

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap kinerja waktu pelayanan transaksi kendaraan pada Gerbang Tol Banyudono dan Gerbang Tol Polanharjo yang dibandingkan dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 14/PRT/M/2014, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata waktu pelayanan transaksi kendaraan pada seluruh jenis gardu, baik gardu masuk, Gardu Tol Otomatis (GTO) masuk, maupun GTO keluar, berada di bawah batas maksimum waktu pelayanan yang ditetapkan dalam SPM. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja operasional pelayanan transaksi telah memenuhi standar yang berlaku.
2. Dari total 200 data observasi yang dianalisis, sebanyak 188 transaksi (94%) telah memenuhi ketentuan SPM, sedangkan 12 transaksi (6%) tercatat melebihi batas waktu pelayanan yang dipersyaratkan. Dengan demikian, tingkat kesesuaian pelayanan terhadap standar dapat dikategorikan tinggi dan menunjukkan bahwa sistem pelayanan transaksi berjalan efektif.
3. Waktu pelayanan yang melebihi batas SPM bersifat insidental dan dipengaruhi oleh faktor operasional, antara lain ketidaktepatan pengguna jalan dalam melakukan tapping kartu pada mesin pembaca serta variasi respons petugas dalam proses identifikasi golongan kendaraan. Faktor tersebut tidak menunjukkan adanya permasalahan sistemik pada fasilitas maupun perangkat transaksi, melainkan lebih pada aspek konsistensi pelaksanaan operasional di lapangan.

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan transaksi pada kedua gerbang tol dapat dinyatakan memenuhi Standar Pelayanan Minimum dengan tingkat kesesuaian yang tinggi. Meskipun demikian, pengendalian dan evaluasi berkala tetap diperlukan untuk menjaga stabilitas dan konsistensi mutu pelayanan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan konsistensi operasional pelayanan transaksi perlu dilakukan melalui peningkatan ketelitian dan responsivitas petugas dalam proses identifikasi golongan kendaraan, guna meminimalkan potensi keterlambatan pelayanan di gardu tol.
2. Monitoring waktu pelayanan transaksi secara berkala dan berbasis data perlu diterapkan sebagai upaya pengendalian kinerja pelayanan, sehingga penyimpangan terhadap standar pelayanan dapat terdeteksi lebih dini dan segera dilakukan tindakan korektif.
3. Pemeliharaan preventif terhadap perangkat sistem transaksi elektronik perlu dilakukan secara rutin untuk menjaga keandalan peralatan serta mencegah gangguan teknis yang berpotensi memperpanjang waktu pelayanan transaksi.
4. Dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan di masa mendatang, pengelola jalan tol dapat mempertimbangkan pengembangan teknologi sistem transaksi yang lebih modern seperti Single Lane Free Flow (SLFF), yang memungkinkan kendaraan melakukan transaksi secara elektronik tanpa harus berhenti sepenuhnya di gardu tol.
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan analisis yang lebih komprehensif dengan mempertimbangkan variabel tambahan seperti panjang antrean, derajat kejenuhan, distribusi waktu pelayanan berdasarkan periode puncak dan non puncak, serta analisis kapasitas gerbang tol, sehingga diperoleh gambaran kinerja pelayanan yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A. N., & Supriyatno, D. (2023). Penentuan Tingkat Keselamatan Lalu Lintas Di Jalan Tol Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 2005. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*. <https://doi.org/10.26740/mitrans.v1n3.p315-325>
- Ichwan, M., & Arifin, Z. N. (2022). *Analisis Peningkatan Kinerja Gerbang Tol Cempaka Putih*. 4(2), 67–75.
- Indonesia, R. (2005). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 15 TAHUN 2005 TENTANG JALAN TOL DENGAN*.
- Mayasari, I. (2019). *PUASKAH PELANGGAN TOL TERHADAP TRANSAKSI NON TUNAI? (Survey Pada Gerbang Tol Pasteur, Purbaleunyi Bandung)*. 3(2), 119–132.
- Munawir, A. (2021). *Pengaruh Kecepatan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Marga Mandala Sakti Pada Gerbang Tol Serang Timur*. 1(01), 26–33. <https://doi.org/10.46306/sm.v1i1.5>
- Nouri, M. N., Fauzi, G. M., & Musyary, M. D. (2024). *Dampak Pembangunan Jalan Tol Trans Jawa Terhadap Peluang Kewirausahaan*. 11(3), 1129–1146. <https://doi.org/https://doi.org/10.47668/edusaintek.v11i3.1207>
- Permana, S., & Fadilah, M. (2020). *Analisis Curah Hujan dan Debit Banjir DAS Cipeles Terhadap Drainase Jalan Tol Cisumdawu Phase III*. 240–251.
- Presiden, R. I. (2004). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan*.
- PUPR, P. M. (2014). *STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL*.
- Rani, H. A., Azlan, M., Tetap, D., Teknik, P., Aceh, U. M., Prodi, M., Sipil, T., & Aceh, U. M. (2020). *Dampak Pembangunan Jalan Tol Banda Aceh - Sigli Terhadap Lingkungan*. 9(Juni), 11–21.
- Septi, R., & Susanti, A. (2025). *Evaluasi Kondisi Gardu Tol dan Dampaknya Terhadap Panjang Antrian Kendaraan (Studi Kasus: Gerbang Tol Kejapanan Utama Pasuruan) Evaluation of the Condition of Toll Substations and Their Impact on*

Vehicle Queue Length (Case Study: Kejapanan Utama Pasuruan Toll Gate).
3(1), 1–8.

Sufanir, A. M. S., Shaumi, D. R., & Siregar, V. R. A. (2022). *Pemeriksaan Standar Pelayanan Gerbang Tol Pasteur 1 Ditinjau Dari Kecepatan Transaksi.* 18(3), 194–201.

Taufiq, R. M., Rizki, Y., Pratama, M. R. A., Informatika, T., Komputer, F. I., Riau, U. M., & Riau, U. M. (2022). *Simulasi Deteksi Golongan Kendaraan Pada Gerbang Tol Menggunakan YOLOv4.* 3(2), 199–206.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i2.3928>