



**MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 16/PRT/M/2014**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

MENTERI PEKERJAAN UMUM REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang** : a. bahwa Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol belum dapat memenuhi kebutuhan pengguna jalan tol dalam rangka pelayanan, oleh karena itu perlu dilakukan penyesuaian;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Standar Pelayanan Minimal JalanTol;
- Mengingat** : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4489) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2013;
2. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 295/PRT/M/2005 tentang Badan Pengatur Jalan Tol sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 27/PRT/M/2008;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- (1) Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.
- (2) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol.
- (3) Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum.
- (4) Badan Pengatur Jalan Tol yang selanjutnya disebut BPJT adalah badan yang dibentuk oleh Menteri, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri.

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai acuan bagi Badan Usaha Jalan Tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jalan tol.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol mencakup substansi pelayanan:
 1. Kondisi jalan tol;
 2. Kecepatan tempuh rata-rata;
 3. Aksesibilitas;
 4. Mobilitas;
 5. Keselamatan;
 6. Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan;
 7. Lingkungan; dan
 8. Tempat Istirahat (TI), dan Tempat istirahat dan pelayanan (TIP).
- (2) Ketentuan mengenai Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Tata Cara Pengukuran Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol merupakan panduan metode pengukuran dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang harus dilakukan oleh setiap Badan Usaha Jalan Tol.
- (2) Ketentuan mengenai Tata Cara Pengukuran Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol ini wajib dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Pasal 6

- (1). Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.
- (2). Pengawasan fungsi dan manfaat jaringan jalan tol sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh BPJT.

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Oktober 2014

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,


DJOKO KIRMANTO *mk*

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR

LAMPIRAN I
 PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM
 NOMOR : 16 /PRT/M/2014
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
1.	Kondisi Jalan Tol	• Perkerasan Jalur Utama			
		- Kekesatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• > 0,33 mm	- Untuk setiap lajur tidak rata-rata
		- Ketidakrataan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Perkerasan Kaku atau Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/km	- Pengukuran dilakukan tiap tahun
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	- Hasil pengukuran tiap kilometer
		- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Drainase			
		- Tidak ada endapan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Penampang Saluran	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Median			
		- Kerb	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- MCB (Median Concrete Barrier)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Guard Rail	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Wire Rope	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Bahu Jalan			
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam		
- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam		
• Rounding	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Permukaan rata selebar minimal 0,5 m dan ketinggian rumput maksimal 5 cm serta tidak masuk ke dalam bahu jalan	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu		
2	Kecepatan Tempuh Rata-rata	• Kecepatan Tempuh Rata - rata Kondisi Normal	• Jalan Tol Dalam Kota • Jalan Tol Luar Kota	• ≥ 40 km/jam • ≥ 60 km/jam	Waktu pemenuhan setiap saat (dalam kondisi normal)
3	Aksesibilitas	• Kecepatan Transaksi Rata-rata	• Gerbang Tol sistem terbuka	• Maksimal 6 detik setiap kendaraan	Waktu pemenuhan setiap saat
			• Gerbang Tol sistem tertutup :		
			- Gardu masuk	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	
			- Gardu keluar	• Maksimal 9 detik setiap kendaraan	
		• GTO			
- Gardu Tol Ambil Kartu	• Maksimal 4 detik setiap kendaraan	Dilakukan tera ulang instrumen transaksi elektronik tiap 180 hari dan pemasangan "tombol bantuan" pada alat transaksi			
- Gardu Tol Transaksi	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan				
• Jumlah Antrian Kendaraan	• Gardu Tol	• Maksimal 10 kendaraan per-Gardu dalam kondisi normal	Gardu tol harus terbuka semua kecuali pada saat kondisi lalu lintas tidak padat		
4	Mobilitas	Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	Wilayah		Setiap 30 menit pada lokasi yang sama akan dilalui kendaraan yang berpatroli
			• Pengamatan/Observasi Patroli	• 30 menit per siklus pengamatan	
			• Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	• Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang diperlukan	Unit Layanan terdiri dari : Ambulance, Rescue, Patroli, dan Derek

