

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					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Kondisi Jalan Tol	• Perkerasan Jalur Utama								
		- Kekesatan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• > 0,33 mm (0,33 mm untuk setiap lajur tidak rata-rata)	Puslitbang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	• 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. • Permukaan Perkerasan diukur dalam kondisi terburuk (basah) dengan menyemprotkan air dari kendaraan penarik.	Mu-Meter	Tiap Tahun	100%	Keselamatan
		- Ketidakrataan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	Perkerasan Kaku atau Perkerasan Lentur : IRI ≤ 4 m/km (4 m/km untuk setiap lajur tidak rata-rata)	Puslitbang Jalan dan Jembatan Balitbang Kementerian Pekerjaan Umum	Cara Kerja Alat Ukur NAASRA : • 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 dipindahkan ke alat pengukur melalui kabel • 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 Ketidakrataan yang didapat dari alat ukur NAASRA dikonversi dalam nilai IRI IRI = 0,044672 NAASRA + 1,37298 (dalam m/km)	NAASRA Rough meter atau sejenis	Tiap Tahun	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Operator dan atau BPJT	Pengamatan pothole dilakukan secara visual pada masing-masing lajur kedua jalur utama dan ramp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		- Rutting	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Rutting 100%	Operator dan atau oleh Puslitbang 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 sbb : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambalan	Gyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Puslitbang Prasarana Transportasi, Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	PO PULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Operator dan atau oleh Puslitbang 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 sbb : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambalan	Gyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Puslitbang 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 BPJT	Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Endapan	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan
		- Penampang Saluran	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Drainase terhadap kondisi Penampang Saluran	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran dan Keselamatan
		• Median								
		- Kerb	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Kerb	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keamanan dan Keselamatan
		- MCB (Median Concrete Barrier)	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi MCB	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keamanan dan Keselamatan
		- Guard Rail	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Guard Rail	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keamanan dan Keselamatan
		- Wire Rope	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Median terhadap kondisi Wire Rope	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keamanan dan Keselamatan
		• Bahu Jalan								
		- Tidak ada lubang	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Pengamatan pothole dilakukan secara visual pada masing-masing lajur kedua jalur utama dan ramp dengan menggunakan kendaraan pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		- Retak	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Tidak ada Retak 100%	Operator dan atau oleh Puslitbang 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 sbb : - Kemiringan / Slope ; dipergunakan untuk menghitung Variansi Kemiringan/SV - Kedalaman Alur/Rut Depth - Luasan Retak dan Tambalan	Gyroscope, pavement camera atau sistem yang terintegrasi	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap setiap 6 bulan Puslitbang Jalan dan Jembatan Balitbang, Kementerian Pekerjaan Umum	100%	Kenyamanan dan Keselamatan
