
[Jatan] Pernyataan Naskah

2 messages

Uman Sumantri <uman.sumantri@pusjatan.pu.go.id>
To: Amelia Makmur <ameliamakmur@gmail.com>

Fri, Dec 11, 2020 at 4:19 PM

Amelia Makmur:

Terima kasih untuk menyerahkan manuskrip, "EVALUATION STUDY OF TOLL ROAD USERS IN INDONESIA ON THE SERVICES RECEIVED" untuk Jurnal Jalan-Jembatan. Dengan sistem manajemen jurnal online yang kami gunakan, Anda akan bisa melacak kemajuan naskah dalam proses editorial dengan login ke web site jurnal:

URL Manuskrip: <http://jurnal.pusjatan.pu.go.id/index.php/jurnaljalanjembatan/authorDashboard/submission/962>
Nama pengguna Penulis: amelia1349

Jika Anda mempunyai pertanyaan, silakan hubungi saya. Terima kasih untuk mempertimbangkan jurnal ini sebagai tempat untuk karya Anda.

Uman Sumantri

Email berikut ini dikirimkan atas nama Pengeola Jurnal Jalan Jembatan,

Puslitbang Jalaln dan Jembatan, Balitbang, Kemeneterian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

[Jl. A.H. Nasution No. 264 Bandung 40294](#)

email: jurnal.jalanjembatan.pu.go.id

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by **MailScanner**, and is believed to be clean.

Amelia Makmur <ameliamakmur@gmail.com>
To: Uman Sumantri <uman.sumantri@pusjatan.pu.go.id>

Fri, Dec 11, 2020 at 9:28 PM

Yth Pak Uman,
Terima kasih

Have a blessed day !

Warm Regards,
Amelia Makmur

The secret of getting ahead is getting started. - Mark Twain

| **Please don't print** this e-mail unless you really need to |
Save per page approximately 200ml water, 2 g CO2 and 2 g wood
| **thank you** for **considering** our future |

[Quoted text hidden]

EVALUASI PENGGUNA JALAN TOL DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA

Amelia Makmur

Kiriman

Pengajuan

Review

Copyediting

Produksi

File Pengajuan

Cari

▶  2505-1 [amelia1349, 0612 Amelia Jurnal Jalan-Jembatan 2020-fin.docx](#) File Utama Naskah

[Unduh Semua File](#)**Diskusi Pra-Tinjauan**[Tambahkan diskusi](#)

Nama

Dari

Balasan
Terakhir

Balasan

Tutup

Tidak Ada Item

Platform &
workflow by
OJS / PKP



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
DIREKTORAT BINA TEKNIK JALAN DAN JEMBATAN

Kantor : Jl. Pattimura No. 20 Gd. Sapta Taruna Lt. IV Telp (021) 7260580, email : bintekjatan@pu.go.id, Jakarta Selatan 12110
Laboratorium : Jl. A.H Nasution No. 264 Telp. (022) 7802726, Bandung 40294

Yth. Penulis

Bersama ini kami informasikan judul naskah “KAJIAN EVALUASI PENGGUNA JALAN TOL DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA”

- ~~a. Diterima dan dapat dipublikasikan~~
- ~~b. Diterima dengan perbaikan dan dapat dipublikasikan~~
- c. Diterima dengan perbaikan dan direview ulang
- ~~d. Tidak dapat dipublikasikan pada Jurnal Jalan Jembatan~~

Naskah yang telah diperbaiki, disampaikan Kembali melalui aplikasi sebelum tanggal **28 April 2021**.
Komentar dan saran dari reviewer sebagai berikut:

1. Naskah makalah ini menyampaikan mengenai evaluasi persepsi pengguna jalan tol terhadap layanan yang diterima. Topik riset tidak memiliki kebaharuan karena sudah terdapat riset-riset sejenis mengenai evaluasi SPM, meskipun dengan tujuan, lingkup topik dan lokasi penelitian yang sedikit berbeda, antara lain:
 - a. Makmur, A., Santosa, W., & Sutandi, A. C. (2019). Performance Indicators Development for Toll Road Minimum. *The International Journal of Integrated Engineering*, 292-302
 - b. Rajagukguk, R. P., Makmur, A., & Santosa, W. (2015). Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol di Indonesia. *The 18th FSTPT International Symposium*. Lampung: Universitas Lampung
2. Penulis mengumpulkan data persepsi pengguna jalan tol yang dilakukan melalui survei dengan teknik snowball sampling. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan mencapai > 500 pengguna yang tersebar di sembilan provinsi, dimana tol berada. Namun penulis belum memberikan argumen mengapa teknik tersebut diambil dan mengapa informasi yang menjadi hasil analisis yang dapat digeneralisasi. Analisis yang dilakukan tergolong sederhana, namun masih memerlukan perbaikan dari aspek penyajian (teks dan tabel). Agar dapat dipublikasikan dalam jurnal Jalan dan Jembatan, makalah ini memerlukan perbaikan mendasar yang disampaikan dalam uraian sebagai berikut:
 - a. Penulis perlu memperjelaskan apa aspek yang dikaji dalam judul. Ketika membaca naskah, yang dievaluasi adalah persepsi, namun kata ‘persepsi’ ini tidak muncul di dalam judul, sehingga perlu ditambahkan.
 - b. Abstrak sudah memadai, memuat lingkup topik yang akan dibahas, tujuan penelitian, serta hasil. Penulis hanya belum menuliskan implikasi dari hasil risetnya.
 - c. Penulis belum menyampaikan mengapa topik riset ini diambil dan mengapa penting untuk dibahas. Penulis menyampaikan kesulitan yang dihadapi oleh operator jalan tol untuk mendapatkan persamaan persepsi dan menyesuaikannya dengan SPM Jalan Tol. Pertanyaannya, mengapa hal ini penting. Dengan menjawab mengapa, penulis dapat menemukan tujuan dalam tingkat yang lebih abstrak dari yang disebutkan pada naskah.
 - d. Pada kalimat akhir ‘Pendahuluan’, apakah penulis hendak menyelesaikan persoalan adanya kesenjangan antara harapan (persepsi) dan layanan aktual, yang bukan merupakan tujuan utama dari penulis.
 - e. ‘Kajian Pustaka’ diintegrasikan ke bagian/seksi ‘Pendahuluan’, dengan menyeleksi kembali informasi. Penulis perlu menambahkan dengan referensi primer dalam bagian ‘Kajian Pustaka’. Ada informasi yang disampaikan yang berulang dan seharusnya bisa memperkuat latar belakang dilakukannya penelitian. Penulis perlu menjabarkan dari mana variabelvariabel

layanan dihasilkan, melihat yang berbeda hanya satu yaitu terkait dengan ketersediaan call center.

- f. Penulis masih perlu menguraikan apa yang dimaksud dengan layanan, menurut SPM dan apa saja layanan yang diuraikan dalam SPM. Satu tabel yang menyajikan mengenai aspek-aspek pelayanan dalam SPM perlu
 - g. Hipotesis berupa pengulangan dari bagian 'Pendahuluan'. Dalam hal ini perlu dibuat lebih concise dengan fokus pada ekpektasi hasil riset sebelum analisis dilakukan.
 - h. Metodologi harus menjelaskan kapan, dimana, bagaimana dan siapa yang menjadi responden. Teknik sampling yang digunakan adalah snowball sampling yang kelemahannya bisa diprediksikan. Penulis perlu memberikan argumen mengapa teknik ini digunakan dan apa keunggulannya dalam riset ini. Penulis juga perlu memberikan argumen mengapa survei online dilakukan.
 - i. bisa dilakukan oleh penulis adalah dengan melihat pola data dan melakukan pengamatan atas data yang masuk pada titik mana data yang masuk mengalami kejenuhan respon (respon hampir sama). Teknik snowball tidak bisa digunakan untuk generalisasi.
 - j. Bagian 'Hasil dan Analisis': mengapa informasi mengenai data dan profil responden penting? Apakah memiliki pengaruh terhadap persepsi layanan.
 - k. Reviewer menyarankan agar penulis menyampaikan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga pembaca dapat memahami penyajian hasil.
 - l. Tabel 4 tidak jelas pada bagian pembagian jumlah dan persentase untuk ukuran layanan jalan tol. Bagaimana skor dan ranking dihasilkan juga tidak ada penjelasan.
 - m. Tabel 4 dan 5: mengapa tingkat pengaruh hanya dua (mempengaruhi dan sangat mempengaruhi).
 - n. Pembahasan belum memadai. Penulis tidak memberikan gambaran debat dalam referensi yang ada saat ini dengan hasil riset yang dihasilkan. Ada pengulangan bahasan dengan
 - o. Bagian 'Hasil dan Analisis'. Adanya pertanyaan terbuka yang dimunculkan dalam kuesioner, seharusnya juga disampaikan dalam bagian 'Hasil dan Analisis'.
 - p. Dalam bagian 'Kesimpulan', seharusnya penulis sudah bisa menjawab tujuan dari penilaian terkait dengan kesenjangan antara harapan (persepsi) dan layanan aktual.
 - q. Saran seharusnya berisikan:
 - Apa kelemahan pendekatan/metodologi yang dilakukan dalam riset ini dan bagaimana kelemahan tersebut diatasi?
 - Apa konsekuensi dari tidak terdistribusinya kuesioner merata dari kuesioner? Apakah akan menyebabkan hasil yang berbeda.
3. Secara keseluruhan, naskah ini memerlukan revisi mayor. Penulis perlu memperkuat argumentasi mengapa riset ini dilakukan sehingga memiliki konsistensi antara tujuan, metodologi, analisis, dan kesimpulan. Pembahasan yang masih kurang adalah karena referensi primer yang terbatas diacu dan tidak munculnya perdebatan yang diungkapkan. Semoga catatan ini bisa menjadi masukan untuk memperbaiki naskah.
 4. Makalah ini baik
 5. Tujuan, hipotesis, dan kesimpulan agar konsisten s.d. kalimatnya
 6. Tabel2, jumlah tidak 100%, agar dijelaskan
 7. Tabel 4 memuat informasi yang penjelasannya kurang, #??
 8. Ikuti cara penulisan JJJ s.d. detail.

Salam,

Pengelola Jurnal Jalan Jembatan

KAJIAN EVALUASI PENGGUNA JALAN TOL DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA EVALUATION STUDY OF TOLL ROAD USERS IN INDONESIA ON THE SERVICES RECEIVED

ABSTRAK

Pertumbuhan infrastruktur jalan tol dalam beberapa tahun terakhir ini menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini tentunya diiringi dengan pengaturan operasional layanan jalan tol yang dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna. Keberadaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol yang berlaku saat ini di Indonesia sangat membantu untuk mengatur minimal pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat, namun dinamisnya kebutuhan dan harapan masyarakat baik di daerah sudah adanya ruas tol beroperasi maupun pada daerah-daerah baru dirasakan perlu menggali masukan dari masyarakat pengguna. *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali masukan dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol, menurut aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan.* Metode yang digunakan adalah melakukan survei jajak pendapat melalui kuesioner kepada masyarakat pengguna di seluruh Indonesia dan analisis hasil kuesioner disajikan secara deskriptif. Hasil analisis didapatkan bahwa *masyarakat pengguna di Indonesia memprioritaskan unsur layanan keselamatan terlebih dahulu, diikuti unsur keamanan dan kenyamanan.* Terdapat indikator kinerja yang dapat dipertimbangkan dalam melakukan evaluasi pemenuhan SPM jalan tol yang berlaku yaitu *penerangan* yang cukup di malam hari, karena sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna untuk semua unsur layanan dan sudah diakomodir dalam SPM jalan tol yang berlaku. Semua indikator kinerja yang dirasakan memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna sudah diakomodir dalam SPM jalan tol yang berlaku, kecuali indikator kinerja *tersedia call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan, sehingga dapat menjadi pertimbangan selanjutnya.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal, keselamatan, keamanan, kenyamanan, indikator kinerja, jalan tol

ABSTRACT

Toll road infrastructure has shown a significant number in recent years. This condition should be followed by operational service which meet the expectations of the user. The existence of Minimum Service Standard (MSS) for Indonesian Toll Road is very helpful in regulating the minimum service that can be received by the user. However, because of the dynamic changing of needs and expectations from user the perceived need to seek user's opinion and suggestion about toll road services. The aim of this research is to explore the opinions and expectations of toll road users regarding to its service performance indicators, according to the aspects of safety, security, and comfort. The research method used is to conduct survey through a questionnaire to Indonesian user communities and the analysis will be presented descriptively. The results provided that Indonesian user community prioritize for safety service elements first, followed by security and comfort elements. There is performance indicator of sufficient public street lighting at night that can be considered in evaluating the fulfillment of MSS for Indonesian Toll Road. This performance indicator has been accommodated in MSS for Indonesian Toll Road regulation. All performance indicators which chosen by Indonesian user community as the most affected to their satisfaction have been accommodated in MSS for Indonesian Toll Road regulation, except for the performance indicators of the availability of contacted call center when needing assistance. So, this performance indicator can be a further consideration.

