

**LAPORAN MAGANG II**

**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN**  
**MINIMAL OPERASIONAL JALAN TOL TERHADAP**  
**KESIAPAN PERSONEL DAN KENDARAAN LAYANAN**  
**DI PT. JASAMARGA SOLO-NGAWI**



Disusun oleh:

**ZIDAN ACHMAD RAIHAN**

**22011030**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN**  
**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**  
**TEGAL**  
**2026**

**LAPORAN MAGANG II**  
**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL**  
**OPERASIONAL JALAN TOL TERHADAP KESIAPAN PERSONEL DAN**  
**KENDARAAN LAYANAN**  
**DI PT. JASAMARGA SOLO-NGAWI**



Disusun Oleh:

Zidan Achmad Raihan

22011030

Mengetahui dan Mengesahkan Tanggal:

23 Februari 2026

Manager Traffic Management  
PT. Jasamarga Tollroad Operator  
Ruas Tol Solo-Ngawi



**Krisna Wahyu Kurniawan**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**LAPORAN MAGANG II**  
**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL**  
**OPERASIONAL JALAN TOL TERHADAP KESIAPAN PERSONEL DAN**  
**KENDARAAN LAYANAN**  
**DI PT. JASAMARGA SOLO-NGAWI**

Disusun Oleh :

Zidan Achmad Raihan

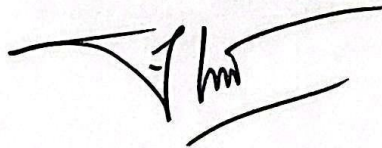
22011030

Telah disetujui oleh :

Pada Tanggal :

20 Februari 2026

Dosen Pembimbing 1



**Riza Phahlevi Marwanto, M.T**  
**NIP. 198507162019021001**

Dosen Pembimbing 2

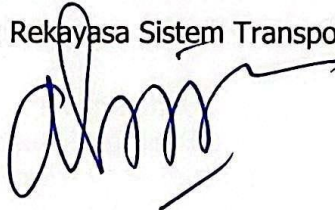


**Siti Shofiah, S.Si., M.Sc**  
**NIP. 198909192019022001**

Mengetahui

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.**  
**NIP. 19840923200812002**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN MAGANG II**  
**EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL**  
**OPERASIONAL JALAN TOL TERHADAP KESIAPAN PERSONEL DAN**  
**KENDARAAN LAYANAN**  
**DI PT. JASAMARGA SOLO-NGAWI**

Disusun oleh :

Zidan Achmad Raihan

22011030

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal

23 Februari 2026

Penguji 1

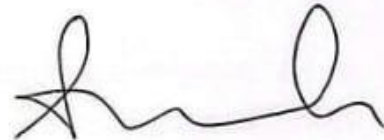
Tanda Tangan

**Riza Phahlevi Marwanto, M.T**  
**NIP. 198507162019021001**  
Penguji 2



Tanda Tangan

**Siti Shofiah, S.Si., M.Sc**  
**NIP. 198909192019022001**  
Penguji 3



Tanda Tangan

**Krisna Wahyu Kurniawan**

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



  
**Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.**  
**NIP. 19840923200812002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zidan Achmad Raihan

Notar : 22011030

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang yang berjudul "LAPORAN MAGANG II EVALUASI IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL OPERASIONAL JALAN TOL TERHADAP KESIAPAN PERSONEL DAN KENDARAAN LAYANAN DI PT JASA MARGA SOLO-NGAWI" merupakan karya asli yang disusun secara mandiri oleh penulis. Seluruh isi, data, analisis, serta kesimpulan yang tertuang dalam laporan ini diperoleh melalui proses magang, observasi lapangan, pengumpulan data, dan kajian pustaka yang dilakukan secara jujur dan bertanggung jawab.

Penulis menyatakan bahwa laporan ini tidak mengandung unsur plagiarisme, serta bukan merupakan hasil penjiplakan, penggandaan, maupun karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali bagian-bagian tertentu yang secara jelas dirujuk dan dicantumkan sumbernya sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah serta disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa Laporan Magang ini terbukti bukan karya asli penulis atau mengandung pelanggaran terhadap etika akademik, maka penulis bersedia mempertanggungjawabkan sepenuhnya serta menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Karanganyar, 2 Februari 2026



