

## ARTIKEL

### IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL MENURUT PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM NOMOR 392/PRT/M TAHUN 2005 DI KOTA SEMARANG

Oleh :

Nurul Fajrin, Kismartini, Aloysius Rengga

#### **Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAKSI

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005 tentang jalan tol berisikan tentang pengaturan jalan tol, syarat-syarat jalan tol, wewenang penyelenggaraan jalan tol, pengaturan jalan tol, pembinaan jalan tol, pengusaha jalan tol, pengawasan jalan tol, pengadaan tanah, dan standar pelayanan minimal jalan tol. Didalam standar pelayanan minimal jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M 2005 mencakup beberapa substansi pelayanan yaitu kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol di Kota Semarang menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M 2005 dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah tipe penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan wawancara mendalam kepada narasumber. Dalam penelitian kualitatif ini, penulis menentukan informan menggunakan teknik bola salju (*snowball*). Sumber data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpul data dengan wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi (*conclusion drawing*).

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu : Pertama, implemmentasi kebijakan yaitu ketepatan program yang ada saat ini berjalan kurang efektif, instrumen kebijakan ini kurang sosialisasi mengenai kebijakan SPM jalan tol kepada pengguna jalan tol, aktor kebijakan saat ini kurang responsif dalam menangani hambatan lalu lintas, dan tidak semua pengguna jalan tol belum mendapatkan manfaat dari adanya kebijakan tersebut. Kedua, faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu komunikasi belum dapat berjalan dengan efektif, sumberdaya saat ini belum bisa merealisasikan program-program yang akan dikembangkan, dan disposisi/sikap petugas jalan tol kurang tegas dalam menindak pengguna jalan tol yang melanggar aturan. Adapun saran penulis untuk permasalahan ini adalah Untuk pengelola jalan tol Semarang harus memberikan kejelasan mengenai program-program yang akan direalisasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol sehingga masyarakat pengguna jalan tol dapat merasakan manfaat dari program yang akan dikembangkan. Selain itu petugas jalan tol harus lebih responsif dalam menangani kendala dan hambatan lalu lintas yang terjadi. Disisi lain masyarakat pengguna jalan tol harus bisa tertib dan taat lalu lintas terutama terhadap perambuan mengenai perintah dan larangan serta petunjuk.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan Minimal, Jalan Tol

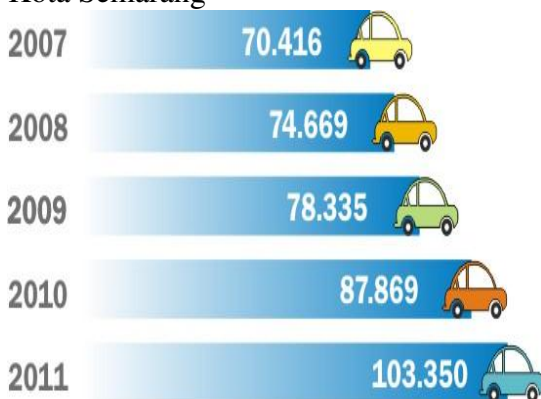
## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Kota Semarang sebagai ibukota Propinsi Jawa Tengah terletak di Pantai Utara Pulau Jawa, merupakan simpul kota yang berada pada lintasan antara Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Jawa Timur. Disamping berfungsi sebagai pusat kegiatan pengendalian pemerintahan Propinsi Jawa Tengah, Kota Semarang juga sebagai salah satu kota perdagangan, industri, pendidikan dan kota wisata. Keadaan ini menyebabkan kegiatan masyarakat kota Semarang cukup tinggi, sehingga mengakibatkan timbulnya kegiatan transportasi yang cukup dinamis antara supply dan demand transportasi.

Sementara kegiatan lalu lintas berkembang pesat, kemacetan lalu lintas akan menjadi masalah di kota Semarang. Tingkat kepadatan lalu lintas yang cukup tinggi menimbulkan kemacetan di beberapa ruas jalan terutama di daerah pusat perdagangan, perkantoran, dan pendidikan yang melibatkan lalu lintas yang masuk, keluar atau melewati kota Semarang.

