

TINGKATKAN DULU PELAYANAN SEBELUM NAIKKAN TARIF TOL

Dua tahun sekali tarif jalan tol naik, sudah biasa. Masyarakat pun sudah mengetahui karena undang – undang nya menyebutkan demikian. Begitu pun rencana kenaikan tarif 11 ruas jalan tol tahun ini karena memang sudah waktunya naik.

Yang belum banyak diketahui masyarakat adalah bagaimana tingkat pelayanan kepada konsumen sebelum tarif dinaikkan. Apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) atau belum.

Jika belum sesuai dengan SPM, maka tarif jalan tol belum layak dinaikkan meski sudah melampaui periodik waktu kenaikan, dua tahun sekali.

Kondisi semacam ini harus diketahui publik sehingga tidak terkesan kenaikan dilakukan sepihak oleh pemerintah dan PT Jasa Marga, sebagai pengelola jalan tol.

Di sisi lain informasi mengenai pelayanan ini perlu dipublikasikan karena menjadi hak setiap konsumen. Pemerintah dan PT Jasa Marga harus mampu menunjukkan kepada masyarakat bahwa kenaikan tarif tol juga disertai dengan keuntungan tambahan kepada pengguna jalan, yaitu peningkatan pelayanan.

Artinya keuntungan apa yang didapat konsumen setelah adanya kenaikan tarif tol. Bagi pengelola jalan tol sudah jelas, menurut informasi, jika tarif 11 jalan tol dinaikkan, PT Jasa Marga akan memperoleh pendapatan tahun ini sekitar Rp6 triliun.

Membagi keuntungan kepada konsumen semacam ini wajar saja karena merupakan bentuk keadilan bagi konsumen setelah menerima kenaikan harga dan menambah pengeluaran.

Jadi wajar saja kalau konsumen menuntut haknya untuk menerima pelayanan lebih baik setelah adanya kenaikan. Sayangnya, aturan soal standar pelayanan tidak memiliki perspektif konsumen. Soal antrean di loket pembayaran misalnya, sepuluh tahun lalu berbeda dengan kondisi sekarang. Dulu mungkin masih sesuai jika hanya mengacu kepada berapa lama waktu transaksi. Sekarang, bukan sebatas kecepatan saat transaksi, tetapi harus diperhitungkan juga berapa waktu ideal kendaraan mengantre sebelum bertransaksi di gerbang tol. Artinya perlu diatur jumlah antrean maksimum mobil di gerbang tol. Misalnya, jumlah antrean mobil di belakang gerbang tol maksimal 15 kendaraan sehingga waktu mengantre pembayaran tidak terlalu lama. Tetapi yang terjadi sekarang, terutama di saat jam sibuk, lebih dari 1 kilometer sebelum gerbang tol kendaraan sudah mengantre.

Kalau kemacetan di jalan tol sudah lazim terjadi hampir setiap hari, lantas bagian mana pelayanan yang harus diperbaiki? (*)