

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Jalan tol merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas dan perekonomian nasional. Keberadaan jalan tol tidak hanya mempercepat waktu tempuh perjalanan, tetapi juga memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi distribusi barang dan jasa antar wilayah. Jalan Tol Ruas Solo-Yogyakarta-NYIA Kulon Progo yang memiliki panjang total 30,5 km merupakan salah satu ruas strategis yang menghubungkan dua kota penting di Jawa Tengah, yakni Yogyakarta dan Solo (Surakarta). Sebagai penghubung vital antardaerah, jalan tol ini melayani ribuan kendaraan setiap harinya dengan berbagai tujuan perjalanan, mulai dari kegiatan ekonomi, pariwisata, hingga aktivitas sosial masyarakat.

Tingginya volume lalu lintas pada jalan tol menuntut adanya sistem pelayanan yang optimal untuk menjaga keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jalan. Salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan jalan tol adalah keberadaan petugas patroli jalan tol. Patroli jalan tol memiliki fungsi strategis dalam memantau kondisi lalu lintas, mendeteksi potensi gangguan, serta memberikan respons cepat terhadap berbagai insiden yang terjadi di jalan tol (Purnomo & Wibawa, 2020). Insiden yang dimaksud dapat berupa kecelakaan lalu lintas, kendaraan mogok, kerusakan prasarana jalan, tumpahan muatan, hingga kondisi darurat lainnya yang dapat mengganggu kelancaran dan keselamatan pengguna jalan tol.

Dalam rangka memastikan pelayanan patroli yang berkualitas, pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 16/PRT/M/2014 telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menjadi acuan kinerja operasional jalan tol di Indonesia. SPM merupakan ukuran minimal yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan. Salah satu indikator penting dalam SPM adalah waktu pelayanan patroli. Berdasarkan SPM yang berlaku, setiap unit patroli diwajibkan untuk menyelesaikan satu siklus pengamatan (observasi) sepanjang 15 kilometer dalam waktu maksimal 30 menit. Standar waktu ini ditetapkan dengan

mempertimbangkan kebutuhan untuk melakukan pengamatan yang menyeluruh terhadap kondisi jalan, lalu lintas, dan potensi insiden, sehingga dapat memberikan respons yang cepat dan tepat ketika terjadi gangguan.

Kecepatan respons patroli menjadi faktor krusial dalam meminimalkan dampak negatif dari insiden yang terjadi di jalan tol. Keterlambatan dalam penanganan insiden dapat mengakibatkan berbagai konsekuensi, seperti kemacetan lalu lintas yang berkepanjangan, risiko kecelakaan lanjutan, kerugian ekonomi akibat waktu tempuh yang lebih lama, hingga potensi bahaya yang lebih besar bagi keselamatan pengguna jalan. Penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah et al., (2023) menunjukkan bahwa evaluasi kinerja layanan jalan tol berdasarkan persepsi pengguna dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait efektivitas pelayanan yang diberikan, termasuk aspek kecepatan respons patroli dalam menangani insiden di jalan tol.

Pentingnya pemenuhan SPM jalan tol telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian terkini. Makmur (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa masyarakat pengguna jalan tol di Indonesia memprioritaskan tiga unsur layanan yaitu keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, di mana ketiga unsur tersebut sangat terkait dengan kinerja patroli jalan tol. Lebih lanjut, Dina & Amin (2024) dalam penelitiannya mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap pemenuhan SPM jalan tol di wilayah Jabodetabek menemukan bahwa masih terdapat beberapa indikator SPM yang belum terpenuhi secara optimal oleh Badan Usaha Jalan Tol, yang mengindikasikan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja pelayanan jalan tol.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya di lapangan, terdapat indikasi bahwa waktu pelayanan patroli tidak selalu konsisten dengan standar yang telah ditetapkan dalam SPM. Berdasarkan observasi awal dan informasi dari pihak operasional, ditemukan bahwa waktu yang dibutuhkan oleh unit patroli untuk menyelesaikan satu siklus pengamatan dapat bervariasi, baik lebih cepat maupun lebih lambat dari standar 30 menit yang telah ditetapkan. Variasi waktu ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kondisi lalu lintas yang padat, cuaca yang kurang kondusif, insiden yang terjadi selama patroli berlangsung, kondisi kendaraan patroli, maupun faktor operasional lainnya yang belum teridentifikasi

secara detail. Adanya variasi waktu pelayanan patroli ini menunjukkan perlunya evaluasi yang lebih mendalam untuk memahami sejauh mana kinerja patroli telah memenuhi standar yang ditetapkan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pencapaian standar tersebut.

