

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan jaringan jalan tol di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam mendukung konektivitas antarwilayah dan mobilitas yang efisien bagi masyarakat serta distribusi logistik. Pembangunan jalan tol merupakan bagian integral dari strategi pemerintah untuk meningkatkan kinerja infrastruktur transportasi nasional dalam rangka memacu pertumbuhan ekonomi dan efisiensi kegiatan logistik. Infrastruktur jalan tol yang berkembang di berbagai provinsi ini membuka akses bagi arus barang dan mobilitas manusia yang lebih cepat dibandingkan jaringan jalan biasa, sehingga berpotensi meningkatkan produktivitas daerah yang terhubung (Putra et al., 2023). Penelitian tentang kualitas layanan jalan tol sering menempatkan tol sebagai komponen penting dalam jaringan jalan nasional yang harus memenuhi standar tertentu demi jaminan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna jalan tol.

Sebagai salah satu moda transportasi utama, jalan tol di Indonesia diharapkan memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan nyaman dibandingkan jalan non-tol. Ruheli, (2018) mencatat bahwa kualitas layanan jalan tol berkorelasi langsung dengan kepuasan pengguna dan efektivitas operasional secara keseluruhan. Misalnya, evaluasi kualitas jasa dan tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam memastikan bahwa layanan jalan tol mencerminkan aspek keselamatan, kenyamanan, dan keandalan yang diharapkan oleh pengguna jalan. Dalam konteks ini, mutu layanan tol harus mempertimbangkan dimensi aksesibilitas, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol menjadi instrumen pokok dalam mengukur kinerja operasional jalan tol di Indonesia. SPM merupakan ukuran kinerja yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jalan tol berdasarkan indikator-indikator tertentu, termasuk aspek kondisi jalan, kecepatan tempuh rata-rata, keselamatan, unit pertolongan dan penyelamatan, serta faktor pelayanan pendukung lainnya (Makmur, 2021). Standar ini secara resmi diadopsi dalam berbagai kajian ilmiah sebagai acuan evaluasi kinerja jalan tol guna menjamin kenyamanan dan keselamatan pengguna. Kebijakan SPM dan relevansinya

terhadap pelayanan tol juga telah diintegrasikan dalam model evaluasi kualitas layanan jalan tol yang dibahas dalam literatur.

Dalam praktik operasional jalan tol, pemenuhan standar teknis fisik seperti kondisi jalan dan kecepatan tempuh tidak sepenuhnya cukup untuk menjamin kualitas pelayanan yang optimal. Faktor kesiapan personel operasional dan kendaraan layanan lorong layanan (misalnya patroli, ambulans, derek) merupakan komponen penting yang mempengaruhi kecepatan respon terhadap gangguan lalu lintas atau kejadian darurat (Zuna et al., 2016). Studi layanan tol mencatat bahwa layanan responsif dan empat dimensi layanan lain seperti informasi, aksesibilitas, serta keamanan berkontribusi besar terhadap persepsi positif pengguna terhadap kualitas tol. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia dan kesiapan armada layanan jalur tol merupakan aspek yang tidak dapat dilepaskan dari penilaian mutu pelayanan secara keseluruhan.

Ketidaksiapan operasional dari sisi personel dan keterbatasan kendaraan layanan dapat berdampak signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima pengguna. Adelia et al., (2025) menyebutkan bahwa evaluasi pemenuhan standar operasional tol menunjukkan adanya celah dalam pemenuhan beberapa indikator kinerja yang ditetapkan, termasuk substansi unit pertolongan/penyelamatan dan layanan bantuan jalan tol, yang menunjukkan tantangan dalam keberlanjutan pemantauan dan pemenuhan indikator secara konsisten. Studi mengenai pemenuhan indikator SPM di jalan tol di Indonesia menemukan bahwa sejumlah indikator layanan sering tidak terpenuhi oleh operator, sehingga diperlukan evaluasi mendalam terhadap kinerja penyelenggaraan layanan tol.

