

# MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGEVALUASI FASILITAS TEMPAT PERISTIRAHATAN TIPE A DI JALAN TOL CIPALI

Ni Luh Shinta Putu Eka Setyarini<sup>1</sup>, Baowady Daniel<sup>2</sup>, Diandra Naufal Bassith<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara  
Surel: niluhs@ft.untar.ac.id

<sup>2</sup> Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara  
Surel: baowady.325160111@stu.untar.ac.id

<sup>3</sup> Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara  
Surel: diandra.325170101@stu.untar.ac.id

## ABSTRACT

*The length of the journey on the Cipali Toll Road can make the driver feel bored. Driving a vehicle in a saturated state can endanger yourself and others. The presence of resting places KM 102 (direction Cirebon) Cipali Toll Road can help drivers and passengers to meet their personal needs. The problem raised is how the manager serves visitors to meet their needs. Minimum Service Standards (SPM) are guidelines that regulate the standards of resting place services. Guidelines that regulate the service standards of a resting place must be met. These standards are in the form of availability of facilities, facility capacity, completeness of facilities, etc. The more drivers who need a place to rest due to the congested roads, the manager must balance this need with the provision of facilities. The number and completeness of the facilities must also be considered in order to meet expectations so that visitors can feel comfortable and safe resting at the resting place of KM 102 (direction Cirebon).*

**Keywords:** Resting place; Facilities; Meeting Needs; SPM.

## ABSTRAK

Panjangnya perjalanan dan monotonnya situasi lingkungan pada jalan Tol Cipali dapat membuat pengemudi merasa jenuh. Mengemudikan kendaraan dalam keadaan jenuh dapat membahayakan diri sendiri maupun orang lain. Hadirnya tempat peristirahatan di KM 102 (arah Cirebon) Tol Cipali dapat membantu pengemudi dan penumpang untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana pengelola dapat melayani pengunjung untuk memenuhi kebutuhan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah pedoman yang mengatur standar dari pelayanan tempat peristirahatan. Pedoman yang mengatur standar pelayanan dari suatu tempat peristirahatan haruslah terpenuhi. Standar tersebut berupa ketersediaan fasilitas, kapasitas fasilitas, kelengkapan fasilitas dll. Semakin banyaknya pengemudi yang membutuhkan tempat untuk beristirahat akibat dari padatnnya jalan maka pengelola harus mengimbangi kebutuhan tersebut dengan penyediaan fasilitas yang mencukupi. Jumlah dan kelengkapan fasilitas juga harus diperhatikan untuk dapat memenuhi harapan sehingga para pengunjung dapat merasa nyaman dan aman beristirahat di tempat peristirahatan KM 102 (arah Cirebon).

**Kata Kunci:** Tempat Peristirahatan; Fasilitas; Memenuhi Kebutuhan; SPM.

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Jumlah populasi penduduk yang terus meningkat dari waktu ke waktu telah memberikan kontribusi terhadap meningkatnya mobilitas orang, barang dan jasa, yang dapat dilihat dari pergerakan transportasi antar kota yang terus bertambah (Setyarini, et al., 2019). Jalan tol Cipali merupakan ruas jalan yang dibuat untuk mengurangi kepadatan jalan arteri antar Provinsi yang menghubungkan Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan kota Cirebon dan sekitarnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 tentang jalan tol. Menurut Peraturan Menteri PUPR Nomor 10 /PRT/M/2014, tentang Tempat Istirahat dan Pelayanan Pada Jalan Tol maka ruas jalan tol Cipali dengan panjang 116 km diharuskan adanya tempat peristirahatan untuk beristirahat sementara bagi pengemudi dan penumpang. Bahwa pada jalan tol harus tersedia tempat istirahat dan pelayanan untuk kepentingan pengguna jalan tol paling sedikit 1 untuk setiap jarak 50 kilometer untuk setiap ruas dan jurusan. *Rest area* penting dalam memberikan kesempatan

beristirahat, letaknya berada di luar area pembatas jalan yang dilengkapi dengan prasarana penunjang bagi pengendara dan kendaraan (Hartopo, 2006).

Tempat peristirahatan sudah pasti harus memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jalan tol. Rasa aman dan nyaman dapat dirasakan apabila fasilitas di tempat peristirahatan sudah memenuhi kebutuhan pengguna jalan tol (Setyarini, et al., 2019). Disamping fasilitas tempat peristirahatan, aspek transportasi seperti akses keluar – masuk yang mudah, kapasitas parkir mencukupi jumlah pengunjung yang datang, dan kondisi perkerasan jalan yang layak (Setyarini & Linggasari, 2019). Berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 10/PRT/M/2014, tentang Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) pada jalan tol disebutkan ada 3 tipe *Rest Area*, yaitu tipe A, tipe B, dan tipe C.

