



**DEPARTEMEN PEKERJAAN UMUM
BADAN PENGATUR JALAN TOL**

Gedung Sapta Taruna Lt. 2, Jl. Pattimura 20 - Jakarta Selatan Telp./Fax. : (021) 7246487

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGATUR JALAN TOL
NOMOR 03 /KPTS/BPJT/2006**

TENTANG

**PEDOMAN PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PEMENUHAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL**

KEPALA BADAN PENGATUR JALAN TOL,

Menimbang

- a. bahwa pengusahaan jalan tol harus memperhatikan mutu pelayanan kepada seluruh pengguna jalan tol dan seluruh masyarakat;
- b. bahwa untuk menjamin tingkat pelayanan jalan tol yang memadai telah diterbitkan Peraturan Menteri PU Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol;
- c. bahwa pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah kewajiban Badan Usaha jalan tol sebagai bentuk pelayanan kepada pengguna jalan tol dan masyarakat;
- d. bahwa untuk mengetahui pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol perlu dilakukan pemantauan dan penilaian secara berkala;
- e. bahwa Pedoman Pemantuan dan Penilaian Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol.

Mengingat

- 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4444);
- 2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489);

3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 286/PRT/M/2005 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 295/PRT/M/2005 Tentang Badan Pengatur Jalan Tol;
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 392/PRT/M/2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan tol;
6. Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 297/KPTS/M/2005 Tentang Pengangkatan Pejabat di Lingkungan Badan Pengatur Jalan Tol.

Memperhatikan : Berita Acara Penyusunan Pedoman Pengukuran dan Pemantauan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Nomor 241A/BA-SPM/BPJT/2006 tanggal 25 April 2006.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **PEDOMAN PEMANTAUAN DAN PENILAIAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL**
- PERTAMA** : Menetapkan Pedoman Pemantauan dan Penilaian Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 Surat Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol ini.
- KEDUA** : Menetapkan Bentuk Laporan Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang harus disampaikan oleh Badan Usaha Jalan Tol sebagaimana tercantum dalam Lampiran 2 Surat Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol ini.
- KETIGA** : Penyampaian laporan sebagaimana disebut pada DIKTUM KEDUA diatas dilakukan 2 (dua) kali setahun dan harus disampaikan kepada Badan Pengatur Jalan Tol paling lambat setiap tanggal 10 pada bulan Februari dan Agustus.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 23 Mei 2006



Tembusan keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

1. Bapak Menteri Pekerjaan Umum;
2. Bapak Sekretaris Jenderal, Departemen Pekerjaan Umum;
3. Direktur Jenderal Bina Marga, Departemen Pekerjaan Umum;
4. Direktur Utama PT Jasa Marga (Persero);
5. Direktur PT Citra Marga Nusaphala Persada;
6. Presiden Direktur PT Marga Mandala Sakti;
7. Direktur PT Marga Bumi Mairaraya;
8. Direktur PT Bintaro Serpong Damai;
9. Direktur PT Bosowa Marga Nusantara;
10. Peringgal