Hasil berbagai penelitian menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan implementasinya di lapangan. Evaluasi kinerja layanan jalan tol Trans-Jawa misalnya menunjukkan bahwa beberapa atribut layanan seperti layanan ambulans, ramuan kondisi jalan, dan fasilitas kendaraan penyelamat masih berada di bawah ekspektasi pengguna, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki demi peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan SPM (Hendarto et al., 2021). Temuan ini mencerminkan kebutuhan akan strategi yang lebih holistik dalam penyelenggaraan tol, termasuk kesiapan SDM dan armada layanan yang mendukung pemenuhan indikator SPM secara konsisten.

Pengaruh kesiapan operasional terhadap kepuasan pengguna jalan tol juga telah diteliti melalui pendekatan persepsi pengguna yang menghubungkan kualitas layanan dengan prestasi jalan tol dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Survei tingkat kepuasan pengguna di beberapa ruas tol menunjukkan bahwa ketidaksesuaian layanan tol dengan ekspektasi pengguna yang diukur melalui indeks kepuasan atau metode TRSQ dapat mengurangi tingkat kepuasan (Fajar Subkhan et al., 2023). Hasil tersebut menegaskan pentingnya kesiapan personel dan kesiapan armada layanan dalam keseluruhan sistem jalan tol yang berdampak pada persepsi kepuasan pengguna.

Oleh karena itu, kajian evaluatif yang sistematis dan komprehensif mengenai implementasi SPM operasional jalan tol dari aspek kesiapan personel dan kendaraan layanan menjadi suatu urgensi penelitian yang signifikan. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja, tetapi juga sebagai dasar rekomendasi perbaikan berkelanjutan bagi penyelenggara tol dan pembuat kebijakan. Dengan pemahaman yang mendalam tentang kendala operasional serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan keseluruhan kualitas pelayanan jalan tol di Indonesia.

## **I.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari penyusunan laporan magang di PT. Jasamarga Solo-Ngawi antara lain :

1. Mempelajari proses operasional pelayanan jalan tol di PT. Jasamarga Solo-Ngawi.
2. Menganalisis tingkat kepatuhan implementasi standar pelayanan minimal operasional jalan tol terhadap kesiapan personel dan kendaraan layanan.

## **I.3 Manfaat**

Manfaat yang didapatkan selama magang di PT. Jasamarga Solo-Ngawi antara lain :

1. Mampu Mempelajari proses operasional pelayanan jalan tol di PT. Jasamarga Solo-Ngawi.
2. Mampu menganalisis tingkat kepatuhan implementasi standar pelayanan minimal operasional jalan tol terhadap kesiapan personel dan kendaraan layanan.

#### **I.4 Ruang Lingkup**

Selama pelaksanaan magang di PT. Jasamarga Solo-Ngawi yang berdurasi selama enam bulan, penulis ditempatkan di PT. Jasamargo Tollroad Operator. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi pendampingan patroli dan layanan lalu lintas, monitoring kecepatan tanggap, pengecekan kesiapan kendaraan operasional, pengolahan data kejadian, serta penyusunan laporan evaluasi operasional sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM).

#### **I.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang**

Kegiatan magang dilaksanakan mulai tanggal 1 September 2025 sampai 28 Februari 2026 di PT. Jasamarga Solo-Ngawi yang berlokasi di RT 06, RW 01, Kedungupit, Sawahan, Ngemplak, Boyolali, Jawa Tengah 57375.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan laporan ini disusun secara sistematis sesuai dengan format penulisan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Memuat uraian mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, ruang lingkup kegiatan, waktu dan lokasi pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan laporan.

##### **BAB II GAMBARAN UMUM**

Berisi penjelasan terkait profil perusahaan, struktur kelembagaan, gambaran Jasamarga Tollroad Operator, serta tugas pokok dan fungsi.