Menurut pedoman Standar Pelayanan Minimum (SPM) No. 16/PRT/M/2014 tentang *Rest Area*, tipe A sudah memiliki fasilitas yang lengkap untuk beristirahat saat menempuh perjalanan jauh. *Rest Area* tol Cipali tipe A juga dilengkapi fasilitas umum seperti area parkir, masjid, minimarket, toilet umum, pujasera atau tempat makan, hingga ATM, bengkel dan telepon umum. Tipe B sudah memiliki fasilitas yang lengkap untuk beristirahat saat menempuh perjalanan jauh. seperti area parkir, musala, minimarket, toilet umum, pujasera atau tempat makan, hingga ATM dan telepon umum. Sedangkan *Rest Area* tipe C hanya merupakan tempat pemberhentian darurat apabila kondisi jalan tol sangat padat.

Tabel 1. Fasilitas tempat peristirahatan sesuai SPM

Sumber: Pedoman Standar Pelayanan Minimum (SPM) No. 16/PRT/M/2014, tentang *Rest Area*

No	Tipe A	Tipe B
1	Lahan parkir untuk 100 kendaraan	Tempat parkir sekurang-kurangnya 25 kendaraan
2	Ruang istirahat	-
3	Peturasan	Peturasan
4	Mushola	Mushola
5	Restoran	Kedai
6	Stasiun pengisian bahan bakar umum	-
7	Bengkel	-
8	Toko kecil	-
9	Sarana informasi	Sarana informasi
10	Telepon umum	Telepon umum

Menurut Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, jumlah *Rest Area* di Cipali diharapkan *Rest Area* ada di setiap 20 km di Tol Cipali. Tempat istirahat yang ada di Tol Cipali memang masih kurang, karena tol itu justru merupakan titik lelah pengemudi dari arah timur (Sumadi, 2018). Perjalanan dari Cikampek, Karawang, lalu Cikopo Purwakarta, Palimanan Cirebon hingga wilayah Majalengka, merupakan jarak yang jauh. Sedangkan *Rest Area* di ruas Tol Cipali masih terbatas (Truno, 2019). Maka dari itu perlu ada manajemen yang baik dalam pengelolaan tempat peristirahatan, terutama di musim puncak arus mudik dan balik Lebaran yang selalu padat dan menimbulkan kemacetan (Basuki, 2019).

*Rest Area* merupakan kebutuhan bagi para pengguna jalan tol, oleh karena itu harus memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman, maka pihak pengelola harus memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No.

16/PRT/M/2014, untuk fasilitas dan dalam mengelola *Rest Area*. Disamping fasilitas *Rest Area*, aspek transportasi seperti akses keluar – masuk yang mudah, kapasitas parkir mencukupi jumlah pengunjung yang datang, dan kondisi perkerasan jalan yang layak.

Berdasarkan penjelasan pada pendahuluan beberapa permasalahan yang dicermati pada PKM ini antara lain:

1. Semakin banyaknya populasi pengguna jalan tol Cipali, sehingga dibutuhkan tempat *Rest Area* yang memadai.
2. Peningkatan pengunjung di *Rest Area* saat akhir pekan, lebaran ataupun saat tanggal merah dan liburan Panjang anak sekolah serta akhir tahun, sehingga menimbulkan kesulitan mencari lahan parkir.
3. Jalan akses keluar masuk tempat peristirahatan yang efisien, sirkulasi di dalam *Rest Area* tidak ada hambatan dengan rambu dan marka terlihat jelas dalam kondisi yang baik, lahan parkir yang mencukupi, dan jalan didalam *Rest Area* yang tidak rusak dapat memudahkan pengguna tempat peristirahatan.
4. Mengidentifikasi apakah fasilitas *Rest Area* tersebut sudah sesuai Standar Pelayanan Minimum Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16/PRT/M/2014.
5. Membandingkan fasilitas, aspek transportasi, kepuasan pengguna dan jam puncak di *Rest Area* kelas B tol Cipali KM 101(arah Jakarta) dan KM 102 (arah Cirebon).
6. Dari hasil engevaluasi tingkat kepuasan para pengguna *Rest Area* terhadap fasilitas yang terdapat pada *Rest Area* berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16/PRT/M/2014 (SPM), diberikan rekomendasi untuk penanganan perbaikan yang harus dilaksanakan.

### ***Rest Area***

*Rest Area* adalah tempat istirahat sejenak saat Anda sedang dalam perjalanan jauh. Di Indonesia sendiri, *Rest Area* umumnya berada di jalan tol maupun jalan nasional. Beberapa jalan arteri primer pun kadang memiliki fasilitas *Rest Area* berupa tempat makan dengan area parkir luas. Jalan tol Trans Jawa sebagai jaringan jalan tol terbesar di Indonesia tentu memiliki fasilitas *Rest Area* tersebut.

### **Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Rest Area***

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16/PRT/M/2014, untuk fasilitas dan dalam mengelola *Rest Area*. Disamping fasilitas *Rest Area*, aspek transportasi seperti akses keluar–masuk tempat peristirahatan yang mudah, kapasitas parkir mencukupi jumlah pengunjung yang datang, petunjuk arah, batas marka dan kondisi perkerasan jalan yang layak.

