



Judul Skripsi:

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL OLEH PT. JASA MARGA)

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum

Nama : Nauval Andry

NIM : 1510611141



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA
2019**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JALAN TOL
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL (STUDI PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL OLEH PT. JASA MARGA)**

Nauval Andry

1510611141

Skripsi ini telah kami setujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Jakarta, 19 Desember 2018

Mengetahui,

Dekan

Kaprodi

(Dwi Desi Yayi Tarina, SH., MH.)

(Khoirur Rizal Lutfi, SH., MH.)

Pembimbing

(Andriyanto Adhi Nugroho, SH., MH.)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nauval Andry
NRP : 1510611141
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal oleh PT. Jasa Marga)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Dwi Desi Yayi Tarina,SH,MH.

Ketua


Dwi Aryanti R.,SH.,M.H.

Anggota I


Dwi Desi Yayi Tarina,SH,MH.

Dekan


Andriyanto Adhi Nugroho,SH.,MH

Anggota II


Khoirur Rizal Lutfi,SH.,MH.

Kaprodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian: 10 Januari 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti telah terjadi plagiarism dalam penulisan Skripsi ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Nauval Andry

NIM : 1510611141

Tanggal : 10 Januari 2019

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nauval Andry
NRP : 1510611141
Fakultas : Hukum
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalti Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JALAN TOL
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL (STUDI PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL OLEH PT. JASA MARGA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2019

Yang menyatakan,



(Nauval Andry)

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JALAN TOL
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL (STUDI PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN MINIMAL JALAN TOL OLEH PT. JASA MARGA)**

Nauval Andry

ABSTRAK

Yang melatar belakangi penelitian ini adalah perlindungan hukum pengguna jalan tol berdasarkan SPM demi melindungi pengguna jalan tol. Walaupun SPM merupakan tolok ukur yang dapat memberi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jalan tol tetapi masih terdapat jalan tol yang tidak memenuhi SPM. Perlindungan hukum bagi pengguna jalan tol terhadap SPM yang tidak terpenuhi telah diatur pada PPJT dan Peraturan Menteri PU Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dari hasil penelitian bahwa perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Jasa Marga kepada pengguna jalan tol dengan menerapkan SPM dalam pelayanan jalan tolnya, serta hambatan-hambatan yang dialami PT. Jasa Marga adalah Adanya Truk yang *over load*, musim hujan, Pengguna jalan tidak mematuhi rambu-rambu, dan Perilaku pengendara dalam mengendarai, hal tersebut adalah diluar kuasa atau kendali dari PT. Jasa Marga dan karena itu sangat penting peran masyarakat dalam penerapan SPM jalan tol ini.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Jalan Tol, Standar Pelayanan Minimal

***LEGAL PROTECTION FOR TOLL ROAD USERS ON PUBLIC SERVICES
BASED ON THE MINIMUM SERVICE STANDARD (STUDY ON THE
IMPLEMENTATION OF STANDARDS FOR TOLL ROAD MINIMUM
SERVICES BY PT. JASA MARGA)***

Nauval Andry

ABSTRACT

The background of this research is the legal protection of toll road users based on SPM to protect toll road users. Although SPM is a benchmark that can provide security, comfort and safety for toll road users, there are still toll roads that do not meet SPM. Legal protection for toll road users against unmet SPM is regulated in PPJT and Minister of Public Works Regulation Number 16 / PRT / M / 2014 concerning Minimum Service Standards. From the results of the research that the legal protection provided by PT. Jasa Marga to toll road users by implementing SPM in its toll road services, as well as obstacles faced by PT. Jasa Marga is a truck that is overloaded, the rainy season, road users do not comply with the signs, and the behavior of drivers in driving, this is beyond the power or control of PT. Jasa Marga and therefore it is very important for the community to play a role in the implementation of this toll road SPM.