Tabel 1. Volume kendaraan di jalan tol Kota Semarang



Sumber PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang

Dengan volume lalu lintas dari tahun ke tahun berikutnya terus menerus mengalami peningkatan,

dimana kenaikan lalu lintas tersebut sejalan dengan meningkatnya arus kendaraan yang melintas di kota Semarang serta ditunjang oleh perkembangan wilayah di sekitar Kota Semarang yang cukup pesat, sehingga diperlukan jaringan jalan yang baik atau adanya jalan alternatif seperti jalan tol. Maka infrastruktur jalan tol di Kota Semarang, yang merupakan satu-satunya jaringan jalan tol yang ada di kota Semarang adalah salah satu jalan alternatif yang memiliki peranan sangat penting untuk mendistribusikan volume lalu lintas yang ada di Kota Semarang.

PT Jasa Marga (persero) Tbk, adalah perusahaan yang mengelola jalan tol yang telah dilimpahkan dari menteri pekerjaan umum kepada PT Jasa Marga (persero) Tbk sebagai pelaksana dari adanya jalan tol tersebut yang diawasi oleh badan pengatur jalan tol yang mengawasi dari pelaksanaan jalan tol.

Di dalam jalan tol terdapat pengaturan, syarat-syarat, wewenang penyelenggaraan jalan tol, pengaturan jalan tol, pembinaan jalan tol, pengusahaan jalan tol, pengawasan jalan tol, pengadaan tanah, dan standar pelayanan minimal jalan tol yang ada didalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005.

Di dalam standar pelayanan minimal jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M 2005 mencakup beberapa substansi pelayanan yaitu kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan.

Kaitannya dengan standar pelayanan minimal jalan tol yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Semarang adalah bagaimana pelaksana kebijakan bisa memberikan pelayanan secara maksimal sesuai dengan kebijakan standar

pelayanan minimal jalan tol yang telah dirumuskan kepada pengguna jalan tol dan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan dalam berkendara tanpa harus khawatir apabila pengguna jalan tol terjadi hambatan dalam berkendara di jalan tol.

## B. TUJUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang akan dikaji yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang di Kota Semarang.

## C. TEORI

### 1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Dye (1981 : 1) adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy is whatever governments choose to do or not to do*). Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan pemerintah disamping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Definisi kebijakan publik dari Thomas Dye tersebut mengandung makna bahwa kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah bukan

organisasi swasta dan kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah (Wahab, 2004 : 3 ).

### 2. Implementasi Kebijakan

Menurut James P. Lester dan Joseph Stewart, implementasi kebijakan dipandang dalam arti yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang di inginkan (Winarno, 2005:102).

Ketepatan program

Menurut Richard Martland (Nugroho, 2003:179), pada prinsipnya ada empat ketepatan yang perlu dipenuhi dalam hal pencapaian keefektifan implementasi kebijakan :

*Pertama*, adalah kebijakannya itu sendiri sudah tepat. Ketepatan kebijakan ini dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada, telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. *Kedua* adalah tepat pelaksanaannya. Aktor implementasi tidaklah hanya pemerintah. Ada tiga lembaga yang dapat menjadi pelaksananya yaitu pemerintah, kerjasama antar pemerintah, masyarakat/swasta. *Ketiga* adalah tepat target. Ketepatan ini berkaitan dengan tiga hal. Pertama, apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, tidak tumpang tindih, atau tidak bertentangan dengan kebijakan lain. Kedua, apakah target dalam kondisi siap untuk diintervensi atau tidak. Ketiga, apakah intervensi kebijakan bersifat

baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya. *Keempat* adalah tepat lingkungan. Ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal kebijakan.

#### Instrumen kebijakan

Howlet dan Ramesh (1995:80), Instrumen kebijakan juga disebut perangkat kebijakan, di mana pemerintah berusaha untuk menempatkan kebijakan yang berlaku. Hal ini merupakan cara yang sebenarnya atau perangkat yang dimiliki pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan, serta dari kalangan mana pemerintah harus memilih sasaran yang tepat dalam pelaksanaan kebijakan.