Zidan Achmad Raihan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang II yang berjudul "Evaluasi Implementasi Standar Pelayanan Minimal Operasional Jalan Tol terhadap Kesiapan Personel dan Kendaraan Layanan di PT Jasa Marga Solo–Ngawi" dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan laporan ini disusun berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan magang, pengamatan lapangan, serta pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan secara sistematis dan bertanggung jawab.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan laporan magang ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;
2. Bapak Alfian Baharuddin, S.Si.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Riza Phahlevi Marwanto, M.T, selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Siti Shofiah, S.Si., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak M. Historya Ayanda, selaku Direktur Teknik dan Operasional PT. Jasamarga Solo-Ngawi.
6. Bapak Bambang Parikesit, Selaku Koordinator Lapangan.
7. Orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, motivasi, dan dukungan moral maupun material yang tak terhingga;
8. Tim PKP PT. Jasa Marga Solo-Ngawi (Zaky, Damar, Fausta, dan Marsya) yang telah memberikan dukungan, perhatian, serta kebersamaan yang penuh semangat dan suasana positif selama pelaksanaan kegiatan PKP.

Penulis menyadari bahwa Laporan Magang II ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi data, ruang lingkup pembahasan, maupun metode analisis yang digunakan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Penulis berharap Laporan Magang II ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif, khususnya dalam mendukung pemahaman dan pengembangan

pengelolaan operasional jalan tol, peningkatan kesiapan personel dan kendaraan layanan, serta penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada badan usaha jalan tol. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi, evaluasi, dan masukan bagi pihak-pihak terkait yang membutuhkan, baik dalam lingkup akademik maupun praktis.

Karanganyar, 2 Februari 2026  
Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zidan Achmad Raihan', is written over a light gray rectangular background.

Zidan Achmad Raihan

## 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>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan .....	3
I.3 Manfaat .....	3
I.4 Ruang Lingkup.....	4
I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang.....	4
I.6 Sistematika Penulisan .....	4
I.7 Metode Kegiatan .....	5
I.7.1 Bagan Alir.....	5
I.7.2 Pengumpula Data dan Analisa.....	6
I.7.3 Jadwal Kegiatan Magang.....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>9</b>
II.1 Profil Lokasi Magang .....	9
II.1.1 Sejarah dan Perkembangan Lokasi Magang .....	11
II.1.2 JMTO (Jasamarga Toll Road Operator) .....	12
II.1.3 Visi .....	13
II.1.4 Misi .....	14
II.2.5 Tata Nilai Perusahaan.....	14
II.2 Struktur Organisasi .....	15
II.3 Sumber Daya Manusia .....	15
II.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	17
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>

III.1 Standar Pelayanan Minimal .....	22
III.2 Hasil Survei .....	23
III.2.1 Subjek Data Survei .....	23
III.2.2 Data Survei Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kendaraan Layanan.....	27
III.2.3 Hasil Analisis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Terhadap Kesiapan Personel dan Kendaraan Layanan .....	50
III.3 Pembahasan .....	59
III.3.1 Ruang Lingkup Evaluasi SPM.....	59
III.3.2 Mobilitas: Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas.....	59
III.3.3 Unit Pertolongan/Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan.....	60
III.3.4 Indikator Pendukung Kualitas Kesiapan Operasional .....	61
III.3.5 Hasil Tingkat Kepatuhan .....	62
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
IV.1 KESIMPULAN .....	64
IV.2 SARAN .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I. 1</b> Kualifikasi Kepatuhan .....	7
<b>Tabel I. 2</b> Kegiatan Magang .....	8
<b>Tabel II. 1</b> Sejarah dan Perkembangan PT. Jasamarga Solo-Ngawi.....	11
<b>Tabel III. 1</b> Kendaraan Operasional Jalan Tol.....	24
<b>Tabel III. 2</b> Data Survei Ketersediaan Kendaraan Patroli (MCS).....	27
<b>Tabel III. 3</b> Data Survei Ketersediaan Kendaraan Derek .....	29
<b>Tabel III. 4</b> Data Survei Ketersediaan Kendaraan Derek 25 Ton .....	30
<b>Tabel III. 5</b> Data Survei Ketersediaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR).....	31
<b>Tabel III. 6</b> Data Survei Ketersediaan Kendaraan Ambulans .....	32
<b>Tabel III. 7</b> Data Survei Kecepatan Tanggap Kendaraan Layanan.....	33
<b>Tabel III. 8</b> Data Survei Kesiapan Operasional Kendaraan (24 jam).....	35
<b>Tabel III. 9</b> Data Survei Kondisi Pengemudi .....	37
<b>Tabel III. 10</b> Data Survei Kompetensi .....	39
<b>Tabel III. 11</b> Data Survei Kelaikan Teknis Kendaraan Layanan.....	41
<b>Tabel III. 12</b> Data Survei Fungsi Peralatan Kendaraan Layanan .....	43
<b>Tabel III. 13</b> Data Survei Identitas Kendaraan Layanan (Logo & Atribut) .....	45
<b>Tabel III. 14</b> Data Survei Sistem Komunikasi Kendaraan Layanan .....	46
<b>Tabel III. 15</b> Data Survei Ketersediaan Alat Pelindung Diri Bahaya B3 .....	48
<b>Tabel III. 16</b> Verifikasi Kecukupan Kuantitas Kendaraan Layanan Terhadap Tolok Ukur SPM Permen PU No. 16/PRT/M/2014 .....	60