PEDOMAN PENGUKURAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			TATA CARA / METODE PENGUKURAN						SASARAN KEPADA PEMAKAI JALAN	
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	WAKTU PEMENUHAN		
1	Kondisi Jalan Tol	• Kecepatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• > 0,33 jam	• Puslibang Pasarewa Transportasi, Dep.PU.	• Dilakukan secara langsung, yaitu dengan mengukur keefektifan jarak antara node dan pemukiman jalan dengan alat 150 meter yang dikali oleh kendaraan dengan kecepatan 60 km/jam. • Pemukiman pemukiman diukur dalam kondisi terburuk (basah) dengan menyempitkan arah dari lintasan parkir.	• Hi-Holzer	• Setiap 2 tahun 1 kali	• 100%		Keamanan	
		• Ketidakteraturan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• IRI ≤ 4m/km	• Puslibang Pasarewa Transportasi, Dep.PU.	• Cara kerja alat ukur NAASRA : - Alat dipasang di tengah tengah sumbu roda belakang kendaraan. - Kendaraan berjalan dengan kecepatan tertentu (20, 30, 50, 80 km/jam). - Gerakan vertikal dari sumbu roda belakang dipindahkan ke alat pengukur melalui kabel. - Data alat pengukur dipindahkan ke alat penghitung (roughness counter) melalui flexible drive. • Pada saat yang sama pengukur jarak (distance counter) mencatat panjang jalan yang ditempuh. Kedaluwaraan yang didapat dari alat ukur NAASRA dikonversi dalam nilai IRI. IRI = 0.044672 NAASRA + 1.37298 (dalam m/km)	• NAASRA Roughness-meter atau sejenis	• Setiap 2 tahun 1 kali	• 100%	5 Tahun	Kenyamanan dan Kealamatan	
		• Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	• Inspektur rutin oleh Operator	• Pengamatan dilakukan secara visual pada masing-masing bahu jalan jalur utama dan remp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari.	• Visual	• Setiap hari / Respon time 2 X 24 jam	• 100%		Kenyamanan dan Kealamatan	
2	Kecepatan Tempuh Rata-rata	Kecepatan Tempuh Rata-rata	• Jalan Tol Dalam Kota	• ≥ 1,6 kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol	• Operator Jalan Tol	• Survey kecepatan tempuh	• Kendaraan, stopwatch	• 2 kali dim 1 tahun	• 100%		Kelancaran	
			• Jalan Tol Luar Kota	• ≥ 1,8 kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol	• Operator Jalan Tol	• Survey kecepatan tempuh	• Kendaraan, stopwatch	• 2 kali dim 1 tahun	• 100%		Kelancaran	
3	Aksesibilitas	Kecepatan Transaksi Rata-rata	• Gerbang Tol sistem terbuka	• ≤ 8 detik setiap kendaraan	• Operator Jalan Tol	• Survey waktu transaksi	• stop watch, papan survey, alat tulis	• Setiap tiga bulan	• ≥ 5 gardu = 80 % / ≤ 5 gardu = 100%		Kelancaran	
			• Gerbang Tol sistem tertutup									
			• Gardu masuk	• ≤ 7 detik setiap kendaraan	• Operator Jalan Tol	• Survey waktu transaksi	• stop watch, papan survey, alat tulis	• Setiap tiga bulan	• ≥ 5 gardu = 80 % / ≤ 5 gardu = 100%		Kelancaran	
		• Gardu keluar	• ≤ 11 detik setiap kendaraan	• Operator Jalan Tol	• Survey waktu transaksi	• stop watch, papan survey, alat tulis	• Setiap tiga bulan	• ≥ 5 gardu = 80 % / ≤ 5 gardu = 100%		Kelancaran		
		• Jumlah Gardu Tol	• Kapasitas Sistem Terbuka	• ≥ 450 kendaraan per jam per Gardu								
		• Kapasitas Sistem Tertutup										
4	Mobilitas	Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	• Wifayah Pengamanan Observasi Patroli	• 30 menit per siklus	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• ≥ 5 kendaraan = 80 % / ≤ 5 kendaraan = 100%		Kelancaran	
			• Mutasi Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	• ≤ 30 menit	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• ≥ 5 kendaraan = 80 % / ≤ 5 kendaraan = 100%			
			• Penanganan Akibat Kendaraan Mogok	• Melakukan penderekan ke Pihak Gerbang Tol terdekat/Bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi (gratis)	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• ≥ 5 kendaraan = 80 % / ≤ 5 kendaraan = 100%			
			• Patroli Kendaraan Derek	• 30 menit per siklus pengamatan	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• ≥ 5 kendaraan = 80 % / ≤ 5 kendaraan = 100%			



