

INFO | TOL TANGERANG - MERAK

PT MMS Komitmen Untuk Terus Perbaiki Layanan Jalan Tol Tangerang-Merak

Layanan prima dan kepuasan bagi pelanggan merupakan kunci dalam memenangkan bisnis, tak terkecuali di bisnis jasa jalan tol. Komitmen terhadap kepuasan pelanggan ini, selalu dipegang PT Marga Mandalaskati (PT MMS) selaku pengelola atau operator jalan tol Tangerang-Merak. Wujud dari komitmen itu, jalan tol Tangerang-Merak, terus mengalami perbaikan mutu dan performance.

Kinginan para pelanggan juga selalu direspons oleh PT MMS. Paling baru, pembenahan dilakukan meliputi pelebaran lajur jalan tol tersebut. Penambahan lajur sendiri mulai dari KM 31.550 Cikupa hingga KM 38.750 Balaraja Barat dari semula dua lajur menjadi tiga lajur pada masing-masing arah. Sesuai standar lebar lajur tambahan 3,6 meter.

Menurut Manajer Pelayanan Lalu Lintas PT Marga Mandalaskati, Rahmatullah, perbaikan demi perbaikan ini dilakukan sebagai bagian pemenuhan kepuasan pelanggan sekaligus memberi bukti bahwa perbaikan infrastruktur jalan tol oleh PT MMS terus dilakukan tanpa henti. Penambahan lajur juga merespon makin meningkatnya volume kendaraan. Saat ini peningkatan volume kendaraan di ruas tol Tangerang-Merak cukup tinggi lebih dari 90 ribu kendaraan.

"Pada prinsipnya, proyek pelebaran lajur senilai Rp400 miliar ini dilakukan untuk mengoptimalkan layanan secara umum kepada masyarakat, pelanggan, pengguna jalan tol," tegas Rahmatullah.

Dia memutarakan, proyek ini dikerjakan sebagai pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM), sesuai dengan Permen PU 392/2005. Dalam SPM, ruas jalan tol Tangerang-Merak sebenarnya



tergolong rapat. Buktinya, dalam hal rest area, jalan tol Tangerang-Merak kini sudah memiliki empat lokasi.

"Untuk pengguna tol ke arah Jakarta, dapat rehat sejenak di kilometer 68 dan 45, sementara pemakai jalan tol ke arah Merak, dapat beristirahat di kilometer 42 dan 68," tambah Rahmatullah.

Dengan penambahan lajur sekaligus perbaikan jalan, ia yakin kualitas jalan tol Tangerang-Merak sangat layak pakai dan bisa dilalui beragam kendaraan. Selain untuk memenuhi SPM, perbaikan demi perbaikan yang dilakukan diharapkan dapat memperluas lalu lintas kendaraan dan mobilitas barang serta orang, terutama di wilayah Provinsi Banten dan sekitarnya.

Kepala Bagian Aspirasi dan Informasi Publik, Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten Epi Rustam mengapresiasi langkah PT MMS menambah lajur jalan tol. Menurut Epi, saat ini tol Tangerang-Merak sudah sangat padat sehingga memang sudah waktunya menjadi tiga lajur. "Kalau melihat aspek kepadatan lalu lintas, memang sudah harus ada penambahan lajur terutama Cikupa-Balaraja yang sudah sangat padat. Langkah PT MMS menambah lajur tentu sudah tepat," ujar Epi.

PT MMS sendiri selama proyek penambahan lajur, sukses melakukan rekayasa lalu lintas. Diantaranya mengotomatiskan pembagian lajur di median jalan sebelum proyek penambahan lajur dilaksanakan.

Sedikit kilas balik, sejak 2008 silam, berbagai perbaikan telah dilakukan oleh PT MMS di jalan tol Tangerang-Merak. Ambil contoh berbagai fasilitas pendukung sarana di jalan tol sudah sangat memadai antara lain tersedia fasilitas kendaraan derek, kendaraan ambulance, kendaraan rescue, hingga kendaraan patroli jalan raya. Semua disiapkan demi terwujudnya kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan.

Dari sisi informasi pengguna jalan, sudah dipasang 2 unit Variable Message Sign (VMS) untuk memberi informasi terkini lalu lintas di jalan tol. Tak hanya itu saja, layanan informasi selalu siaga 24 jam. Dari sisi perawatan jalan, MMS juga menerapkan teknologi terbaru yakni dengan melapisi beton setebal 23 cm di atas jalan yang rusak.

Pada tahun lalu, PT MMS merampungkan proses rekonstruksi jalan tol dengan pengaspalan ulang sepanjang 71,7 kilometer, baik di jalur utama (sepanjang 53,27 kilometer) maupun di jalan masuk (sepanjang 18,43 kilometer).

Rahmatullah menjelaskan, supaya jalan tol tetap dalam kondisi prima, perawatan juga dilakukan secara terintegrasi melalui Maintenance Management System untuk memonitor kondisi jalan tol Tangerang-Merak.

"Dalam rangka menjaga kondisi jalan, kami memiliki sistem, seperti bagaimana mengelola drainase. Kami identifikasi di mana saja lokasi-lokasi yang kira-kira membutuhkan perawatan, kita kelola agar kondisi jalan

tetap prima," tegasnya.

Ini menambahkan, keberadaan jalan tol Tangerang-Merak selama ini sudah terbukti menjadi salah satu pendukung utama pertumbuhan ekonomi. Tidak hanya Banten, namun juga mendorong ekonomi pulau Sumatera dan Jawa karena mampu melancarkan arus barang dan jasa yang tentu saja menyerap tenaga kerja sangat besar. Berkat jalan Tangerang-Merak juga, pengembangan wilayah di dua pulau makin terpacu.

"Dari sisi pertumbuhan ekonomi dengan penambahan fasilitas jalan tol, salah satunya penambahan lajur, terbukti juga diringi pertumbuhan lalu lintas cukup baik. Hingga kami melihat bahwa penambahan lajur ini sangat membantu perekonomian wilayah Banten dan perekonomian sekitar," tandasnya.

Oleh karena itu, PT MMS komitmen selain memberi kepuasan pelanggan pengguna jalan tol, perbaikan jalan penambahan lajur juga akan melancarkan arus barang jasa. Efek lanjutan yang diharapkan, imbuh Rahmatullah, tentu saja mendorong pertumbuhan ekonomi di Provinsi Banten secara umum yang kini dipatok 6,3-7 persen.

Senada dengan Rahmatullah, Epi melihat bahwa kemajuan ekonomi daerah akan selalu didorong oleh kelancaran arus barang dan jasa. Jalan tol merupakan salah satu faktor penting itu. Epi yakin penambahan lajur yang dilakukan PT MMS akan memiliki dampak positif bagi kenaikan kunjungan wisatawan ke provinsi Banten. *Adi*