		• 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	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Bahu Jalan terhadap kondisi <i>Rounding</i>	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau oleh BPJT Setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
2	Kecepatan Tempuh Rata-rata	• Kecepatan Tempuh Rata - rata Kondisi	• Dalam Kota	• ≥ 40 km/jam	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Tempuh	Kendaraan, Stopwatch	Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
			• Luar Kota	• ≥ 60 km/jam	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Tempuh	Kendaraan, Stopwatch	Setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
3	Aksesibilitas	• Kecepatan Transaksi Rata-rata	• Gerbang Tol sistem terbuka	• Maksimal 6 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
			• Gerbang Tol sistem tertutup :							
			- Gardu masuk	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	PO PULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
			- Gardu keluar	• Maksimal 9 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
			• GTO - Gardu Tol Ambil Kartu	• Maksimal 4 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
			- Gardu Tol Transaksi	• Maksimal 5 detik setiap kendaraan	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Waktu Transaksi	Stopwatch, papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Gardu = 80% atau ≤ 5 Gardu = 100%	Kelancaran
		• Jumlah Antrian Kendaraan	• Gardu Tol	• Maksimal 10 kendaraan per-Gardu dalam kondisi normal	Operator dan atau oleh BPJT	Survei Jumlah Antrian Kendaraan	Papan survei, alat tulis	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
4	Mobilitas	Kecepatan • Penanganan Hambatan Lalu Lintas	• Wilayah Pengamatan/Observasi Patroli	• 30 menit per siklus pengamatan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
			• Mulai Informasi diterima Sampai ke Tempat Kejadian	• Maksimal 30 menit setiap Unit Layanan yang diperlukan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
			• Penanganan Kendaraan Mogok							
			- Jalan Tol Dalam Kota	Melakukan penderekan ke bengkel terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
			- Jalan Tol Luar Kota	Melakukan penderekan ke gerbang tol terdekat dengan menggunakan derek resmi dan gratis	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
		Kecepatan • Penanganan Patroli Jalan Raya	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Penanganan dan Penindakan terhadap Hambatan Lalu Lintas	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
				• Menindak Kendaraan yang Berjalan Tidak Sesuai Aturan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
		Kecepatan • Penanganan Kendaraan Derek	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Sampai di tempat kejadian ≤ 30 menit	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	≥ 5 Kendaraan= 80% atau ≤ 5 Kendaraan= 100%	Kelancaran
5	Keselamatan	• Petunjuk Jalan :								
		- Perambuan	Kelengkapan dan Kejelasan • Perintah dan Larangan serta Petunjuk	• Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %	Operator dan atau oleh BPJT	Pengukuran Kelengkapan perambuan dilakukan secara visual	Visual dan Reflectometer	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		- Marka Jalan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Jumlah 100% dan Reflektifitas ≥ 80 %	Operator dan atau oleh BPJT	• Pengukuran Kondisi Marka Jalan dilakukan secara visual • Pengukuran refletifitas dilakukan dengan alat retro reflectometer lengkap dengan asesoris dan baterai, pelaksanaan pengujian dilakukan dengan kondisi kepadatan lalu lintas terendah, berbeda untuk tiap ruas jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang fajar	Visual dan Reflectometer	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	Jumlah 100% dan Refleksitas > 80%	Keselamatan dan Kelancaran

