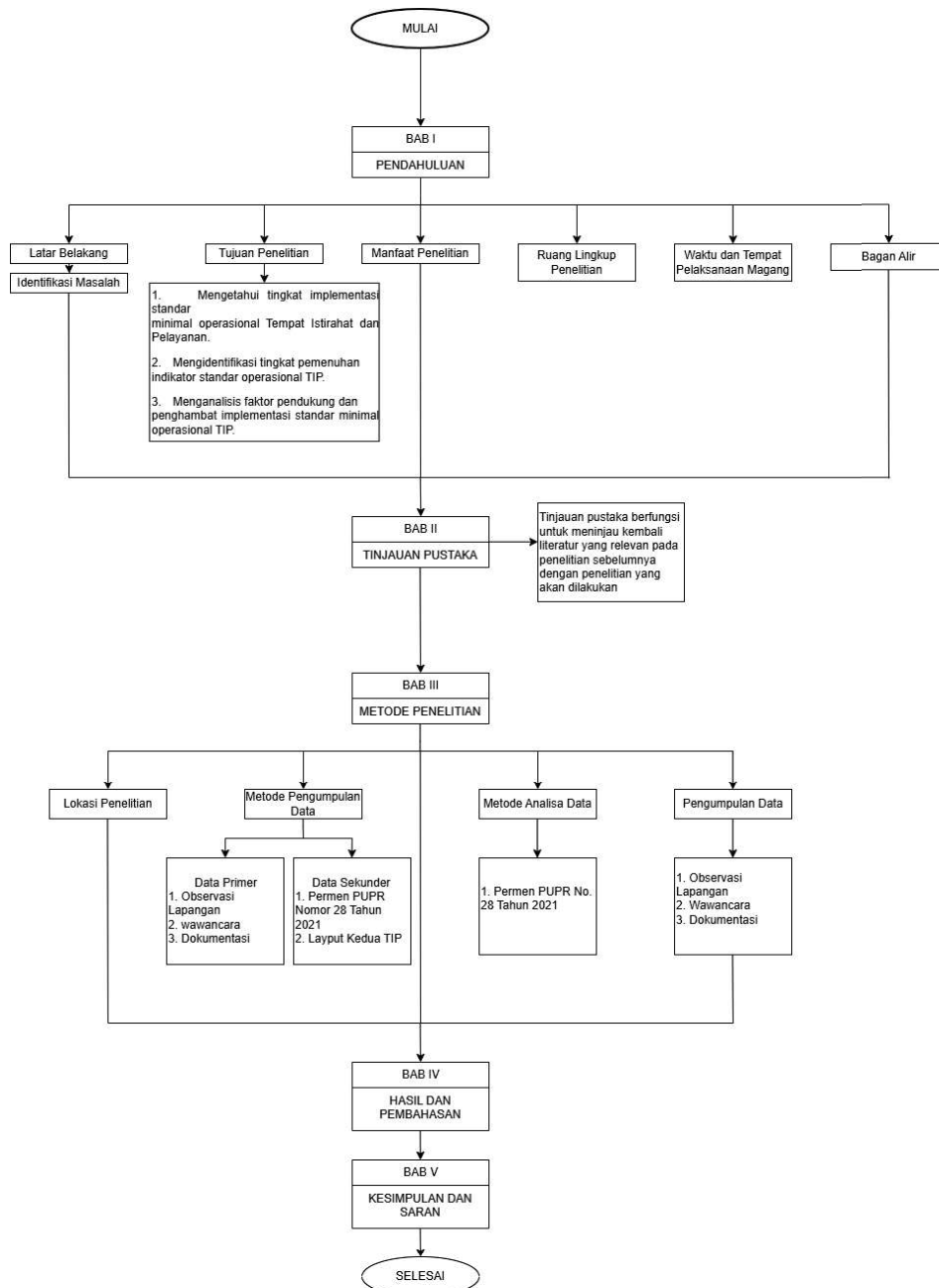
Ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian adalah Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) pada ruas jalan Tol Solo – Ngawi.
2. Penelitian difokuskan pada evaluasi tingkat implementasi standar minimal operasional TIP berdasarkan regulasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian PUPR.
3. Aspek yang dianalisis meliputi aspek teknis fasilitas.
4. Data yang digunakan terdiri dari data primer (observasi lapangan, dan wawancara pengelola) serta data sekunder (regulasi)

I.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dilaksanakan selama 6 bulan yang dimulai pada tanggal 1 September 2025 sampai dengan 28 Februari 2026 yang berlokasi di PT Jasamarga Solo – Ngawi.

I.6. Bagan Alir



Gambar I. 1 Diagram Alir Penelitian