Key words: Minimum Service Standard, safety, security, comfort, performance indicator, toll road

PENDAHULUAN

Pertumbuhan infrastruktur jalan tol di Indonesia dalam kurun 5 tahun terakhir ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Pemerintah membuka akses-akses di berbagai

pulau dengan melaksanakan pembangunan jalan tol, yang merupakan salah satu program pembangunan berkelanjutan yang dilaksanakan. Diharapkan akan terjadi pertumbuhan yang pesat di berbagai sektor dengan adanya jalan tol tersebut.

Kesiapan dan adaptasi pengguna jalan tol dalam merespons keberadaan jalan tol, khususnya di daerah-daerah yang baru dilayani oleh jalan tol, menjadi hal yang perlu dipertimbangkan. Masukan dari pengguna jalan tol yang sudah lama menggunakan jalan tol beroperasi juga dapat menjadi bahan pertimbangan yang perlu diketahui, agar penyediaan dan operasional jalan tol dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Kenyataan yang dihadapi adalah operator jalan tol berusaha memberikan layanan yang terbaik menurut acuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol yang berlaku di Indonesia, sementara pengguna masih merasakan bahwa harapannya terhadap layanan jalan tol masih belum terpenuhi. SPM yang berlaku di Indonesia saat ini adalah SPM Jalan Tol yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (Kementerian PU, 2014).

Beberapa operator jalan tol sudah melakukan berbagai upaya untuk berdialog dengan para penggunanya. Hal ini merupakan suatu langkah awal yang baik, untuk mendapatkan titik temu yang terkait dengan layanan jalan tol.

Umumnya keinginan pengguna jalan tol bersifat dinamis serta cenderung berubah dan berbeda, bergantung pada berbagai sudut pandang. Hal ini menyulitkan berbagai operator jalan tol dalam mendapatkan persamaan persepsi untuk menyesuaikannya dengan SPM Jalan Tol yang berlaku.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian secara umum terkait dengan evaluasi dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol yang dikaitkan dengan pelaksanaan SPM Jalan Tol. **Penelitian ini bertujuan untuk menggali masukan dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol berdasarkan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam menerima layanan di jalan tol.** Dengan adanya hasil kajian ini, diharapkan para pemangku kepentingan dan pengambil kebijakan dapat mempertimbangkan masukan pengguna jalan tol jika suatu saat melakukan evaluasi terhadap SPM Jalan Tol yang berlaku. Persepsi para pengguna jalan tol merupakan suatu masukan yang sangat perlu untuk dipertimbangkan karena layanan jalan tol

memang diperuntukkan bagi pengguna tersebut, sehingga kesenjangan antara harapan dan layanan yang dite-rima dapat dipersempit.

KAJIAN PUSTAKA

Pengguna jalan tol adalah suatu kelompok masyarakat yang menggunakan jasa atau layanan jalan tol dengan membayar layanan tersebut dengan sejumlah uang sesuai tarif tol yang berlaku. Karena telah membayar layanan jalan tol, pengguna jalan tol, sebagai konsumen, tentu mengharapkan jasa layanan jalan tol yang diterima lebih baik daripada layanan jalan nontol. Harapan tersebut tentu tidak terlepas dari keinginan konsumen agar hak-hak dasarnya dipenuhi selama menggunakan jalan tol.

Dalam penyelenggaraan jalan tol, hak dan kewajiban pengguna jalan tol, selaku konsumen, dilindungi pula, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol (Pemerintah Republik Indonesia, 2005). Pengguna jalan tol, sebagai konsumen, berhak untuk menuntut ganti kerugian kepada badan usaha dan berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal. Ganti kerugian yang dimaksud adalah ganti kerugian yang merupakan akibat kesalahan badan usaha jalan tol dalam melaksanakan perusahaan jalan tol. Sedangkan kewajiban pengguna jalan tol adalah membayar tol sesuai dengan tarif yang sudah ditetapkan. Dengan mempertimbangkan hak-hak konsumen jalan tol, pengembangan indikator kinerja jalan tol harus mempertimbangkan hak-hak konsumen tersebut yang merupakan hak-hak dasar konsumen pengguna jalan tol.

Meningkatnya taraf hidup dan tingkat pendidikan masyarakat yang diiringi dengan kemajuan tingkat pendidikan, pertumbuhan ekonomi yang baik, dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, memberikan dampak positif terhadap gaya hidup masyarakat tersebut. Adanya pandemi yang panjang, seperti yang terjadi saat ini, juga dapat berpengaruh terhadap pola perjalanan pengguna jalan tol, sehingga dapat memengaruhi persepsi pengguna jalan tol terhadap layanan yang diterimanya.

Saat ini, sikap masyarakat, sebagai konsumen, mulai berani menunjukkan sikap dan

menyampaikan opininya terhadap perbedaan antara layanan yang diterima dengan ekspektasinya akan layanan tersebut. Konsumen dapat mengkritisi perbedaan tersebut, yang dapat disampaikan kepada pemberi jasa secara langsung, maupun secara terbuka di media publik, bahkan di media sosial yang dapat disebarluaskan dengan mudah. Kepekaan konsumen ini didasarkan pada hak konsumen untuk mendapatkan layanan sesuai dengan yang sudah diinformasikan sebelumnya. Bagi masyarakat pengguna jalan tol, layanan yang diterima dan yang diharapkan juga menjadi suatu tolok ukur kepuasan mereka dalam menggunakan jasa jalan tol.

Manfaat yang diterima konsumen karena sudah membayar sejumlah uang tertentu akan mempengaruhi kepuasannya terhadap jasa layanan jalan tol yang diterima. Manfaat tersebut dapat berupa lebih singkatnya waktu perjalanan serta perasaan aman dan nyaman karena tidak adanya kendaraan roda dua yang melintas dan mengganggu perjalanan. Selain itu, kecepatan untuk mendapatkan pertolongan yang dibutuhkan di ruas jalan tol, seperti kendaraan mogok ataupun masalah lainnya, juga merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna jalan tol. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jalan tol, selaku konsumen, memiliki harapan akan manfaat yang akan diterimanya saat menggunakan jalan tol setelah membayar tol. Oleh karena itu, aspek-aspek kenyamanan dan kepuasan pengguna menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan oleh pengelola jalan tol.

Dalam upaya mempertemukan keinginan konsumen dengan layanan yang diberikan oleh operator jalan tol, diperlukan upaya untuk menggali keinginan konsumen yang terkait dengan layanan jalan tol. Walaupun sudah dilakukan wawancara dan diskusi yang terarah bersama para pakar dan unsur-unsur masyarakat atau konsumen pada saat pengembangan SPM jalan tol, namun karena dinamisnya kebutuhan dan perubahan yang terjadi, perlu diselenggarakan jajak pendapat secara berkala.

Dalam melaksanakan pemenuhan SPM, proses monitoring dan evaluasi memegang peranan penting dalam menjamin terlaksananya SPM tersebut. Proses monitoring dan evaluasi meru-

upakan suatu upaya untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan yang diperlukan. Dalam kegiatan monitoring ini dilakukan penilaian apakah standar pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan, dan apa yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Metode yang dapat digunakan, antara lain, adalah dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mengakomodir kebutuhan akan layanan yang baik, yang diinginkan oleh pengguna jalan tol, dan untuk menetapkan layanan standar yang harus disediakan oleh operator jalan tol yang berbeda-beda, Pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal Jalan tol yang dikenal dengan nama SPM Jalan Tol. Keberadaan SPM jalan tol ini mengatur pelayanan minimal yang harus diberikan oleh operator jalan tol kepada pengguna jalan tol.

SPM Jalan Tol merupakan suatu standar yang digunakan dalam melakukan pengukuran terhadap suatu jasa pelayanan jalan tol. SPM Jalan Tol yang berlaku di Indonesia adalah yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. **SPM Jalan Tol ini berlaku mulai tahun 2015, dan memiliki 8 substansi pelayanan dengan 48 indikator kinerja.** Substansi pelayanan yang dimaksud adalah

1. Kondisi Jalan Tol,
2. Kecepatan Tempuh Rata-Rata,
3. Aksesibilitas,
4. Mobilitas,
5. Keselamatan,
6. Unit pertolongan atau penyelamatan dan bantuan pelayanan,
7. Lingkungan, serta
8. Tempat istirahat (TI) dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP).

Evaluasi standar pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Proses evaluasi ini juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil

survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil evaluasi dan moni-toring SPM Jalan Tol yang sudah dilakukan sebelumnya, ditemukan beberapa indikator kinerja yang masih belum dapat dipenuhi oleh operator jalan tol (BPJT, 2015). Bahkan terdapat indikator-indikator kinerja yang berulang-ulang tidak dapat dipenuhi oleh operator jalan tol. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa walaupun ada upaya pemerintah untuk meninjau dan mengeluarkan kembali ketentuan SPM Jalan Tol di Indonesia untuk menjadi standar acuan, namun tetap masih ada indikator-indikator yang belum dapat memenuhi tolok ukur yang diberikan (Makmur dan Rajagukguk, 2015).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan evaluasi layanan untuk ruas jalan tol, yang sudah pernah dilakukan. Evaluasi dilakukan melalui survei kepada para pemangku kebijakan dengan menggunakan SPM yang ber-laku pada tahun 2005 (Weningtyas, 2009). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pemahaman konsumen masih rendah terhadap SPM dan terdapat beberapa hal yang terkait dengan rusak-nya kelengkapan jalan tol yang disebabkan oleh hal-hal yang sulit dikendalikan oleh operator, seperti *vandalism* yang dilakukan oknum ma-syarikat. Berdasarkan penelitian ini terlihat bahwa pemahaman masyarakat terhadap fasilitas dan layanan untuk jalan tol masih terbatas. Penelitian yang lain dilakukan terkait dengan evaluasi terhadap indikator kinerja jalan tol untuk meme-nuhi SPM Jalan Tol yang berlaku mulai tahun 2005 (Karsaman dan Weningtyas, 2015). Pada penelitian ini dikemukakan bahwa perlunya evaluasi terkait indikator kinerja untuk SPM Jalan Tol yang berlaku pada tahun 2005 tersebut. Selain itu, terdapat penelitian yang melakukan pen-dekatan dengan *Artificial Neural Network* atau ANN (Zuna et al. 2016). Hasil penelitian ini mem-perlihatkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tol menjadi pengukuran yang digunakan dalam membentuk suatu model kualitas layanan. Sementara itu dalam studi yang lain, Zuna et al (2015), melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan dan melihat korelasinya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat korelasi antara keinginan

pelanggan dengan kualitas pelayanan, seperti waktu perjalanan, tarif tol, dan keleng-kapan sarana fisik jalan tol. Dibandingkan dengan studi-studi yang lain, penelitian ini berbeda, karena menggunakan model SERVQUAL, yang merupakan suatu model yang banyak sekali dilakukan untuk bidang bisnis, perbankan, sosial, dan manajemen. Disebutkan bahwa model ini sesuai untuk jasa pelayanan yang kompleks dan membutuhkan biaya penyelenggaraan yang tinggi (Tjiptono, 2016). Penelitian ini juga menggali pendapat dan harapan pengguna jalan tol yang dibandingkan dengan layanan yang diterima.

Mengingat pentingnya pendapat pengguna jasa layanan jalan tol, jajak pendapat terhadap para pengguna jalan tol merupakan suatu proses yang tidak dapat dilewati. Evaluasi, masukan, serta ha-rapan pengguna akan menjadi standar penting bagi penyampaian jasa layanan di jalan tol dan meru-pakan suatu perbaikan menerus bagi layanan yang diberikan di jalan tol.

Dari sekian harapan pengguna jalan thd layanan jl Tol, sudah berapa banyak (%) yang telah diberikan oleh SPMinimum. Berapa batas minim yang acceptable? Ada dua cara pandang: penyedia jalan dan pengguna jalan, harus jelas batasannya dalam melakukan pelayanan!!!Anda menilai apa???? Adil (balance)!

HIPOTESIS

Hipotesis **sementara** yang dapat disampai-kan pada studi ini adalah bahwa **perubahan ke-inginan dan dinamisnya kebutuhan masyarakat akan memberikan pengaruh terhadap harapan ma-syarikat akan layanan jalan tol**. Keputusan masya-rakat untuk menggunakan jalan tol tentunya dilan-dasi oleh berbagai harapan, seperti perjalanan da-pat ditempuh dengan waktu yang lebih cepat, lebih nyaman, serta lebih aman, jika dibandingkan dengan menggunakan jalan non-tol. Dinamisnya pe-rubahan tersebut merupakan dampak perubahan sosial ekonomi, perkembangan teknologi infor-masi, dan perubahan perilaku perjalanan masyara-kat, yang menyebabkan terjadinya perubahan ha-rapan atau keinginan menggunakan jalan tol.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada terkait harapan masyarakat sebagai pengguna jalan tol terhadap layanan yang diterimanya. Harapan tersebut merupakan dampak dari dinamisnya kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna dalam kurun waktu tertentu. **Pertegas dan selaraskan dengan tujuan hipotesisnya?**

“.....Penelitian ini bertujuan untuk menggali masukan dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol berdasarkan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam menerima layanan di jalan tol.....”

