BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari keseluruhan pokok bahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis dapat menyimpulkan mengenai efektivitas pelayanan derek resmi jalan tol pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta, sebagai berikut:

1. Pelayanan derek resmi pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta dilakukan untuk membantu para pemakai jalan yang kendaraannya mengalami mogok atau kecelakaan. Adapun prosesnya melalui beberapa bagian dimulai dari pemakai jalan, petugas informasi dan komunikasi, pool derek, petugas derek dan *senior officer traffic service preparation*.
2. Sarana pendukung layanan derek resmi merupakan hal yang penting dalam melaksanakan pelayanan derek resmi jalan tol. Dengan adanya sarana pendukung kerja maka pelayanan akan berjalan baik. PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. menyediakan beberapa perlengkapan antara lain perlengkapan kendaraan untuk kendaraan derek, perlengkapan sarana dukung kerja untuk perlengkapan yang digunakan saat akan melaksanakan derek, dan perlengkapan petugas yang harus dikenakan oleh petugas saat melaksanakan pelayanan derek resmi.
3. Perkembangan layanan derek resmi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta dapat dilihat dari banyaknya kendaraan yang mogok dan kecelakaan setiap bulannya. Banyaknya kendaraan yang diderek disebabkan karena bertepatan dengan hari raya idul fitri sehingga banyak kendaraan yang mengalami mogok atau kecelakaan karena volume lalu lintas yang tinggi.

4. Efektivitas layanan derek resmi dapat dilihat dari sesuai atau tidaknya pelaksanaan pelayanan derek resmi dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Standar waktu yang ditetapkan adalah kurang dari 30 menit. Pelayanan derek resmi oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta sudah cukup efektif melihat dari kecepatan petugas layanan derek resmi.

4.2. Saran

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya petugas informasi dan komunikasi meminta informasi lebih jelas di awal mengenai kendaraan yang akan diderek kepada pemakai jalan agar jika ternyata kendaraan yang harus diderek memiliki daya angkut yang besar, maka petugas derek dapat langsung membawa kendaraan derek yang daya angkutnya lebih besar yaitu komo.
2. PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Jagorawi Jakarta sebaiknya menciptakan konsep baru yang memudahkan para pemakai jalan untuk meminta bantuan. Misalnya, dibuat aplikasi online seputar pelayanan khususnya derek resmi agar pemakai jalan dapat langsung meminta bantuan melalui aplikasi yang sudah disediakan informasi detail yang harus diisi oleh pemakai jalan.
3. Petugas derek harus selalu diberikan pelatihan agar selalu melayani para pemakai jalan dengan cepat, tepat, dan ramah.