

**SKRIPSI**

**SISTEM PELAYANAN PATROLI JALAN TOL  
PALEMBANG – INDRALAYA**



**BAYU ALFARIZI  
07021181520005**

**JURUSAN SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

# **SKRIPSI**

## **SISTEM PELAYANAN PATROLI JALAN TOL PALEMBANG – INDRALAYA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



**BAYU ALFARIZI**  
**07021181520005**

**JURUSAN SOSIOLOGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**“SISTEM PELAYANAN PATROLI JALAN TOL  
PALEMBANG-INDRALAYA”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1**

Oleh :

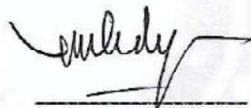
**BAYU ALFARIZI  
07021181520005**

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

1. Dra. Eva Lidya, M.Si  
NIP. 195910241985032002



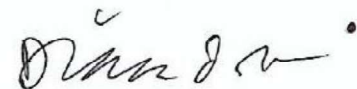
5/8 2022

Pembimbing II

2. Gita Isyanawulan, S.Sos. M.A  
NIP. 198611272015042003



Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Dr. Diana Dewi Sartika , M.Si**  
NIP. 198002112003122003

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“SISTEM PELAYANAN PATROLI JALAN TOL  
PALEMBANG-INDRALAYA”

Skripsi

BAYU ALFARIZI  
07021181520005

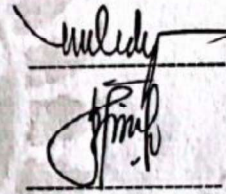
Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 14 Juli 2022

Pembimbing :

1. Dra. Eva Lidya, M.Si  
NIP. 195910241985032002

2. Gita Isyanawulan, S.Sos, M.A  
NIP. 198611272015042003

Tanda Tangan

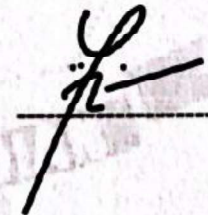
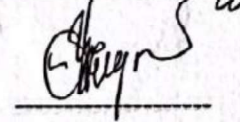


Penguji :

1. Dra. Dyah Hapsari Enh, M.Si  
NIP. 196010021992032001

2. Yulasteriyani, S.Sos, M.Sos  
NIP. 198509072019031007

Tanda Tangan



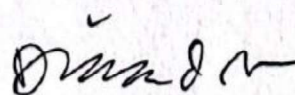
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan



Prof. Dr. Alfitri, M.Si  
NIP. 196601221990031004



Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si  
NIP. 198002112003122003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, TEKNOLOGI DAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662  
Telepon (0711) 580572 ; Faksimile (0711) 580572

## PERNYATAAN ORISIONLITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

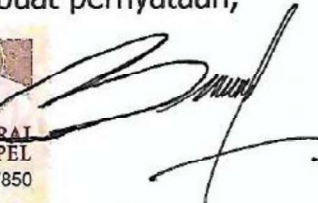
Nama : Bayu Alfarizi  
NIM : 07021181520005  
Jurusan : Sosiologi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul "Sistem Pelayanan Patroli Jalan Tol Palembang-Indralaya" ini benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya sudah di atas merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, 28 Juni 2022  
Yang buat pernyataan,



  
Bayu Alfarizi  
NIM 07021181520005

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Saya datang, saya kuliah, saya skripsi, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang”.*

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, Sebagai ungkapan puji dan syukur atas segala nikmat yang diberikan
2. Orang tua tercinta
3. Dosen pembimbing skripsi yaitu Ibu Dra. Eva Lidya M,Si dan Ibu Gita Isyanawulan S.Sos, M.Sos
4. Almamater kebanggaan saya

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat serta inayah-Nya, yang karena-Nya, penulis diberikan kekuatan dan kesabaran untuk menyelesaikan laporan penelitian skripsi yang berjudul “Sistem Pelayanan Patroli Jalan Tol Palembang-Indralaya”.