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN / LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
			<ul style="list-style-type: none"> Penanganan Kendaraan Mogok - Jalan Tol Dalam Kota - Jalan Tol Luar Kota 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis 	Kendaraan mogok akan dikenakan tarif penderekan yang ditetapkan BUJT sejak gerbang keluar menuju lokasi disepakati
		<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan Penanganan Patroli Jalan Raya 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> Penanganan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan 	<ul style="list-style-type: none"> Waktu penanganan dan penindakan < 15 menit saat terjadi hambatan Waktu pemenuhan setiap saat terjadi pelanggaran
		<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan Penanganan Kendaraan Derek 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit 	Durasi 30 menit dihitung sejak informasi diterima oleh sentra komunikasi
5	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> Petunjuk Jalan : - Perambuan - Marka Jalan - Guide Post/ Reflektor sebelah kiri jalan tol (Merah) dan sebelah kanan jalan tol (Putih) - Patok Kilometer - Patok Hektometer • Fasilitas lainnya : - Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan - Anti Silau - Pagar Rumija - Pagar Pengaman • Penanganan Kecelakaan • Pengamanan dan Penegakan Hukum 	<ul style="list-style-type: none"> Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk • Seluruh Ruas Jalan Tol • Seluruh Ruas Jalan Tol • Per 1 Kilometer • Per 200 Meter • Seluruh Ruas Jalan Tol • Segmen Terpasang • Seluruh Ruas Jalan Tol • Seluruh Ruas Jalan Tol • Korban Kecelakaan • Kendaraan Kecelakaan • Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 % • Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 % • Jumlah 100% dengan jarak 25 meter dan Reflektifitas ≥ 80 % • Fungsi dan Manfaat 100% • Fungsi dan Manfaat 100% • Lampu Menyala 100% • Keberadaan 100% • Keberadaan 100% • Keberadaan 100% • Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan • Melakukan penderekan gratis ke pool derek (masih di dalam jalan tol) • Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam 	<ul style="list-style-type: none"> Waktu toleransi pemenuhan 3 hari Waktu toleransi pemenuhan 14 hari Waktu toleransi pemenuhan 3 hari Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu evakuasi < 20 menit saat terjadi kecelakaan Waktu penanganan penderekan < 15 menit saat terjadi kecelakaan Waktu pemenuhan setiap saat
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Ambulans 	<ul style="list-style-type: none"> Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> 1 Unit per 25 km atau minimal 1 unit jika < 25 km (dilengkapi standar P3K dan Paramedis) 	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit kendaraan Ambulans

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5	6
		• Kendaraan Derek	Ruas Jalan Tol : - LHR >100.000 kend/har - LHR ≤100.000 kend/har	1 Unit per 5 km atau minimal 1 unit jika < 5 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit 1 Unit per 10 km atau minimal 1 unit jika < 10 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Derek
		• Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)	Ruas Jalan Tol : - LHR >100.000 kend/har - LHR ≤100.000 kend/har	1 Unit per 15 km atau minimal 1 unit jika < 15 km 1 Unit per 20 km atau minimal 1 unit jika < 20 km	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Raya (PJR)
		• Patroli Jalan Tol (Operator)	• Ruas Jalan Tol	• 1 Unit per 15 km atau minimal 2 unit jika < 15 km	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Tol (Operator)
		• Kendaraan Rescue	• Ruas Jalan Tol	• 1 Unit per 50 km atau minimal 1 unit jika < 50 km (dilengkapi dengan peralatan penyelamatan)	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Rescue
		• Sistem Informasi	Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas (Spanduk, Board, Virtual Message Sign (VMS))	• 50 meter sebelum akses masuk jalan tol • Di dalam ruas jalan tol	Sistem informasi yang dipasang harus bisa terbaca dengan jelas dan tidak menyilaukan
			• Nomor telepon info tol	• Pada gerbang masuk dan gerbang keluar, di dalam ruas jalan tol dan pada kartu tol/karcis tol	
7.	Lingkungan	• Kebersihan	• Dalam rumija tol • Kantor Operasi dan Gardu Tol	• Tidak Ada Sampah • Tidak Ada Sampah, Terawat, Bersih	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Tanaman	• Dalam rumija tol	• Tidak Mengganggu Fungsi Jalan Tol	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Rumput	• Di Rumija diluar Rumaja	• Tinggi rumput < 30 cm	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
8.	Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)	• Kondisi Jalan	• Seluruh Permukaan Jalan di Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• On/Off Ramp	• Permukaan Jalan di Jalur Masuk dan Keluar Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Toilet	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%, Bersih, Gratis	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Parkir Kendaraan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%, Teratur, Bersih, Gratis • Dilarang Parkir di On/Off Ramp	Jalan dan Perparkiran hanya diperuntukkan bagi pengguna jalan tol
		• Penerangan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Mengacu kepada standar PJU
		• Stasiun Pengisian Bahan Bakar	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Mengacu kepada ketetapan ESDM
		• Bengkel Umum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Bengkel harus memiliki ijin usaha
		• Tempat Makan dan Minum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Wajib memberikan informasi harga makanan dan minuman yang dijual