**Perubahan Keinginan+dinamika kebutuhan
→ memengaruhi layanan jl tol yg diharapkan
?????**

METODOLOGI

Metodologi yang digunakan pada studi ini adalah melakukan survei atau jajak pendapat kepada para pengguna jalan tol di seluruh Indonesia. Selanjutnya dilakukan analisis data secara deskriptif, untuk mengetahui masukan dan harapan pengguna jalan tol. Data yang digunakan dalam kajian ini merupakan data primer, yaitu data yang diambil langsung dari responden.

Metode pengambilan data dilakukan melalui media kuesioner. Kuesioner yang disebar kepada responden dimaksudkan untuk menggali pendapat pengguna jalan tol terhadap layanan jalan tol.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi *online*, yang prosesnya dilakukan secara berkelanjutan atau dikenal dengan nama *snow ball method*. Pada metode *snow ball* ini responden yang sudah mengisi kuesioner akan merekomendasikan responden lain untuk mengisi kuesioner yang sama, dengan membagikan tautan yang berisi kuesioner tersebut. Aplikasi yang digunakan sebagai alat bantu dalam membuat dan mendistribusikan kuesioner pada studi ini adalah *Program Survey Monkey* tipe *advantage*. Perangkat lunak ini membantu pen-distribusian

kuesioner sehingga lebih cepat dan membantu menyajikan data masukan responden sesuai dengan yang dibutuhkan.

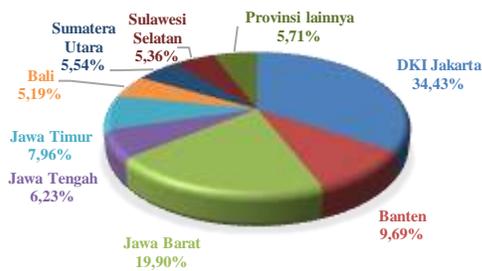
Kuesioner disusun dengan menyajikan pertanyaan-pertanyaan mulai dari data responden dan diikuti oleh kekerapan penggunaan jalan tol pada kurun waktu pengisian kuesioner dilakukan. Selanjutnya pertanyaan diarahkan kepada alasan responden menggunakan jalan tol dalam melakukan perjalanan dan meminta pendapat responden terhadap layanan jalan tol yang diterima, dan kepuasan yang diterima dari layanan jalan tol terhadap pemenuhan kebutuhan responden. Pertanyaan selanjutnya terkait dengan pengetahuan dan pemahaman responden tentang SPM Jalan Tol yang ditetapkan oleh Pemerintah, untuk menjamin terpenuhinya layanan minimal yang ditetapkan bagi jalan tol. Responden juga diminta pendapatnya berkaitan dengan faktor-faktor keamanan, keselamatan, dan kenyamanan yang menjadi prioritas dan harapan terhadap layanan jalan tol yang digunakan.

Kriteria responden yang ditentukan untuk memberikan pendapat dalam kuesioner ini adalah pengguna jalan tol di seluruh Indonesia. Kuesioner didistribusikan dalam kurun waktu minimal 2 minggu dan dapat diperpanjang hingga jumlah minimal responden terpenuhi, 500 responden.

Untuk menjamin keabsahan data yang digunakan, perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap kuesioner yang disebar, kepada 30 reponden. Jika sudah memenuhi hasil-hasil uji tersebut, baru kemudian didistribusikan kembali. Jika masih ada parameter yang tidak valid, parameter tersebut tidak digunakan, dan kuesioner diperbaiki untuk selanjutnya didistribusikan kembali kepada responden.

HASIL DAN ANALISIS

Jumlah responden yang diperoleh adalah 578 orang dari seluruh Indonesia, khususnya dari provinsi yang sudah tersedia layanan jalan tol. Namun ada juga responden yang berasal dari provinsi yang belum tersedia jalan tol pada saat survei dilakukan. Data asal responden dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Data Asal Responden

Gambar 1 memperlihatkan bahwa mayoritas responden berasal dari Provinsi DKI Jakarta (34,43%), diikuti oleh Provinsi Jawa Barat (19,90%), Provinsi Banten (9,69%), Provinsi Jawa Timur (7,96%), dan Provinsi Jawa Tengah (6,23%). Responden yang berasal dari Provinsi Sumatera Utara, Provinsi Bali, dan Provinsi Sulawesi Selatan, masing-masing sebanyak 5,54%, 5,36%, dan 5,36%, sedangkan responden yang berasal dari provinsi lainnya adalah sebanyak 5,71%.

Data profil responden yang berkaitan dengan usia menunjukkan bahwa lebih daripada 80% responden berada pada rentang usia yang masih sangat produktif, yaitu antara 18 tahun hingga 50 tahun. Profil usia responden ini diperlihatkan pada Tabel 1.

Usia	Jumlah Responden	
	#	%
18-34 tahun	249	43,08%
35-50 tahun	235	40,66%
51-69 tahun	91	15,74%
≥ 70 tahun	3	0,52%
Total	578	100,00%

Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kekerapan penggunaan jalan tol oleh para responden dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sampai dengan saat survei dibagikan, terdapat sebanyak 399 responden (69,03%) yang menggunakan jalan tol lebih dari 3 kali. Sementara itu responden yang menggunakan jalan tol kurang dari 3 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sebanyak 179 responden (30,97%).

Alasan yang dikemukakan oleh responden untuk menggunakan jalan tol dalam menempuh perjalanannya, berdasarkan pemilihan yang diberikan dalam kuesioner disajikan pada Tabel 2. Terlihat bahwa lalu lintas lancar dan tidak macet menjadi alasan utama pelaku perjalanan untuk menggunakan jalan tol (76,64%).

Tabel 2. Alasan Responden Menggunakan Jalan Tol

Alasan Menggunakan Jalan tol	Jumlah Responden	
	#	%
Lalu lintas Lancar atau tidak macet	443	76,64%
Rambu di jalan jelas	134	23,18%
Permukaan jalan rata	227	39,27%
Permukaan jalan tidak ada lobang	140	24,22%
Lingkungan bersih	128	22,15%
Menggunakan kartu pembayaran	68	11,76%
Tersedia informasi lalu lintas terkini melalui papan informasi	71	12,28%
Tersedia patroli 24 jam	50	8,65%
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR)	36	6,23%
Tersedia bantuan (<i>rescue</i> , mb. derek)	61	10,55%
Tersedianya tempat istirahat lengkap	110	19,03%
Total	578	

Terdapat beberapa indikator kinerja yang terkait dengan kepuasan pengguna jalan tol. Hasil evaluasi terhadap kepuasan yang diberikan oleh responden sebagai pengguna jalan tol disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kepuasan Pengguna Jalan Tol

Indikator Kinerja	Kepuasan Responden sebagai Pengguna Jalan Tol			
	% sangat tidak puas	% tidak puas	% puas	% sangat puas
Lingkungan yang bersih.	0,90%	13,40%	74,10%	11,50%
Tersedia informasi lalu lintas yang terkini melalui papan informasi.	2,60%	28,70%	62,00%	6,70%
Tersedia fasilitas toilet di TI	3,70%	28,90%	58,30%	9,10%
Tersedia fasilitas restoran di TI	2,80%	17,10%	70,20%	9,30%
Tersedia fasilitas tempat ibadah di TI	3,20%	22,00%	63,00%	11,00%
Tersedia fasilitas parkir di TI	2,40%	18,20%	69,30%	10,10%

Review A

Tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI	1,50%	11,20%	70,90%	16,40%
Tersedia fasilitas bengkel di TI	7,40%	46,40%	42,80%	3,40%
Tersedia <i>call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	2,80%	29,20%	62,40%	5,60%
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	2,20%	30,40%	60,50%	6,90%
Tersedia mobil derek	3,70%	29,10%	60,70%	6,50%
Tersedia kendaraan <i>rescue</i>	2,00%	30,00%	62,00%	6,00%
Tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam	2,40%	29,60%	61,60%	6,30%
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol	3,00%	30,90%	60,30%	5,80%

Evaluasi yang diberikan oleh responden berkenaan dengan kepuasan yang diterima terhadap layanan jalan tol, memperlihatkan bahwa pengguna masih merasa puas, namun belum merasa sangat puas terhadap layanan yang diterima. Tingkat kepuasan terendah adalah pada indikator kinerja yang terkait dengan fasilitas toilet fasilitas bengkel yang tersedia di tempat istirahat (TI). Terdapat kemungkinan bahwa fasilitas bengkel memang belum tersedia di beberapa tempat istirahat.

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 334 responden (57,79%) belum mengetahui adanya SPM Jalan tol yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk menjamin bahwa operator jalan tol harus memenuhi SPM Jalan Tol tersebut. Dengan kata lain, penyelenggara jalan tol harus menyediakan layanan yang memenuhi semua kriteria yang terdapat dalam SPM Jalan Tol.

Dalam menggali pendapat responden terkait ukuran layanan di jalan tol yang berkaitan dengan kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam menggunakan jalan tol, hasil survei menunjukkan bahwa responden memilih keselamatan sebagai prioritas utama, dan diikuti oleh keamanan serta kenyamanan. Hasil jajak pendapat tersebut ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Prioritas Responden untuk Layanan Jalan Tol

Ukuran Layanan jalan tol	Jumlah Responden			
	#	%	Skor	Rangking
Kenyamanan	110	19,03%	1,5779	3
	114	19,72%		
	354	61,25%		
Keselamatan	410	70,93%	2,6107	1
	111	19,20%		
	57	9,86%		
Keamanan	58	10,03%	1,8114	2
	353	61,07%		
	167	28,89%		

Jajak pendapat melalui kuesioner ini juga menanyakan kriteria yang memengaruhi tingkat kepuasan responden sebagai pengguna jalan tol terhadap ketiga ukuran layanan jalan tol tersebut. Terdapat beberapa kriteria yang disampaikan kepada responden untuk ditanyakan besar pengaruh kriteria tersebut untuk masing-masing ukuran layanan penggunaan jalan tol menurut pendapat responden.

Untuk unsur layanan kenyamanan, responden memilih 6 indikator kinerja yang sangat mempengaruhi responden dalam memilih jalan tol. Respons yang diberikan oleh responden secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepentingan Unsur Layanan Kenyamanan

Untuk ukuran layanan keselamatan, responden memilih semua kriteria (6 indikator kinerja) yang ditawarkan, sebagai indikator yang sangat memengaruhi unsur layanan keselamatan di jalan tol. Kriteria tersebut adalah indikator permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus, indikator kinerja rambu yang jelas, indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, indikator kinerja median atau beton pembatas yang berfungsi baik, indikator kinerja *guardrail* yang berfungsi baik, dan indikator kinerja pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik. Respons yang diberikan oleh responden tentang tingkat kepentingan unsur layanan keselamatan ini disajikan pada pada Tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kepentingan Unsur Layanan Keselamatan

Indikator Kinerja	Tingkat Pengaruh	
	% meme- ngaruhi	% sangat meme- ngaruhi
Permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus	24,70%	73,00%
Rambu yang jelas	27,00%	71,50%
Penerangan yang cukup di malam hari	20,20%	78,70%
Median atau beton pembatas yang berfungsi baik	31,10%	67,50%
<i>Guardrail</i> yang berfungsi baik	36,20%	62,50%
Pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik	37,50%	59,30%

Sementara itu, untuk unsur layanan keamanan, responden memilih semua indikator kinerja sebagai kriteria yang sangat memengaruhi unsur keamanan, seperti yang disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Tingkat Kepentingan Unsur Layanan Keamanan

Indikator Kinerja	Tingkat Pengaruh	
	% meme- ngaruhi	% sangat meme- ngaruhi
Permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus	26,30%	73,20%
Permukaan jalan yang tidak berlobang	22,10%	76,60%
Rambu yang jelas	39,60%	56,20%
Pembayaran elektronik menggunakan kartu	51,20%	28,90%
Penerangan yang cukup di malam hari	27,50%	70,90%
Lingkungan yang bersih	50,20%	45,30%
Tersedia informasi lalu lintas terkini melalui papan informasi	47,20%	48,10%
Tersedia fasilitas toilet di TI	51,70%	43,90%
Tersedia fasilitas restoran di TI	58,70%	30,10%
Tersedia fasilitas tempat ibadah di TI	50,30%	31,00%
Tersedia fasilitas parkir di TI	55,70%	39,40%
Tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI	43,40%	53,10%
Tersedia fasilitas bengkel di TI	52,90%	37,70%
Tersedia <i>Call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	48,40%	46,90%
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	44,30%	53,50%
Tersedia mobil derek	48,40%	48,80%
Penerangan yang cukup di malam hari	22,70%	76,00%
Pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik	34,40%	62,50%
Tersedia <i>Call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	38,80%	57,10%
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	37,70%	59,50%
Tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam	36,50%	60,70%
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol	39,30%	55,50%