Adapun pengajuan skripsi ini ditujukan sebagai pemenuhan beberapa ketentuan kelulusan pada jenjang perkuliahan Strata I Universitas Sriwijaya. Lewat penyusunan skripsi ini tentunya penulis mengalami beberapa hambatan, tantangan serta kesulitan, namun karena bimbingan, binaan, dan dukungan dari semua pihak, akhirnya semua hambatan tersebut dapat teratasi. Melalui penyusunan skripsi ini tentunya penulis sadar akan banyak ditemukan kekurangan pada laporan ini. Baik itu dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas bahan observasi yang penulis tampilkan.

Dengan sepuh hati, penulis pun sadar bahwa skripsi ini masih penuh dengan kekurangan dan keterbatasan, oleh sebab itu penulis memerlukan saran serta kritik yang membangun yang dapat menjadikan skripsi ini lebih baik. Selama penulisan skripsi ini penulis menemui kendala. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan doa dan kerja keras serta dukungan dari berbagai pihak yang menyertai penulis. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT Tuhan semesta alam yang tak henti-hentinya memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang menjadi suri tauladan dalam mengarungi kehidupan untuk menggapai Ridha-Nya.
3. Dengan cinta, terima kasih kepada kedua orang tua terutama Ayah dan Ibu atas bimbingan, motivasi, dukungan dan doa, serta untuk adik-adikku yang telah memberi semangat.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Anis Saggaff, MSCH., selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus Rektorat lainnya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.

6. Bapak H. Azhar, SH., M,Sc., LL.M., LL.D selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Khoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.
9. Ibu Dr. Diana Dewi Sartika, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Ibu Gita Isyanawulan, S.Sos., MA selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta Pembimbing Skripsi II, yang senantiasa membimbing, memberi masukan dan saran serta menyempurnakan dalam proses penyusunan skripsi.
11. Ibu Dra. Eva Lidya, M.Si selaku Pembimbing Skripsi I yang telah dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberi masukan dan menyempurnakan dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Sosiologi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama proses perkuliahan.
13. Seluruh staff kepegawaian Universitas Sriwijaya, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkhusus kepada Mbak Yuni, Mbak Sisca, Kak Ali, Pak Amir, Ibu Ning, dan lainnya yang telah membantu saya dalam mengurus keperluan akademik selama perkuliahan.
14. Terima kasih untuk KKN yang ke-89 untuk kebersamaannya.
15. Terima kasih untuk sahabat. Hari, Julyo, Fadli, Kak Agung, Fiqhi, Apoy, Rizky, Nadzir, Mamat, David, Leo, Agung, Iman, Didin, Akbar, atas kenangan, motivasi dan support yang kalian berikan.
16. Untuk semua informan dalam penelitian ini, penulis ucapkan terima kasih yang sangat besar, terima kasih telah bersedia diwawancarai sehingga penulis bisa mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.
17. Terima kasih teman-teman Sosiologi 2015 untuk semua kenangan-kenangan selama ini.



Serta semua pihak yang terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu. Semoga segala amal baik bapak/ibu, saudara/saudari, sahabat dan keluargaku semua mendapatkan balasan yang lebih baik lagi dari Allah Ta'ala. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena masih terbatasnya ilmu dan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Dengan demikian penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi penulis maupun pembaca.

**Indralaya, 24 April 2022**  
**Penulis,**

**Bayu Alfarizi**  
**0702118152000**

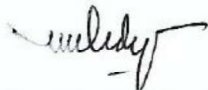
## RINGKASAN

Penelitian ini membahas mengenai “Sistem Pelayanan Patroli Jalan Tol Palembang-Indralaya”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep Pelayanan dari *Parasuraman et al.* Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja beberapa pekerjaan Jalan Tol Palindra akan menjadi pertimbangan, karena masih banyak memiliki kendala dari segi fasilitas yang disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi yaitu, Tangibility (Wujud), Realiability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Sikap) dan Emphaty (Empati) yang masih belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Jalan Tol Palembang-Indralaya

Menyetujui,

Pembimbing I



Dra. Eva Lidya, M.Si  
NIP. 195910241985032002

Pembimbing II



Gita Isyanawulan, S.Sos, MA  
NIP. 198611272015042003

Ketua Jurusan Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si  
NIP. 198002112003122003

