

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

Desy Mei Dina¹, Mawardi Amin²

¹Teknik Sipil-Fakultas Teknik-Universitas Mercu Buana, Jakarta
email: desymeidina1605@gmail.com

²Teknik Sipil-Fakultas Teknik-Universitas Mercu Buana, Jakarta
email: mawardi@mercubuana.ac.id

Received: 16-12-2022. Revised: 05-10-2023. Accepted: 11-03-2024.

Abstract

Toll road Minimum Service Standards are needed to ensure comfort, smoothness and traffic safety for toll road users. The Minimum Service Standard referring to the Regulation of the Minister of Public Works Number 16/PRT/M/2014 apply to all toll roads in Indonesia. Monitoring and evaluation of the fulfillment of the Toll Road Minimum Service Standards has been carried out routinely, but there are still many indicators that have not been met by Toll Road Business Entities. This study aimed to find out the relationship between SPM performance and satisfaction of toll road users in the Greater Jakarta area. The study was conducted based on the results of a questionnaire conducted on 14 toll road sections in 2021. The highest level of user satisfaction was Road Directions (signs, road markings, guide posts/reflectors, kilometer markers, and hectometer markers) with an average Likert scale score of 4.058, followed by Cleanliness 4.006, and Average Transaction Speed 3.904. The three toll road SPM indicators with the highest levels of user satisfaction were Toilets at TI and TIP with an average Likert scale score of 3.431, followed by number of Vehicle Queues (at toll booths 3.532 and on/off ramps at TI and TIP 3.562.

Keywords: *User satisfaction; Minimum service standards toll road; Service substance*

Abstrak

Standar Pelayanan Minimal jalan tol sangat diperlukan untuk menjamin tercapainya kenyamanan, kelancaran, dan keselamatan berlalu lintas bagi pengguna jalan tol. Standar Pelayanan Minimal yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 berlaku untuk seluruh jalan tol di Indonesia. Monitoring dan evaluasi terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Minimal jalan tol ini sudah dilakukan secara rutin, namun masih banyak ditemukan beberapa indikator yang belum dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol. Penelitian ini bertujuan mencari tahu hubungan kinerja SPM terhadap kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil kuisioner yang dilakukan pada 14 ruas jalan tol pada tahun 2021. Tingkat kepuasan pengguna tertinggi adalah Petunjuk Jalan (perambuan, marka jalan, guide post/reflektor, patok kilometer, dan patok hektometer) dengan rata-rata skor skala Likert (4,058), kemudian disusul oleh Kebersihan (4,006), dan Kecepatan Transaksi Rata-rata (3,904). Tiga indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna paling adalah Toilet pada TI dan TIP dengan rata-rata skor skala Likert (3,431), kemudian disusul oleh Jumlah Antrian Kendaraan (di Gardu Tol) (3,532), dan On/Off Ramp pada TI dan TIP (3,562).

Kata kunci: Kepuasan pengguna; Standar pelayanan minimal jalan tol; Substansi pelayanan

PENDAHULUAN

Jalan tol adalah infrastruktur jalan yang sangat penting dalam mempercepat distribusi barang dan jasa yang berdampak pada percepatan pertumbuhan ekonomi. Infrastruktur jalan tol di Indonesia merupakan prasarana transportasi darat yang dimana 90 % angkutan barang dan 95 % angkutan penumpang yang menggunakan moda jalan tol (Makmur & Rajagukguk, 2015).

Pengguna jalan tol wajib membayar tol sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dalam menggunakan jalan tol. Di sisi lain, pengguna jalan tol berhak mendapatkan pelayanan jalan tol yang sesuai dengan standar pelayanan minimal. Sebagaimana diatur dalam Permen PU Nomor 16/PRT/M/2014, Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol adalah pelayanan kepada pengguna jalan tol dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol yang harus dicapai dan

harus dipenuhi oleh Badan Usaha Jalan Tol (BUJT). (Makmur & Rajagukguk, 2015)

Ada 8 (delapan) substansi pelayanan SPM dimana substansi SPM tersebut telah dijelaskan pada Tabel 1.