Indikator Kinerja	Tingkat Pengaruh	
	% meme- ngaruhi	% sangat meme- ngaruhi
Permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus	26,30%	73,20%
Permukaan jalan yang tidak berlobang	22,10%	76,60%
Rambu yang jelas	39,60%	56,20%
Pembayaran elektronik menggunakan kartu	51,20%	28,90%
Penerangan yang cukup di malam hari	27,50%	70,90%
Lingkungan yang bersih	50,20%	45,30%
Tersedia informasi lalu lintas terkini melalui papan informasi	47,20%	48,10%
Tersedia fasilitas toilet di TI	51,70%	43,90%
Tersedia fasilitas restoran di TI	58,70%	30,10%
Tersedia fasilitas tempat ibadah di TI	50,30%	31,00%
Tersedia fasilitas parkir di TI	55,70%	39,40%
Tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI	43,40%	53,10%
Tersedia fasilitas bengkel di TI	52,90%	37,70%
Tersedia <i>Call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	48,40%	46,90%
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	44,30%	53,50%
Tersedia mobil derek	48,40%	48,80%
Penerangan yang cukup di malam hari	22,70%	76,00%
Pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik	34,40%	62,50%
Tersedia <i>Call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	38,80%	57,10%
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	37,70%	59,50%
Tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam	36,50%	60,70%
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol	39,30%	55,50%

Semua kriteria atau indikator kinerja tersebut adalah penerangan yang cukup di malam hari, pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik, tersedia *Call Center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan, tersedia unit pertolongan dan bantuan, tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam, dan tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol. Kriteria penerangan yang cukup di malam hari merupakan indikator kinerja yang memiliki tingkat pengaruh untuk kategori sangat memengaruhi dan memengaruhi sebesar 97,70%. Hal ini berarti, bahwa hampir semua responden menganggap kategori ini sangat mempengaruhi keamanan dari unsur layanan yang diterima pengguna jalan tol.

PEMBAHASAN

Dengan menggunakan hasil kuesioner, terdapat beberapa hal yang dapat dibahas dalam studi ini, yang terkait dengan persepsi pengguna jalan tol, baik terhadap layanan yang diterima, harapan untuk mendapatkan layanan yang memuaskan, maupun kriteria layanan jalan tol yang menurut pendapat responden merupakan hal-hal yang sangat memengaruhi pelayanan dan kepuasan terhadap kinerja jalan tol. Selain itu pembahasan dilakukan untuk melihat juga keterkaitan antara ketiga unsur layanan tersebut terhadap kriteria indikator kinerja.

Sebanyak 76,64% responden menggunakan jalan tol karena berharap jalan tol memberikan kelancaran pada perjalanan. Kenyataannya, dalam pertanyaan terbuka, mayoritas responden menyebutkan bahwa masih belum terpenuhinya harapan mereka akan kelancaran lalu lintas di jalan tol. Harapan responden yang ada sebelum memutuskan untuk menggunakan jalan tol tidak sama dengan yang dialami oleh responden setelah menggunakan jalan tol.

Persepsi pengguna jalan tol terhadap layanan yang diterima memperlihatkan masih ada hal-hal yang belum memberikan kepuasan kepada pengguna jalan tol. Hal ini terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna masih pada level puas. Persentase responden dengan tingkat kepuasan puas sampai sangat puas tidak mencapai 80%, kecuali untuk indikator lingkungan yang bersih dan indikator tersedianya fasilitas pengisian

bahan bakar di tempat istirahat, yang mencapai sekitar 85%. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa pengguna jalan tol masih belum merasa bahwa harapannya dalam memilih untuk menggunakan jalan tol sudah terpenuhi dengan baik. Menyikapi hal ini, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan oleh operator jalan tol, khususnya untuk penerapan dan pemenuhan SPM Jalan Tol yang berlaku.

Apabila dianggap bahwa responden yang tidak puas berdasarkan hasil kuesioner adalah lebih dari 25%, didapat indikator-indikator kinerja yang tidak memuaskan sebanyak 10 indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah indikator kinerja permukaan jalan yang tidak berlobang, indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, indikator kinerja tersedianya fasilitas tempat ibadah di tempat istirahat, indikator kinerja tersedianya fasilitas bengkel di tempat istirahat, indikator kinerja tersedianya *Call Center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan, indikator kinerja tersedianya unit pertolongan dan bantuan, indikator kinerja tersedianya mobil de-rek, indikator kinerja tersedianya kendaraan *rescue*, indikator kinerja tersedianya Patroli Jalan Tol yang bertugas 24 jam, dan indikator kinerja tersedianya Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol.

Selain itu dalam pertanyaan terbuka ada beberapa masukan responden yang berkenaan dengan layanan mobil derek yang tidak sesuai dengan ketentuan SPM Jalan Tol yang berlaku, yang menyebutkan bahwa layanan mobil derek ini disediakan secara gratis. Berkenaan dengan hal ini, terdapat 2 kemungkinan mengapa hal tersebut terjadi. Pertama adalah bahwa pengguna jalan tol belum memahami kriteria jasa layanan derek tidak berbayar berlaku sampai suatu batas pengantaran tertentu. Kedua adalah bahwa memang terjadi penyimpangan terhadap ketentuan yang dimuat pada SPM Jalan Tol bahwa layanan yang diberikan adalah gratis. Walaupun demikian masukan berkenaan dengan kualitas layanan kendaraan derek perlu mendapat perhatian dari operator jalan tol. Mengingat lebih dari setengah responden mengatakan tidak mengetahui adanya SPM Jalan Tol yang berlaku, ada kemungkinan responden juga belum mendapatkan pemahaman yang lengkap terkait

layanan kendaraan derek dan kondisi yang berlaku dalam menggunakan jasa layanan kendaraan derek tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna jalan tol, supaya tidak ada perbedaan persepsi terhadap layanan yang mereka terima dan yang diberikan oleh operator jalan tol.

Jika indikator-indikator kinerja yang didapatkan dari hasil survei ini dibandingkan dengan indikator kinerja yang sudah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, maka terlihat bahwa 17 indikator tersebut sudah diakomodir dalam indikator-indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku di Indonesia tersebut. Hanya satu indikator kinerja pilihan pengguna jalan tol, menurut hasil survei belum terakomodir dalam indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku di Indonesia saat ini, yaitu indikator kinerja tersedia *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan. Indikator kinerja ini merupakan unsur layanan keselamatan dan keamanan.

Berkenaan dengan harapan pengguna jalan tol, terpilih masing-masing 6 indikator kinerja untuk setiap unsur layanan-layanan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Hal ini diukur dari persepsi pengguna yang menyatakan bahwa indikator kinerja tersebut sangat memengaruhi kepuasan pelayanan yang diterima.

Dari 18 indikator kinerja yang merupakan kriteria yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna jalan tol, terdapat satu indikator kinerja yang memenuhi ketiga unsur layanan untuk aspek-aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, yaitu indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari. Indikator kinerja ini berkaitan dengan indikator kinerja dalam substansi pelayanan keselamatan pada SPM Jalan Tol yang berlaku, dengan tolok ukurnya adalah PJU menyala 100% pada seluruh ruas jalan tol.

Indikator kinerja yang sangat memengaruhi untuk unsur-unsur layanan keselamatan dan layanan keamanan adalah indikator kinerja pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik. Indikator kinerja ini berkaitan dengan indikator kinerja dalam substansi pelayanan keselamatan pada SPM Jalan Tol yang berlaku,

dengan tolok ukurnya adalah pagar rumija berfungsi dan memberikan manfaat 100%.

Sementara itu, indikator kinerja yang sangat memengaruhi untuk unsur layanan keselamatan dan layanan kenyamanan adalah indikator kinerja permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus dan indikator kinerja rambu yang jelas. Indikator permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus berkaitan dengan indikator kinerja dalam substansi kondisi jalan tol ada SPM Jalan Tol, yang tolok ukurnya adalah kinerja perkerasan jalur utama, termasuk nilai kekesatan lebih besar dari 0,33 μm , IRI lebih kecil dari 4m/km, tidak ada lubang, tidak ada rutting, dan tidak ada retak. Sedangkan untuk indikator kinerja rambu yang jelas terkait dengan indikator kinerja dalam substansi pelayanan keselamatan pada SPM Jalan Tol yang berlaku, dengan tolok ukur adalah jumlah rambu lengkap 100% dan reflektivitas lebih besar atau sama dengan 80%.

Memperhatikan fakta bahwa mayoritas responden berasal dari provinsi yang ada di Pulau Jawa, maka persepsi dan pandangan yang diberikan banyak berdasarkan kondisi yang ada di Pulau Jawa, khususnya respons yang berasal dari pengguna jalan tol dalam kota. Seiring dengan meluasnya pengembangan dan pembangunan jalan tol di luar Pulau Jawa, di masa depan perlu juga dilakukan survei terhadap responden lainnya, khususnya pengguna ruas-ruas jalan tol yang baru beroperasi. Hal ini perlu untuk dilakukan mengi-ngat dinamisnya harapan dan kebutuhan layanan oleh pengguna jalan tol, serta perubahan kebiasaan dan perilaku yang terjadi pada era kebiasaan baru setelah pandemi yang terjadi saat ini berlalu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

JUDUL: EVALUASI PENGGUNA JALAN TOL DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA

**Perubahan Keinginan+dinamika kebutuhan
→ memengaruhi layanan jl tol yg diharapkan
?????**

**Dari kesimpulan ini, mana yang membuktikan
hipotesis??**

**Yg mana perubahan keinginan, dan yang
mana dinamika kebutuhan??? dan mana
yang layanan jalan tol yang dipengaruhi ...**

- a. pengguna jalan tol di Indonesia memberikan prioritas tertinggi untuk unsur keselamatan, baru diikuti oleh unsur layanan keamanan dan kenyamanan; **ni ngga nyambung?**
- b. terdapat masing-masing 6 (enam) indikator kinerja yang dipilih responden sebagai pengguna jalan tol untuk setiap unsur layanan keselamatan, keamanan dan keselamatan; **Apa ini kesimpulan?**
- c. dari total 18 indikator kinerja tersebut, 17 diantaranya sudah diakomodir dalam indikator kinerja pada dalam SPM jalan tol yang berlaku saat ini; **Ini belum membuktikan hipotesis**
- d. hanya indikator kinerja tersedia *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan pada unsur layanan keamanan, belum terakomodir dalam indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku, sehingga dapat dipertimbangkan untuk menjadi tambahan indikator kinerja pada SPM Jalan Tol; **ini pandangan pengguna jalan, apa ini yang dicari melalui hipotesis??**
- e. terdapat satu indikator kinerja yang sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan layanan bagi ketiga unsur layanan (keselamatan, keamanan, dan kenyamanan), yaitu indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari; **apakah ini juga bagian dari pengukuran kinerja?**
- f. dalam melakukan evaluasi kinerja pencapaian SPM Jalan Tol, perlu diperhatikan indikator-indikator kinerja yang menurut pengguna jalan tol sangat penting karena memengaruhi kepuasan layanan yang diterima; **ini saran atau kesimpulan? Tidak dihipotesiskan!**

- g. mengingat dinamisnya kebutuhan dan harapan pengguna jalan tol, perlu dilakukan evaluasi terhadap indikator kinerja SPM Jalan Tol yang memperhatikan pendapat dan masukan dari masyarakat pengguna jalan tol. **ini saran atau kesimpulan? Tidak dihipotesiskan!**

Saran

Berdasarkan survei kepada konsumen pengguna jalan tol terlihat bahwa masih banyak responden di Indonesia yang belum memahami keberadaan SPM Jalan Tol, sebagai suatu ukuran layanan yang disampaikan pengelola kepada konsumen. Sebaiknya program sosialisasi dan informasi yang berkaitan dengan layanan jalan tol dapat disampaikan kepada masyarakat, karena masyarakat pengguna dapat menjadi salah satu sumber informasi dari hasil penerapan SPM Jalan Tol di Indonesia.

Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan jajak pendapat secara berkala, untuk mempelajari tren perubahan harapan pengguna jalan tol pada era kebiasaan baru. Perubahan yang mungkin terjadi tersebut merupakan dampak atau warisan masa pandemi panjang yang sudah mengubah perilaku perjalanan dan pola hidup pengguna jalan tol. Perubahan mungkin juga akan terjadi dari beberapa daerah di luar pulau Jawa yang baru mengoperasikan ruas jalan tol.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada semua responden yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk memberikan pendapat dan saran-saran melalui kuesioner *online* yang digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT).2015 *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol Tahun 2015*. Laporan Internal. Jakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum. 2014. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No:16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*. Jakarta.

- Pemerintah Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2005, Tentang Jalan Tol*. Jakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G.. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta, Indonesia.
- Makmur,A, Rajagukguk, R.P. 2015. Evaluasi Pemu-
nuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal
Jalan tol di Indonesia. *Jurnal Transportasi –
FSTPT*. 15(2): 107-114.
- Karsaman.R.H. 2009. Enhancing a Better Operation
Management of Indonesian Toll Road.
*International Journal of Economics and
Finacial Issues*. 5(Special Issue): 296-303.
- Weningtyas, W. 2009. Evaluation of Toll Road Mini-
mum Service Standard. Magister Thesis of
Highway System and Engineering Program-
me, Institut Teknologi Bandung.
- Zuna, H. T., Hadiwardoyo, S. P., Rahadian H. 2015.
Analyzing Service Quality of Toll Road and
Its Relation with Customer Satisfaction in
Indonesia using Multivariate Analysis.
*Proceeding 14th International Conference on
QIR (Quality on Research)*. Lombok-Indo-
nesia. August 10-13.
- Zuna, H. T., Hadiwardoyo, S. P., Rahadian H. 2016.
Developing a Model of Toll RoadService
Quality Using an Artificial Neural Network
Approach, *International Journal of Techno-
logy*, 2016(4): 562-570.

Notifikasi



[Jatan] Keputusan Editor

2021-04-30 06:40

Yth. Penulis Kami telah mengambil keputusan mengenai naskah Anda untuk Jurnal Jalan-Jembatan, "EVALUATION STUDY OF TOLL ROAD USERS IN INDONESIA ON THE SERVICES RECEIVED". dengan hasil review tahap 1, naskah harus diperbaiki sesuai saran dan masukan dari reviewer. untuk hasil review ada di menu Tinjauan Diskusi. kami mohon untuk melakukan perbaikan sesuai template terbaru dari pengelola. yang dapat di unduh pada link berikut: "Template Jurnal Jalan Dan Jembatan" Perbaikan tulisan paling telat kami terima tanggal 3 Mei 2021. apabila mengalami kendala, dapat menghubungi sdri. Herma Nurulaeni 082118456631 Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih. Salam, Pengelola Jurnal Jalan Jembatan Email berikut ini dikirimkan atas nama Pengeola Jurnal Jalan Jembatan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Direktorat Jenderal Bina Marga, Direktorat Bina Teknik Jalan dan Jembatan Gd. Bina Marga Lt. 3, Jl. Pattimura No. 20 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan 12110 | Lab: Jl. A.H. Nasution No. 264 Bandung 40294 email: jurnal.jalanjembatan@pu.go.id

2021-04-30 06:40

Q Cari

Q Cari

Unggah File

Hasil Review

Peserta

Drs. Gugun Gunawan, M.Si (gunawan)
Amelia Makmur (amelia1349)

Pesan

Rekam	Dari
<p>Yth. Penulis Terlampir hasil review dari reviewer. Perbaiki tulisan paling telat kami terima pukul 28 April 2021 Terima kasih</p> <p>yogi, 5. 20210419-Hasil Riview_KAJIAN EVALUASI PENGGUNA JALAN TOL DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA.pdf</p>	yogiApr 19
<p>▶ Terima kasih untuk masukannya. Saya sudah mencoba semaksimal mungkin memenuhi saran dari Reviewer Terima kasih atas saran dan kerjasamanya</p>	amelia1349Apr 25

Tambahkan Pesan

Cari Unggah File

Naskah
Naskah
Naskah

Tambahkan diskusi

khir Balasan Tutup

Apr/25 1

EVALUASI PENGGUNA JALAN TOL DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN YANG DITERIMA (EVALUATION OF TOLL ROAD USERS IN INDONESIA ON THE SERVICES RECEIVED)

Amelia Makmur

Universitas Kristen Krida Wacana
Jl. Tanjung Duren Raya No. 4 – Jakarta Barat
e-mail: amelia@ukrida.ac.id
Diterima: 11 Desember 2021; direvisi: 8 Juni 2021; disetujui: 11 Juni 2021.

ABSTRAK

Pertumbuhan infrastruktur jalan tol menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Seiring dengan itu, sudah diterapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol yang sangat membantu untuk mengatur minimal pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat. Kenyataannya dengan dinamisnya kebutuhan dan harapan masyarakat, dirasakan perlu untuk melakukan evaluasi berkaitan dengan kepentingan masyarakat pengguna jalan tol. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap layanan yang diterima, dengan menggali masukan dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol menurut aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan, yang dikaitkan dengan 18 indikator kinerja SPM jalan tol. Metode yang digunakan adalah survei jajak pendapat melalui kuesioner secara online kepada masyarakat pengguna ruas jalan tol di Indonesia, pada Februari 2018. Hasil analisis kuesioner disajikan secara deskriptif. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa masyarakat pengguna memprioritaskan 3 unsur layanan keselamatan, diikuti unsur keamanan dan kenyamanan. Terdapat 1 dari 18 indikator kinerja yang dapat dipertimbangkan untuk diintegrasikan dalam indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku yaitu penerangan yang cukup di malam hari. Indikator ini didapatkan dari hasil penelitian sebagai indikator kinerja yang tertinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna untuk semua unsur layanan dan sudah diakomodir dalam SPM jalan tol yang berlaku. Semua indikator kinerja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna sudah diakomodir dalam SPM jalan tol yang berlaku, kecuali indikator kinerja tersedia call center yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan. Indikator kinerja ini dapat dipertimbangkan untuk dapat ditambahkan pada SPM jalan tol. Hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan pada saat melakukan evaluasi untuk pengembangan indikator-indikator kinerja SPM jalan tol di Indonesia.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal, keselamatan, keamanan, kenyamanan, indikator kinerja

ABSTRACT

Toll road infrastructure has shown a significant number in recent years. This condition should be followed by operational service which meet the user expectations, in fact sometimes it doesn't. A Minimum Service Standard (MSS) has already been set to ensure that users receive adequate services. However, users' needs and expectations are dynamic making it necessary to gather users' opinion and suggestion based on the available services. The aim of this research is to evaluate the service performance by exploring the opinions and expectations of toll road users regarding the service performance and the aspects of safety, security, and comfort regarding to MSS. This paper performed a survey by using online questionnaires, involving toll road users in Indonesia, on February 2018. The questionnaire results were then analyzed by using descriptive statistics. Results were shown that the users tend to 3 prioritize safety, then followed by security and comfort elements, respectively. The indicator of sufficient street lighting determines the fulfillment of MSS according to the perception of the users (1 from 18 indicators). This indicator has been included in the MSS. All indicators that affect users' satisfaction have been found in MSS, except the indicator about 'the availability of contacting the call center for users' assistance'. Therefore, this paper suggest that the indicator mentioned in prior will be suggested to be in further consideration.

Key words: Minimum Service Standard, safety, security, comfort, performance indicator

PENDAHULUAN

Pertumbuhan infrastruktur jalan tol di Indonesia dalam kurun waktu lima tahun terakhir ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dari tahun-tahun sebelumnya. Pemerintah membuka akses-akses di berbagai pelosok, salah satunya dengan melaksanakan pembangunan jalan tol. Langkah ini merupakan salah satu program pembangunan yang berkelanjutan dan sedang dilaksanakan. Diharapkan terjadi pertumbuhan yang pesat di berbagai sektor dengan keberadaan jalan tol tersebut.

Kesiapan dan adaptasi pengguna jalan tol dalam merespons keberadaan operasional jalan tol di daerahnya, menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Secara khusus bagi daerah-daerah yang baru pertama kali merasakan beroperasinya jalan tol. Masukan dari pengguna jalan tol yang sudah terbiasa menggunakan jalan tol, juga dapat menjadi bahan pertimbangan yang perlu diketahui para pemangku kebijakan. Dengan mengetahui perspektif para pengguna jalan tol, diharapkan agar penyediaan dan pengoperasian jalan tol dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Kenyataan yang dihadapi adalah harapan pengguna jalan tol kadangkala tidak sama dengan upaya optimal yang sudah dilakukan oleh operator. Operator jalan tol berusaha memberikan layanan yang terbaik acuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol yang berlaku di Indonesia. Di sisi lain, para pengguna jalan tol merasakan bahwa harapannya terhadap layanan jalan tol belum terpenuhi.

Upaya untuk memahami keinginan pengguna oleh para operator jalan tol, diantaranya melakukan survei kepuasan pengguna dan dialog langsung dengan para pengguna. Hal ini merupakan suatu langkah awal yang positif, untuk mendapatkan titik temu yang terkait dengan kualitas layanan jalan tol. Namun, fakta yang terjadi adalah keinginan pengguna jalan tol selalu dinamis, cenderung berubah yang bergantung pada berbagai sudut pandang, waktu, dan kondisi. Hal ini menyulitkan para operator jalan tol dalam menemukan persamaan persepsi terhadap layanan yang diberikan kepada para pengguna jalan tol, untuk kemudian disesuaikan pemenuhan SPM Jalan Tol. Menanggapi

kenyataan yang terjadi, maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan evaluasi dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol yang dihubungkan dengan pelaksanaan dan pemenuhan SPM Jalan Tol di Indonesia.

Pengguna jalan tol adalah kelompok masyarakat yang menggunakan jasa atau layanan jalan tol dengan membayar sejumlah uang, sesuai tarif tol yang berlaku.

Pengguna jalan tol yang telah membayar layanan, mengharapkan jasa layanan jalan tol lebih baik dari layanan jalan non-tol. Layanan tersebut meliputi unsur kenyamanan, keselamatan, dan keamanan bagi para pengguna, termasuk fasilitas dan sarana yang diberikan kepada pengguna jalan tol. Layanan tersebut tertuang dalam butir indikator kinerja SPM Jalan Tol yang berlaku di Indonesia.

Peningkatan taraf hidup dan tingkat pendidikan masyarakat yang diiringi dengan ke-majuan tingkat pendidikan, pertumbuhan ekonomi yang baik, dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, memberikan dampak positif terhadap gaya hidup masyarakat tersebut. Terutama pada masa pandemi panjang saat ini, dimungkinkan akan memberikan pengaruh juga terhadap pola perjalanan pengguna jalan tol; yang pada akhirnya akan memengaruhi persepsi pengguna jalan tersebut terhadap layanan yang diterimanya.

Pengguna jalan tol yang membayar sejumlah uang mendapat manfaat seperti: waktu perjalanan lebih singkat, perasaan aman, dan nyaman, karena tidak adanya kendaraan roda dua yang mengganggu perjalanan. Manfaat lainnya adalah kecepatan untuk mendapatkan pertolongan di ruas jalan tol seperti kendaraan mogok ataupun masalah lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jalan tol, selaku konsumen, memiliki harapan mendapat manfaat setelah membayar tol. Oleh karena itu, aspek-aspek kenyamanan dan kepuasan pengguna menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan oleh pengelola jalan tol.

Dalam upaya mempertemukan keinginan konsumen dengan layanan yang diberikan oleh operator jalan tol, diperlukan upaya untuk meng-gali keinginan konsumen yang terkait dengan layanan jalan tol.

Dalam melaksanakan pemenuhan SPM, proses monitoring, dan evaluasi memegang peranan penting. Proses tersebut merupakan

suatu upaya untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar untuk perbaikan yang diperlukan. Metode monitoring dan evaluasi yang dapat digunakan, antara lain, penilaian dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

SPM Jalan Tol merupakan suatu standar yang digunakan dalam melakukan pengukuran terhadap suatu jasa pelayanan jalan tol. SPM Jalan Tol yang berlaku di Indonesia adalah Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. SPM Jalan Tol ini berlaku mulai tahun 2015. Di dalamnya terdapat 8 substansi pelayanan dengan 48 indikator kinerja. Substansi pelayanan yang dimaksud adalah kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan atau penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan, serta tempat istirahat (TI) dan tempat istirahat dan pelayanan (TIP).

