

LAPORAN MAGANG II
EVALUASI FASILITAS DAN PELAYANAN
REST AREA 260B



Disusun oleh:

Arsy Maretta Ella S

22011034

PRODI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

LAPORAN MAGANG II
EVALUASI FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA 260 B



Disusun oleh:
Arsy Maretta Ella S
22011034

Mengetahui dan mengesahkan:
Tanggal: 26 Februari 2026
Mengetahui
PT. Pejagan Peralang Tol Road

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Diana Eka Putri', written over a small version of the company logo.

Diana Eka Putri
HR, GA & Corporate
Communication Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Taufik Rachman', written over a small version of the company logo.

Taufik Rachman
Traffic Supervisor

HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG II
EVALUASI FASILITAS DAN PELAYANAN REST AREA 260 B

Disusun oleh:

Arsy Maretta Ella S 22011034

Telah disetujui oleh:

Tanggal : 26 Februari 2026

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Hanendyo Putro, A.TD., M.T.

NIP. 197005191993011001



Sugiyarto, M.Pd.

NIP. 198501072008121003

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfan Baharuddin, S.Si.T., M.T.

NIP. 198409232008121002

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG II Evaluasi Fasilitas dan Pelayanan Rest Area 260 B

Disusun oleh:

Arsy Maretta Ella S

22011034

Telah diseminarkan :

Tanggal : 26 Februari 2026

Penguji 1



Tanda Tangan

Diana Eka Putri

HR, GA & Corporate Communication Manager

Penguji 2

Tanda Tangan

Taufik Rachman

Traffic Supervisor

Penguji 3



Tanda Tangan

Hanendyo Putro, A.TD., M.T.

NIP. 197005191993011001



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfan Baharuddin, S.Si.T., M.T.

NIP. 198409232008121002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arsy Maretta Ella S

Notar : 22011034

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Magang dengan judul "Evaluasi Fasilitas dan Pelayanan Rest Area 260B" 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, kami bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi jalan.

Tegal, 26 Februari 2026

Yang Menyatakan



Arsy Maretta Ella S

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya ini penulis persembahkan kepada:

Dosen pembimbing yang terhormat, Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T. dan Bapak Sugiyarto, M.Pd. yang dengan penuh kesabaran, keikhlasan, serta dedikasi telah membimbing, memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun selama proses penyusunan laporan ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Selanjutnya kepada PT. Pejagan Pemasang Tol Road beserta seluruh staf dan jajaran yang telah memberikan kesempatan, pengalaman, serta ilmu yang sangat berharga selama pelaksanaan magang. Terima kasih atas bimbingan, dukungan, serta kerja sama yang telah diberikan kepada penulis.

Dan kepada rekan-rekan kelompok magang, yang telah menjadi teman belajar, berdiskusi, serta saling mendukung dalam setiap proses sehingga kegiatan magang dan penyusunan laporan ini dapat berjalan dengan lancar.

Semoga karya ini dapat menjadi bentuk rasa terima kasih dan penghargaan atas segala dukungan yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam momentum penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan yang tak ternilai selama proses penyusunan kegiatan magang kami di PT Pejagan Pemalang Tol Road.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus 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 Jurusan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T., selaku Dosen Pembimbing Utama Tim Magang di PT Pejagan Pemalang Tol Road.
4. Bapak Sugiyarto, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Pendamping Tim Magang di PT Pejagan Pemalang Tol Road.
5. Ibu Tri Yuharlina selaku Direktur Utama PT Pejagan Pemalang Tol Road.
6. Para Direktur dan Manager PT Pejagan Pemalang Tol Road.
7. Kak Moch. Haekal Bahri selaku Koordinator Lapangan yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pelaksanaan magang di PT Pejagan Pemalang Tol Road.
8. Kepada seluruh pegawai dan staf di PT Pejagan Pemalang Tol Road yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pelaksanaan magang.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak yang bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan.

Tegal, 26 Februari 2026

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a series of loops and a final flourish.

Arsy Maretta Ella S

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	2
I.3. Tujuan	2
I.4. Ruang Lingkup	2
I.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
I.6. Manfaat Penelitian	3
I.7. Metode Kegiatan	4
BAB II LANDASAN TEORI	10
II.1. Rest Area (Tempat Istirahat dan Pelayanan)	10
II.2. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol dan Rest Area	10
II.2.1. Pengertian	10
II.2.2. Standar Fasilitas Rest Area	11
II.3. Kualitas Pelayanan	12
II.4. Kepuasan Pengguna	12
II.5. Populasi dan Sampel	12

II.6. Stratified Sampling	13
II.7. Hubungan SPM dengan Kepuasan Pengguna	13
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	14
III.1. Karakteristik Rest Area 260 B pada Ruas Tol Pejagan Pemalang .	14
III.1.1. Karakteristik Lokasi.....	14
III.1.2. Karakteristik Fasilitas	14
III.1.3. Konsep Ramah Lingkungan	15
III.1.4. Sistem Keamanan Terjamin.....	15
III.2. Fungsi Rest Area 260 B bagi Pengguna Jalan Tol Pejagan Pemalang	16
III.2.1. Fungsi Keselamatan (Safety Function)	16
III.2.2. Fungsi Kenyamanan (Comfort Function)	16
III.2.3. Fungsi Pemenuhan Kebutuhan Dasar	17
III.2.4. Fungsi Ekonomi.....	17
III.3. Analisis Fasilitas.....	18
III.4. Analisis Kualitas Pelayanan	20
III.5. Analisis Kepuasan Pengguna.....	27
III.6. Rekomendasi Perbaikan	28
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	30
IV.1. Kesimpulan	30
IV.2. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Indeks Skala Likert	7
Tabel 2 Indeks Interpretasi	8
Tabel 3 Hasil Tindak Lanjut	9
Tabel 4 Indikator Pertanyaan	22
Tabel 5 Tingkat Kepuasan berdasarkan Evaluasi.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Alir Penelitian	4
Gambar 2 Volume Kendaraan	5
Gambar 3 Rest Area 260 B	14
Gambar 4 Diagram Kebersihan dan Kenyamanan	23
Gambar 5 Diagram Ketersediaan & Kualitas Fasilitas	24
Gambar 6 Diagram Keandalan dan Aksesibilitas	25
Gambar 7 Diagram Ketanggapan Petugas	26
Gambar 8 Diagram Jaminan dan Kepedulian.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Perhitungan Excel.....	33
Lampiran 2 Dokumentasi	35