PEDOMAN PENGUKURAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SARAN KEPADA PEMAKAI JALAN		
		INDIKATOR	CAKUPAN/LENGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	PELULUS/ PENCAPAIAN		WAKTU PEMENUHAN	
5	Keselamatan	Sarana Pengaliran Lalu Lintas:										
		Perambuan	Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Isyarat serta Pemejoran	Jumlah 100%	Operator Jalan Tol	Pengukuran kelengkapan perambuan dilihat secara visual	Visual	Kelengkapan dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali	100%		Keselamatan dan Kelancaran	
		Marka Jalan	Fungsi dan Manfaat	Jumlah 100%	Operator Jalan Tol	Pengukuran kondisi Marka Jalan dilakukan secara visual	Visual dan Retro-Reflektometer	Final dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali	100%		Keselamatan dan Kelancaran	
				Efektifitas ≥ 80%		Pengukuran reflektivitas dilakukan dengan alat retro reflektometer lengkap dengan sensor dan lensa. Pelaksanaan pengujian dilakukan pada kondisi kepadatan lalu-lintas rendah, berbeda arah slip road jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang فجر		Efektifitas dilakukan dengan menggunakan alat retroreflektometer setiap 6 bulan 1 kali	80%			
		Guide post/ reflektif	Fungsi dan Manfaat	Jumlah 100%	Operator Jalan Tol	Pengukuran kelengkapan guide post/reflektif dilakukan secara visual	Visual dan Retro-Reflektometer	Kelengkapan dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali	100%		Keselamatan dan Kelancaran	
				Efektifitas ≥ 80%		Pengukuran reflektivitas dilakukan dengan alat retro reflektometer lengkap dengan sensor dan lensa. Pelaksanaan pengujian dilakukan pada kondisi kepadatan lalu-lintas rendah, berbeda arah slip road jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang فجر		Reflektivitas dilakukan dengan menggunakan alat retroreflektometer setiap 6 bulan 1 kali	80%			
		Patok km setiap 1 kilometer	Fungsi dan Manfaat	Jumlah 100%	Operator Jalan Tol	Pengukuran Patok Km dilakukan secara visual	Visual	Kelengkapan dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali	100%		Keselamatan dan Kelancaran	
		Pemertanian Jalan Umum (PJU) Wilayah Perbatasan	Fungsi dan Manfaat	Lampu Menyala 100%	Operator Jalan Tol	Pengukuran PJU dilakukan secara visual	Visual	Kelengkapan dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali	100%		Keselamatan dan Keamanan	
		Pagar Rumah	Fungsi dan Manfaat	Ketersediaan 100%	Operator Jalan Tol	Pengukuran pagar rumah dilakukan secara visual	Visual	Kelengkapan dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali	100%	3 Tahun	Keselamatan dan Keamanan	
		Peningkatan Keselamatan	Kecelakaan Keselamatan	Kecelakaan Keselamatan	Dievaluasi grade ke rumah sakit rujukan	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan dan Kelancaran
Kecelakaan Keselamatan	Melakukan pendirian grade ke pool derak (arah di jalan tol)			Operator Jalan Tol	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan	90%				
	Pengamanan dan Peningkatan Mutu	Ruas Jalan Tol	Ketersediaan Polisi Patriot Jalan Raya (PPJR) yang siap penggil 24 jam	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan dan Kelancaran		
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	Ambulans	Ruas Jalan Tol	1 Unit per 25 km atau minimum 1 unit (mengikuti standar PJK dan Paramedis)	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan	
		Kendaraan Derak	Ruas Jalan Tol :	+LHR > 100.000 kendaraan	1 Unit per 5 km atau minimum 1 unit	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan dan Keselamatan
				+LHR ≤ 100.000 kendaraan	1 Unit per 10 km atau minimum 1 unit							
				+LHR ≤ 100.000 kendaraan	1 Unit per 15 km atau minimum 1 unit							
		Pusat Fasilitas Jalan Raya (PJR)	Ruas Jalan Tol :	+LHR > 100.000 kendaraan	1 Unit per 22 km atau minimum 1 unit	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan, Kelembutan dan Keselamatan
				+LHR ≤ 100.000 kendaraan	1 Unit per 22 km atau minimum 1 unit							
		Fasilitas Jalan Tol (Operator)	Ruas Jalan Tol	1 Unit per 15 km atau minimum 2 unit	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan Kelancaran	
		Kendaraan Respon	Ruas Jalan Tol	1 Unit per ruas Jalan Tol (mengikuti dengan peralatan penyelamatan)	Operator Jalan Tol	Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan dan Keselamatan	
Sistem Informasi	Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas	Setiap Gerbang masuk	Operator Jalan Tol	Laporan Petugas Komunikasi / Kepala Shift Gerbang Tol	Formulir Laporan	Setiap bulan	100%		Keselamatan dan Keselamatan			



