

Improvement Pelayanan Pengusahaan Jalan Tol

Jalan Tol, sesuai Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Guna mengukur pencapaian penyelenggaraan jalan tol, ditetapkan standar pelayanan minimum (SPM), mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas dan keselamatan.

PP 15 Tahun 2005 tentang Jalan Tol, menegaskan adanya evaluasi dan penyesuaian tarif tol setiap 2 (dua) tahun sekali berdasarkan tarif lama yang disesuaikan dengan pengaruh inflasi sesuai formula Tarif baru = tarif lama (1 + inflasi), guna menjaga kesinambungan penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan.

Sebagai pertanggungjawaban publik, Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) memenuhi komitmen perbaikan atau *improvement* pelayanan.

1. PT Jasa Marga (Persero) Tbk,

Sampai saat ini, Jasa Marga telah mengelola dan mengoperasikan jalan tol di Indonesia sepanjang 645 km dan menguasai pangsa pasar sebesar 73%. Untuk mengembangkan usahanya, Jasa Marga juga sedang membangun 9 proyek tol baru yang tersebar di Pulau Jawa dan Bali dengan panjang total ± 211 km.

Salah satu bentuk komitmen Jasa Marga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah dengan mengimplementasikan e-Toll Card di berbagai ruas jalan tol Jasa Marga. Tingkat penggunaan e-Toll Card secara nasional meningkat, terlihat pada tahun 2012 pemakaian e-Toll Card adalah sebesar 9,25 % dari total transaksi dibandingkan tahun 2011 sebesar 5,17% dari total transaksi. Bahkan, pada gerbang tol yang berada di sekitar wilayah pemukiman, penggunaan e-Toll Card telah mencapai

lebih dari 20% dari total transaksi pada gerbang-gerbang tersebut. Jasa Marga juga memperkenalkan teknologi baru e-Toll Pass yaitu transaksi tol tanpa henti yang memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran tol tanpa harus membuka kaca bagi pengguna jalan tol.

Bentuk peningkatan pelayanan lainnya adalah melakukan penambahan lajur di Jalan Tol Jagorawi Ruas Cibinong-Sentul Selatan dari 3 lajur menjadi 4 lajur untuk masing-masing lajur. Jalan Tol Purbaleunyi Pasteur ke Kopo yang sebelumnya 2 lajur menjadi 3 lajur, dan Jalan Tol Belmera (pelebaran Gerbang Tol di Jalan Tol Belmera).

2. CMNP - PT Citra Marga Nusaphala Persada Tbk

Sesuai komitmennya sebagai penyelenggara jalan tol yang berkualitas, CMNP secara komprehensif melakukan berbagai upaya untuk memastikan keandalan struktur jalan tol. Wiyoto Wiyono MSc diantaranya melalui perbaikan struktur pada lantai jembatan dengan metode *steel plate bounding*. Untuk menjamin kualitas jalan yang dapat memberi kenyamanan berkendara, dilakukan pula peremajaan perkerasan aspal secara periodik melalui *scrapping & filling asphalt*.

Optimalisasi pelayanan informasi melalui penambahan 1 unit *Variable Message Sign* (VMS) sehingga menjadi 5 buah VMS yang terpasang di lokasi-lokasi strategis, sangat membantu pemakai jalan untuk mendapatkan informasi kondisi lalu-lintas jalan tol secara *real time*. Pemakai jalan juga dapat mengakses informasi melalui siaran Radio El-Shinta 90.0 FM, media sosial twitter @senkomcnp, www.citramarga.com atau melalui *hotline service* 021-6518350.

Untuk mempercepat mobilitas petugas pelayanan tol, CMNP telah melakukan peremajaan mobil operasional yaitu

6 unit mobil Petugas Patroli, 7 unit mobil Polisi Jalan Raya, 2 unit mobil Petugas Pengamanan Tol dan 1 unit mobil Petugas Reaksi Cepat. Sementara untuk meningkatkan rasa aman pemakai jalan, CMNP telah mengoptimalkan fungsi Kamtibmas melalui kerjasama dengan Resmob dan Intelkam Polda Metro Jaya, disamping penyediaan sarana keamanan berupa peninggian dan penyekatan pagar pada wilayah-wilayah rawan Kamtibmas.

3. MMS - PT Marga Mandalaasakti

PT Marga Mandalaasakti selaku operator di ruas tol Tangerang-Merak selalu berupaya untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan yang diwujudkan antara lain melalui peningkatan kualitas, kapasitas dan fasilitas jalan serta layanan transaksi maupun lalu lintas. Rekonstruksi jalan secara menyeluruh dimana 30 km menggunakan metode *Continuous Reinforced Concrete Pavement* yang pertama di Indonesia dan penambahan lajur mulai Bitung sampai Balara Barat sepanjang 13 km.

Pemasangan *wirerope* dan *guardrail* di sepanjang median, *rumble dot*, *warning lamp* dan *lampu penerangan jalan* serta *kamera-pantau-di-lokasi-lokasi-rawan-kecelakaan* merupakan upaya preventif dalam meningkatkan keselamatan.

Lajur dan gardu transaksi juga mengalami penambahan serta perubahan desain baik sistem maupun tampilan sehingga layanan transaksi dapat lebih cepat.

Informasi yang cepat dan akurat sangat penting bagi pengguna jalan dan dapat dipantau melalui *Variable Message Sign* (VMS) dan Bebas Pulsa 0-8001-77-78-79, SMS 0818-0808-5500, *mobile VMS* serta *hotline service* 24 jam (*Call Center*) MMS di nomor telepon 0254-20 78 78, Twitter @tol_mms,

Disamping itu tersedia juga fasilitas patroli, derek, *rescue* dan *ambulance* yang selalu siaga untuk membantu pengguna jalan.

4. PT BSDToll - PT Bintaro Serpong Damai

Sebagai komitmen dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jalan tol, BSDToll melakukan perbaikan jalan secara rutin, meliputi rekonstruksi jalan, *sealant*, *patching*, sepanjang tahun 2012-2013.

Terkait penanggulangan genangan di KM 8+700, BSDToll menambah jumlah pompa dan genset, untuk membantu menanggulangi genangan air di musim hujan, termasuk membuat penampungan air sementara (*long storage/lockpond*) dan normalisasi saluran di sekitar lokasi genangan.

BSDToll juga melakukan *overlay* secara keseluruhan pada dua arah, sedangkan perbaikan PJU terus dilakukan untuk menjaga penerangan di malam hari. Adapun pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM), menyangkut pagar rumaja, marka, rambu dan pengamanan dilakukan secara rutin.

Sebagai upaya memudahkan akses masyarakat pengguna Jalan Tol BSD, dilakukan penambahan gardu transaksi, pelebaran jembatan Pondok Aren, maupun perbaikan drainase di sepanjang ruang tol BSD. Untuk memperluas transaksi BSDToll sedang melakukan peremajaan peralatan tol dan rencana akan memasang alat E-Toll Card di gerbang Pondok Aren.

5. BMN - PT Bosowa Marga Nusantara

Untuk peningkatan pelayanan, mulai dari kualitas jalan, fasilitas keselamatan, keamanan dan kenyamanan di ruas tol Makassar Seksi I dan II, PT. Bosowa Marga Nusantara memperbaiki kondisi permukaan jalan dengan melakukan *Scrapping Filling*. Pembangunan *Retaining Wall*, untuk mencegah longsor

