

**LAPORAN MAGANG INDIVIDU**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP**  
**FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA KM 754 A**  
**RUAS TOL SURABAYA-GEMPOL**



Disusun Oleh:

Rui Hanan Syafriyanto

22.01.3084

**PRODI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN**  
**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**  
**TEGAL**  
**2026**

**LAPORAN MAGANG INDIVIDU  
DI REPRESENTATIVE OFFICE 3 PT JASAMARGA TRANSJAWA TOL**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP  
FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA KM 754 A  
RUAS TOL SURABAYA-GEMPOL**



Disusun Oleh:

Rui Hanan Syafriyanto

22.01.3084

Mengetahui dan mengesahkan :

Tanggal : 27 Februari 2026

Traffic and Maintenance Management Assistant Manager



**Nyanimun, S.E.**  
**NIP. 07301**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
LAPORAN MAGANG INDIVIDU  
DI REPRESENTATIVE OFFICE 3 PT JASAMARGA TRANSJAWA TOL**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP  
FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA KM 754 A  
RUAS TOL SURABAYA-GEMPOL**

disusun oleh :

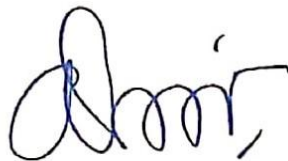
**Rui Hanan Syafriyanto**

**22.01.3084**

Telah disetujui oleh :

Tanggal : 13 Maret 2026

Dosen Pembimbing Utama



**Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.**  
**NIP. 198409232008121002**

Dosen Pembimbing Pendamping



**Ajie Setiawan, S.ST., M.H.**  
**NIP. 198804192010121003**

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.**  
**NIP. 198409232008121002**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN MAGANG INDIVIDU**  
**DI REPRESENTATIVE OFFICE 3 PT JASAMARGA TRANSJAWA TOL**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TERHADAP**  
**FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA KM 754 A**  
**RUAS TOL SURABAYA-GEMPOL**

disusun oleh :

Rui Hanan Syafriyanto

22.01.3084

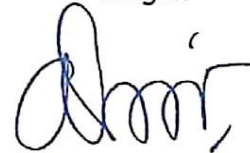
Telah diseminarkan:

Tanggal: 27 Februari 2026

Penguji 1

**Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.**  
**NIP. 198409232008121002**

Tanda tangan



Penguji 2

**Ajie Setiawan, S.ST., M.H.**  
**NIP. 198804192010121003**

Tanda tangan



Penguji 3

**Nyanimun, S.E.**  
**NIP. 07301**

Tanda tangan



Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.**  
**NIP. 198409232008121002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rui Hanan Syafriyanto

Notar : 22013084

Program Studi : D-IV Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Magang dengan judul "**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Rest Area KM 754 A Ruas Tol Surabaya-Gempol**" bersifat asli atau original dan bukan merupakan karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah serta disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti bahwa Laporan Magang ini merupakan hasil karya pihak lain, penulis bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi jalan.

Surabaya, 27 Februari 2026



**Rui Hanan Syafriyanto**  
**22013084**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **"Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Rest Area KM 754 A Ruas Tol Surabaya-Gempol"** ini dengan baik dan tepat waktu. Tidak lupa Penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Alfani Baharuddin, S.Si.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Alfani Baharuddin, S.Si.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Ajie Setiawan, S.ST., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan memberikan saran selama bimbingan.
4. Seluruh Dosen Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan.
5. Para pegawai dan staf Representative Office 3 PT Jasamarga Transjawa Tol yang telah memberikan ilmu selama magang terutama divisi pelayanan lalu lintas terimakasih atas ilmu yang telah diberikan dan diajarkan di lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak yang bersedia memberikan masukan untuk perbaikan laporan ini di masa mendatang.

Surabaya, 27 Februari 2026



**Rui Hanan Syafriyanto**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Ruang Lingkup .....	2
I.3    Tujuan.....	2
I.4    Manfaat .....	3
I.5    Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang .....	3
I.6    Metode Kegiatan.....	5
I.6.1    Bagan Alir .....	5
I.6.2    Pengumpulan dan Analisis Data .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
II.1    Profil Lokasi Magang .....	12
II.2    Struktur Organisasi .....	13
II.2.1    Sumber Daya Manusia .....	14
II.2.2    Tugas, Pokok, dan Fungsi .....	17
II.3    Standar Pelayanan Minimum.....	22
II.4    Jalan Tol .....	23
II.5    Fasilitas Jalan Tol.....	23

II.6	Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) atau Rest Area .....	23
II.7	Kepuasan Konsumen.....	24
II.8	Evaluasi .....	25
II.9	Skala Likert .....	25
II.10	Analisis Data Menggunakan Excel.....	25
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>26</b>
III.1	Karakteristik Rest Area KM 754 A pada Tol Surabaya-Gempol .....	26
III.2	Fungsi Rest Area KM 754 A bagi Pengguna Jalan Tol Surabaya-Gempol.....	26
III.3	Hasil Evaluasi Kepuasan Pengunjung .....	27
III.4	Analisis Tingkat Kepuasan .....	31
III.5	Rekomendasi Perbaikan.....	32
III.6	Dokumentasi .....	33
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>36</b>
IV.1	Kesimpulan .....	36
IV.2	Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1</b> Jadwal Kegiatan Magang .....	4
<b>Tabel I.2</b> Nilai Indeks Skala Likert.....	9
<b>Tabel I.3</b> Indeks Interpretasi.....	10
<b>Tabel I.4</b> Hasil Tindak Lanjut.....	11
<b>Tabel II.1</b> Jabatan dan Tugas .....	14
<b>Tabel II.2</b> Bobot Skala Likert.....	25
<b>Tabel III.1</b> Indikator Pertanyaan .....	28
<b>Tabel III.2</b> Tingkat Kepuasan berdasarkan evaluasi.....	32
<b>Tabel III.3</b> Dokumentasi .....	33

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I.1</b> Bagan Alir.....	5
<b>Gambar I.2</b> Data Jumlah Kendaraan Memasuki Rest Area .....	6
<b>Gambar II.1</b> Struktur Organisasi .....	13
<b>Gambar III.1</b> Diagram Kebersihan dan Kenyamanan.....	29
<b>Gambar III.2</b> Diagram Ketersediaan dan Kualitas Fasilitas .....	30
<b>Gambar III.3</b> Diagram Keamanan dan Pelayanan.....	31

## LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Hasil Perhitungan Excel.....	39
--	----