##### **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

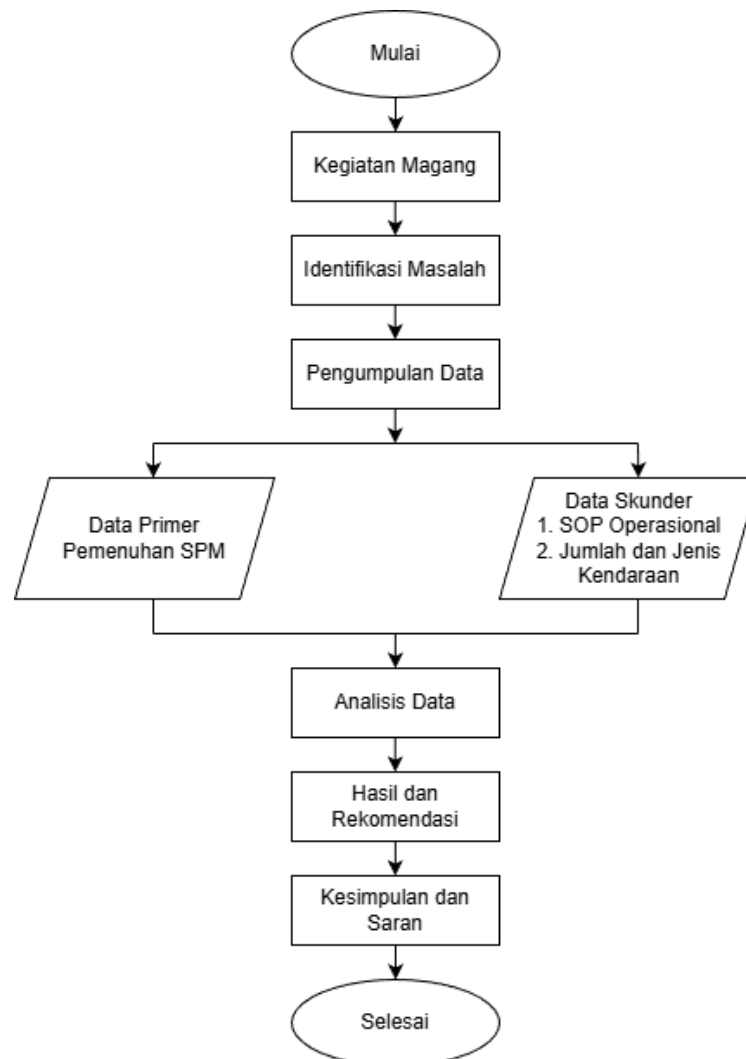
Membahas tentang SPM jalan tol, hasil survei data personel dan kendaraan layanan, serta pembahasan terkait kualifikasi kepatuhan SPM.

##### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi rangkuman hasil kegiatan magang serta rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi.

## I.7 Metode Kegiatan

### I.7.1 Bagan Alir



**Gambar I. 1** Bagan Alir

### 1.7.2 Pengumpulan Data dan Analisa

Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang diteliti untuk memperoleh informasi yang faktual dan sistematis. Menurut Novianti, (2012), observasi memungkinkan peneliti memahami konteks sosial dan perilaku subjek secara nyata melalui keterlibatan langsung di lapangan. Selain itu, Pujiyanto, (2021) menjelaskan bahwa observasi, baik partisipatif maupun non-partisipatif, membantu peneliti memperoleh data yang lebih mendalam karena melihat langsung situasi yang terjadi, bukan hanya berdasarkan laporan responden. Dengan demikian, observasi sangat efektif digunakan untuk menilai kondisi aktual dan tingkat kepatuhan terhadap suatu standar operasional.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai suatu topik tertentu. Menurut Hansen, (2020), wawancara penelitian bertujuan menggali makna pengalaman responden melalui dialog terstruktur maupun semi-terstruktur. Selanjutnya, Hakim, (2013) menyatakan bahwa wawancara memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dan detail karena memberikan kesempatan kepada responden untuk menjelaskan pandangannya secara langsung. Oleh karena itu, wawancara sering digunakan untuk melengkapi data observasi agar hasil penelitian lebih komprehensif.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen tertulis, arsip, foto, maupun rekaman yang relevan dengan penelitian. Hasan, (2022) menjelaskan bahwa analisis dokumen dapat digunakan sebagai sumber data utama maupun pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara. Dokumen memberikan bukti tertulis yang bersifat permanen sehingga dapat meningkatkan validitas dan kredibilitas penelitian. Selain itu, Sudarsono,

