



**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%		• Keselamatan	
		• 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 keselamatan	
		• 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 keselamatan	
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	• Wfayah 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	
			• Muti 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 Derak	• 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 PEMERINTAH DAERAH		
		INDIKATOR	CAKUPAN/LENGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	PELAKSANAAN / PENCAPAIAN		WAKTU PEMENUHAN	
5	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> Sarana Pengaliran Lalu Lintas: 										
		• Perambuan	• Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Pemejok	• 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% • Efektifitas $\geq 80\%$	• Operator Jalan Tol	• Pengukuran kondisi Marka Jalan dilakukan secara visual • Pengukuran reflektivitas dilakukan dengan alat retro reflektometer lengkap dengan sensor dan lensa. Pelaksanaan pengujian dilakukan pada kondisi kepadatan lalu-lintas rendah, berbeda arah simpang jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang fajar	• Visual dan Retro-Reflektometer	• Efektifitas dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali • Reflektivitas dilakukan dengan menggunakan alat retroreflektometer setiap 6 bulan 1 kali	• 100% • 80%			• Keselamatan dan Kelancaran
		• Guide post/ reflektif	• Fungsi dan Manfaat	• Jumlah 100% • Reflektivitas $\geq 80\%$	• Operator Jalan Tol	• Pengukuran kelengkapan guide post/reflektif dilakukan secara visual • Pengukuran reflektivitas dilakukan dengan alat retro reflektometer lengkap dengan sensor dan lensa. Pelaksanaan pengujian dilakukan pada kondisi kepadatan lalu-lintas rendah, berbeda arah simpang jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang fajar	• Visual dan Retro-Reflektometer	• Kelengkapan dilakukan secara visual setiap 3 bulan 1 kali • Reflektivitas dilakukan dengan menggunakan alat retroreflektometer setiap 6 bulan 1 kali	• 100% • 80%			• Keselamatan dan Kelancaran
		• 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
		• Penataan 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	• Keberadaan 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	• Kelembagaan Keselamatan	• Ditevakuasi grade ke rumah sakit rujukan	• Operator Jalan Tol	• Data-data laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 100%			• Keselamatan dan Kelancaran
			• Ketersediaan Keselamatan	• Melakukan pendirian grade ke pool derek (msh di diris jalan tol)	• Operator Jalan Tol	• Data-data laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 90%			• Keselamatan dan Kelancaran
		• Pengamanan dan Peningkatan Mutu	• Rusa Jalan Tol	• Keberadaan Patrol Patroli Jalan Raya (PPJ) yang siap penggil 24 jam	• Operator Jalan Tol	• Data-data laporan dari petugas Komunikasi	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 100%			• Keamanan dan Kelancaran
6	Unit Pelayanan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	• Ambulans	• Rusa Jalan Tol	• 1 Unit per 25 km atau minimum 1 unit (cangkup standar PJK dan Paramedisi)	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 100%	• Keselamatan		
		• Kendaraan Dereh	Rusa Jalan Tol :	• 1 Unit per 5 km atau minimum 1 unit	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 100%	• Kelancaran dan Keselamatan		
			• LHR ≥ 100.000 kendaraan	• 1 Unit per 10 km atau minimum 1 unit								
			• LHR ≤ 100.000 kendaraan	• 1 Unit per 10 km atau minimum 1 unit								
		• Pukul Patroli Jalan Raya (PPJR)	Rusa Jalan Tol :	• 1 Unit per 15 km atau minimum 1 unit	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 100%	• Kelancaran, Keas dan Keselamatan		
			• LHR ≥ 100.000 kendaraan	• 1 Unit per 22 km atau minimum 1 unit								
		• Patroli Jalan Tol (Operator)	• Rusa 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	• Rusa Jalan Tol	• 1 Unit per rusa Jalan Tol (cangkup dengan peralatan penyelamatan)	• Operator Jalan Tol	• Data-data Laporan Operasional Jalan Tol	• Formulir Laporan	• Setiap bulan	• 100%	• Keselamatan Kelancaran		
• 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 Kelancaran				



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 - Ketidakteraturan - 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"> • Perambuan • Marka Jalan • Guide Post / Reflektor • Patok Kilometer Setiap 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 % & Reflektivitas \geq 80 % - Jumlah 100 % & Reflektivitas \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 		



NO	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMUM			RELENGKAPAN TERHADAP SPM	KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN LINGKUP	TOPOKUKUR		
		<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 		

