

# EVALUASI PEMENUHAN INDIKATOR STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL DI INDONESIA

**Amelia Makmur**  
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Kristen Krida Wacana  
Jln. Tanjung Duren Raya 4,  
Jakarta Barat 11470  
Tlp. (021) 5666953  
amelia@ukrida.ac.id

**Ranto P. Rajagukguk**  
Sekretariat Badan Pengatur Jalan Tol  
Kementerian PUPR  
Jln. Pattimura No 20 Kebayoran Baru,  
Jakarta Selatan  
Tlp. (021) 7257126  
ant\_bmbintek@yahoo.com

## Abstract

The Minimum Service Standard for toll road services is needed to ensure the achievement of comfort, smoothness, and traffic safety for road users. The Minimum Service Standard that applies to all toll roads in Indonesia is the Minimum Service Standard, which refers to the Regulation of the Minister of Public Works No. 392/PRT/M/2005 on Minimum Service Standards for Toll Road. Monitoring and evaluation of the fulfillment of the Minimum Service Standard has been done periodically, but there are still some indicators that cannot always be met by Toll Road Operators. This study is intended to assess the indicators which cannot always be met in the toll road sections that have been operating in Indonesia. The study was conducted based on monitoring data, the result of field survey, conducted in 27 toll roads in 2012, 2013, and 2014. Based on the analysis, it is found that there are 6 indicators of the Minimum Service Standard that often cannot be met, or 29 % of the indicators in the Minimum Service Standard.

**Keywords:** Minimum Service Standard, toll road service, toll road, service indicator

## Abstrak

Standar Pelayanan Minimal untuk pelayanan jalan tol sangat diperlukan untuk menjamin tercapainya kenyamanan, kelancaran, dan keselamatan berlalulintas bagi pengguna jalan. Standar Pelayanan Minimal yang berlaku untuk seluruh jalan tol di Indonesia adalah Standar Pelayanan Minimal yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Monitoring dan evaluasi terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Minimal ini sudah dilakukan secara berkala, namun masih banyak ditemukan beberapa indikator pelayanan yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol. Studi ini dimaksudkan untuk mengkaji indikator-indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi di ruas-ruas jalan tol yang telah beroperasi di Indonesia. Kajian dilakukan berdasarkan data monitoring, hasil survei lapangan, yang dilakukan pada 27 ruas jalan tol pada tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014. Berdasarkan analisis yang dilakukan ditemukan 6 indikator Standar Pelayanan Minimal yang selalu tidak dapat dipenuhi atau sebesar 29 % dari indikator-indikator yang terdapat dalam Standar Pelayanan Minimal.

**Kata-kata kunci:** Standar Pelayanan Minimal, pelayanan jalan tol, jalan tol, indikator pelayanan.

## PENDAHULUAN

Infrastruktur jalan di Indonesia merupakan prasarana transportasi darat yang dominan karena 90 % angkutan barang dan 95 % angkutan penumpang menggunakan moda jalan. Selain itu jalan juga memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan

ekonomi, sosial, budaya, serta pertahanan dan keamanan. Peranan jalan ini membawa implikasi bagi upaya pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan infrastruktur jalan yang berkualitas bagi masyarakat. Namun upaya pemerintah tersebut tidak semuanya berjalan mulus karena keterbatasan dana serta kebijakan investasi dalam pengembangan infrastruktur dan pemeliharaan operasional jalan masih menemukan berbagai kendala.

Keberadaan jalan tol merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyediakan infrastruktur jalan dengan kualitas yang lebih baik. Dengan melibatkan pihak swasta sebagai operator, jalan tol dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pengguna jalan yang sudah membayar tarif tol. Tuntutan dan harapan para pengguna jalan ini merupakan indikator kinerja yang harus selalu dipenuhi oleh semua operator ruas jalan tol (Badan Usaha Jalan Tol).

