

## 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;
- 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

- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4444);
- 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;
- 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.

1

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 pada tanggal

: Jakarta

: 23 Mei 2006

MOANTERCATUR JALAN TOL

HISNUE WENAN

HADAN SENGATUR

Tembusan keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

Bapak Menteri Pekerjaan Umum;

2. Bapak Sekretaris Jenderal, Departemen Pekerjaan Umum;

Direktur Jenderal Bina Marga, Departemen Pekerjaan Umum;

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 Matraraya;

8. Direktur PT Bintaro Serpong Damai;

Direktur PT Bosowa Marga Nusantara;

10. Pertinggal

}

Lampiran i Surat Keputusan Kepala Badan Pengetui 2000 Nomor : 03 /KPTS/BP)7/2006 Tanggal : 23 Mcl 2006

# PEDOMAN PENGUKURAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

SUBSTANSI		STANDAR PELAYANAN MINI	HUM'		TATA CARA / METO	DE PENGUKURAN (1)	AND THE WAY	000000000000000000000000000000000000000	Argus Call	Target Inc
PELAYAHAN P	o INDIKATOR	CAKUPANJLINGKUP	TOLOK UKUR	YANG HELAKUKAN FENGAMATAN :	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	Decree of the San	POPULASI PENCAPAIAN	WARTU	BASARAN KEP PEHAKAI JAL
	Kekesutan	• Seluruh Rues Jalan Tol	> 0,33 pm	Pusitibang Preserana Transportasi, Dep.PU,	<ul> <li>Diskukun peraya hingyang, yatu dengan mengakun berfoden fuksi antera nota dan perincikaan Julan dengan afai Marmeter yang disana oleh kendaraan é dengan kerayatan dal karjam.</li> <li>Perincikaan paktersen dikun falam kandisi terbuisak (besah) dengan mengenguntuan dir dari bendaraan penasik.</li> </ul>	• Mu-Heler	Serby 2 taken 1 Kut	• 100%	The Florida	Proclimates
Kondisi Jafan Tol	Ketidalzatum	• Seluruh Ruas Jalan Tol	ids Anjum	Pusitibang Presarena Trensportest, Dep PU.	Care kerja alat ukur NAAFRA i  - Mit dipasang in langsh jengah sumbu mta telahang kendaraan, - Bendarasa berjalan tengas kerapatan terkeitu (17, 35, 50, 50 km/jam), - Bendarasa berjalan tengas kerapatan terkeitu (17, 35, 50, 50 km/jam), - Gerban menthal derbandu unda halang dipidahkan ke alat pengukur melakul tated  - Ond alat pengukur dipidahkan ke siri pengidiung (mughnesa counter) melalul ficulte dire Pada saat yang sama pengukur jalak (distance counter) mencatat panjang dalan yang distanguih. Ketidabataan yang cidapat dari alat ukur NAASAA dibanversi dalam nilai IRI, - IRI = 0.046072 NAASRA + 1.37258 (dalam nyikn)	NULSRA Roughness-meter atau sejenis	• Seitop 2 takon 1 xeg	• 1004	5 Takes	feeyamasan é Caselamatan
	Tidak ada lebang	Seluruh Ruas Jalen Tol	100%	Inspeksi rutin oleh Operater	Febgemutan pedicih dishidan serara vitual peda mesing masing bijar kedus jatur stama dan remp dangan menggunakan kendanan pada siang hadi.	• Visual	_ Settip had /			Sergimanno d
Kecepatan Tempuh Rata-rata	Reta-rata	Jalen Tol Dalam Keta	≥ 1,6 kall kocepatan tempah rata-rata Jalan Non Tol	Operator Julan Tot	Survey kecepatan tempuh	Kendaraun, stogwatch	Respon time 2 X 24 Jam	• 100% • 100%		Keselamatan
		Jalan Tol Lucr Kota	≥ 1,8 kall kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol	Operator Jalan Tol	Survey kecepatan tempuh	Kendaraan, stopwatch	• 2 hall dim 1 tahun	C CLEASURE		Kelancaran
Akseabilitas	- Kerepatan Transakat Rata-rata	Gerbang Tol sistem terbuka		Operator Jalan Tol	Survey waktu bansaksi	stop watch, papan	The second second	• 100%		
		Gerbang Toll sistem tertunup				survey, alat bulis	Settep tiga bulan	2 S gardu ≈ 60 % / ≤ 5 gardu ≈ 100%		
		Gardu masuk	≤ 7 dettk settep kendarean	Operator Jalan Tol	Supery waits transfel	stop watch, papan survey, alat tulls	Settap tiga bulan	. ≥5 gardu = 60 %/≤5		Kelancaras
		Gardu keluar	≤ 11 detik setiap kendaraan	Operator Jalan Tol	Survey waits transals!	stop watch, papan survey, alat tulis	Settap tiga bulan	gardu = 100% . 25 gardu = 80 % / 5 5		
	Jumlah Garda Trak	Kapasitas Sistem Terbuka	e 2 450 kendaraan per jam per Gardy			porter, and the		gardu = 100%		
		Kapasitas Sistem Tertutup     Gardu masuk	≥ 500 kend, per jam	Operator Jalan Tol	Dihitung berdasarkan pencepalan waktu transaksi Kepasitas gardu = 3600 dik / Waktu transaksi			2		Kelancera
		Galdu Veluar					i e g			
Mobility	Kecepatan • Penanganan Hambatan Lalu Unta	Wilayah Pengamanan Observasi Patroli	30 mon't per sklus	Operator Jalan Tot	Data-data Lapoian dari petugas Xomunikas l	Farmulli La poran	Settap bulan	≥ 5 kendaraan = 80 % / ≤ 5 kendaraan = 100%		
		Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	• \$36 ment	Operator Jalan Yel	Data-data Caporan dari petugas Komunikasi	Formula taporary	• Settep bulan	. ≥ 5 kendaraan = 80 % / ≤ 5 kendaraan = 100%		
		Feranganan Alibat Kendarian Mogek	Helaliskan penderekan ke Firihi Gertang Tol terdekat/Bengkel terdekat dengan menggunakan Derek resmil (gratis)	Operator Jalua Tol	Data-data Laporan dari petupas Komunikasi	Formula Lapora	• Setting bullion	≥ 5 kendaran = 50 % / ≤ 5 kendaran = 100%	dean	Kelancara E A.7 G Z
		Patroll Kendarran Derek	30 menit per sildus pengamatan	Operator Jalan Tol	Data-data Lapojan dari petugas Komunikasi	Formedy Laporan	• Settap butan	. ≥ 5 kendaraan := 80 % / ≤ 5 kendaraan == 100%	BADAN PE	RUATUR
			74					2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	Part Par	1/3

