

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<br>• Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/km   | - Pengukuran dilakukan tiap tahun<br>- Hasil pengukuran tiap kilometer  |
|    |                            | - 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  |
|    |                            | • 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<br>• Jalan Tol Luar Kota         | • ≥ 40 km/jam<br>• ≥ 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  | Dilakukan tera ulang instrumen transaksi elektronik tiap 180 hari dan pemasangan "tombol bantuan" pada alat transaksi |
|    |                            |  | • GTO   |  |   |
|    |                            |  | - Gardu Tol Ambil Kartu                                 | • Maksimal 4 detik setiap kendaraan  | Gardu tol harus terbuka semua kecuali pada saat kondisi lalu lintas tidak padat                                       |
|    |                            |  | - Gardu Tol Transaksi                                   | • Maksimal 5 detik setiap kendaraan  |   |
| 4  | Mobilitas                  | Kecepatan<br>• Penanganan Hambatan Lalu Lintas | Wilayah<br>• Pengamatan/Observasi Patroli               | • 30 menit per siklus pengamatan   | Setiap 30 menit pada lokasi yang sama akan dilalui kendaraan yang berpatroli  |
|    |                            |  | Mulai Informasi diterima<br>• Sampai ke Tempat Kejadian | • Maksimal 30 menit setiap Unit<br>• 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"><li>Penanganan Kendaraan Mogok</li></ul><br><ul style="list-style-type: none"><li>- Jalan Tol Dalam Kota</li></ul> | <br><br><br><ul style="list-style-type: none"><li>Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</li></ul> | Kendaraan mogok akan dikenakan tarif penderekan yang ditetapkan BUJT sejak gerbang keluar menuju lokasi disepakati |
|    |   |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Jalan Tol Luar Kota</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</li></ul>         |  |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Kecepatan</li><li>Penanganan Patroli Jalan Raya</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Penanganan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas</li></ul>  | Waktu penanganan dan penindakan < 15 menit saat terjadi hambatan   |
|    |   |   |  | <ul style="list-style-type: none"><li>Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan</li></ul>   | Waktu pemenuhan setiap saat terjadi pelanggaran  |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Kecepatan</li><li>Penanganan Kendaraan Derek</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit</li></ul>   | Durasi 30 menit dihitung sejak informasi diterima oleh sentra komunikasi   |
| 5  | Keselamatan   | <ul style="list-style-type: none"><li>Petunjuk Jalan :</li></ul>  |  |  |  |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Perambuan</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Kelengkapan dan Kejelasan</li><li>Perintah dan Larangan serta Petunjuk</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %</li></ul>   | Waktu toleransi pemenuhan 3 hari   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Marka Jalan</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %</li></ul>   | Waktu toleransi pemenuhan 14 hari  |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Guide Post/Reflektor sebelah kiri jalan tol (Merah) dan sebelah kanan jalan tol (Putih)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Jumlah 100% dengan jarak 25 meter dan Reflektifitas ≥ 80 %</li></ul>                                     | Waktu toleransi pemenuhan 3 hari   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Patok Kilometer</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Per 1 Kilometer</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Fungsi dan Manfaat 100%</li></ul>  | Waktu toleransi pemenuhan 7 hari   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Patok Hektometer</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Per 200 Meter</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Fungsi dan Manfaat 100%</li></ul>  | Waktu toleransi pemenuhan 7 hari   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Fasilitas lainnya :</li></ul>   |  |  |  |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Lampu Menyala 100%</li></ul>   | Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Anti Silau</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Segmen Terpasang</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Keberadaan 100%</li></ul>  | Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pagar Rumija</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Keberadaan 100%</li></ul>  | Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pagar Pengaman</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Keberadaan 100%</li></ul>  | Waktu toleransi pemenuhan 7 hari   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Penanganan Kecelakaan</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Korban Kecelakaan</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan</li></ul>   | Waktu evakuasi < 20 menit saat terjadi kecelakaan  |
|    |   |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Kendaraan Kecelakaan</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Melakukan penderekan gratis ke pool derek (masih di dalam jalan tol)</li></ul>                           | Waktu penanganan penderekan < 15 menit saat terjadi kecelakaan   |
|    |   | <ul style="list-style-type: none"><li>Pengamanan dan Penegakan Hukum</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam</li></ul>                            | Waktu pemenuhan setiap saat  |
| 6  | Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"><li>Ambulans</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Ruas Jalan Tol</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>1 Unit per 25 km atau minimal 1 unit jika &lt; 25 km (dilengkapi standar P3K dan Paramedis)</li></ul>    | 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 :<br><br>- LHR >100.000 kend/hari   | 1 Unit per 5 km atau minimal 1 unit jika < 5 km, jika tersedia<br>• 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              |
|    |   |                                   | - LHR ≤100.000 kend/hari   | 1 Unit per 10 km atau minimal 1 unit jika < 10 km, jika tersedia<br>• lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit |   |
|    |   | • Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) | Ruas Jalan Tol :<br><br>- LHR >100.000 kend/hari   | 1 Unit per 15 km atau minimal 1 unit jika < 15 km<br>• 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)     |
|    |   |                                   | - LHR ≤100.000 kend/hari   |  |   |
|    |   | • 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))<br>• 50 meter sebelum akses masuk jalan tol<br>• 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<br>• Kantor Operasi dan Gardu Tol   | • Tidak Ada Sampah<br>• Tidak Ada Sampah, Terawat, Bersih  | Waktu toleransi pemenuhan 7 hari<br>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<br>• 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 ketentuan 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,

ttd.

DJOKO KIRMANTO

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM  
Kepala Biro Hukum,  
  
Siti Martini  
NIP. 195803311984122001