

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkerasan Jalur Utama</li> </ul>			
		- Kekesatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 0,33 mm</li> </ul>	- Untuk setiap lajur tidak rata-rata
		- Ketidakrataan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkerasan Kaku atau Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/km</li> </ul>	- Pengukuran dilakukan tiap tahun - Hasil pengukuran tiap kilometer
		- Tidak ada lubang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Rutting	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada Rutting 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Retak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada Retak 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		• Drainase			
		- Tidak ada endapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Penampang Saluran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Median			
		- Kerb	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- MCB (Median Concrete Barrier)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Guard Rail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		- Wire Rope	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fungsi dan Manfaat 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu
		• Bahu Jalan			
		- Tidak ada lubang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Rutting	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada Rutting 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
- Retak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada Retak 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam		
• Rounding	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permukaan rata selebar minimal 0,5 m dan ketinggian rumput maksimal 5 cm serta tidak masuk ke dalam bahu jalan</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 1 minggu		
2	Kecepatan Tempuh Rata-rata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan Tempuh Rata - rata Kondisi Normal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jalan Tol Dalam Kota</li> <li>Jalan Tol Luar Kota</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>≥ 40 km/jam</li> <li>≥ 60 km/jam</li> </ul>	Waktu pemenuhan setiap saat (dalam kondisi normal)
3	Aksesibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan Transaksi Rata-rata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerbang Tol sistem terbuka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 6 detik setiap kendaraan</li> </ul>	Waktu pemenuhan setiap saat
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerbang Tol sistem tertutup :</li> </ul>		
			- Gardu masuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 5 detik setiap kendaraan</li> </ul>	
			- Gardu keluar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 9 detik setiap kendaraan</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>GTO</li> <li>- Gardu Tol Ambil Kartu</li> <li>- Gardu Tol Transaksi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 4 detik setiap kendaraan</li> <li>Maksimal 5 detik setiap kendaraan</li> </ul>	Dilakukan tera ulang instrumen transaksi elektronik tiap 180 hari dan pemasangan "tombol bantuan" pada alat transaksi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah Antrian Kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gardu Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 10 kendaraan per-Gardu dalam kondisi normal</li> </ul>	Gardu tol harus terbuka semua kecuali pada saat kondisi lalu lintas tidak padat		
4	Mobilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wilayah Pengamatan/Observasi Patroli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30 menit per siklus pengamatan</li> </ul>	Setiap 30 menit pada lokasi yang sama akan dilalui kendaraan yang berpatroli
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang diperlukan</li> </ul>	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> <li>- Jalan Tol Dalam Kota</li> <li>- Jalan Tol Luar Kota</li> </ul>	<p>Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</p> <p>Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis</p>	Kendaraan mogok akan dikenakan tarif penderekan yang ditetapkan BUJT sejak gerbang keluar menuju lokasi disepakati
		Kecepatan • Penanganan Patroli Jalan Raya	• Seluruh Ruas Jalan Tol	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penanganan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas</li> <li>Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan</li> </ul>	Waktu penanganan dan penindakan < 15 menit saat terjadi hambatan Waktu pemenuhan setiap saat terjadi pelanggaran
		Kecepatan • Penanganan Kendaraan Derek	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit	Durasi 30 menit dihitung sejak informasi diterima oleh sentra komunikasi
5	Keselamatan	• Petunjuk Jalan :			
		- Perambuan	Kelengkapan dan Kejelasan • Perintah dan Larangan serta Petunjuk	• Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %	Waktu toleransi pemenuhan 3 hari
		- Marka Jalan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %	Waktu toleransi pemenuhan 14 hari
		- Guide Post/Reflektor sebelah kiri jalan tol (Merah) dan sebelah kanan jalan tol (Putih)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Jumlah 100% dengan jarak 25 meter dan Reflektifitas ≥ 80 %	Waktu toleransi pemenuhan 3 hari