## PEDOMAN PENGUKURAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL

SUBSTANSI		STANDAR PELAYANAN MIN	RUM		TATA CARA / HETO	DE PENGUKURAN: 407/				gustavite
PELAYANAN (	FOTAXIONI	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN	CARA FENSIANATAN/FENGULURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WANTU PENGUNURANE!	POPULAST PENCAPALAN	WAKTO ?	HOMO
- transfer	Sarana Pengaturan Lalu Untari							- Company Company (		
	• Perpublish	Kelengkopan dan Kejelasan Perintah dan Lasangan serta Petunjuk	Jumbah 100%	Operator Julia Tol	Pengulanan kelenghapan penyebuan dilahi ken secana visual	• Yaost	• Schrightpan clinhium seram visual setting 3 h.Am 1 hrt	• 100%		Poselamela Refuscio
	Marka John	Forget day Medical	Juniah 100%	Operator John Tell	Teophysin handful Statistics (/shuken sectors ) just	Visital den Retro-	Fineld Calaba ware visual way I folia 1 to 1	- 100%		projection
			Reflektiones 2 80%	· Cpenter and its	Penguharan referitation etaturun tempan aleh urbu reflecturenten lengkap distipan seriena dan kalenda Peletansan pengujah etihakan pala kandral tepudatan leluksia tersakah, belada seriak tepudatan leluksia tersakah, belada seriak tepudatan leluksia tersakah, belada seriak tepudaran leluksia tersakan pelaksia tersakan	Refectorielie	Enfektites fülükan fergan menggunakan alat selvarafisktenetst sedap S hala 1 kal	. 80%		Kelasca
	Guide post / reflexitie	Angel des Handret	• 3a9545,100%	Operator Jalan Tol	Pengulunna habenghapan disen ponthelik kina diskulun secara visuat	Visual dan Retro-	- Colongia per cicindan secura visual sector 3 halon 1 ha	• 100%		Keselameta
			Keffeldivitas a 10%	- Opening and its	fentjakuran infestifica plakulan far jam alat retim erfectumeter lengtag dengan asasimi dan hotusa badasaryan pengujun diktulan pada kendid kepadpan labi bitan telesikida, kerketa artas ilay rawa falan 104, namun umumnya yada malam hingga menjalang figue	Reflectorate	Referitifies Cirkulan dergan melopusakan sist retorrafishtoricia settop 6 huke 1 kell	• 80%		Abriance
	Patak kin sedep t Mometer	Fungal den Manfest	North 100%	Operator Julius Tof	Pergulares Paloti Crastalitas scorre dust	• Visul	Erleightpan staltakan secara Vocal setlep 3 balan ( kali	• 100%		Kesslamah Ketanca
	Fenerangan Jalan • Umum (PJU) Wilayah Ferentaan	Fungst dan Hanfast	Lampu Menyala 100%	Operator John Tuli	Panguhuran FZJ dilakutun setara electi	• Visni	Gelengte jan elekelan secara elemi settep 3 halon 1 kg3	• 100%		Keselamata Keuman
	• Pager Rundja	Pungel dan Machast	Keberefus 100%	Operator Jalan Tol	Perguharan pepar nampa allahunan secara wasust	Visual	Erlengtupan etukulus secare shuud seriep 3 kulan 1 kul	. 100%	3 Tahus	Kesala mat Keama
		Xortan Kecelakaan	Dievakussi grada Le norosh sakt ngakan	Operator Julius Toll	Cata-deta taporan dell'artiges Komunikasa	Fermulir Lappran	Settap bulan	• 100%		