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I. 1</b>	Bagan Alir .....	5
<b>Gambar II. 1</b>	Lokasi Magang PT. Jasamarga Solo-Ngawi .....	11
<b>Gambar III. 1</b>	Diagram Total Data Survei Ketersediaan Kendaraan Patroli (MCS) .....	28
<b>Gambar III. 2</b>	Diagram Total Data Survei Ketersediaan Kendaraan Derek .....	29
<b>Gambar III. 3</b>	Diagram Total Data Survei Ketersediaan Kendaraan Derek 25 Ton .....	30
<b>Gambar III. 4</b>	Diagram Total Data Survei Ketersediaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR).....	32
<b>Gambar III. 5</b>	Diagram Total Data Survei Ketersediaan Kendaraan Ambulans	33
<b>Gambar III. 6</b>	Diagram Total Data Survei Kecepatan Tanggap Kendaraan Layanan .....	35
<b>Gambar III. 7</b>	Diagram Total Data Survei Kesiapan Operasional Kendaraan (24 jam).....	37
<b>Gambar III. 8</b>	Diagram Total Data Survei Kondisi Pengemudi .....	38
<b>Gambar III. 9</b>	Diagram Total Data Survei Kompetensi .....	40
<b>Gambar III. 10</b>	Diagram Total Data Survei Kelaikan Teknis Kendaraan Layanan .....	42
<b>Gambar III. 11</b>	Diagram Total Data Survei Fungsi Peralatan Kendaraan Layanan .....	44
<b>Gambar III. 12</b>	Diagram Total Data Survei Identitas Kendaraan Layanan (Logo & Atribut) .....	46
<b>Gambar III. 13</b>	Diagram Total Data Survei Sistem Komunikasi Kendaraan Layanan .....	48
<b>Gambar III. 14</b>	Diagram Total Data Survei Ketersediaan Alat Pelindung Diri Bahaya B3 .....	50
<b>Gambar III. 15</b>	Diagram Analisis Survei Ketersediaan Kendaraan Patroli (MCS) .....	50
<b>Gambar III. 16</b>	Diagram Analisis Survei Ketersediaan Kendaraan Derek .....	51
<b>Gambar III. 17</b>	Diagram Analisis Survei Ketersediaan Kendaraan Derek 25 Ton .....	51
<b>Gambar III. 18</b>	Diagram Analisis Survei Ketersediaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR).....	52
<b>Gambar III. 19</b>	Diagram Analisis Survei Ketersediaan Kendaraan Ambulans...	53
<b>Gambar III. 20</b>	Diagram Analisis Survei Kecepatan Tanggap Kendaraan Layanan .....	53
<b>Gambar III. 21</b>	Diagram Analisis Survei Kesiapan Operasional Kendaraan (24 jam).....	54
<b>Gambar III. 22</b>	Diagram Analisis Survei Kondisi Pengemudi .....	54
<b>Gambar III. 23</b>	Diagram Analisis Survei Kompetensi.....	55
<b>Gambar III. 24</b>	Diagram Analisis Survei Kelaikan Teknis Kendaraan Layanan .	56

<b>Gambar III. 25</b> Diagram Analisis Survei Fungsi Peralatan Kendaraan Layanan .....	56
<b>Gambar III. 26</b> Diagram Analisis Survei Identitas Kendaraan Layanan (Logo & Atribut) .....	57
<b>Gambar III. 27</b> Diagram Analisis Survei Sistem Komunikasi Kendaraan Layanan .....	57
<b>Gambar III. 28</b> Diagram Analisis Survei Ketersediaan Alat Pelindung Diri Bahaya B3.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Hasil Survei Pemenuhan SPM Operasional Jalan Tol Terhadap Kesiapan Personel Dan Kendaraan Layanan .....	68
<b>Lampiran 2.</b> Dokumentasi Kegiatan .....	69