		- Patok Kilometer	• Per 1 Kilometer	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari
		- Patok Hektometer	• Per 200 Meter	• Fungsi dan Manfaat 100%	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari
		• Fasilitas lainnya :			
		- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Lampu Menyala 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Anti Silau	• Segmen Terpasang	• Keberadaan 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Pagar Rumija	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Keberadaan 100%	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
		- Pagar Pengaman	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Keberadaan 100%	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari
		• Penanganan Kecelakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban Kecelakaan</li> <li>• Kendaraan Kecelakaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan</li> <li>• Melakukan penderekan gratis ke pool derek (masih di dalam jalan tol)</li> </ul>	Waktu evakuasi < 20 menit saat terjadi kecelakaan Waktu penanganan penderekan < 15 menit saat terjadi kecelakaan
		• Pengamanan dan Penegakan Hukum	• Ruas Jalan Tol	Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam	Waktu pemenuhan setiap saat
6	Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan	• Ambulans	• Ruas Jalan Tol	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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kendaraan Derek</li> </ul>	Ruas Jalan Tol : <ul style="list-style-type: none"> <li>- LHR &gt;100.000 kend/hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Unit per 5 km atau minimal 1 unit jika &lt; 5 km, jika tersedia</li> <li>lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit</li> </ul>	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Derek
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- LHR ≤100.000 kend/hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Unit per 10 km atau minimal 1 unit jika &lt; 10 km, jika tersedia</li> <li>lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)</li> </ul>	Ruas Jalan Tol : <ul style="list-style-type: none"> <li>- LHR &gt;100.000 kend/hari</li> <li>- LHR ≤100.000 kend/hari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Unit per 15 km atau minimal 1 unit jika &lt; 15 km</li> <li>1 Unit per 20 km atau minimal 1 unit jika &lt; 20 km</li> </ul>	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Raya (PJR)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Patroli Jalan Tol (Operator)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Unit per 15 km atau minimal 2 unit jika &lt; 15 km</li> </ul>	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Patroli Jalan Tol (Operator)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Kendaraan Rescue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruas Jalan Tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 Unit per 50 km atau minimal 1 unit jika &lt; 50 km (dilengkapi dengan peralatan penyelamatan)</li> </ul>	Toleransi 20% panjang ruas tol + panjang ruas tol untuk setiap penambahan unit Kendaraan Rescue
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem Informasi</li> </ul>	Informasi dan Komunikasi Kondisi Lalu Lintas (Spanduk, Board, Virtual Message Sign (VMS)) <ul style="list-style-type: none"> <li>Nomor telepon info tol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50 meter sebelum akses masuk jalan tol</li> <li>Di dalam ruas jalan tol</li> <li>Pada gerbang masuk dan gerbang keluar, di dalam ruas jalan tol dan pada kartu tol/karcis tol</li> </ul>	Sistem informasi yang dipasang harus bisa terbaca dengan jelas dan tidak menyilaukan
7.	Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan</li> <li>Tanaman</li> <li>Rumput</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam rumija tol</li> <li>Kantor Operasi dan Gardu Tol</li> <li>Dalam rumija tol</li> <li>Di Rumija diluar Rumaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak Ada Sampah</li> <li>Tidak Ada Sampah, Terawat, Bersih</li> <li>Tidak Mengganggu Fungsi Jalan Tol</li> <li>Tinggi rumput &lt; 30 cm</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 7 hari Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam
8.	Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kondisi Jalan</li> <li>On/Off Ramp</li> <li>Toilet</li> <li>Parkir Kendaraan</li> <li>Penerangan</li> <li>Stasiun Pengisian Bahan Bakar</li> <li>Bengkel Umum</li> <li>Tempat Makan dan Minum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seluruh Permukaan Jalan di Tempat Istirahat</li> <li>Permukaan Jalan di Jalur Masuk dan Keluar Tempat Istirahat</li> <li>Fungsi dan Manfaat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah</li> <li>Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah</li> <li>Berfungsi 100%, Bersih, Gratis</li> <li>Berfungsi 100%, Teratur, Bersih, Gratis</li> <li>Berfungsi 100%</li> <li>Berfungsi 100%</li> <li>Berfungsi 100%</li> <li>Berfungsi 100%</li> </ul>	Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Waktu toleransi pemenuhan 2x24 jam Jalan dan Perparkiran hanya diperuntukkan bagi pengguna jalan tol Mengacu kepada standar PJU Mengacu kepada ketentuan ESDM Bengkel harus memiliki ijin usaha Wajib memberikan informasi harga makanan dan minuman yang dijual

MENTERI PEKERJAAN UMUM  
REPUBLIC INDONESIA,

ttd.

DJOKO KIRMANTO

