

## ABSTRAK

Mantahari Hasibuan: *Evaluasi Kelayakan Dan Kemanfaatan Tempat Istirahat (Rest Area) Jalan Tol Medan-Kualanamu-Tebingtinggi*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan. 2023

Tempat istirahat (*rest area*) merupakan tempat yang dibangun khusus untuk memberikan pengguna jalan tol beristirahat ataupun mengistirahatkan kendaraannya maupun hanya sekedar ingin mengisi bahan bakar dan makan minum. Pada ruas jalan tol di Sumatera Utara saat ini terdapat dua tempat istirahat (*rest area*) yang disediakan oleh PT. Jasa Marga yaitu *Rest Area* KM 65 A pada arah keluar menuju Tebingtinggi dan *Rest Area* KM 65 B pada arah masuk menuju Medan dan Kualanamu dengan rasio pengunjung berkisar dari 300 – 500 kendaraan per harinya jumlah ini sekitar 3.75 % dari total jumlah kendaraan yang menggunakan ruas tol Tebingtinggi-Medan sebanyak 7.994 kendaraan per harinya. Penyediaan tempat istirahat (*rest area*) merupakan salah satu upaya dalam menurunkan angka kecelakaan khususnya di sepanjang ruas jalan tol. Berdasarkan data BPS dalam Statistik Transportasi Provinsi Sumatera Utara 2020 total kecelakaan yang terjadi adalah sebanyak 6.083 kecelakaan dengan total kerugian materi Rp. 13,825 juta. Penelitian ini bertujuan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi pengunjung untuk memilih menggunakan/beristirahat serta mengukur kelayakan dan manfaat tempat istirahat (*rest area*) sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei langsung ke tempat istirahat (*rest area*) untuk melihat kondisi, kelengkapan serta kesesuaian fasilitas yang ada dengan peraturan yang berlaku. Kemanfaatan diukur dari kepuasan pengguna dalam menggunakan fasilitas dengan memberikan kuesioner kepada pengguna yang sedang menggunakan tempat istirahat (*rest area*). Data diolah dengan bantuan program IBM SPSS *Statistics* 26. Berdasarkan hasil analisis data penelitian maka diperoleh data faktor-faktor yang mempengaruhi kurang minatnya pengguna jalan tol untuk beristirahat di Jalan Tol diantara adalah pada tempat makan dan minum tingginya harga dan tidak tersedianya daftar harga makanan, fasilitas umum sering tutup seperti tempat pengisian *E-Toll* dan bengkel umum, toilet umum yang kotor, pengisian bahan bakar di SPBU yang tidak bisa mengisi pada dua sisi pompa sekaligus serta pusat informasi yang kurang. Tempat Istirahat (*Rest Area*) KM 65 A dan B memiliki tingkat kelayakan “sangat layak” dengan skor 87,5% berdasarkan hasil analisis tingkat kelayakan dengan menggunakan PERMEN PUPR No 16 tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol. Berdasarkan hasil analisis kelayakan menggunakan persyaratan dari PERMEN PUPR No 10 Tahun 2018 nilai kelayakan pada Tempat Istirahat (*Rest Area*) KM 65 A adalah 80% dan B 76 % keduanya berada pada jarak 76 % - 100 % dan masuk dalam kategori “sangat layak” Berdasarkan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)/CSI pada kedua sisi tempat istirahat (*rest area*) di peroleh nilai CSI sebesar 81,62 % pada Tempat Istirahat (*Rest Area*) KM 65 A dan B sebesar 83,64 % keduanya berada pada range 81% - 100% yang berarti berada dalam kategori “sangat puas”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat menganggap kedua Tempat Istirahat (*Rest Area*) KM 65 sangat bermanfaat.

**Kata kunci :** Tempat istirahat, *Rest Area* KM 65, Jalan Tol, Indeks Kepuasan Pelanggan, Analisis Kinerja Performa

## **ABSTRACT**

Mantahari Hasibuan: *Evaluation of the Feasibility and Benefits of Rest Areas for the Medan-Kualanamu-Tebingtinggi Toll Road*. Essay. Faculty of Engineering, Unimed., 2023

A rest area is a place specifically built to give toll road users a rest or rest for their vehicles or just want to refuel and have a drink. On toll roads in North Sumatra, currently there are two rest areas provided by PT. Jasa Marga namely Rest Area KM 65 A on the exit towards Tebingtinggi and Rest Area KM 65 B on the entry direction towards Medan and Kualanamu with a visitor ratio ranging from 300 – 500 vehicles per day this number is around 3.75% of the total number of vehicles using the toll road Tebingtinggi-Medan as many as 7,994 vehicles per day. Provision of rest areas is one of the efforts to reduce the number of accidents, especially along toll roads. Based on BPS data in the 2020 North Sumatra Province Transportation Statistics, the total number of accidents that occurred was 6,083 accidents with a total material loss of Rp. 13.825 million. This study aims to determine the factors that influence visitors to choose to use/rest and measure the feasibility and benefits of rest areas according to the standards set by the government. Data collection was carried out by conducting direct surveys at rest areas to see the condition, completeness and conformity of existing facilities with applicable regulations. Benefit is measured from user satisfaction in using the facility by giving questionnaires to users who are using the rest area. The data were obtained with the help of the IBM SPSS Statistics 26 program. Based on the results of the research data analysis, data were obtained on the factors that influenced the lack of interest of toll road users to rest on the toll road, including places to eat and drink, high prices and unavailability of food price lists, facilities Public facilities are often closed, such as E-Toll filling points and public workshops, dirty public toilets, refueling at gas stations that cannot be filled on both sides of the pump at once and a lack of information centers. KM 65 A and B Rest Areas have a "very decent" eligibility level with a score of 87.5% based on the results of a feasibility level analysis using PERMEN PUPR No. 16 of 2014 concerning Toll Road Minimum Service Standards. Based on the results of the feasibility analysis using the requirements of PERMEN PUPR No. 10 of 2018 the eligibility value at the KM 65 A Rest Area is 80% and B 76% both are at a distance of 76% - 100% and are included in the "very feasible" category. the results of the calculation of the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) on both sides of the rest area obtained a CSI value of 81.62% at the Rest Area KM 65 A and B of 83.64% both are in the range of 81% - 100% which means it is in the "very satisfied" category. So it can be concluded that the community considers the two KM 65 Rest Areas very useful.

**Keyword** : Rest area, Rest Area KM 65, Toll Road, Customer Satisfaction Index, Performance Performance Analysis