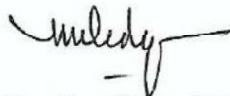
## **SUMMARY**

*This study discusses "Patrol Services system for the Palembang-Indralaya Toll Road". This study uses a qualitative descriptive research method. This study uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques that include observation, in-depth interviews and documentation. The concept used in this research is the concept of Service from Parasuraman et al. The results of this study can be seen that the performance of several Palindra Toll Road works will be taken into consideration, because there are still many obstacles in terms of facilities caused by several indicators in the dimensions, namely, Tangibility, Realiability, Responsiveness, Assurance (Attitude) and Empathy which are still not implemented in accordance with service standards.*

**Keywords: Service, Palembang-Indralaya Toll Road**

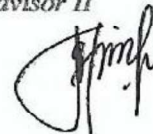
Approved by,

Advisor I



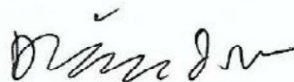
Dra. Eva Lidya, M.Si  
NIP. 195910241985032002

Advisor II



Gita Isyanawulan, S.Sos, MA  
NIP. 198611272015042003

*Head of Sociology Departement  
Faculty of Social and Political Sciences  
Sriwijaya University*



Dr. Diana Dewi Sartika, M.Si  
NIP. 198002112003122003

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>3</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Definisi Konsep.....	12
2.2.1 Konsep Sistem dan Pelayanan.....	12
2.2.2 Sistem Patroli .....	14
2.2.3 Jalan Tol.....	15
2.2.4 Kerangka Pemikiran.....	15
2.3 Bagan Kerangka Pemikiran.....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian .....	17
3.3 Strategi Penelitian .....	18
3.4 Fokus Penelitian .....	18

3.5	Jenis dan Sumber Data .....	19
3.6	Penentuan Informan .....	20
3.7	Peranan Peneliti.....	21
3.8	Unit Analisis Data .....	21
3.9	Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.10	Teknik Pemeriksaan Keabsahan dan Data Penelitian .....	22
3.11	Teknik Analisis Data.....	23
3.12	Jadwal Penelitian.....	24
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi penelitian.....	26
4.1.1	Karakteristik Jalan Tol Palindra.....	26
4.1.2	PT. Hutama Karya Sebagai Pengelola Layanan Tol Palindra .....	27
4.1.2.1	Sejarah PT. Hutama Karya.....	27
4.1.2.2	Visi dan Misi serta Moto PT. Hutama Karya.....	28
4.1.2.3	Struktur Organisasi PT. Hutama Karya .....	29
4.2	Gambaran Umum Informan Penelitian .....	31
4.2.1	Informan Kunci.....	32
4.2.2	Informan Utama.....	32
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
5.1	Analisis Hasil .....	33
5.1.1	Analisis Sistem Pelayanan Patroli Jalan Tol Palembang – Indralaya.....	33
5.1.2.1	TANGIBILITY .....	33
5.1.2.2	REALIBILITY .....	36
5.1.2.3	RESPONSIVENESS .....	40
5.1.2.4	ASSURANCE.....	42
5.1.2.5	EMPHATY .....	44
5.2	Pembahasan.....	46
5.2.1	TANGIBILITY .....	46
5.3.2	REALIBILITY .....	47
5.3.3	RESPONSIVENESS .....	48
5.3.4	ASSURANCE .....	49
5.3.5	EMPHATY .....	50

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
6.1 Kesimpulan.....	52
6.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	10
<b>Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....</b>	25
<b>Tabel 4. 1 Pembagian Seksi Pada Tol Palindra.....</b>	26
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Informan .....</b>	31

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 4. 1 Susunan Struktur Organisasi PT. Utama Karya .....</b>	<b>30</b>