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,



DJOKO KIRMANTO

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM
NOMOR : 16 /PRT/M/2014
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

TATA CARA PENGUKURAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				TATA CARA / METODE PENGUKURAN				WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	SARAPAN KEPADA PENGOUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN / LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN / PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN / PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN					
1.	Kondisi Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none"> Perkerasan Jalur Utama Kekesatan Retradaksian Tidak ada lubang Rutting 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> > 0,33 mm (0,33 mm untuk setiap lajur tidak rata-rata) Perkerasan Kaku atau Perkerasan Lentar : IRI ≤ 4 m/jam (4 m/jam untuk setiap lajur tidak rata-rata) 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Pusatlabing Jalan dan Jembatan Balibhng Kementerian Pekerjaan Umum 	<ul style="list-style-type: none"> Dilakukan secara langsung, yaitu dengan mengukur koefisien friksi antara roda dan permukaan jalan dengan alat Mu-meter yang ditarik oleh kendaraan dengan kecepatan 60 km/jam. Pernukasan Perkerasan diukur dalam kondisi terburuk (basah) dengan menyempitkan air dari kendaraan penarik. Cara Kerja Alat Ukur MAASRA : <ul style="list-style-type: none"> Alat dipasang di tengah-tengah sumbu roda belakang kendaraan Alat berjalan dengan kecepatan tertentu (20, 30, 50, 80 km/jam) Gerakan vertikal dari sumbu roda belakang dipantau ke alat Dari alat pengukur dipindahkan ke alat penghitung (roughness counter) melalui flexible drive Pada saat yang sama pengukur jarak (distance counter) mencatat panjang jalan yang ditempuh Ketidaksarian yang didapat dari alat ukur MAASRA dikonversi dalam nilai IRI IRI = 0,044672 MAASRA + 1,37298 (dalam m/km) Pengamatan pothole dilakukan secara visual pada masing-masing lajur ketua jalur utama dan ramp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari 	<ul style="list-style-type: none"> Mu-Meter MAASRA Rough meter atau sejenis 	<ul style="list-style-type: none"> Tiap tahun Tiap tahun 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Keselamatan Kenyamanan dan Keselamatan Kenyamanan dan Keselamatan Kenyamanan dan Keselamatan 		

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				TATA CARA / METODE PENGUKURAN				WAKTU PENGUKURAN / JADWAL / FREKUISI	POPULASI PENCAPAIAN	SASARAN KEPADA PENGUSAHA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PERGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	8	7			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Operator dan atau oleh Pustlibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	• Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index "Alat mendeteksi abb : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambulan	Oyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap 6 bulan Pustlibang Proneasa-Tanpapostel Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan		
		• Drainase - Tidak ada endapan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Endapan	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan		
		• Penampang Saluran • Median	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Penampang Saluran	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan		
		• Kerb	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Kerb	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Keselamatan dan Keselamatan		
		• MCB (Median Concrete Base)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi MCB	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Keselamatan dan Keselamatan		
		• Guard Rail	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Guard Rail	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Keselamatan dan Keselamatan		
		• Wire Rope	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Wire Rope	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Keselamatan dan Keselamatan		
		• Bahu Jalan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Operator dan atau oleh BRJT	Pengamatan metode dilakukan secara visual pada setiap masing masing kedua Jalur usaha dan stomp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BRJT	100%	Kenyamanan dan Keselamatan		
		• Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Operator dan atau oleh Pustlibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	• Penilaian present serviceability diperoleh dari pengamatan secara visual dan oleh alat untuk kemudian dilakukan perhitungan matematis yang direpresentasikan oleh index "Alat mendeteksi abb : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambulan	Oyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap 6 bulan Pustlibang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan		
2	Kecapatan Tempuh Rata-rata	• Rounding	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Perkiraan rata seblar minimal 0,5 m dan ketinggian rumpuk maksimal 5 cm serta tidak masuk ke dalam bahu jalan • > 40 km/jam	Operator dan atau oleh BRJT	Survey di lokasi Bahu Jalan terhadap kondisi Rounding	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan		
		• Kecepatan Tempuh Rata-rata Kondisi Normal	• Dalam Kota • Luar Kota	• > 60 km/jam	Operator dan atau oleh BRJT	Survei Waktu Tempuh	Kendaraan, Stopwatch	Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran		
		• Kecepatan Transaksi Rata-rata	• Gerbang Tol sistem terbuka • Gerbang Tol sistem tertutup - Gardu masuk	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BRJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran		
3	Aksesibilitas			• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BRJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran		