Howlet dan Ramesh (1995:87) Instrumen wajib, juga disebut instrumen direktif, memaksa atau mengarahkan tindakan individu dan perusahaan, dengan dasar kebijaksanaan. Pemerintah dalam pelaksanaan kewenangan kedaulatannya, dapat memerintahkan warganya untuk melakukan kegiatan tertentu, dapat mendirikan perusahaan yang dikuasai pemerintah untuk melakukan setiap fungsi yang dipilihnya, atau langsung menyediakan barang dan jasa yang bersangkutan melalui birokrasi.

#### Aktor kebijakan

Menurut Merille S. Grindle (Agustino, 2006:154) aktor kebijakan adalah Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program yang didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel demi keberhasilan suatu kebijakan. Dan,

ini harus sudah terdata atau terpapar dengan baik pada bagian ini.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan

#### Model implementasi kebijakan

Menurut George C. Edwards III (Subarsono, 2005:91) keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni :

#### a. Komunikasi

Proses komunikasi terjadi antara pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mampu mengurangi kemungkinan distorsi implementasi.

#### b. Sumber daya

Walaupun isi kebijaksanaan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya yaitu dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial.

#### c. Disposisi/sikap

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis.

#### d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi yang terlalu panjang cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Maka diperlukan

struktur birokrasi yang efektif dan efisien.

#### **D. METODE**

1. Desain Penelitian menggunakan tipe Penelitian Kualitatif bersifat Deskriptif.
2. Lokasi dan Fokus Penelitian
  - Lokasi penelitian ini yaitu di PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang
  - Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol.
3. Sumber Data  
Sumber data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunde
4. Dalam penelitian kualitatif ini, penulis menentukan informan menggunakan teknik snowball. Teknik snowball adalah teknik pengambilan informan yang awalnya sedikit lama-lama bertambah menjadi banyak /besar.
5. Teknik pengumpul data dengan wawancara, dan dokumentasi
6. Teknik analisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi (*conclusion drawing*).

#### **PEMBAHASAN**

##### **A. HASIL PENELITIAN**

1. Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M di Kota Semarang.
  - a. Ketepatan program  
Ketepatan program saat ini berjalan kurang efektif dan efisien, pada program Penerangan Jalan Umum masih kurang memadai selain

itu masih menggunakan listrik dari PLN, terutama pada kondisi jalan tol kota Semarang di malam hari masih gelap yang dapat membahayakan pengguna jalan tol terlebih pengguna jalan tol berdomisili di luar Semarang yang tidak mengetahui medan dan kondisi jalan tol di Semarang. Pada transaksi jalan tol di gardu tol masih menggunakan transaksi secara manual yang sewaktu-waktu dapat menimbulkan kemacetan karena petugas pengumpul tol harus mengembalikan uang kembalian kepada pengguna jalan tol yang tidak membayar dengan uang pas. Kemudian pada pemantauan jalan tol melalui CCTV yang dapat memantau sepanjang 2-3 KM yang hanya dipasang di beberapa titik saja sehingga tidak semua kondisi lalu lintas jalan tol dapat dipantau oleh petugas.

##### **b. Instrumen Kebijakan**

Dengan adanya Peraturan Menteri Pekerjaan Umum no 392 tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal jalan tol, PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang mengarahkan pengelola jalan tol dan petugas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol sesuai dengan Standart Operational Procedure (SOP) yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Namun kurang maksimalnya sosialisasi terhadap masyarakat pengguna jalan tol menunjukkan di jalan tol masih sering terjadi hambatan dan gangguan lalu lintas.

##### **c. Aktor kebijakan**

Saat ini pengelola jalan tol Semarang sudah mempersiapkan aktor-aktor pelaksana yang siap melayani pengguna jalan tol dalam keadaan apapun dan memiliki keahlian pada bidangnya masing-

masing. Namun masih ada kendala dalam melayani pengguna jalan tol yaitu pada target respon time panggilan bantuan yang seharusnya kurang dari 30 menit namun melebihi target karena waktu panggilan dengan waktu istirahat datang bersamaan, dalam hal ini seharusnya PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang seharusnya menambahkan sumber daya manusia untuk bergantian dalam bertugas.

