

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi kinerja pelayanan patroli berdasarkan waktu pelayanan petugas mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Jalan Tol Ruas Yogyakarta-Solo, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan patroli di Jalan Tol Ruas Yogyakarta-Solo berdasarkan waktu siklus patroli menunjukkan tingkat kesesuaian dengan SPM sebesar 70%. Dari 20 siklus patroli yang diamati (10 siklus weekday dan 10 siklus weekend), sebanyak 14 siklus (70%) berhasil memenuhi SPM dengan waktu ≤ 30 menit, sedangkan 6 siklus (30%) melebihi SPM dengan waktu > 30 menit. Rata-rata waktu siklus patroli keseluruhan adalah 35,9 menit, yang sedikit melebihi standar 30 menit yang ditetapkan dalam Permen PUPR No. 16/PRT/M/2014.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian waktu pelayanan patroli sesuai dengan SPM meliputi: (a) insiden dan penanganan darurat yang terjadi selama siklus patroli berlangsung, seperti kendaraan mogok, pecah ban, dan masalah teknis lainnya; (b) waktu pelaksanaan patroli, dimana siklus patroli pada jam sibuk (sore hari kerja) cenderung membutuhkan waktu lebih lama; dan (c) distribusi beban kerja antar unit patroli, dimana Unit 212 menunjukkan konsistensi yang lebih baik dibandingkan Unit 211 dalam memenuhi SPM.
3. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan patroli meliputi: penambahan unit penanganan darurat terpisah, optimalisasi jadwal dan rute patroli, peningkatan koordinasi dengan unit pendukung, penerapan sistem monitoring real-time, dan pelatihan berkala bagi petugas patroli. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan performance kinerja patroli sehingga dapat memenuhi SPM secara konsisten.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan:

A. Bagi PT. Jasamarga Jogja Solo

1. Menindaklanjuti rekomendasi perbaikan yang telah dirumuskan, terutama terkait penambahan unit penanganan darurat terpisah untuk meningkatkan efisiensi operasional patroli.
2. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan patroli secara rutin untuk memastikan pencapaian SPM yang konsisten dan berkelanjutan.
3. Mempertimbangkan implementasi sistem informasi patroli berbasis teknologi untuk meningkatkan koordinasi antar unit dan memudahkan monitoring kinerja secara real-time.

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Melakukan penelitian lanjutan dengan periode observasi yang lebih panjang dan jumlah sampel yang lebih besar untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja patroli jalan tol.
2. Mengembangkan penelitian dengan menganalisis aspek-aspek SPM lainnya seperti kualitas penanganan insiden, kepuasan pengguna jalan terhadap layanan patroli, atau efektivitas koordinasi antar unit pelayanan.
3. Melakukan studi komparasi kinerja patroli di berbagai ruas jalan tol untuk mengidentifikasi best practice yang dapat diterapkan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, D., Fatikasari, A. D., Wardhani, P. C., Bowoputro, H., Teknik, F., Teknik, F., Sipil, D. T., Teknik, F., & Brawijaya, U. (2023). Evaluasi Kinerja Layanan Jalan Tol Surabaya-Gempol Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Jurnal Teknik Sipil*, 8(1), 800–806.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30651/ag.v8i1.17772>
- Dina, D. M., & Amin, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 12(2), 96–101.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22441/jrs.2023.v12.i2.03>
- Direktorat Jenderal Bina Marga. (2023). *Pedoman Kapasitas Jalan Indonesia*.
- Hendarto, S., Simorangkir, C. O., Ayuningtyas, K. N. S., & Prakoso, A. D. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan yang Disediakan pada Tol Trans - Jawa Berdasarkan Persepsi Supir Truk Angkutan Logistik. *Jurnal Teoretis Dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil*, 28(2), 207–220.
<https://doi.org/10.5614/jts.2021.28.2.10>
- Kementrian Pekerjaan Umum RI. (2014). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol* (16).
<https://binamarga.pu.go.id/index.php/peraturan/detail/peraturan-menteri-pu-nomor-16prtm2014>
- Makmur, A. (2021). Evaluasi Pengguna Jalan Tol Di Indonesia Terhadap Layanan Yang Diterima. *Jurnal Jalan Jembatan*, 38, 47–58.
<https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-4762-8829>
- Peraturan Pemerintah RI. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan* (38; pp. 1–43).
<https://jdih.pu.go.id/internal/assets/assets/produk/UU/2014/10/UU38>

-2004.pdf

Peraturan Pemerintah RI. (2024). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Jalan Tol* (Issue 213603).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/286315/pp-no-23-tahun-2024>

Phasarilla, D. K., Danny, M., & Priyo, B. E. (2025). Sistem Informasi Laporan Petugas Patroli Jalan Tol Cibitung – Tanjung Priok Berbasis Web. *Jurnal Pustaka Data*, 5(2), 264–272.

Purnomo, K. R., & Wibawa, B. M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan.

Jurnal Sains Dan Seni ITS, 9(2), 2–7.

<https://doi.org/10.12962/j23373520.v9i2.55514>

Suprayitno, H., Waluyo, G. P., & Muljono, S. (2020). Menuju pembayaran tol tanpa henti secara multilajur. *Jurnal Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia*, 6(1), 2015–2019.

<https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jh.v6i1.3735.59-72>