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL				TATA CARA / METODE PENGUKURAN				POPULASI PENCAPAIAN	SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL / FREKUENSI			
1		3	4	5	6	7	8	9	10		
			<ul style="list-style-type: none"> - Gardu keluar • GTO - Gardu Tol Ambil Kartu kendaraan - Gardu Tol Transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimal 9 detik setiap kendaraan Maksimal 4 detik setiap kendaraan Maksimal 5 detik setiap kendaraan 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT Operator dan atau oleh BRJT Operator dan atau oleh BRJT Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Survei Waktu Transaksi Survei Waktu Transaksi Survei Waktu Transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> Stopwatch, papan survei, alat tulis Stopwatch, papan survei, alat tulis Stopwatch, papan survei, alat tulis 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100% Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 10 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 10 	<ul style="list-style-type: none"> Kelancaran Kelancaran Kelancaran 	
4	Mobilitas	<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan • Pengamanan Hambatan Lalu Lintas 	<ul style="list-style-type: none"> Wilayah • Pengamatan/Observasi Patroli 	<ul style="list-style-type: none"> 30 menit per siklus pengamanan 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Data-data Laporan dari petugas Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Kelancaran 	
		<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan • Pengamanan Hambatan Lalu Lintas 	<ul style="list-style-type: none"> Mulai Informasi diterima • Sampai ke Tempat Kejadian • Pengamanan Kendaraan Mogok 	<ul style="list-style-type: none"> Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang dipertikan 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Data-data Laporan dari petugas Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Kelancaran 	
			<ul style="list-style-type: none"> - Jalan Tol Dalam Kota - Jalan Tol Luar Kota 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Data-data Laporan dari petugas Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Kelancaran 	
		<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan • Pengamanan Patroli Jalan Raya 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> Pengamanan dan Pendindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Data-data Laporan dari petugas Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Kelancaran 	
		<ul style="list-style-type: none"> Kecepatan • Pengamanan Kendaraan Derek 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Data-data Laporan dari petugas Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> ≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Kelancaran 	
5	Keselamatan										
			<ul style="list-style-type: none"> Keleengkapan dan • Kejelasan Permatah dan Larangan serta Petunjuk 	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 % 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> Pengukuran Kelengkapan perambuan dilakukan secara visual 	<ul style="list-style-type: none"> Visual dan Reflectometer 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Keselamatan dan Kelancaran 	
		<ul style="list-style-type: none"> Marka Jalan 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Ruas Jalan Tol 	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 % 	<ul style="list-style-type: none"> Operator dan atau oleh BRJT 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengukuran Kondisi Marka Jalan dilakukan secara visual • Pengukuran reflektifitas dilakukan dengan alat retro reflectometer lengkap dengan asesoris dan baterai, pendataan pengujian dilakukan dengan kondisi pengujian dilakukan terendah, berbeda untuk tiap ruas jalan tol, namun semuanya pada malam hingga menjelang فجر 	<ul style="list-style-type: none"> Visual dan Reflectometer 	<ul style="list-style-type: none"> Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BRJT setiap 6 bulan 	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah 100% dan Reflektifitas > 80% 	<ul style="list-style-type: none"> Keselamatan dan Kelancaran 	

No.	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PERSYARATAN MINIMAL		YANG MELAKUKAN PENGAWATAN/PENGURUSAN	CARA PENGAMATAN/PENYURUTAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN/ JAWABAN SERTA APREKUISISI	KORUSUSI/LOKASI	SAS, RUP, KAP, PIA, PIR, GCO, IAL, I, TGA
		INDIKATOR	CAKUPAN/ BENTUK						
	<ul style="list-style-type: none"> Stasiun Pengisian Bahan Bakar Bengkel Umum Tempat Makan dan Minum 	<ul style="list-style-type: none"> Fungsi dan Manfaat Fungsi dan Manfaat Fungsi dan Manfaat 	<ul style="list-style-type: none"> Bertanggung 100% Bertanggung 100% Bertanggung 100% 	Operator dan atau oleh BPJT Operator dan atau oleh BPJT Operator dan atau oleh BPJT	<ul style="list-style-type: none"> Survei di lokasi terhadap kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Survei di lokasi terhadap kondisi Bengkel Umum Survei di lokasi terhadap kondisi Tempat Makan dan Minum 	Visual Visual Visual	<ul style="list-style-type: none"> Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan 	100% 100% 100%	<ul style="list-style-type: none"> Kenyamanan Kenyamanan Kenyamanan

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,


DJOKO KIRMANTO *JK*