Proses evaluasi pemenuhan SPM telah dilakukan dengan mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh dan hasil survei kepuasan masyarakat. Hasil evaluasi dan monitoring menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator kinerja yang masih belum dapat dipenuhi oleh operator jalan tol (BPJT 2015). Bahkan terdapat indikator kinerja yang berulang-ulang tidak dapat dipenuhi oleh operator jalan tol. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa masih ada indikator yang belum dapat memenuhi tolok ukur (Makmur dan Rajagukguk 2015)

Evaluasi layanan untuk ruas jalan tol pernah pula dilakukan melalui survei kepada para pemangku kebijakan dengan menggunakan SPM Jalan Tol yang berlaku pada tahun 2005 (Weningtyas 2009). Hasil penelitian tersebut memperlihatkan pemahaman konsumen masih rendah terhadap SPM dan terdapat beberapa hal yang terkait dengan kelengkapan jalan tol yang rusak di luar kendali oleh operator, seperti *vandalism* yang dilakukan oknum masyarakat. Berdasarkan penelitian ini terlihat bahwa pemahaman masyarakat terhadap fasilitas dan layanan untuk jalan tol masih terbatas.

Penelitian yang lain dilakukan terkait dengan evaluasi terhadap indikator kinerja jalan tol untuk memenuhi SPM Jalan Tol tahun 2005 (Karsaman dan Weningtyas 2015). Pada penelitian ini dikemukakan bahwa perlunya evaluasi terkait indikator kinerja untuk SPM Jalan Tol yang berlaku pada tahun 2005 tersebut.

Evaluasi terhadap pelayanan jalan tol menggunakan *Artificial Neural Network* atau ANN (Zuna et al., 2016) menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tol menjadi ukuran yang digunakan dalam membentuk model kualitas layanan.

Teknik analisis lainnya adalah terhadap kualitas pelayanan dan melihat korelasi terhadap kepuasan pelanggan Zuna et.al. (2015). Korelasi antara keinginan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Sebagai contoh: waktu perjalanan, tarif tol, dan kelengkapan sarana fisik jalan tol. Dibandingkan dengan studi-studi yang lain, penelitian ini berbeda, karena menggunakan model SERVQUAL, yang merupakan model yang banyak sekali dilakukan untuk bidang bisnis, perbankan, sosial, dan manajemen. Disebutkan bahwa model ini sesuai untuk jasa pelayanan yang kompleks dan membutuhkan biaya penyelenggaraan yang tinggi (Tjiptono dan Chandra 2016). Penelitian ini juga menggali pendapat dan harapan pengguna jalan tol yang dibandingkan dengan layanan yang diterima.

Indikator kinerja dibentuk untuk meningkatkan kualitas layanan kepada publik (Haas et.al, 2009) yang dimaksudkan adalah bagi kepuasan pengguna. Sedangkan di Jepang, pengembangan indikator kinerja didasarkan kepada kualitas layanan yang diberikan kepada public di Jepang (Nakamura 2011). Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu terlihat bahwa salah satu hal yang dianggap penting adalah merespon harapan pengguna jalan sebagai konsumen.

Beberapa literatur tersebut menunjukkan bahwa penting melakukan pendapat pengguna jasa layanan jalan tol, jajak pendapat terhadap para pengguna jalan tol. merupakan suatu proses yang tidak dapat dilewati. Hal ini disebabkan karena pendapat dari para pengguna akan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan yang akan diberikan. Evaluasi, masukan, serta harapan pengguna akan menjadi standar penting bagi penyampaian jasa layanan

di jalan tol dan merupakan suatu perbaikan menerus bagi layanan yang diberikan di jalan tol.

Makalah ini bertujuan menggali masukan dan harapan pengguna jalan tol terhadap kinerja ruas jalan tol berdasarkan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanan dalam menerima layanan di jalan tol. Hal tersebut dikaitkan dengan indikator kinerja SPM Jalan Tol yang berlaku di Indonesia. Diharapkan para pemangku kepentingan dan pengambil kebijakan dapat mempertimbangkan masukan pengguna jalan tol. Dengan demikian, jika suatu saat melakukan evaluasi terhadap indikator kinerja dalam SPM Jalan Tol yang berlaku, penyelenggara jalan tol telah siap.

Evaluasi terhadap SPM jalan tol yang berlaku merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja SPM jalan tol yang berlaku baik evaluasi terhadap indikator kinerja maupun tolok ukur yang digunakan. Persepsi para pengguna jalan tol dapat memberi suatu masukan yang sangat penting dan perlu menjadi bahan pertimbangan. Hal ini diharapkan akan meningkatkan mutu dan tingkat layanan jalan tol (Karsaman 2009).

METODOLOGI

Metodologi yang digunakan pada studi ini adalah melakukan survei atau jajak pendapat kepada para pengguna jalan tol di seluruh Indonesia. Selanjutnya dilakukan analisis data secara deskriptif, untuk mengetahui masukan dan harapan pengguna jalan tol.

Berdasarkan kajian literatur, indikator kinerja yang sudah termuat dalam SPM Jalan tol yang berlaku di Indonesia dan sebagian besar indikator-indikator digunakan juga di negara lain. Indikator-indikator tersebut antara lain: keberadaan rambu dan penerangan jalan, serta sistem informasi yang terkini. Indikator kinerja unit bantuan dan keselamatan, di luar negeri memiliki tolok ukur yang berbeda, yaitu bukan meliputi ketersediaannya, namun kepada waktu responnya (NCHRP 2007).

Survei atau jajak pendapat melalui media kuesioner. Kuesioner yang disebar kepada responden secara *online*. Prosesnya dilakukan secara berkelanjutan atau dikenal dengan nama *snowball method*. Responden yang sudah mengisi kuesioner merekomendasikan responden lain untuk mengisi kuesioner yang

sama, dengan membagikan tautan yang berisi kuesioner tersebut.

Aplikasi *Survey Monkey* tipe *advantage* digunakan sebagai alat bantu dalam membuat dan mendistribusikan kuesioner lebih cepat dan membantu menyajikan data masukan responden sesuai dengan yang dibutuhkan. Sejauh ini belum ditemukan secara signifikan kekurangan metode survei *online* melalui suatu tautan ini, selain bahwa responden tidak dapat mengisi jika tidak terkoneksi dengan jaringan internet.

Dasar penyusunan pertanyaan dalam kuesioner mengacu kepada indikator kinerja yang ada pada SPM Jalan Tol (Indonesia 2014). Dasar lainnya adalah indikator kinerja dari penelitian-penelitian terdahulu yang sesuai dengan kondisi di Indonesia.

Kuesioner disusun dengan menyajikan pertanyaan-pertanyaan mulai dari data responden dan diikuti oleh frekuensi penggunaan jalan tol pada kurun waktu pengisian kuesioner dilakukan, karena akan memberikan pengaruh terhadap pendapat pengguna terhadap layanan yang diterima. Selanjutnya pertanyaan diarahkan kepada alasan responden menggunakan jalan tol dalam melakukan perjalanan dan meminta pendapat responden terhadap layanan jalan tol yang diterima, dan kepuasan yang diterima dari layanan jalan tol terhadap pemenuhan kebutuhan responden.

Pertanyaan selanjutnya adalah pengetahuan dan pemahaman responden tentang SPM Jalan Tol yang ditetapkan oleh Pemerintah. Responden juga diminta pendapatnya tentang faktor-faktor keamanan, keselamatan, dan kenyamanan yang menjadi prioritas dan harapan terhadap layanan jalan tol yang digunakan, melalui pertanyaan terbuka.

Responden diminta untuk membuat perbandingan dari unsur layanan keselamatan, kenyamanan dan keamanan. Analisis data untuk perbandingan dilakukan dengan menghitung skor untuk tiap-tiap unsur yang dihitung. Skor tersebut merupakan hasil dari penjumlahan dari perkalian bobot dan hasil kuesioner yang dibagi dengan total hasil pemilihan pada ukuran layanan. Nilai ini akan menjadi nilai skor yang nantinya akan menentukan ranking. Disampaikan beberapa pertanyaan tentang pengalaman dan harapan responden terhadap layanan yang diterima selama menggunakan ruas jalan tol.

Kriteria responden yang ditentukan untuk memberikan pendapat dalam kuesioner ini adalah pengguna ruas jalan tol di Indonesia, meliputi pengendara dan penumpang dalam kendaraan yang melalui ruas jalan tol. Kuesioner didistri-busikan dalam kurun waktu minimal 2 minggu (Februari tahun 2018) dan dapat diperpanjang hingga jumlah minimal responden terpenuhi sebanyak 500 responden.

Kriteria responden adalah pengguna ruas jalan tol (pengemudi dan penumpang). Kualifikasi responden dijaga agar tetap terpenuhi. Untuk menghindari pengisian berulang oleh responden yang sama, dilakukan penguncian pada aplikasi tersebut.

Responden berasal dari provinsi di Indonesia, yang di dalamnya telah terdapat ruas jalan tol yang dalam proses perencanaan untuk pengembangan ruas jalan tol.

Dari hasil pengambilan data, didapatkan 578 data responden yang memenuhi kriteria responden yang sudah ditetapkan. Jika responden tidak memenuhi kriteria, maka survei tidak akan dilanjutkan sampai pertanyaan terakhir dan data tidak diikutsertakan untuk analisis selanjutnya.

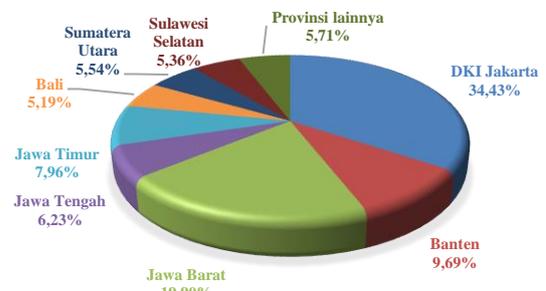
Untuk menjamin keabsahan data yang digu-nakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap kuesioner yang disebar kepada 30 reponden. Jika sudah memenuhi hasil-hasil uji tersebut, selanjutnya kuisioner didistribusikan kembali. Jika masih ada parameter yang tidak valid, parameter tersebut tidak digunakan, dan kuesioner diperbaiki untuk selanjutnya didistribusikan kembali kepada responden.

HASIL DAN ANALISIS

Jumlah responden adalah 578 orang dari seluruh Indonesia, khususnya dari provinsi yang sudah tersedia layanan jalan tol. Namun, ada juga responden yang berasal dari provinsi yang belum tersedia jalan tol pada saat survei dilakukan. Data asal responden dapat dilihat pada Gambar 1.

Pada Gambar 1 menggambarkan data asal responden yang mayoritas responden berasal dari Provinsi DKI Jakarta (34,43%), diikuti oleh Provinsi Jawa Barat (19,90%), Provinsi Banten (9,69%), Provinsi Jawa Timur (7,96%), dan Provinsi Jawa Tengah (6,23%). Responden yang berasal dari Provinsi Sumatera

Utara, Provinsi Bali, dan Provinsi Sulawesi Selatan, masing-masing sebanyak 5,54%, 5,36%, dan 5,36%, sedangkan responden yang berasal dari provinsi lainnya adalah sebanyak 5,71%.



Gambar 1. Data asal responden

Data tersebut menunjukkan bahwa ruas jalan tol terbanyak berada di Provinsi DKI Jakarta dengan layanan yang diterima lebih tinggi dari provinsi lainnya. Sementara itu, data profil responden yang berkaitan dengan usia menunjukkan bahwa lebih daripada 80% responden berada pada rentang usia yang masih sangat produktif, yaitu antara 18 tahun hingga 50 tahun. Hal ini memperlihatkan bahwa pada rentang usia tersebut responden masih aktif melakukan perjalanan menggunakan ruas jalan tol. Kelompok usia ini, merupakan kelompok yang masih aktif beraktifitas, dengan sendirinya kelompok ini memiliki harapan yang lebih tinggi dari kelompok usia lainnya.

Berdasarkan kekerapan penggunaan jalan tol oleh para responden dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sampai dengan saat survei dibagikan, terdapat sebanyak 399 responden (69,03%) yang menggunakan jalan tol lebih dari 3 kali. Sementara itu reponden yang menggunakan jalan tol kurang dari 3 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir sebanyak 179 responden (30,97%). Data ini memperlihatkan bahwa responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang memang sering melakukan perjalanan menggunakan ruas jalan tol.

Sedangkan alasan yang dikemukakan oleh responden untuk menggunakan jalan tol dalam menempuh perjalanannya, berdasarkan pemilihan yang diberikan dalam kuesioner disajikan pada Tabel 1. Terlihat bahwa lalu lintas lancar dan tidak macet menjadi alasan

utama pelaku perjalanan untuk menggunakan jalan tol (76,64%).