(2017) menegaskan bahwa dokumentasi membantu peneliti memahami konteks historis serta kebijakan yang mendasari suatu fenomena. Dengan demikian, dokumentasi berperan penting dalam memperkuat kesimpulan penelitian melalui triangulasi data.

Analisa data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara pada dasarnya bersifat kualitatif, karena setiap indikator penilaian diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yaitu "terpenuhi" dan "tidak terpenuhi", yang ditandai dengan simbol checklist (✓) untuk indikator yang sesuai dan tanda silang (x) untuk indikator yang belum memenuhi ketentuan.

Selanjutnya, data kualitatif tersebut dikonversikan ke dalam bentuk kuantitatif dengan memberikan bobot skor tertentu pada setiap kategori. Skala yang digunakan adalah skala Guttman, yang memiliki karakteristik jawaban tegas dan bersifat dikotomis, seperti "Ya-Tidak", "Benar-Salah", atau "Pernah-Tidak Pernah". Dalam penelitian ini, indikator yang memenuhi kriteria diberikan skor 1, sedangkan indikator yang tidak memenuhi diberikan skor 0.

Proses analisis dilakukan dengan menghitung persentase tingkat pemenuhan berdasarkan jumlah indikator yang terpenuhi dibandingkan dengan total indikator yang diamati. Perhitungan tersebut menggunakan rumus persentase, yaitu jumlah jawaban "Ya" (F) dibagi dengan jumlah seluruh indikator yang dinilai (N), kemudian dikalikan 100%. Hasil persentase inilah yang selanjutnya digunakan untuk menentukan kualifikasi tingkat kepatuhan sesuai dengan kategori penilaian yang telah ditetapkan.

Data yang telah diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perhitungan persentase, yang selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan kriteria penilaian sebagaimana tercantum pada tabel berikut.

**Tabel I. 1** Kualifikasi Kepatuhan

<b>No</b>	<b>Rentang Skor</b>	<b>Kualifikasi</b>
1	81%-100%	Sangat Patuh
2	61%-80%	Cukup Patuh
3	41%-60%	Patuh

<b>No</b>	<b>Rentang Skor</b>	<b>Kualifikasi</b>
4	21%-40%	Tidak Patuh
5	0%-20%	Sangat Tidak Patuh

### I.7.3 Jadwal Kegiatan Magang

Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan dengan mengacu dan menyesuaikan pada ketentuan serta peraturan yang berlaku di PT. Jasamarga Tollroad Operator Solo-Ngawi adalah sebagai berikut :

**Tabel I. 2** Kegiatan Magang

<b>Kegiatan</b>	<b>Hari</b>	<b>Waktu</b>	<b>Durasi</b>
Briefing Operasional Lalu Lintas	Senin-Jumat	08.00-08.15	15 Menit
Pendampingan Patroli MCS / Monitoring Layanan	Senin-Jumat	08.30-12.00	3 Jam 30 Menit
Istirahat	Senin-Jumat	12.00-13.00	1 Jam
Istirahat Jumat	Jumat	11.30-13.00	1 Jam 30 Menit
Pengecekan Kesiapan Kendaraan & Peralatan	Senin-Jumat	13.00-14.00	1 Jam
Rekapitulasi & Input Data Kejadian	Jumat	14.00-15.00	1 Jam
Evaluasi Harian / Koordinasi dengan Sentral Komunikasi	Senin-Jumat	15.00-16.00	1 Jam
Evaluasi Mingguan	Jumat	16.00-17.00	1 Jam