Untuk menjamin pelayanan yang diterima oleh masyarakat selalu dapat dipenuhi oleh ruas jalan tol dan untuk menentukan kinerja ruas jalan tol, Pemerintah menetapkan suatu standar pelayanan yang dikenal dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol atau yang disingkat dengan SPM Jalan Tol, melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, yang telah diperbaharui dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014. Dalam Peraturan Menteri PU Nomor 16 tersebut terdapat penambahan 2 Substansi Pelayanan, yaitu: (1) Lingkungan, dan (2) Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP). Tetap pada studi ini hanya dikaji pemenuhan SPM Jalan Tol yang terkait dengan Peraturan Menteri PU Nomor 392/PRT/M/2005 karena Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 baru berlaku efektif tahun 2015.

SPM jalan tol di Indonesia berisi indikator-indikator yang harus dicapai atau dipenuhi oleh seluruh ruas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), sebagai perpanjangan tangan pemerintah, melakukan monitoring secara berkala untuk melakukan evaluasi terhadap pencapaian indikator SPM Jalan tol oleh BUJT. Dalam melakukan kegiatan monitoring tersebut ditemukan ruas-ruas jalan tol yang masih belum memenuhi beberapa indikator SPM. Tidak terpenuhinya beberapa indikator SPM tersebut tentu memberikan pengaruh kepada substansi pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jalan tol.

Informasi terkait indikator yang sering tidak terpenuhi oleh ruas jalan tol sangat dibutuhkan untuk perbaikan dan evaluasi pelaksanaan SPM di masa mendatang. Dengan mengetahui indikator-indikator tersebut pihak-pihak terkait dapat melakukan evaluasi terhadap pemenuhan indikator SPM, khususnya untuk indikator-indikator yang sering tidak dapat dipenuhi. Hasil evaluasi pemenuhan indikator SPM ini sangat membantu dalam memberikan masukan positif dan rekomendasi bagi pelaksanaan dan peningkatan SPM selanjutnya, dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa permasalahan yang ditemukan pada ruas jalan tol adalah kondisi perkerasan jalan yang kurang baik, tidak lengkapnya ketersediaan rambu-rambu lalu lintas, serta kurang terpeliharanya elemen-elemen pelengkap jalan, seperti pagar rumija dan pagar pengaman (*guardrail*), reflektor (*deliniator* dan *guide post*), maupun lampu penerangan jalan. Keadaan ini dapat mengganggu keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol,

padahal semua indikator SPM harus dipenuhi setiap saat. Karena itu permasalahan tidak dipenuhinya SPM Jalan Tol seharusnya tidak boleh terjadi pada ruas-ruas jalan tol di Indonesia.

Dari Kegiatan Monitoring terhadap pemenuhan SPM Jalan Tol, bulanan dan per semester, selama tahun 2012, 2013, dan 2014, diketahui bahwa belum semua indikator SPM Jalan tol dapat dipenuhi oleh BUJT. Bahkan terdapat beberapa indikator yang selalu berulang tidak dapat terpenuhi ketika dilakukan pemeriksaan pemenuhan SPM. Indikator-indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi tersebut mempengaruhi kinerja ruas jalan tol sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap indikator-indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi tersebut.

Tujuan studi ini adalah melakukan evaluasi pemenuhan indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Evaluasi yang dimaksud adalah untuk menentukan indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas-ruas jalan tol sehingga diketahui faktor penyebabnya serta dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi penyempurnaan SPM Jalan Tol di Indonesia.

Lingkup kajian ini terkait SPM Jalan Tol yang ditetapkan di Indonesia, berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Indikator-indikator SPM jalan tol yang diuraikan meliputi batasan tolok ukur dan metode evaluasi yang digunakan. Ruas-ruas jalan tol yang akan dievaluasi berjumlah 27 ruas, yang merupakan ruas-ruas jalan tol yang sudah dilakukan monitoring dan evaluasi. Data beberapa ruas jalan tol baru yang belum beroperasi pada tahun 2012 tidak termasuk dalam data yang digunakan pada studi ini. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari BPJT.