Tabel 1. Alasan responden menggunakan jalan tol

Alasan Menggunakan Jalan tol	Jumlah Responden	
	#	%
Lalu lintas Lancar atau tidak macet	443	76,64
Permukaan jalan rata	227	39,27
Permukaan jalan tidak ada lobang	140	24,22
Rambu di jalan jelas	134	23,18
Lingkungan bersih	128	22,15
Tersedianya tempat istirahat lengkap	110	19,03
Tersedia informasi lalu lintas terkini melalui papan informasi	71	12,28
Menggunakan kartu pembayaran	68	11,76
Tersedia bantuan (<i>rescue</i> , mob. derek)	61	10,55
Tersedia patroli 24 jam	50	8,65
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR)	36	6,23

Dalam upaya menggali informasi melalui pengalaman para pengguna jalan tol berkenaan dengan kepuasan yang diterima selama ini, diberikan beberapa indikator dalam bentuk pertanyaan yang menanyakan kepuasan pengguna tersebut. Indikator-indikator yang ditanyakan adalah berkenaan dengan layanan formal yang tertuang dalam beberapa indikator SPM Jalan tol yang berlaku di Indonesia. Indikator-indikator yang ditanyakan bersifat umum dan mudah dipahami oleh semua lapisan pengguna jalan tol. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana fasilitas dan sarana yang diberikan dalam bentuk layanan kepada pengguna memberikan kepuasan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna ruas jalan tol. Dalam hal ini operator ruas jalan tol sudah berupaya untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang ada pada SPM jalan tol yang berlaku di Indonesia yang terlihat dari hasil monitoring dan evaluasi jalan tol yang dilakukan secara berkala oleh BPJT.

Pada penelitian ini, hasil dari masukan para responden melalui kuesioner yang disampaikan, terkait kepuasan sebagai pengguna jalan tol, dapat dilihat dalam Tabel 2.

Masukan dan evaluasi yang diberikan oleh responden berkenaan dengan kepuasan yang diterima terhadap layanan jalan tol, memperlihatkan bahwa pengguna masih merasa puas, namun, belum merasa sangat puas terhadap layanan yang diterima. Tingkat kepuasan terendah adalah pada indikator

kinerja yang terkait dengan fasilitas toilet fasilitas bengkel yang tersedia di tempat istirahat (TI). Hal ini dapat terjadi, karena pada tempat istirahat, belum tersedia fasilitas bengkel. Dari pertanyaan ini terlihat bahwa pengguna masih merasa puas dengan layanan yang diberikan berkaitan dengan beberapa indikator kinerja yang termuat juga dalam SPM Jalan tol yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan hal ini, terindikasi bahwa operator jalan tol sudah memenuhi tuntutan yang ada di SPM jalan tol berlaku.

Tabel 2. Kepuasan pengguna jalan tol

Indikator Kinerja	Tingkat Kepuasan Responden sebagai Pengguna Jalan Tol			
	% sangat tidak puas	% tidak puas	% puas	% sangat puas
Tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI	1,50	11,20	70,90	16,40
Lingkungan yang bersih.	0,90	13,40	74,10	11,50
Tersedia fasilitas restoran di TI	2,80	17,10	70,20	9,30
Tersedia fasilitas parkir di TI	2,40	18,20	69,30	10,10
Tersedia fasilitas tempat ibadah di TI	3,20	22,00	63,00	11,00
Tersedia informasi lalu lintas yang terkini melalui papan informasi.	2,60	28,70	62,00	6,70
Tersedia <i>call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	2,80	29,20	62,40	5,60
Tersedia kendaraan <i>rescue</i>	2,00	30,00	62,00	6,00
Tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam	2,40	29,60	61,60	6,30
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	2,20	30,40	60,50	6,90
Tersedia fasilitas toilet di TI	3,70	28,90	58,30	9,10
Tersedia mobil derek	3,70	29,10	60,70	6,50
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol	3,00	30,90	60,30	5,80
Tersedia fasilitas bengkel di TI	7,40	46,40	42,80	3,40

Pada hal pemahaman pengukuran layanan berupa indikator SPM jalan tol, hasil kuesioner menunjukkan bahwa 334 responden (57,79%) belum mengetahui adanya SPM Jalan tol yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk menjamin bahwa operator jalan tol. Respon ini memperlihatkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya jaminan layanan standar yang seharusnya diterima selama menggunakan ruas jalan tol. Menanggapi hal ini, perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga kontrol dari masyarakat terhadap pemenuhan SPM jalan tol yang berlaku dapat terlaksana lebih baik.

Pertanyaan selanjutnya yang disampaikan adalah untuk menggali prioritas responden terkait ukuran layanan di jalan tol yang berkaitan dengan kenyamanan, keselamatan dan keamanan dalam menggunakan jalan tol. Pertanyaan ini meminta responden untuk menentukan urutan dari prioritas layanan jalan tol yang diharapkan. Hal ini bukan berarti bahwa layanan yang merupakan prioritas terakhir dapat diabaikan. Ketiganya merupakan layanan terpenting, namun dalam hal ini responden diminta untuk melakukan perangkingan dari 3 unsur layanan tersebut, yaitu keselamatan, kenyamanan, dan keamanan.

Hasil survei menunjukkan bahwa responden memilih keselamatan sebagai prioritas utama dan diikuti oleh keamanan serta kenyamanan. Pendekatan yang digunakan adalah menggunakan indikator kinerja yang sesuai dengan indikator kinerja pada SPM Jalan Tol yang berlaku di Indonesia adalah yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, sesuai unsur layanan yang sudah ditetapkan. Hasil jajak pendapat tersebut ditampilkan pada Tabel 3.

Analisis data untuk perangkingan dalam pembobotan unsur layanan kenyamanan dilakukan dengan menghitung responden yang memilih kenyamanan sebagai prioritas pertama diberikan bobot 3, untuk responden yang memilih sebagai prioritas ke dua, diberi bobot 2 dan untuk responden yang memilih sebagai prioritas ke tiga diberikan bobot satu.

Hasil perkalian bobot dan data kuesioner setelah dibagi total hasil kuesioner pada unsur kenyamanan memberikan nilai akhir skornya

sebesar 1,5779. Demikian juga untuk unsur keselamatan dan keamanan, sehingga didapatkan masing-masing nilai skornya. Nilai skor terbesar merupakan prioritas yang dipilih responden terhadap unsur layanan yang diberikan.

Tabel 3. Prioritas responden untuk layanan jalan Tol

Ukuran Layanan jalan tol	Jumlah Responden			
	#	%	Skor	Rangking
Keselamatan	410	70,93	2,61	1
	111	19,20		
	57	9,86		
Keamanan	58	10,03	1,81	2
	353	61,07		
	167	28,89		
Kenyamanan	110	19,03	1,58	3
	114	19,72		
	354	61,25		

Dalam pengumpulan data ini terlihat bahwa responden di Indonesia memprioritaskan keselamatan selama menggunakan ruas jalan tol. Ada kemungkinan, masih tingginya angka kecelakaan lalu lintas pada ruas jalan tol di Indonesia. Masukan ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan untuk lebih memperhatikan unsur keselamatan dalam penyusunan indikator kinerja bagi SPM jalan tol di Indonesia. Prioritas masyarakat pengguna terhadap unsur ini dapat saja berubah di kemudian hari seiring dengan dinamisnya kebutuhan, perubahan layanan operator terhadap para konsumen sebagai pengguna ruas jalan tol dan meningkatnya kesadaran masyarakat berkendara di ruas jalan tol.

Pendapat responden secara rinci yang berkaitan dengan indikator yang mempengaruhi unsur layanan kenyamanan, disajikan pada Tabel 4. Melalui data ini terlihat indikator kinerja mana yang sangat kuat mempengaruhi unsur layanan kenyamanan.

Pada unsur layanan kenyamanan, responden memilih semua indikator kinerja yang ditawarkan sebagai indikator yang mempengaruhi unsur layanan kenyamanan. Namun dari 16 indikator kinerja yang dipilih dalam unsur kenyamanan, terdapat 6 indikator kinerja tertinggi yang dipilih oleh responden. Indikator kinerja tertinggi yang dipilih adalah lebih dari 50% responden yang dianggap sangat memengaruhi. Enam indikator kinerja tersebut adalah indikator-indikator kinerja: permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus,

permukaan jalan yang tidak berlobang, rambu yang jelas, penerangan yang cukup di malam hari, tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI, dan tersedia unit pertolongan dan bantuan.

Tabel 4. Tingkat kepentingan unsur layanan kenyamanan

Indikator Kinerja	Tingkat Pengaruh	
	% memengaruhi	% sangat memengaruhi
Permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus	26,30	73,20
Permukaan jalan yang tidak berlobang	22,10	76,60
Penerangan yang cukup di malam hari	27,50	70,90
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	44,30	53,50
Tersedia mobil derek	48,40	48,80
Tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI	43,40	53,10
Rambu yang jelas	39,60	56,20
Tersedia fasilitas toilet di TI	51,70	43,90
Lingkungan yang bersih	50,20	45,30
Tersedia informasi lalu lintas terkini melalui papan informasi	47,20	48,10
Tersedia call center yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	48,40	46,90
Tersedia fasilitas parkir di TI	55,70	39,40
Tersedia fasilitas bengkel di TI	52,90	37,70
Tersedia fasilitas restoran di TI	58,70	30,10
Tersedia fasilitas tempat ibadah di TI	50,30	31,00
Pembayaran elektronik menggunakan kartu	51,20	28,90

Sedangkan untuk ukuran layanan keselamatan, responden memilih semua kriteria (6 indikator kinerja), sebagai indikator yang sangat memengaruhi unsur layanan keselamatan di jalan tol. Lebih dari 50% responden memilih ke enam kriteria dalam unsur layanan keselamatan. Hal ini memperlihatkan selarasnya hasil pilihan ini dengan perankingan unsur layanan yang dipilih oleh responden, yaitu unsur layanan keselamatan. Indikator-indikator tersebut adalah indikator permukaan jalan yang rata atau

permukaannya mulus, indikator kinerja rambu yang jelas, indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, indikator kinerja median atau beton pembatas yang berfungsi baik, indikator kinerja *guardrail* yang berfungsi baik, dan indikator kinerja pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik. Respons yang diberikan oleh responden tentang tingkat kepentingan unsur layanan keselamatan ini disajikan pada pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat kepentingan unsur layanan keselamatan

Indikator Kinerja	Tingkat Pengaruh	
	% memengaruhi	% sangat memengaruhi
Penerangan yang cukup di malam hari	20,20	78,70
Guardrail yang berfungsi baik	36,20	62,50
Median atau beton pembatas yang berfungsi baik	31,10	67,50
Rambu yang jelas	27,00	71,50
Permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus	24,70	73,00
Pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik	37,50	59,30

Sementara itu, pada unsur layanan keamanan, responden memilih semua indikator kinerja sebagai kriteria yang sangat memengaruhi unsur keamanan. Ringkasan data ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Tingkat kepentingan unsur layanan keamanan

Indikator Kinerja	Tingkat Pengaruh	
	% memengaruhi	% sangat memengaruhi
Penerangan yang cukup di malam hari	22,70	76,00
Tersedia unit pertolongan dan bantuan	37,70	59,50
Tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam	36,50	60,70
Pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik	34,40	62,50
Tersedia <i>call center</i> yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan	38,80	57,10
Tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol	39,30	55,50

Dari keseluruhan indikator kinerja yang termuat dalam unsur keselamatan, kenyamanan dan keamanan, terlihat beberapa indikator kinerja yang saling beririsan diantara ketiga unsur layanan tersebut. Indikator-indikator kinerja tersebut adalah penerangan yang cukup di malam hari, pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik, tersedia *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan, tersedia unit pertolongan dan bantuan, tersedia Patroli Jalan tol yang bertugas 24 jam, dan tersedia Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol. Sedangkan untuk indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari merupakan indikator kinerja yang memiliki irisan untuk seluruh unsur layanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dan analisis data hasil kuesioner, terdapat beberapa hal yang dapat dibahas berkaitan dengan evaluasi yang dilakukan oleh pengguna jalan tol berdasarkan persepsinya masing-masing. Sebagai contoh, layanan yang diterima, harapan untuk mendapatkan layanan yang memuaskan, dan kriteria layanan jalan tol yang menurut pendapat responden merupakan hal yang sangat memengaruhi pelayanan dan kepuasan terhadap kinerja jalan tol. Pembahasan dilakukan untuk melihat juga keterkaitan antara ketiga unsur layanan tersebut terhadap kriteria indikator kinerja.

Sebanyak 76,64% responden menggunakan jalan tol, karena berharap mendapat kelancaran pada perjalanan. Kenyataannya, dalam pertanyaan terbuka, mayoritas responden menyebutkan bahwa hal tersebut belum terpenuhi.

Harapan responden yang ada sebelum memutuskan untuk menggunakan jalan tol tidak sama dengan yang dialami oleh responden setelah menggunakan jalan tol. Kenyataannya bahwa alasan tersebut tidak sesuai dengan harapan responden. Hal ini dapat saja disebabkan karena kondisi arus lalu lintas pada kurun waktu tertentu yang menyebabkan perjalanan menjadi terganggu, ataupun dengan kondisi lainnya. Namun, masukan ini dapat memberikan pertimbangan penting bagi pemangku kebijakan untuk lebih memberikan perhatian terhadap kelancaran arus lalu lintas pada ruas jalan tol.