Keywords: Legal Protection, Toll Road, Minimum Service Standards

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rezeki serta memberikan penulis kemampuan dan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **”Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jalan Tol Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga)”**dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, AK, CPMA, CA Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina., SH.,MH Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Suherman., SH,LLM Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Subur., S.E., M.M Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Bapak Drs. Subakdi, M.M Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
6. Ibu Dr. Erni Agustina, SH., Sp.N Selaku Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
7. Bapak Khoirur Rizal Luthfi, SH, MH Selaku Kepala Program Studi S-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
8. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina., SH.,MH Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
9. Bapak Andriyanto Adhi Nugroho, S.H. ,M.H. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
11. Bapak I. K. Adi Putra Karang sebagai narasumber dari penelitian penulis, Ibu Esviralda, Bapak Totong, Bapak Wili, dan segenap karyawan dan karyawan Kantor Pusat PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data untuk penelitian kali ini.
12. Kepada kedua Orang tua Tercinta penulis Bapak Chotib dan Ibu Umyati yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis.
13. Kepada saudara kandung penulis Fahrul Baihaqi, Zaky Mubarak, dan Dinda Mukhlisah, baik bantuan dalam bentuk formil maupun materil dan kasih sayang mereka kepada penulis.
14. Kepada sahabat terdekat yang membantu penulis baik dukungan, doa serta bantuan penulis dalam mencari data saudari Fathia Cahya Samara.
15. Kepada sahabat, Azharizqi Hakiim, Panji Satriya Pradana, dan teman seperjuangan dalam perkuliahan yang telah membantu dukungan secara emosional dengan bentuk motivasi, candaan, dan gurauan untuk mengibur penulis.
16. Kepada para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala doa, dan dukungan semangat.

Jakarta, 19 Desember 2018

Nauval Andry

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	7
I.3. Ruang Lingkup Penulisan	7
I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
I.5. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual	8
BAB II TINJAUAN UMUM PENGGUNA JALAN TOL	16
II.1. Tinjauan Umum Pengguna Jalan Tol	16
II.2. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	23
BAB III PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. JASA MARGA (Persero) Tbk.	36
III.1. Gambaran Umum PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.	36
III.2. Pelayanan Jalan Tol oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.	41
III.3. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol	44

III.4.	Contoh Kasus Kerugian Pengguna Jalan Tol Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal oleh PT. Jasa Marga	55
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM PENGGUNA JALAN TOL DAN HAMBATAN-HAMBATAN PT JASA MARGA		
		57
IV.1.	Perlindungan Hukum Pengguna Jalan Tol terhadap Standar Pelayanan Minimal yang Tidak Terpenuhi	57
IV.2.	Hambatan-hambatan PT. Jasa Marga dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal	67
BAB V PENUTUP		
		72
V.1.	Kesimpulan	72
V.2.	Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI

REVISI HASIL SIDANG KOMPREHENSIF/SKRIPSI

RIWAYAT HIDUP

KARTU MONITORING BIMBINGAN SKRIPSI

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Alir Pengukuran Pencapaian Standar Pelayanan Minimal

DAFTAR TABEL

Tabel.1 Golongan Jenis Kendaraan Bermotor Pasa Jalan Tol Yang Sudah Beroperasi berdasarkan Kepmen PU No. 370/KPTS/M/2007

Tabel.2 Tolak Ukur Kondisi Jalan Tol sesuai Standar Pelayanan Minimal

Tabel.3 Tolak Ukur Kecepatan Tempuh Rata-Rata sesuai Standar Pelayanan Minimal

Tabel.4 Tolak Ukur Aksesibilitas sesuai Standar Pelayanan Minimal

Tabel.5 Tolak Ukur Mobilitas sesuai Standar Pelayanan Minimal

Tabel.6 Tolak Ukur Keselamatan sesuai Standar Pelayanan Minimal

Tabel.7 Tolak Ukur Unit Pertolongan sesuai Standar Pelayanan Minimal