## **STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2004, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal atau disingkat dengan SPM didefinisikan sebagai suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang diperoleh oleh setiap warga secara minimal. SPM terdiri atas indikator-indikator yang merupakan tolok ukur prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang akan dipenuhi dalam pencapaian suatu SPM tertentu, berupa masukan, proses, serta hasil atau atau manfaat pelayanan. Pelayanan dasar yang dimaksudkan dalam dasar hukum ini adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak harus dipenuhi untuk kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan pemerintahan. SPM disusun sebagai sarana bagi Pemerintah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhi. SPM yang disusun harus bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mempunyai

batas waktu pencapaian. SPM dikembangkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional serta kemampuan kelembagaan dan personil dalam bidang bersangkutan (Direktorat Jenderal Otonomi Daerah, 2011).

SPM Jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005, tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, memiliki 6 substansi pelayanan, yaitu kondisi jalan tol, kecepatan lalu lintas rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/ penyelamatan, dan bantuan pelayanan. Masing-masing substansi pelayanan memiliki indikator yang dapat diukur dan harus dipenuhi oleh ruas jalan tol dalam upaya memenuhi nilai SPM. SPM Jalan Tol ini terdiri atas 6 Substansi Pelayanan serta 21 indikator yang masing-masing memiliki tolok ukur pemenuhan serta cakupan pengukuran, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1. Pemenuhan nilai SPM ini berkaitan erat dengan tingkat pelayanan jalan tol, sehingga hasil pemenuhan ini dapat dianggap sebagai hasil kinerja suatu ruas jalan tol.

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai suatu usaha sistematis yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk membandingkan kinerja standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan hasil yang sudah dicapai (Terry, 2006). Kegiatan pengawasan ini dilakukan untuk mengetahui pencapaian kinerja dan pemenuhan standar minimal pelayanan seperti yang sudah ditentukan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan dalam pengambilan keputusan selanjutnya.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2004, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, menjelaskan bahwa Pemerintah melaksanakan monitoring dan evaluasi atas penerapan SPM dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penjelasan ini memperlihatkan bahwa pemerintah berhak untuk melakukan kegiatan pengawasan terhadap pencapaian SPM yang sudah ditetapkan.

Dengan adanya standar pelayanan minimal jalan tol kegiatan pengawasan wajib dilakukan untuk memastikan terpenuhinya indikator-indikator yang tercantum dalam SPM jalan tol. Kegiatan pengawasan ini sangat bermanfaat dalam memberikan masukan, terkait perencanaan pemeliharaan atau perbaikan pada ruas jalan tol. Dalam pelaksanaannya kegiatan pengawasan ini dilakukan secara berkala oleh BPJT setiap 6 bulan sekali atau sekali dalam satu semester. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan yang dikeluarkan oleh Kepala BPJT Nomor 03/KPTS/BPJT/2006, tentang Pedoman Pemantauan dan Penilaian Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Pihak BPJT dapat juga menunjuk pihak lain dalam melakukan kegiatan pengawasan dan monitoring pemenuhan SPM jalan tol di luar kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh BPJT setiap semesternya.

Pengambilan data dilakukan sesuai dengan standar yang ditentukan dalam SPM Jalan Tol. Tim survei melakukan pengambilan data dengan didampingi oleh pihak-pihak BPJT dan BUJT. Kemudian data dirangkum dalam berita acara yang ditandatangani bersama. Selanjutnya dihitung persentase pemenuhan setiap indikator yang terdapat dalam SPM Jalan Tol. Hasil perhitungan ini akan memberikan gambaran terkait dengan pemenuhan indikator-indikator SPM pada masing-masing ruas jalan tol.