Lampiran 2

Surat Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol

Nomor : 03 /KPTS/BPJT/2006

Tanggal : 23 Mei 2006

Ruas Jalan Tol :

Panjang : Km

NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			PEMENUHAN TERHADAP SPM	KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN LINGKUP	TOLOK UKUR		
1	- Kondisi Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none">- Kekesatan- Ketidakrataan- Tidak ada Lubang	<ul style="list-style-type: none">- Seluruh Ruas Jalan Tol- Seluruh Ruas Jalan Tol- Seluruh Ruas Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none">- $> 0,33 \mu\text{m}$- $\text{IRI} \leq 4 \text{ m/km}$- 100 %		
2	- Kecepatan Tempuh Rata-Rata	- Kecepatan Tempuh Rata-rata	<ul style="list-style-type: none">- Jalan Tol Dalam Kota- Jalan Tol Luar Kota	<ul style="list-style-type: none">- $\geq 1,6$ kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol- $\geq 1,8$ kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol		



NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			PEMENUHAN TERHADAP SEM	KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN LINGKUP	TOLOK UKUR		
4	- Mobilitas	- Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	<ul style="list-style-type: none"> - Wilayah Pengamatan/ observasi Patroli - Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian - Penanganan Akibat Kendaraan Mogok - Patroli Kendaraan Derek 	<ul style="list-style-type: none"> - 30 menit per siklus pengamatan - ≤ 30 menit - Melakukan penderekan ke Pintu Gerbang Tol terdekat/ Bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi (gratis) - 30 menit per siklus pengamatan 		



No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			PEMENUHAN TERHADAP SPM	KETERANGAN
		INDIKATOR	CAPAIAN LINGKUP	TOLOK UKUR		
5	- Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana Pengaturan Lalu Lintas : <ul style="list-style-type: none"> • Perambuun • Marka Jalan • Guide Post / Reflektor • Patok Kilometer Setinp 1 km - Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan - Pagar Rumija 	<ul style="list-style-type: none"> - Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk - Fungsi dan Manfaat - Fungsi dan Manfaat - Fungsi dan Manfaat - Fungsi dan Manfaat - Fungsi dan Manfaat 	<ul style="list-style-type: none"> - 100 % - Jumlah 100 % & Reflektifitas \geq 80 % - Jumlah 100 % & Reflektifitas \geq 80 % - 100 % - Lampu Menyala 100% - Keberadaan 100 % 		



NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			REKAMENUTAN TERHADAP SPAR	KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN LINGKUP	TOLOK UKUR		
1	2	3	4	5	6	7
		<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan Kecelakaan - Pengamanan dan Penegakan Hukum 	<ul style="list-style-type: none"> - Korban Kecelakaan - Kendaraan Kecelakaan - Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> - Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan - Melakukan penderekan gratis sampai ke pool derek (masih di dalam jalan tol) - Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam 		
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ambulans - Kendaraan Dereck 	<ul style="list-style-type: none"> - Ruas Jalan Tol - Ruas Jln Tol : <ul style="list-style-type: none"> • LHR > 100.000 kend/hari 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Unit per 25 km atau minimum 1 unit (dilengkapi standar P3K dan Paramedis) - 1 Unit per 5 km atau minimum 1 unit 		



3

NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			RELEVENSI TERHADAP SPM	KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN LINGKUP	TOPOKLIKUR		
		<ul style="list-style-type: none"> - Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) - Patroli Jalan Tol (Operator) - Kendaraan Rescue - Sistem Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • LHR \leq 100.000 kend/hari - Ruas Jln Tol : <ul style="list-style-type: none"> • LHR $>$ 100.000 kend/hari • LHR \leq 100.000 kend/hari - Ruas Jalan Tol - Ruas Jalan Tol - Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Unit per 10 km atau minimum 1 unit - 1 Unit per 15 km atau minimum 1 unit - 1 Unit per 20 km atau minimum 1 unit - 1 Unit per 15 km atau minimum 2 unit - 1 Unit per ruas Jalan Tol (di lengkapi dgn peralatan penyelamatan) - Setiap Gerbang masuk 		