## **2. METODE PELAKSANAAN PKM**

Berikut merupakan tahapan metode pelaksanaan PKM, yang terdiri tiga bagian besar yaitu tahap persiapan, mempelajari hasil evaluasi, memberikan rekomendasi perbaikan dan penanganan dari fasilitas *Rest Area* untuk peningkatan kepuasan pengguna. Berikut merupakan alur metode pelaksanaan PKM yang dilakukan:

1. Penetapan lokasi PKM, Lokasi tempat pelaksanaan PKM sebelumnya merupakan lokasi penelitian, sehingga PKM ini merupakan tindak lanjut penanganan dari penelitian yang telah terlaksana.
2. Studi Literatur. Literatur yang berhubungan dengan topik pelaksanaan PKM, untuk dapat memberikan rekomendasi yang akurat, perlu untuk mempelajari lebih lanjut landasan teori, seperti tentang kepuasan pengguna, terutama pedoman SPM Berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 10/PRT/M/2014.

3. *Cross Check* dengan SPM. Pada tahap ini melakukan pengecekan terhadap hasil evaluasi yang didapat apakah sudah sesuai atau belum dengan pedoman Standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 10/PRT/M/2014.
4. Rekomendasi dan Perbaikan. Dari hasil *cross check* diberikan rekomendasi berupa perbaikan fisik secara teknis dan rekomendasi perbaikan sistem pengelolaan untuk manajemen pengelola. Dibuat gambar teknis detail desain dan diagram alir dari pengelolaan dan pengendalian
5. Kesimpulan dan saran

### 3. KESIMPULAN

Berikut merupakan kesimpulan awal dari pelaksanaan PKM:

1. Dari data pengguna diperoleh hampir seluruh responden menyatakan puas dan sangat puas.
2. Dari observasi langsung ada beberapa fasilitas, apabila di *cross check* dengan SPM masih terdapat kekurangan sehingga perlu rekomendasi hingga perbaikan desain.
3. Untuk pengelolaan terdapat permasalahan pengaturan parkir oleh petugas dan penggantian petugas yang kurang berjalan mulus, sehingga perlu perbaikan SOP petugas parkir.

### REFERENSI

- Blomquist, D. T., & Carson, J. L. (2002). Investigating the needs and expectations of Rest Area users: A critical step in long-range Rest Area planning. *Institute of Transportation Engineers Journal*, 72 (7), 44.
- Dzikrillah, M. F., & Wiyono, E. (2019). "Evaluasi Kelayakan Dan Pelayanan Rest Area Km. 10 Jalan Tol Jagorawi". Seminar Nasional Teknik Sipil, Jakarta, 2 Januari 2021, 461-468.
- Setyarini, N. L. P. S. E., & Linggasari, M. I. (2019). Evaluasi Aspek Transportasi Tempat Peristirahatan di KM 97 Tol Cipularang. Universitas Tarumanagara, Jakarta.
- Makmur, A., & Rajagukguk, R. P. (2015). Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 15 (2), 107-114.
- Pangihutan, H., & Hendrawan, H. (2019). Model Pengelolaan Tempat Istirahat Pada Jalan Non Tol (Management Model Of Rest Area On Non Toll Roads). *Jurnal Jalan-Jembatan*, 33 (2), 116-128.
- Pratama, R. H., & Sabar, M. (2016). Analysis of the Effect of Service Quality, Rest Area Facilities, and Perceived Price on Customer Satisfaction at The Cipali Toll Road. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(7), 1285-1289.
- Setyarini, N. L. P. S. E., & Linggasari, M. I. (2019). Evaluasi Aspek Transportasi Tempat Peristirahatan di km 88a Tol Purbaleunyi. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2 (2), 149-158.
- Setyarini, N. L. P. S., Linggasari, M. D., & Susanto, H. (2019). Evaluasi Aspek Transportasi Tempat Peristirahatan di KM 97 Tol Cipularang. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 3 (2), 211-222.
- PUPR. 2014. Peraturan Menteri PUPR No. 10/PRT/M/2014 Tentang Tempat Istirahat Dan Pelayanan (Tip) Pada Jalan Tol. Jakarta.
- PUPR. 2014. Standar Pelayanan Minimum (SPM) NO. 16/PRT/M/2014 Tentang Rest Area. Jakarta.
- Sumadi (2018). Menhub Budi Karya Sumadi Minta Rest Area Tol Cipali Ditambah 2. Diakses Pada 12 Desember 2021, Dari <https://Bisnis.Tempo.Co/Read/1097977/Menhub-Budi-Karya-Sumadi-Minta-Rest-Area-Tol-Cipali-Ditambah-2>
- (2019). Arus Mudik-Balik Lebaran 2019, Menteri Basuki Soroti Padatnya Rest Area. Diakses Pada 12 Desember 2021, Dari

<https://Economy.Okezone.Com/Read/2019/06/10/320/2065098/Arus-Mudik-Balik-Lebaran-2019-Menteri-Basuki-Soroti-Padatnya-Rest-Area>

---

*(halaman kosong)*