	* Ketthius	Cenderson Geselvkaan	Melakukan penderekan gratis ke pool dezek (resh di eles Jakan tol)	Operator Julius Tell	Outardata Laporan ded petropia Karmonikasik	Formule Laporan	• Sethip bylan	. 90%		roelens) relace
	Pengamanan dan Penegakan Hubum	Rose 2/45 Toll	Keberadaan Pathi Patrok Jalan  Raya (POK) yang skip panggil 24 jam		Data-data Legoran diet petispas Kornunkasi	Formula Laponan	Settep Inches	· 100%		Kelance
Unit Festologian / Penyelomatan dan Bentuan Feleyanan	Ambulers	Russ Jalan Tol	Unit per 25 km etau minimum     Unit (clenglapi standar PDK fan Paramella)	Operator Jalan Tol	Outsidets Lagorian Openistical Salen Tol	Formulle Laporara	Settlep trulen	• 100%		Keselat
ĺ	Kendaraan Derek	Ross Jaho Toli : • UHR • 100 000 kenshuli	1 Unit per 5 km alara minimura 1 unit		Dissi-data Engotion Option (Instanting)	Formula tuporan	• Setting bulan	• 100%		Eclaria Kesclar
		+U-08 ± 100 000 kenshud	1 Unit per 10 km atau minimen 1 unit	1						
	Folial Fation Jalan Raya (PJR)	Associates Tel :	E Chat per 15 km afair minimum							Kelancaran,
	1	+LHR +100 000 kendhad	1 695		Cata-data (apparen Operacional Julian Tal	formula taporan	· Settaphilan	• 100%		dan Kess
1		+UHR ± 100,000 kmshari	Live type 23 km stad minimum     Live 1				3. 13			
1	• Fation Julian Tol. (Operator)	Russ Jelan Tol	1 that per 15 km stars minorus 2 and	Operator Julia Tol	Outa-cute Laporan Operantural Salan You	formula taporan	· Settapholan	• 100%		Keselama Kelani
	Condemon Resident	Russ Jelen Tol	1 Unit per nas Julan Tol • (proxylop) dengan peralatan penyelamutan)	Operator Jalan Tol	Outse data Laperra Operational Julian Tel	• former tagoria	· Settep today	• 100%	SPART	
	Statem Informed	Informati dan Komunikasi Kondul talu Untas	• Sestion Gertang matuli	Operator Jalan Tol.	Laporan Petropas Komunikani / Kepala Shift Gerhang Toll	• formula Lecora a	· Setup holes	- 100%	BADAN PER	SATURE S

Lampiran 2 Surat Keputusan Kepala Badan Pengatur Jalan Tol Nomor: 03 /KPTS/BPJT/2006

Tanggal: 23 Mei 2006

Ruas Jalan Tol: .....

Panjang : ...... Km

	SUBSTANSI	STAND	AR PELAVANAN	MINIMUM	PEMENUHAN	KETERANGAN
NΟ	PELAYANAN	INDUKATOR	CAKUPAN()	and the second contract of the second contrac	SPM	RELIGIONGAN
TUL!	电压式响2至620倍	HOMEST STREET	NOTE OF THE PARTY	2320586600	2510/2600000	ENERGY MATERIAL
1	- Kondisi Jalan Tol	- Kekesatan	- Soluruh Ruas Jalan Tol	- > 0,33 μm	5.	9.
		- Ketidakrataan	- Seluruh Ruas Jalan Tol	- IRI ≤4 m/km		
		- Tidak ada Lubang	- Seluruh Ruas Jalan Tol	- 100 %		
2	- Kecepatan Tempuh Rata-Rata	- Kecepatan Tempuh Rata- rata	- Jalan Tol Dalam Kota	- ≥1,6 kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol		
			- Jalan Tol Luar Kota	- ≥1,8 kali kecepatan tempuh rata-rata Jalan Non Tol		O ARTEMEN PONDATO