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada umumnya, persoalan lalu lintas saat ini terletak pada kemampuan jalan yang tidak mampu melayani volume lalu lintas yang ada dan banyaknya infrastruktur yang tidak layak dari segi kondisi konstruksi dan kemampuan layanan. Prasarana yang menjadi inti dalam hal ini adalah prasarana perhubungan darat, yaitu Jalan Tol yang diharapkan dapat meningkatkan kapasitas Jalan Trans Sumatera, sehingga pemerintah berharap agar perekonomian suatu daerah akan menjadi lebih maju, yang juga akan dapat meningkatkan perekonomian nasional. Kondisi jalan lintas Sumatera yang berada di Provinsi Sumatera Selatan khususnya di kota Palembang dapat dibidang masih berada dibawah standar untuk memenuhi keselamatan pengguna jalan, karena kondisi jalan yang masih banyak berlubang serta ukuran lebar jalanan yang masih kurang lebar yang membuat pengguna jalan lintas masih belum mendapatkan kenyamanan dan keamanan tersendiri saat melintasi jalan lintas di Sumatera Selatan khususnya dikota Palembang.

Pulau Sumatera sangat besar dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi tersebut, Pulau Sumatera mutlak memerlukan sarana pendukung berupa sarana transportasi. Dalam hal ini sarana transportasi yang dipilih yaitu moda transportasi darat berupa jalan Tol. Rencana pembangunan jalan Tol ini masuk ke dalam Peraturan Presiden Nomor 100 Tahun 2014 tentang Percepatan Pembangunan Jalan Tol di Pulau Sumatera, dalam rangka mendorong pengembangan kawasan di Pulau Sumatera dan untuk mendukung pertumbuhan perekonomian nasional serta dalam rangka pelaksanaan Masterplan Percepatan Pembangunan dan Perluasan Ekonomi Indonesia 2010 - 2025. Salah satu jalur lintas penghubung dalam pembangunan jalan Tol di Pulau Sumatera ini adalah di ruas Jalan Tol Palembang - Indralaya sepanjang 21,93 km yang berada dalam Jaringan Jalan Tol Trans Sumatera, yang terletak pada wilayah administratif Provinsi Sumatera Selatan, tepatnya di Kabupaten Ogan Ilir. Awal proyek terletak di Jalan Lingkar Selatan Palembang, trase berada di sisi Timur

jalan arteri Palembang - Indralaya dan akhir proyek di jalan arteri Kayu Agung – Indralaya. Pembangunan jalan tol merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam memudahkan masyarakat di Indonesia untuk bisa melakukan mobilitas mereka, baik dalam hal ekonomi maupun sosial dengan baik dan cepat. Pembangunan dengan skala besar selain membutuhkan modal besar juga membutuhkan tanah untuk mendirikan bangunan tersebut. Jalan tol merupakan proyek yang digadang-gadang pemerintah dapat mengurai kemacetan, mengingat kemacetan merupakan masalah utama transportasi di Indonesia, jalan tol adalah salah satu solusi yang dikerjakan oleh pemerintah untuk mengurai kemacetan akibat kepadatan lalu lintas.

Jalan tol biasa dikenal di Indonesia dengan istilah jalan bebas hambatan yang tujuannya untuk mempersingkat waktu tempuh anda dari satu tempat ke tempat lainnya. Seperti namanya jalan tol memang dibuat bebas hambatan sehingga kendaraan biasa melaju dalam kecepatan tinggi diatas 40 km/jam. Kendaraan yang bisa melalui jalan tol sendiri terdiri dari mobil, truk hingga bus, untuk dapat melewati jalan tol biasanya pengemudi akan dikenakan tarif tertentu yang biasa dilakukan saat hendak memasuki gerbang tol dengan cara menggunakan e-toll card. E-toll card yakni sebuah kartu yang berisi sejumlah dana yang bisa digunakan untuk membayar tarif tol. Jalan tol sendiri sudah ada sejak zaman babylonia dimana kala itu rezim Ashurbanipal pada abad ke 7 sebelum masehi berkuasa. Setelahnya jalan tol mulai dibangun di benua Eropa seperti Inggris hingga zaman kekaisaran Romawi pada abad ke 14-15. Abad ke 19 jalan tol biasanya pertama kali di Eropa yang memiliki jalur terpanjang yakni sepanjang 50 km. Pada abad ke-21 tol mulai masuk ke Indonesia dan menugaskan PT. Jasa Marga sebagai pihak kontraktor yang membangun jalan raya yang didanai pemerintah. Fungsi tol sendiri juga beragam tak hanya mempersingkat jalur distribusi saja manfaat tol dapat dirasakan secara makro maupun mikro, seperti menghemat waktu dan bahan bakar, mengurangi kemacetan, membuka lowongan pekerjaan, dan pemerataan pembangunan.