d. Manfaat kebijakan

PT. Jasa Marga Cabang Semarang memberikan manfaat besar kepada masyarakat dengan program bantuan dan program CSR, namun disisi lain beberapa masyarakat pengguna jalan tol masih ada yang belum mendapatkan manfaat dari kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M di Kota Semarang.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek penting keberhasilan implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol di Kota Semarang. Isi kebijakan harus ditransmisikan kepada pengguna jalan tol dengan metode-metode yang diterapkan oleh PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang. Namun pengelola jalan tol kurang maksimal dalam memberikan perambuan kelengkapan dan kejelasan perintah serta petunjuk berupa papan informasi jalan tol dan customer service yang hanya terpasang di beberapa titik.

b. Sumber daya

Sumber daya memiliki peranan penting untuk keberhasilan implementasi, sumber daya terdiri dari sumber daya manusia dan

sumber daya finansial. Untuk program-program yang dapat berjalan efektif dan efisien diperlukan sumber daya finansial yang memadai untuk meningkatkan pelayanan pada jalan tol di Kota Semarang seperti program GTO (Gardu Tol Otomatis), E-Toll dan PJU (Penerangan Jalan Umum) Tenaga Surya/PJU Solar Cell. Namun saat ini belum ada tindak lanjut untuk mengembangkan program-program tersebut.

c. Disposisi/sikap

Di dalam menangani hambatan yang terjadi di jalan tol, petugas jalan tol kurang tegas dalam menindak pengemudi yang melanggar aturan. Kemudian kesadaran masyarakat pengguna jalan tol masih kurang akan menaati rambu-rambu peraturan yang sudah dipasang.

## B. ANALISIS

Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Jalan tol sebagai bagian dari sistem jaringan jalan umum merupakan lintas alternatif (UU No. 38/ 2004 tentang Jalan Pasal 44). Pembangunan jalan tol dilakukan untuk memperlancar lalu lintas didaerah yang telah berkembang, meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa untuk menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, meringankan beban pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan dan meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan (UU 38/2004 Pasal 43 ayat 1).

Seiring dengan pertumbuhan volume kendaraan tiap tahun di Kota Semarang, maka PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang selaku pengelola jalan tol di Kota Semarang harus lebih meningkatkan

pelayanan kepada pengguna jalan tol dan harus mengutamakan keselamatan, keamanan dan kenyamanan kepada pengguna jalan tol sesuai dengan Standart Operational Procedure (SOP) yang telah dibuat oleh pemerintah pusat yaitu Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang mencakup beberapa substansi pelayanan yaitu kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Untuk itu pengelola jalan tol di Kota Semarang harus benar-benar melaksanakan karena kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol adalah ukuran yang harus dipenuhi oleh pengelola dan operator jalan tol.

1. Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M di Kota Semarang.

a. Ketepatan program

Dengan adanya program Penerangan Jalan Umum Tenaga Surya / PJU Solar Cell sepanjang jalan tol dapat memberikan penerangan pada pengguna jalan tol sehingga bisa memberikan keselamatan, keamanan, dan nyaman bagi pengguna jalan tol. dengan tingginya volume kendaraan saat ini PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang harus lebih menggalakkan program Gerbang Tol Otomatis (GTO) yaitu dengan melakukan pembayaran secara elektronik, dengan E-Toll Card berkerjasama dengan PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk dalam mensosialisasikan kepada seluruh masyarakat. Dengan adanya program pemasangan CCTV tiap 3 KM di sepanjang jalan tol dapat memudahkan pengawasan kondisi lalu lintas yang terjadi di sepanjang jalan tol sehingga memudahkan

bagian Pelayanan Informasi dan Komunikasi (PIK) dalam memberikan laporan hambatan dan gangguan lalu lintas yang terjadi di jalan tol kepada petugas patroli dan pelayanan bantuan sehingga lebih mencapai target respon time yaitu kurang dari 30 menit dalam menangani pengemudi yang mengalami hambatan dalam berkendara.

b. Instrumen kebijakan

Pada bahasan ini PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang mengadopsi instrumen wajib, dengan adanya Peraturan Menteri Pekerjaan Umum no 392 tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal jalan tol, PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang mengarahkan pengelola jalan tol dan petugas jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol sesuai dengan Standart Operational Procedure (SOP) yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat. Selain itu pengelola jalan tol harus menggalakkan sosialisasi kebijakan ini dengan perambuan-perambuan yang sudah tertulis dalam SOP mengenai rambu-rambu tentang kelengkapan dan kejelasan perintah dan larangan serta petunjuk.