**Tabel 1** Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol di Indonesia

Substansi Pelayanan	Standar Pelayanan Minimum			
	Indikator	Cakupan/Wilayah	Tolok Ukur	
1. Kondisi jalan tol	Kekesatan	Seluruh jalan tol	> 0,33 $\mu$ m	
	Kerataan	Seluruh jalan tol	IRI $\leq$ 4 m/km	
	Tidak ada lubang	Seluruh jalan tol	100 %	
2. Kecepatan tempuh rata-rata	Kecepatan tempuh rata-rata	Jalan tol dalam kota	> 1,6 kali kecepatan rata-rata jalan nontol	
		Jalan tol luar kota	> 1,8 kali kecepatan rata-rata jalan nontol	
3. Aksesibilitas	Kecepatan transaksi rata-rata	Gerbang tol sistem terbuka	$\leq$ 8 detik/kend	
		Gerbang tol sistem tertutup		
	Jumlah gardu Tol	a. Gardu masuk	$\leq$ 7 detik/kend	
		b. Gardu keluar	$\leq$ 11 detik/kend	
	Kapasitas sistem terbuka	$\geq$ 450 kend/jam		
	Kapasitas sistem terbuka			
	a. Gardu masuk	$\geq$ 500 kend/jam		
	b. Gardu keluar	$\geq$ 300 kend/jam		
4. Mobilitas	Kecepatan penanganan hambatan lalulintas	Wilayah pengamatan/observasi patroli	30 menit/siklus pengamatan	
		Mulai informasi diterima sampai ke TKP	$\leq$ 30 menit	
		Penanganan akibat mogok kendaraan	Melakukan penderekan ke pintu gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi	
		Patroli kendaraan mogok	30 menit/siklus pengamatan	
5. Keselamatan	Sarana pengaturan lalulintas	a. Perambuan	Kelengkapan, kejelasan perintah, dan larangan serta petunjuk	
		b. Marka jalan	Fungsi dan manfaat	
		c. Guide post	Fungsi dan manfaat	
		d. Patok km	Fungsi dan manfaat	
		e. Penerangan Jalan Umum (PJU) wilayah perkotaan	Fungsi dan manfaat	
		f. Pagar rumija	Fungsi dan manfaat	
		g. Penanganan kecelakaan	a. Korban kecelakaan	Evakuasi gratis
			b. Kend. kecelakaan	Penderekan gratis
		h. Pengamanan dan penegakan hukum	Ruas jalan tol	Keberadaan polisi jalan raya 24 jam siap panggil
6. Unit pertolongan/ penyelamatan dan bantuan pelayanan	<i>Ambulance</i>	Ruas jalan tol	1 unit/25 km (dengan kru P3K dan paramedis)	
		Kendaraan derek	Ruas jalan tol	
	Polisi patroli jalan raya	a. LHR > 100.000 kend/hari	1 unit/5 km	
		b. LHR $\leq$ 100.000 kend/hari	1 unit/10 km	
	Patroli jalan tol (operator)	a. LHR > 100.000 kend/hari	1 unit/15 km	
		b. LHR $\leq$ 100.000 kend/hari	1 unit/20 km	
	Kendaraan <i>rescue</i>	Ruas jalan tol	1 unit/ruas jalan	
Sistem informasi	Informasi dan komunikasi kondisi lalulintas	Setiap gerbang masuk		

Sumber: BPJT (2013)

## HASIL DAN ANALISIS

Hasil pengolahan data monitoring dan evaluasi SPM Jalan Tol pada tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014 memperlihatkan beberapa indikator yang tidak dipenuhi pada beberapa ruas jalan tol. Indikator-indikator yang dimaksud dirangkum pada Tabel 2. Pada Tabel 2 juga terlihat adanya indikator-indikator yang berulang dan selalu tidak dapat dipenuhi pada tahun-tahun pengamatan. Sebagai contoh adalah tidak terpenuhinya indikator tidak adanya lubang, yang disebabkan oleh kurang cepatnya penanganan penambalan sehingga selalu ditemukan adanya lubang pada setiap kegiatan monitoring SPM. Sedangkan tidak terpenuhinya indikator-indikator Substansi Pelayanan terkait dengan Keselamatan umumnya disebabkan karena faktor eksternal di luar operator, misalnya rusaknya pagar rumija oleh warga sekitar dan hilangnya elemen reflektor yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Tidak terpenuhinya indikator Penerangan Jalan Umum (PJU) di beberapa tempat disebabkan karena hilang dan rusaknya beberapa komponen sehingga PJU tidak berfungsi.