Jalan Tol Palembang - Indralaya termasuk ke dalam ruas Jalan Tol yang layak secara ekonomi namun belum layak secara finansial, sehingga dalam hal ini proses pelaksanaannya ditugaskan kepada Badan Usaha Milik Negara yaitu PT.

Hutama Karya (Persero). Pembangunan jalan Tol ini akan menghubungkan Sumatera Selatan bagian Selatan yang kaya akan hasil alam dengan bagian Utara sebagai pusat perekonomian. Jalan Tol ruas Palembang – Indralaya (untuk selanjutnya disingkat tol Palindra) terdiri dari 3 seksi yaitu : Seksi 1; Palembang - Pemulutan dengan jarak tempuh 7,10 km, Seksi 2; Pemulutan – KTM Rambutan dengan jarak tempuh 4,90 km, dan Seksi 3; KTM – Indralaya dengan jarak tempuh 9,93 km, dengan total keseluruhan jumlah jarak tempuh Palembang – Indralaya 22 km dengan waktu tempuh 15 menit pada kecepatan rata-rata 80 km/jam.

Operasi dan Pemeliharaan Jalan Tol (OPJT) merupakan salah satu bagian divisi dari pelayanan perusahaan (Hutama Karya) yang bertugas melayani guna keamanan, kenyamanan, dan juga penanganan para pengguna jalan tol Palindra seperti pelayanan, Patroli, Derek, Rescue, Ambulance, dll. Sistem Patroli merupakan suatu bagian pelayanan dari divisi OPJT yang bertugas memonitoring jalan tol dalam memantau kondisi di jalan tol untuk memastikan ada atau tidaknya gangguan perjalanan yang dialami oleh para pengguna jalan tol dan juga melayani maupun membantu pengendara ketika mengalami gangguan perjalanan di jalan tol. Tidak hanya itu, petugas patroli juga bertugas dalam mewujudkan keselamatan, ketertiban, dan juga kelancaran selama di jalan tol, seperti menertibkan para pengguna jalan tol yang sedang berhenti disisi jalan demi mewujudkan keselamatan para pengguna jalan tol dan juga kelancaran dalam perjalanan selama di jalan tol. Bukan hanya sekedar berpatroli, kalau ada gangguan keamanan ataupun kenyamanan, petugas juga bisa menangani walaupun penanganannya nanti diserahkan ke pihak yang lebih berwajib.

Proses pelayanan sistem patroli yang ada di jalan tol Palindra yaitu dengan menghubungi nomor pelayanan patroli tol Palindra, lalu pengguna jalan yang mengalami gangguan perjalanan melaporkan kendala yang sedang terjadi dalam perjalanan, kemudian selanjutnya petugas patroli akan mendatangi tempat kendaraan yang melaporkan gangguan perjalanannya tersebut, biasanya mobil patroli akan datang selama 10 sampai 15 menit tergantung jarak dari pengguna jalan yang mengalami gangguan tersebut. Untuk menghindari hambatan tersebut, seharusnya mobil yang melintas di jalan tol memiliki tingkat kesehatan mesin kendaraan yang baik, tingkat keamanan kendaraan yang tinggi untuk

meminimalisir kerusakan kendaraan saat melewati jalan tol dan juga para pengendara harus selalu waspada dan selalu berhati-hati saat berada di jalan tol untuk mengurangi angka kecelakaan.

Pada sistem pelayanan patroli jalan tol Palindra dibagi menjadi 2 jalur yaitu :

1. Jalur Bandung : Indralaya – Palembang
2. Jalur Ambon : Palembang – Indralaya

Jalur Bandung dan Jalur Ambon adalah kode sandi HT (Handy Talky) sentral komunikasi untuk jalur jalan tol Palindra yang hanya berlaku untuk operator pelayanan jalan tol Palindra.

