

## INTISARI

Jalan tol memang menjadi salah satu jalan alternatif, namun tidak sedikit pengguna jalan tol yang mengeluhkan keadaan jalan tol yang tidak berfungsi secara maksimal sehingga diperlukan suatu standar yang harus dicapai oleh pihak penyelenggara jalan tol dalam menjaga kualitas pelayanannya. Peraturan Menteri No 16/PRT/M/2014 Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi pemenuhan SPM Jalan Tol Jakarta – Tangerang Tahun 2022, mengidentifikasi kerusakan pada Jalan Tol Jakarta – Tangerang, memberikan rekomendasi terkait kinerja pemeliharaan Jalan Tol Jakarta – Tangerang pada waktu mendatang.

Substansi yang selalu dapat dipenuhi di tahun 2022 yaitu Kecepatan Tempuh Rata-Rata, Aksesibilitas, Mobilitas, Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan, dan Lingkungan. Substansi yang tidak memenuhi sesuai yaitu Kondisi Jalan Tol, Keselamatan, Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)”. Keadaan kerusakan pada Jalan Tol Jakarta – Tangerang rata-rata semua substansi pelayanan sudah dilakukan perbaikan. Rekomendasi pemeliharaan Jalan Tol Jakarta – Tangerang yaitu pada perkerasan jalan menggunakan aspal modifikasi, meningkatkan sistem drainase, menggunakan sumber energi terbarukan, memperbanyak inspeksi jalan, meningkatkan waktu tanggap.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal (SPM), Kerusakan Jalan, Rekomendasi Pemeliharaan Jalan Tol.

## ***ABSTRACT***

*The toll road is indeed one of the alternative routes, but there are many toll road users who complain about the suboptimal condition of the toll road, so a standard that must be achieved by the toll road operator in maintaining its service quality is needed. Ministerial Regulation No. 16/PRT/M/2014 on Minimum Service Standards (SPM) is the benchmark that must be met in the implementation of toll road management. The purpose of this research is to evaluate the fulfillment of the SPM for the Jakarta - Tangerang Toll Road in 2022, identify damages on the Jakarta - Tangerang Toll Road, and provide recommendations regarding the maintenance performance of the Jakarta - Tangerang Toll Road in the future.*

*The substances that were consistently met in 2022 were Average Travel Speed, Accessibility, Mobility, Emergency and Rescue Units and Service Assistance, and Environment. The substances that were not met according to the standards were Toll Road Condition, Safety, Rest Areas (TI), and Rest and Service Areas (TIP). The overall condition of the Jakarta - Tangerang Toll Road has seen improvements in all service-related substances. Recommendations for the maintenance of the Jakarta - Tangerang Toll Road include using modified asphalt for road surfaces, improving drainage systems, using renewable energy sources, increasing road inspections, and improving response times.*

*Keywords: Minimum Service Standards (SPM), Road Damage, Toll Road Maintenance Recommendations.*