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		- 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 %	Operator dan atau oleh BPJT	• Pengukuran Kondisi Post Guide /Reflector dilakukan secara visual • Pengukuran reflektifitas dilakukan dengan alat retro reflectometer lengkap dengan asesoris dan baterai, pelaksanaan pengujian dilakukan dengan kondisi kepadatan lalu lintas terendah, berbeda untuk tiap ruas jalan tol, namun umumnya pada malam hingga menjelang fajar	Visual dan Reflectometer	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	Jumlah 100% dan Reflektivitas > 80%	Keselamatan dan Kelancaran
		- Patok Kilometer	• Per 1 Kilometer	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Patok Kilometer	Visual	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		- Patok Hektometer	• Per 200 Meter	• Fungsi dan Manfaat 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Patok Hektometer	Visual	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		• Fasilitas lainnya :								
		- Penerangan Jalan Umum (PJU) Wilayah Perkotaan	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Lampu Menyala 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi PJU	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		- Anti Silau	• Segmen Terpasang	• Keberadaan 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Anti Silau	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		- Pagar Rumija	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Keberadaan 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Pagar Rumija	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Keselamatan dan Kelancaran
		- Pagar Pengaman	• Seluruh Ruas Jalan Tol	• Keberadaan 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Guard Rail	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
		• Penanganan Kecelakaan	• Korban Kecelakaan	• Dievakuasi gratis ke rumah sakit rujukan	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
			• Kendaraan Kecelakaan	Melakukan penderekan gratis ke pool derek (masih di dalam jalan tol)	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
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)	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
		• Kendaraan Derek	Ruas Jalan Tol :	1 Unit per 5 km atau minimal 1 unit jika < 5 km, jika tersedia	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
			- LHR >100.000 kend/hari	• lebih dari 1 unit derek maka harus tersedia derek dengan kapasitas 25 ton minimal 1 unit						
			- LHR ≤100.000 kend/hari	1 Unit per 10 km atau minimal 1 unit jika < 10 km, jika tersedia lebih dari 1 unit derek	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	PO PULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		• Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)	Ruas Jalan Tol : - LHR >100.000 kend/hari ----- - LHR ≤100.000 kend/hari	• 1 Unit per 15 km atau minimal 1 unit jika < 15 km	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
				• 1 Unit per 20 km atau minimal 1 unit jika < 20 km						
					Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
		• Patroli Jalan Tol (Operator)	• Ruas Jalan Tol	• 1 Unit per 15 km atau minimal 2 unit jika < 15 km	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
		• Kendaraan Rescue	• Ruas Jalan Tol	1 Unit per 50 km atau minimal 1 unit jika < 50 km (dilengkapi dengan peralatan penyelamatan)	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Keselamatan
		• 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	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
			• Nomor telepon info tol	Pada gerbang masuk dan gerbang keluar, di dalam ruas jalan tol dan pada kartu tol/karcis tol	Operator dan atau oleh BPJT	Data-data Laporan dari petugas Komunikasi	Formulir Laporan	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kelancaran
7.	Lingkungan	• Kebersihan	• Dalam rumija tol	• Tidak Ada Sampah	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di seluruh lokasi ruas tol	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan
			• Kantor Operasi dan Gardu Tol	• Tidak Ada Sampah, Terawat, Bersih	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di Kantor Operasi dan Gardu Tol	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
		• Tanaman	• Dalam rumija tol	• Tidak Mengganggu Fungsi Jalan Tol	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di seluruh lokasi ruas tol	Visual	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
		• Rumput	• Di Rumija diluar Rumaja	• Tinggi rumput < 30 cm	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di seluruh lokasi ruas tol	Visual	Setiap 3 bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
8.	Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)	• Kondisi Jalan	• Seluruh Permukaan Jalan di Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Operator dan atau oleh BPJT	Pengamatan pothole, retak dan pecah dilakukan pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan dan Kelancaran
		• On/Off Ramp	Permukaan Jalan di Jalur • Masuk dan Keluar Tempat Istirahat	• Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Operator dan atau oleh BPJT	Pengamatan pothole, retak dan pecah dilakukan pada siang hari	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan dan Kelancaran
		• Toilet	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100% , Bersih, Gratis	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di Toilet	Visual	Setiap hari oleh Operator dan atau setiap pemeriksaan lapangan oleh BPJT	100%	Kenyamanan
		• Parkir Kendaraan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100% , Teratur, Bersih, Gratis	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi Parkir Kendaraan	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
				• Dilarang Parkir di On/Off Ramp	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi On/Off Ramp Tempat Istirahat	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan dan Kelancaran
		• Penerangan	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Penerangan	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan

No	SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			TATA CARA / METODE PENGUKURAN					SASARAN KEPADA PENGGUNA JALAN TOL
		INDIKATOR	CAKUPAN/LINGKUP	TOLOK UKUR	YANG MELAKUKAN PENGAMATAN/PENGUKURAN	CARA PENGAMATAN/PENGUKURAN	ALAT YANG DIGUNAKAN	WAKTU PENGUKURAN /JADWAL /FREKUENSI	POPULASI PENCAPAIAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		• Stasiun Pengisian Bahan Bakar	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Stasiun Pengisian Bahan Bakar	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
		• Bengkel Umum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Bengkel Umum	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan
		• Tempat Makan dan Minum	• Fungsi dan Manfaat	• Berfungsi 100%	Operator dan atau oleh BPJT	Survey di lokasi terhadap kondisi Tempat Makan dan Minum	Visual	Setiap bulan oleh Operator dan atau oleh BPJT setiap 6 bulan	100%	Kenyamanan

MENTERI PEKERJAAN UMUM
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

DJOKO KIRMANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
Kepala Biro Hukum,

Siti Martini
NIP. 195803311984122001

