

**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*