**Tabel 2** Indikator Standar Pelayanan Minimal yang Tidak Dapat Dipenuhi

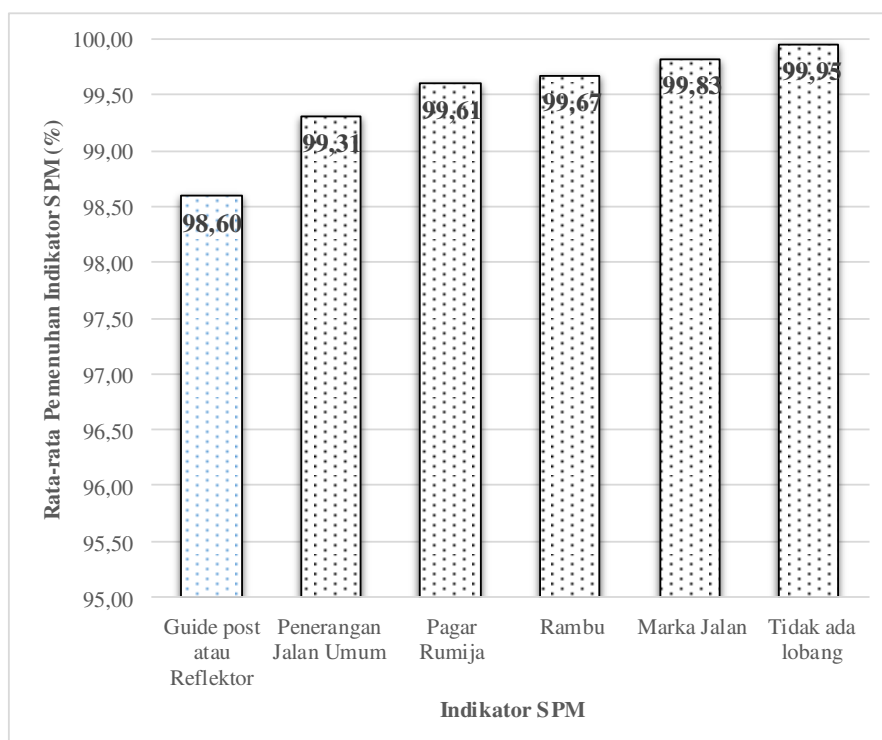
Substansi Pelayanan	Indikator	Hasil Monitoring dan Evaluasi		
		2012	2013	2014
Kondisi Jalan Tol	Kekesatan	-	✓	-
	Ketidakrataan	-	✓	-
	Tidak Ada Lubang	✓	✓	✓
Keselamatan	Rambu	✓	✓	✓
	Marka Jalan	✓	✓	✓
	<i>Guide Post</i> atau Reflektor	✓	✓	✓
	Patok km	-	✓	✓
	Pagar Rumija	✓	✓	✓
	Penerangan Jalan Umum (PJU)	✓	✓	✓
	Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	Sistem Informasi	✓	-

Berdasarkan persentase pemenuhan kriteria SPM Jalan Tol yang sudah dilakukan terdapat 2 substansi pelayanan dan 6 indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas jalan tol, yaitu:

- a. Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol dengan 1 indikator, yaitu indikator tidak adanya lubang.
- b. Substansi Pelayanan Keselamatan dengan 5 indikator, yaitu indikator-indikator kelengkapan rambu, marka jalan, *guide post* atau reflektor, pagar rumija, dan penerangan jalan umum (PJU).