Pentingnya evaluasi kinerja pelayanan patroli juga didorong oleh komitmen PT. Jasa Marga dalam mewujudkan pelayanan jalan tol yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna jalan. Penelitian Hendarto et al., (2021) menegaskan bahwa evaluasi kinerja pelayanan yang disediakan pada jalan tol dapat memberikan informasi penting mengenai kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan kondisi aktual di lapangan, sehingga dapat dirumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran. Evaluasi yang sistematis dan berbasis data akan memberikan gambaran objektif mengenai kinerja aktual di lapangan, mengidentifikasi kesenjangan antara standar dan praktik, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dipandang perlu untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan patroli berdasarkan waktu pelayanan petugas dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Jalan Tol Ruas Yogyakarta-Solo. Evaluasi ini akan dilakukan dengan mengambil sampel waktu siklus patroli dari 2 (dua) unit patroli yang beroperasi di ruas tersebut pada waktu yang berbeda. Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai tingkat kesesuaian kinerja patroli dengan SPM, serta dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang konkret dan aplikatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan patroli di masa mendatang.

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja pelayanan patrol di Jalan Tol Ruas Solo-Yogyakarta-NYIA Kulon Progo berdasarkan waktu siklus patrol dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang di tetapkan?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk miningkatkan kinerja pelayanan patrol agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ?

### **I.3 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya membahas tentang waktu pelayanan patrol yang diukur melalui waktu siklus patrol dalam melakukan observasi/pengamatan di ruas jalan tol.
2. Objek penelitian Adalah 2 (dua) unit patroli yang beroperasi di Jalan Tol Ruas Solo-Yogyakarta-NYIA Kulon Progo sepanjang 30,5 km.
3. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang digunakan sebagai acuan Adalah waktu maksimal 30 menit persiklus patrol untuk jarak 15 kilometer
4. Penelitian ini hanya membahas aspek pelayanan patrol lainnya seperti penanganan insiden, kualitas pelayanan, atau kelengkapan peralatan patrol.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengevaluasi tingkat kesesuaian kinerja pelayanan patroli di Jalan Tol Ruas Yogyakarta-Solo dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan waktu siklus patrol.
2. Merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan patroli agar memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara konsisten.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian tersebut sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi kinerja pelayanan patroli jalan tol, khususnya terkait dengan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam operasional patroli jalan tol.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi PT. Jasamarga Jogja Solo untuk meningkatkan kinerja pelayanan patroli, serta sebagai dasar pengambilan keputusan dalam upaya perbaikan sistem operasional patroli agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan dalam kajian ini lebih mudah di pahami dan dapat dijadikan dasar dalam penulisan, maka struktur disusun dalam beberapa bab yang saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan pembahasan yang mengantarkan permasalahan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, serta Sistematika Penulisan Laporan Magang ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Merupakan uraian sistematis yang membahas tentang informasi hasil dan teori-teori penelitian yang disajikan dalam Pustaka dan sebagai landasan pemecahan masalah.

### **BAB III METODE DAN PELAKSANAAN MAGANG**

Metode penelitian berisi tentang diagram alir pembuatan, alat dan bahan, penentuan populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PELAKSANAAN MAGANG**

Bab ini merupakan tentang uraian yang berisikan tahapan yang di lakukan oleh peneliti untuk memecahkan suatu masalah, sehingga akan mendapatkan Solusi yang baik sesuai tujuan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi Kesimpulan yang diperoleh pada bab-bab sebelumnya dan saran yang dapat diberikan dari hasil analisis yang telah dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bab ini berisi daftar sumber atau referensi yang digunakan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan.

## **LAMPIRAN**

Bagian ini membuat dokumen pendukung, seperti formular survey dan berbagai data yang terkait dengan penelitian.