c. Aktor kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian aktor kebijakan pada PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang sudah mempersiapkan aktor-aktor pelaksana yang siap melayani pengguna jalan tol dalam keadaan apapun dan memiliki keahlian pada bidangnya masing-masing. Namun masih ada kendala dalam melayani pengguna jalan tol yaitu pada target respon time panggilan bantuan yang seharusnya kurang dari 30 menit namun melebihi target karena waktu

panggilan dengan waktu istirahat datang bersamaan, dalam hal ini seharusnya PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang seharusnya menambahkan sumber daya manusia untuk bergantian dalam bertugas.

d. Manfaat kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian manfaat dari adanya program-program kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol yaitu jika standar pelayanan minimal jalan tol terpenuhi akan menjadi tolok ukur untuk kenaikan tarif tol, untuk Hasil Pendapatan tol digunakan untuk pengembalian pokok dan biaya pinjaman, biaya operasi dan pemeliharaan. Pembayaran pajak-pajak pada pemerintah sehingga menambah penghasilan devisa bagi pemerintah untuk pembangunan. Selain itu PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang mengadakan program tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR (Corporate Social Responsibility) yang banyak memberikan manfaat bagi masyarakat.

Selain itu manfaat dari adanya program-program yang akan dikembangkan : Penerangan Jalan Umum Tenaga Surya / PJU Solar Cell sepanjang jalan tol yang bermanfaat bagi pengguna jalan tol ketika mengemudi di malam hari, selain itu dapat mengurangi beban PLN dalam penggunaan listrik. Kemudian Gerbang Tol Otomatis dapat meningkatkan efisiensi pada kecepatan transaksi pada gardu-gardu tol serta bisa mengurangi kemacetan antrian. Pada program pemasangan CCTV tiap 3 KM sepanjang jalan tol dapat memudahkan dalam memonitoring kondisi jalan tol.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M di Kota Semarang.

a. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian dengan responden pengguna jalan tol yang terjadi di lapangan saat ini pengelola jalan tol kurang maksimal dalam memberikan perambuan kelengkapan dan kejelasan perintah serta petunjuk berupa papan informasi jalan tol dan customer service yang hanya terpasang di beberapa titik. Untuk itu pengelola jalan tol Semarang harusnya memasang lebih banyak papan di beberapa titik yang rawan terjadi gangguan lalu lintas mengenai informasi tol dan layanan jalan tol.

b. Sumber daya

Saat ini PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang kurang ada kejelasan dalam merealisasikan inovasi program-program yang telah di rumuskan. Seiring bertambah banyak volume kendaraan tiap tahun yang melintas di jalan tol, PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang harus ada kejelasan dalam merealisasikan program-program yang telah dibuat.

c. Disposisi/sikap

Petugas jalan tol cenderung kurang responsif dalam menagani hambatan-hambatan yang terjadi di jalan tol Semarang, pada kemacetan antrian di gerbang tol karena ada gardu yang ditutup karena pergantian shift petugas pengumpul tol yang istirahat terlalu mengulur-ulur waktu. Pada jalan yang bergelombang dan tidak rata petugas jalan tol harus cepat dan responsif dalam menagani hal tersebut guna meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna jalan tol.



## **PENUTUP**

### **A. SIMPULAN**

Di Dalam standar pelayanan minimal jalan tol mencakup beberapa substansi pelayanan yaitu kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Untuk itu pengelola jalan tol di Kota Semarang harus benar-benar melaksanakan sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum no 392 tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal jalan tol karena kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol adalah ukuran yang harus dipenuhi oleh pengelola dan operator jalan tol selain itu yang paling penting adalah pengelola jalan tol harus memberikan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna jalan tol. Berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis :

1. Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Kota Semarang.
  - a. Ketepatan Program  
Pada program Penerangan Jalan Umum saat ini masih kurang memadai. Pada di tiap-tiap gardu tol masih menggunakan transaksi secara manual yaitu dengan pembayaran uang tunai ditambah pengguna jalan tol tidak membayar dengan uang pas sehingga petugas pengumpul tol melebihi target respon time lebih dari 8 detik karena memberikan uang kembalian. Pada pengawasan kondisi lalu lintas di jalan tol melalui CCTV yang hanya memiliki jarak pandang 2 KM sementara kondisi CCTV pada saat ini kurang memadai.
  - b. Aktor Kebijakan  
PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang sudah mempersiapkan aktor-aktor

pelaksana yang siap melayani pengguna jalan tol dalam keadaan apapun dan memiliki keahlian pada bidangnya masing-masing. Namun masih ada kendala dalam melayani pengguna jalan tol yaitu pada target respon time panggilan bantuan yang seharusnya kurang dari 30 menit namun melebihi target karena waktu panggilan dengan waktu istirahat datang bersamaan.

#### **c. Manfaat Kebijakan**

Hasil Pendapatan tol digunakan untuk pengembalian pokok dan biaya pinjaman, biaya operasi dan pemeliharaan. Pembayaran pajak-pajak pada pemerintah sehingga menambah penghasilan devisa bagi pemerintah untuk pembangunan. Selain itu PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang mengadakan program tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR (Corporate Social Responsibility) yang banyak memberikan manfaat bagi masyarakat, namun bagi pengguna jalan tol tidak sepenuhnya mendapatkan manfaat yang didapat dari kebijakan tersebut.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol di Kota Semarang
  - a. Komunikasi  
PT Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang kurang maksimal dalam memberikan perambuan kelengkapan dan kejelasan perintah serta petunjuk berupa papan informasi jalan tol dan customer service yang hanya terpasang di beberapa titik.
  - b. Sumber daya  
Program terdekat ini yang akan direalisasikan pada bulan April yaitu program Penerangan Jalan Umum Tenaga Surya / PJU Solar Cell, namun dalam penelitian ini belum

ada kejelasan akan direalisasikan program tersebut, hingga saat ini kondisi jalan tol di Semarang masih gelap dan kurang penerangan yang membahayakan bagi pengemudi yang berasal dari luar kota yang belum mengetahui kondisi dan medan jalan tol Semarang. Pada realisasi program Gerbang Tol Otomatis (GTO) dan E-Toll Card, PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang berkerjasama dengan PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk dalam mensosialisasikan program tersebut dengan menghimbau masyarakat pengguna jalan tol untuk melakukan transaksi jalan tol dengan pembayaran tunai menggunakan E-Toll Card, namun hingga saat ini belum ada tindak lanjut dari pengembangan program tersebut.

c. Disposisi / Sikap

Berdasarkan hasil penelitian PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Semarang cenderung kurang responsif dalam menagani hambatan-hambatan yang terjadi di jalan tol Semarang, pada kemacetan antrian di gerbang tol karena ada gardu yang ditutup karena pergantian shift petugas pengumpul tol yang istirahat terlalu mengulur-ulur waktu.

## B. REKOMENDASI

Berdasarkan dari hasil kesimpulan proses implementasi kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol di Kota Semarang masih banyak mengalami kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini merupakan aspek penting karena menyangkut keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jalan tol. Melihat ke permasalahan yang terjadi pada pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal jalan tol di Kota Semarang maka penulis memberikan

rekomendasi dan saran untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan. Untuk pengelola jalan tol Semarang harus memberikan kejelasan mengenai program-program yang akan direalisasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol sehingga masyarakat pengguna jalan tol dapat merasakan manfaat dari program yang akan dikembangkan. Selain itu petugas jalan tol harus lebih responsif dalam menagani kendala dan hambatan lalu lintas yang terjadi. Disisi lain masyarakat pengguna jalan tol harus bisa tertib dan taat lalu lintas terutama terhadap perambuan mengenai perintah dan larangan serta petunjuk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik ; konsep, teori, dan aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijaksanaan; edisi kedua; dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Agustino, Leo, 2006, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV AlfaBeta.
- Howlett, Michael, Ramesh, M. 1995. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. Toronto : Oxford University Press.