Evaluasi pengguna jalan tol, yang disampaikan melalui persepsinya terhadap layanan yang diterima memperlihatkan masih ada hal-hal yang belum memuaskan. Hal ini terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna masih banyak pada level puas (tidak mencapai 80%). Namun, untuk indikator lingkungan yang bersih dan indikator tersedianya fasilitas pengisian bahan bakar di tempat istirahat, mencapai sekitar 85%. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa pengguna jalan tol belum merasa bahwa harapannya dalam memilih untuk menggunakan jalan tol sudah terpenuhi dengan baik. Menyikapi hal ini, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan layanan oleh operator jalan tol, khususnya untuk penerapan dan pemenuhan SPM Jalan Tol yang berlaku.

Jika diasumsikan bahwa responden yang tidak puas berdasarkan hasil kuesioner sebanyak lebih dari 25%, maka terdapat indikator-indikator kinerja yang tidak memuaskan sebanyak 10 (sepuluh) indikator. Kesepuluh indikator tersebut adalah indikator kinerja permukaan jalan yang tidak berlobang, indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, indikator kinerja tersedianya fasilitas tempat ibadah di tempat istirahat, indikator kinerja tersedianya fasilitas bengkel di tempat istirahat, indikator kinerja tersedianya *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan, indikator kinerja tersedianya unit pertolongan dan bantuan, indikator kinerja tersedianya mobil derek, indikator kinerja tersedianya kendaraan *rescue*, indikator kinerja tersedianya Patroli Jalan Tol yang bertugas 24 jam, dan indikator kinerja tersedianya Polisi Jalan Raya (PJR) di jalan tol.

Dalam pertanyaan terbuka ada beberapa masukan responden tentang layanan mobil derek yang tidak sesuai dengan ketentuan SPM Jalan Tol yang berlaku, yaitu layanan mobil derek ini disediakan secara gratis.

Berkenaan dengan hal tersebut, terdapat 2 (dua) kemungkinan mengapa hal tersebut terjadi. Pertama adalah bahwa pengguna jalan tol belum memahami kriteria jasa layanan derek tidak berbayar berlaku sampai suatu batas pengantaran tertentu. Kedua adalah bahwa memang terjadi penyimpangan terhadap ketentuan yang dimuat pada SPM Jalan Tol bahwa layanan yang diberikan adalah gratis.

Masukan berkenaan dengan kualitas layanan kendaraan derek perlu mendapat perhatian dari operator jalan tol. Lebih dari setengah responden mengatakan tidak mengetahui adanya SPM Jalan Tol yang berlaku, ada kemungkinan responden juga belum mendapatkan pemahaman yang lengkap terkait layanan kendaraan derek dan kondisi yang berlaku dalam menggunakan jasa layanan kendaraan derek tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan sosialisasi kepada pengguna jalan tol, supaya tidak ada perbedaan persepsi terhadap layanan yang mereka terima dan yang diberikan oleh operator jalan tol, seperti hasil pertanyaan terbuka yang disampaikan para responden.

Jika indikator-indikator kinerja yang didapatkan dari hasil survei ini dibandingkan dengan indikator kinerja yang sudah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, maka terlihat bahwa 17 indikator tersebut sudah dicantumkan dalam indikator-indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku di Indonesia tersebut.

Hanya satu indikator kinerja pilihan pengguna jalan tol, menurut hasil survei ini belum terakomodir dalam indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku di Indonesia saat ini, yaitu indikator kinerja tersedia *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan. Indikator kinerja ini merupakan unsur layanan keselamatan dan keamanan.

Berkenaan dengan harapan pengguna jalan tol, terpilih masing-masing 6 (enam) indikator kinerja untuk setiap unsur layanan-layanan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, sehingga total 18 (delapan belas) indikator kinerja. Indikator ini diukur dari persepsi pengguna yang menyatakan bahwa indikator kinerja tersebut sangat memengaruhi kepuasan pelayanan yang diterima.

Dari 18 (delapan belas) indikator kinerja yang merupakan kriteria yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna jalan tol tersebut, terdapat satu indikator kinerja yang memenuhi ketiga unsur layanan untuk aspek-aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, yaitu indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari. Indikator kinerja ini berkaitan dengan indikator kinerja dalam substansi pelayanan keselamatan pada SPM Jalan Tol yang berlaku, dengan tolok ukurnya adalah PJU menyala 100% pada

seluruh ruas jalan tol. Berdasarkan hasil penelitian ini, terlihat bahwa pemenuhan akan penerangan jalan yang baik sangat membantu dalam berkendara di ruas jalan tol.

Untuk indikator kinerja yang merupakan irisan dari unsur layanan keselamatan dan keamanan adalah indikator kinerja pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik. Indikator kinerja ini berkaitan dengan indikator kinerja dalam substansi pelayanan keselamatan pada SPM Jalan Tol yang berlaku, dengan tolok ukurnya adalah pagar rumija berfungsi dan memberikan manfaat 100%. Kenyataannya masih ada ditemukan rusaknya pagar rumija di jalan tol, sehingga memungkinkan ada yang menerobos masuk, terjadinya penumpukan sampah dan hal lain yang mengganggu operasional jalan tol.

Sedangkan untuk indikator kinerja yang merupakan irisan dari dua unsur layanan keselamatan dan unsur layanan kenyamanan dan keselamatan adalah indikator kinerja permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus dan indikator kinerja rambu yang jelas. Indikator permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus berkaitan dengan indikator kinerja dalam substansi kondisi jalan tol ada SPM Jalan Tol, yang tolok ukurnya adalah kinerja perkerasan jalur utama, termasuk nilai kekesatan lebih besar dari 0,33 μm , IRI lebih kecil dari 4m/km, tidak ada lubang, tidak ada rutting, dan tidak ada retak. Sedangkan untuk indikator kinerja rambu yang jelas terkait dengan indikator kinerja dalam substansi pelayanan keselamatan pada SPM Jalan Tol yang berlaku, dengan tolok ukur adalah jumlah rambu lengkap 100% dan reflektivitas lebih besar atau sama dengan 80%.

Indikator kinerja yang sangat memengaruhi untuk unsur layanan kenyamanan dan unsur layanan keamanan adalah indikator kinerja tersedianya unit pertolongan dan bantuan. Indikator kinerja ini berkaitan dengan indikator-indikator kinerja dalam substansi pelayanan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan, dengan tolok ukurnya adalah ketersediaan ambulans, kendaraan derek, kendaraan *rescue* dan keberada-an patrol keamanan, serta sistem informasi yang terkini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Evaluasi pengguna jalan tol terhadap layanan yang diterima ditunjukkan terdapat masing-masing 6 indikator kinerja yang dipilih responden sebagai pengguna jalan tol untuk setiap unsur layanan kenyamanan, keselamatan dan keamanan. Ke-enam indikator kinerja pada unsur layanan kenyamanan adalah: indikator kinerja permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus, permukaan jalan yang tidak berlobang, rambu yang jelas, penerangan yang cukup di malam hari, tersedia fasilitas pengisian bahan bakar di TI, dan tersedia unit pertolongan dan bantuan. Sementara itu 6 indikator kinerja pada unsur layanan keselamatan adalah: indikator permukaan jalan yang rata atau permukaannya mulus, indikator kinerja rambu yang jelas, indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, indikator kinerja median atau beton pembatas yang berfungsi baik, indikator kinerja *guardrail* yang berfungsi baik, dan indikator kinerja pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik. Sedangkan 6 (enam) indikator kinerja pada unsur layanan keamanan, adalah: indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, tersedia unit pertolongan dan bantuan, tersedia patroli jalan tol yang bertugas 24 jam, Pagar rumija (pagar pembatas terluar) yang berfungsi baik, tersedia *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan, tersedia polisi jalan raya (PJR) di jalan tol.

Dari total 18 (delapan belas) indikator kinerja yang mempengaruhi kepuasan pengguna jalan tol, seperti yang sudah disampaikan pada butir a, 17 (tujuh belas) indikator kinerja sudah diakomodir dalam indikator kinerja pada dalam SPM jalan tol yang berlaku saat ini.

Indikator kinerja tersedia *call center* yang dapat dihubungi saat membutuhkan bantuan pada unsur layanan keamanan, merupakan satu-satunya indikator kinerja yang belum tercantum dalam indikator kinerja SPM jalan tol yang berlaku dan mempengaruhi kepuasan pengguna jalan tol, sehingga indikator ini dapat dipertimbangkan untuk menjadi tambahan indikator kinerja pada SPM Jalan Tol.

Terdapat satu indikator kinerja yang sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan layanan bagi ketiga unsur layanan

(keselamatan, keamanan, dan kenyamanan), yaitu indikator kinerja penerangan yang cukup di malam hari, yang berarti bahwa keberadaan penerangan jalan khususnya di malam hari, sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dinamisnya harapan dan keinginan pengguna jalan tol memberikan beberapa perubahan dari pemilihan indikator kinerja, mengingat saat pengembangan indikator kinerja SPM jalan tol pada masa lalu mempertimbangkan juga berdasarkan harapan pengguna di saat itu. Sehingga evaluasi terhadap indikator kinerja dirasakan perlu dilakukan secara berkala.

Saran

Memperhatikan fakta bahwa mayoritas responden berasal dari provinsi yang ada di Pulau Jawa, maka persepsi dan pandangan yang diberikan banyak berdasarkan kondisi yang ada di Pulau Jawa, khususnya respons yang berasal dari pengguna jalan tol dalam kota. Seiring dengan meluasnya pengembangan dan pembangunan jalan tol di luar Pulau Jawa, di masa depan perlu juga dilakukan survei terhadap responden lainnya, khususnya pengguna ruas-ruas jalan tol yang baru beroperasi. Hal ini perlu untuk dilakukan mengingat dinamisnya harapan dan kebutuhan layanan oleh pengguna jalan tol, serta perubahan kebiasaan dan perilaku yang terjadi pada era kebiasaan baru setelah pandemi yang terjadi saat ini berlalu.

Berdasarkan survei kepada konsumen pengguna jalan tol terlihat bahwa masih banyak responden di Indonesia yang belum memahami keberadaan SPM Jalan Tol, sebagai suatu ukuran layanan yang disampaikan pengelola kepada konsumen. Sebaiknya program sosialisasi dan informasi yang berkaitan dengan layanan jalan tol dapat disampaikan kepada masyarakat, karena masyarakat pengguna dapat menjadi salah satu sumber informasi dari hasil penerapan SPM Jalan Tol di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada semua responden yang telah berkenan menyediakan waktunya untuk memberikan pendapat dan saran-saran melalui kuesioner *online* yang digunakan dalam penelitian ini. Terima kasih untuk BPJT yang sudah banyak memberikan dukungan dalam terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT). 2015. *Laporan Akhir Monitoring Pengusahaan Jalan Tol Tahun 2015*. Laporan Internal. Jakarta.
- Haas, R., G. Felio, Z. Lounis, and L. Cowe Falls. 2009. Measurable Performance Indicators for Road: Canadian and International Practice. *Proceeding Annual Conference The Transportation Association of Canada*. Vancouver: National Research Council Canada.
- Indonesia, Kementerian Pekerjaan Umum. 2014. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No:16/PRT/M/2014, Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*. Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta, Indonesia.
- Makmur, A. Rajagukguk, R.P. 2015. Evaluasi Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Minimal Jalan tol di Indonesia. *Jurnal Transportasi –FSTPT*. 15(2): 107-114.
- National Cooperative Highway Research Program (NCHRP). 2007. *Guide to Effective Freeway Performance Measurement*. Washington DC: NCHRP.
- Karsaman, R.H dan Widyarini Weningtyas. 2015. Enhancing a Better Operation Management of Indonesian Toll Road. *International Journal of Economics and Finacial Issues*. 5(Special Issue): 296-303.
- Karsaman, R.H. 2009. Upaya Peningkatan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol di Indonesia. *Jurnal Jalan dan Jembatan* 26(1):1-12.
- Nakamura, K. 2011. Ensuring an Appropriate Level of Expressway Management by Using Outcome Indicators. *XXIVth World Congress Road*, Mexico
- Weningtyas, W. 2009. Evaluation of Toll Road Mini-mum Service Standard. Magister Thesis of Highway System and Engineering Program-me, Institut Teknologi Bandung.
- Zuna, H. T., Hadiwardoyo, S. P., Rahadian H. 2015. Analyzing Service Quality of Toll Road and Its Relation with Customer Satisfaction in Indonesia using Multivariate Analysis. *Proceeding 14th International Conference on QIR (Quality on Research)*. Lombok-Indonesia. August 10-13.
- Zuna, H. T., Hadiwardoyo, S. P., Rahadian H. 2016. Developing a Model of Toll RoadService Quality Using an Artificial Neural Network Approach, *International Journal of Technology*.