

Definisi SPM

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol SPM jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Besaran ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.

SPM jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 392/PRT/M/2005, standar pelayanan minimum jalan tol dapat diukur dari beberapa unsur, yaitu:

- a. Kondisi Jalan Tol
- b. Kecepatan tempuh Rata-Rata
- c. Aksesibilitas
- d. Mobilitas
- e. Keselamatan
- f. Pertolongan Pertama

a. Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, yakni:

- **Kekesatan.** Tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.
- **Ketidakrataan.** Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.
- **Tidak ada lubang.** Pema tauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.

b. Kecepatan Tempuh Rata-Rata

Dalam Aspek layanan ini, besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk jalan tol dalam kota disyaratkan kecepatan tempuh rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6x jalan non tol. Sedangkan untuk jalan tol luar kota kecepatan tempuh rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8x jalan non tol.

c. Aksesibilitas

Indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Untuk sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar.

Sementara untuk jumlah gardu tol disyaratkan agar gardu pada sistem transaksi terbuka harus melayani tidak lebih dari 450 kendaraan/jam per gardu. Sedangkan untuk sistem tertutup harus tidak lebih dari 500 kendaraan/jam per gardu masuk dan 300 kendaraan/jam per gardu keluar.

d. Mobilitas

Indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat

e. Keselamatan

Indikator untuk aspek ini meliputi:

- Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
- Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
- Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.
- Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
- Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.

f. Pertolongan Pertama

Indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi. Syarat-syarat jumlah unit yang dibutuhkan dapat dilihat pada peraturan menteri PU tentang SPM Jalan Tol