Dari hasil survei kegiatan monitoring dan evaluasi SPM, yang didapat dari laporan kegiatan Monitoring SPM Jalan Tol, dapat diketahui bahwa penyebab tidak terpenuhinya indikator SPM jalan tol dapat dikategorikan menjadi dua macam, yaitu manajemen operasional operator dan masyarakat di sekitar ruas jalan tol.

Faktor utama yang menentukan pemenuhan Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol yang terkait dengan indikator tidak adanya lubang adalah manajemen operasional dan pemeliharaan yang dilakukan oleh operator. Sedangkan tidak terpenuhinya Substansi Pelayanan Keselamatan dan indikator-indikator yang terdapat di dalamnya banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal. Dari hasil monitoring diketahui bahwa banyak pagar rumija rusak karena sengaja dirusak dan digunakan sebagai akses oleh warga di sekitar jalan tol. Hilangnya beberapa komponen PJU dan reflektor dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Kenyataan-kenyataan itu seharusnya dapat segera ditindaklanjuti dengan penegakan hukum yang baik karena pada dasarnya tidak lengkapnya sarana tersebut dapat memberikan dampak bagi keselamatan pengguna jalan tol dan masyarakat itu sendiri.



**Gambar 1** Rata-rata Pemenuhan Indikator SPM yang Selalu Tidak Dapat Dipenuhi

Gambar 1 memperlihatkan bahwa pemenuhan indikator yang paling rendah dari keenam indikator yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh ruas tol adalah indikator tersedia dan berfungsi baiknya *guide post* atau reflektor. Rata-rata pemenuhan indikator ini, dari tahun 2012 hingga tahun 2014, adalah sebesar 98,60 %. Berada pada urutan berikutnya adalah tersedianya dan berfungsi baik elemen jalan tol PJU, yaitu sebesar 99,31 %. Indikator lain yang selalu tidak dapat dipenuhi adalah indikator pagar rumija (99,61 %), rambu (99,67 %), dan marka jalan (99,83 %). Sedangkan pemenuhan untuk indikator tidak adanya lubang adalah 99,95 %.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi SPM jalan tol di Indonesia pada tahun 2012, tahun 2013, dan tahun 2014 dan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat 6 indikator SPM yang selalu tidak dapat dipenuhi oleh beberapa ruas jalan tol, atau sekitar 29 % dari semua indikator SPM tidak dipenuhi.
- b. Ditemukan 2 substansi pelayanan yang tidak dapat dipenuhi, yaitu Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol dan Substansi Pelayanan Keselamatan. Dari 3 indikator SPM yang ditetapkan pada Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol, hanya 1 indikator (33,3 %) yang selalu tidak dapat dipenuhi, yaitu indikator Tidak Adanya Lubang (99,95 %). Sedangkan untuk Substansi Pelayanan Kondisi Jalan Tol, dari 8 indikator yang ditetapkan, terdapat 5 indikator (85 %) yang selalu tidak dapat dipenuhi. Indikator-indikator tersebut adalah indikator kelengkapan dan berfungsi dengan baiknya *guide post* atau reflektor (98,6 %), PJU (99,31 %), pagar rumija (99,61 %), rambu (99,67 %), dan marka jalan (99,83 %).

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengatur Jalan Tol. 2012. *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol Tahun 2012*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. 2013. *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol 2013*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. 2014. *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol 2014*. Jakarta.
- Badan Pengatur Jalan Tol. 2014. *Laporan Bulanan Monitoring Pengusahaan Jalan Tol 2014*. Jakarta.
- Departemen Pekerjaan Umum. 2005. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Otonomi Daerah. 2011. *Himpunan Produk Hukum Standar Pelayanan Minimal (SPM) Buku I*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2004. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta.
- Terry, G. R. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.