0	SUBSTANSI PELAYANAN	The second secon	SCARUPAN'S	TOLOGUKUR	TERHADAP SEM	KIJI	ANĞANI A
DC:		Destar Broken	020000000000000000000000000000000000000	FICTORYS CONTINUE	ARRESOLUTION S	2000	
4	- Mobilitas	- Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	- Wilayah Pengamatan/ observasi Patroli	- 30 menit per siklus pengamatan			
			- Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	- ≤30 menit			
			- Penanganan Akibat Kendaraan Mogok	- Melakukan penderekan ke Pintu Gerbang Tol terdekat/ Bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi (gratis)			
			- Patroli Kendaraan Derek	- 30 menit per siklus pengamatan			BADAN PENGATU

, O	SUBSIANSI PETAVANAN	(STAND	GREEFAVANAN	MINIMUUS LI OHOKUKURS	PENENUHAN PERHADAP	PRICE TO A CANAL
130			S. LINGKUPS	Discourage of the	STEEL ASSESSED	
經	发生发生得多数引	地区的30世纪	<b>经验的</b>	<b>新校的地位2000年度</b>	经公司(60%	THE STATE OF THE S
5	- Keselamatan	- Sarana Pengaturan Lalu Lintas: • Perambuan	- Kelengkapan dan Kejelasan Perintah dan Larangan serta Petunjuk	- 100 %		
		Marka Jalan	- Fungsi dan Manfaat	- Jumlah 100 % & Reflektifitas ≥ 80 %		2
		Guide Post/ Reflektor	- Fungsi dan Manfaat	- Jumlah 100 % & Refickti fitas ≥ 80 %		
		Patok     Kilometer     Setinp 1 km	- Fungsi dan Manfaat	- 100 %		
		- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wila- yah Perkotaan	- Fungsi dan Manfaat	- Lampu Menyala 100%		OARTEM
		- Pagar Rumija	- Fungsi dan Manfaat	- Keberadaan 100 %		BAUMI DENGAT

M

	SUBSTANSIS	SAME STAND	REPERMANAN	MINIMUMI發展		7.77
0	PELAYANAN	INDIKATORI	CAKUPAN//SI LINGKUP	TOPOKUKUR	TERHENDAP SPAL	MEJERANGAN
到縣	数4.65922933020	型。1999年3月1日初	600円60年6000	阳经10255的10000	的多种的数型数	2000年2月20日本日本
		- Penanganan Kecelakaan	- Korban Kecelakaan	Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan		St.
			- Kendaraan Kecelakaan	Melakukan     penderekan     gratis sampai ke     peol derek     (masih di dalam     jalan tol)		,
		- Pengamanan dan Penegakan Hukum	- Ruas Jalan Tol	Keberadaan     Polisi Patroli     Jalan Raya (PJR)     yang siap     panggil 24 jam		
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	- Ambulans	- Ruas Jalan Tol	Unit per 25 km atau minimum 1 unit (dilengkapi standar P3K dan Paramedis)	•	SEARTE ME
		- Kendaraan Derek	- Runs Jln Tol :  • LHR >  100.000  kend/hari	- 1 Unit per 5 km atau minimum 1 unit		BADAN PENGATU

0	PEL WANAN	CINDIKATOR	CAKUPAN/	TOPORTINCE	MERHADAE!	
13%	<b>以始起的现在分</b> 值	<b>研究和研究的</b>	MERCEL TOPICA	MENNICHS HOUSEN	MARKA OCTOR	CONSCRIPTION OF STREET
			• LHR ≤ 100.000 kend/hari	- 1 Unit per 10 km atau minimum 1 unit		
		- Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)	- Ruas Jin Tol : - LHR > 100,000   kend/hari	- 1 Unit per 15 km atau minimum 1 unit		
			• LHR ≤ 100.000 kend/hari	1 Unit per 20 km atau minimum 1 unit	-	
		- Patroli Jalan Tol(Operator)	- Ruas Jalan Tol	- 1 Unit per 15 km atau minimum 2 unit		
		- Kendaraan Rescue	- Ruas Jalan Tol	Unit per ruas     Jalan Tol (di     lengkapi dgn     peralatan     penyelamatan)		NAT.
		- Sistem Informasi	- Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas	- Setiap Gerbang masuk		BADAN PE