Berdasarkan data dari pelayanan sentra komunikasi (SENKOM) tol Palindra pada bulan Januari-Desember 2019 terdapat 33 kali kasus kecelakaan lalu lintas, dan juga hambatan dalam perjalanan seperti pecah ban, ataupun gangguan pada mesin kendaraan di jalan tol Palindra. Demi kenyamanan dalam perjalanan, maka pihak PT. Hutama Karya menyediakan pelayanan berupa sistem patroli yang bertugas untuk memonitoring kondisi di jalan tol secara berkala demi tidak adanya hambatan guna kelancaran para pengguna jalan tol Palindra. Peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian ini untuk mengetahui sistem pelayanan patroli jalan tol Palembang - Indralaya tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut

Apa hambatan dalam sistem pelayanan patroli jalan tol Palembang-Indralaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem pelayanan patroli jalan tol Palembang-Indralaya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah, untuk mengetahui hambatan dalam sistem pelayanan patroli jalan tol Palembang-Indralaya.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara akademis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa dan berkaitan dengan mata kuliah sosiologi yaitu : K3, mengenai kesehatan dan keselamatan dalam bekerja, Sosiologi Industri, mengenai kualitas pelayanan masyarakat industri dan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku**

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Bagong, S., & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka.
- Bungin & Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed: Cetakan ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia.
- Bagong, S. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Perdana Media
- Group Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

### **Jurnal**

- Suganda, A. (2013). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten.
- Supriadi, A. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang.
- Oktariyanda, T. (2014). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal.
- Primananda, P. (2013). Efektifitas Pelayanan Sistem Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online (e-Registration) di kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Surakarta, Studi Pendaftaran NPWP Wajib Pajak Orang Pribadi.

Situmorang, A. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara.

Hidayati, N. (2014). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dalam Perspektif Pengguna Pelayanan di Kepolisian Resort Mojokerto.

Dimasyahputra, Aurezky Sugara (2021) *Kualitas Pelayanan Jalan Tol (Studi Kasus: Jalan Tol Soroja)*. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.

sopupmdjbm-165-standar-operasional-prosedur-persiapan-pengusahaan-jalan-tol.pdf binamarga.pu.go.id

<https://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/1728>

[https://www.researchgate.net/profile/Sigit-](https://www.researchgate.net/profile/Sigit-Hadiwardoyo/publication/299562349_ATRIBUT_PELAYANAN_JALAN_TOL_DALAM_PENINGKATAN_KUALITAS_BERKENDARA_STUDI_KASUS_JALAN_TOL_MAKASSAR/links/56ff410b08ae650a64f72c88/ATRIBUT-PELAYANAN-JALAN-TOL-DALAM-PENINGKATAN-KUALITAS-BERKENDARA-STUDI-KASUS-JALAN-TOL-MAKASSAR.pdf)

[Hadiwardoyo/publication/299562349\\_ATRIBUT\\_PELAYANAN\\_JALAN\\_TOL\\_DALAM\\_PENINGKATAN\\_KUALITAS\\_BERKENDARA\\_STUDI\\_KASUS\\_JALAN\\_TOL\\_MAKASSAR/links/56ff410b08ae650a64f72c88/ATRIBUT-PELAYANAN-JALAN-TOL-DALAM-PENINGKATAN-KUALITAS-BERKENDARA-STUDI-KASUS-JALAN-TOL-MAKASSAR.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sigit-Hadiwardoyo/publication/299562349_ATRIBUT_PELAYANAN_JALAN_TOL_DALAM_PENINGKATAN_KUALITAS_BERKENDARA_STUDI_KASUS_JALAN_TOL_MAKASSAR/links/56ff410b08ae650a64f72c88/ATRIBUT-PELAYANAN-JALAN-TOL-DALAM-PENINGKATAN-KUALITAS-BERKENDARA-STUDI-KASUS-JALAN-TOL-MAKASSAR.pdf)