Tetapi pada kenyataannya, belakangan ini nampak banyak jalan tol yang tidak memenuhi substansi pelayanan SPM tersebut. Salah satu contohnya adalah kemacetan yang sering terjadi jalan tol Jakarta – Cikampek (Japek) (Khumaini, 2022), JORR (Sidik, 2022), Jakarta – Bogor – Ciawi (Jagorawi), dan Tol Dalam Kota (Alfons, 2022) dan ditemukannya lubang di jalan tol Jakarta – Cikampek (Khumaini, 2022), JORR S (Banjarnahor, 2020), Pejagan – Pemalang (Arifin, 2022), Bakauheni – Terbanggi Besar, Terbanggi Besar – Pematang Panggang – Kayu Agung (Nursatria, 2021).

Selain itu, keluhan masyarakat terkait derek liar dan pungutan liar kendaraan derek juga ditemukan di jalan tol Jakarta – Bogor – Ciawi (Ihsan, 2022) dan Cawang – Tomang – Pluit (Hamonangan, 2021). Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan bagaimana pelayanan operasi dan upaya pemeliharaanyang dilakukan oleh BUJT dalam memenuhi SPM jalan tol selama ini dan bagaimana kepuasan pengguna jalan tol terhadap kondisijalan tol saat ini.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pengguna, pengguna jalan tol ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, tanggap, tepat, sopan dan ramah (Tjiptono, 2001 dalam Rahman, 2013). Pelayanan yang baik akan memunculkankepuasan tersendiri yang dirasakan oleh konsumen, sehingga akan muncul loyalitas konsumen dimana seseorang konsumen akan kembali menggunakan pelayanan yang dirasa membawa kepuasan.

Sama halnya dengan jalan tol, jika pengguna jalan tol merasa puas denganpelayanan diberikan maka akan menimbulkan kepuasan positif yang dimana akan berdampak terhadap BUJT yang memberikan kepuasan tersebut.

Mengingat kondisi-kondisi di atas dan pentingnya SPM Jalan Tol untuk menjamin tercapainya kenyamanan, kelancaran dan keselamatan lalu lintas bagi pengguna jalan tol, perlu dilakukan penelitian kepuasan pengguna jalan tol terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian dilakukan pada 14 ruas jalan tol di wilayah Jabodetabek dikarenakan pada penelitian sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian diwilayah Jabodetabek. Penelitian ini mengandalkan data primer berupa hasil kuesioner oleh pengguna jalan tol yang dilakukan pada tahun 2022.

METODE PENELITIAN

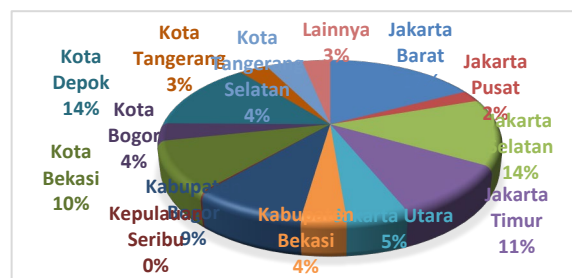
Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 589 responden pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek yang sudah dijelaskan pada Tabel 2, hanya 312 responden yang berdomisili di wilayah Jabodetabek.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui wawancara dan kuesioner kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

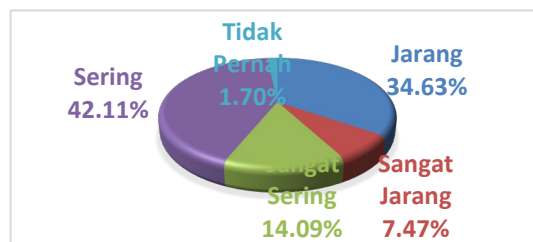
Jumlah responden yang mengisi kuesioner penelitian ini adalah sebanyak 589 orang. Dari 589 orang tersebut, di antaranya berdomisili di wilayah Jabodetabek sebanyak 570 orang dan yang berdomisili di luar wilayah Jabodetabek hanya 19 orang.

Dari 570 orang tersebut, terdapat 312 orang responden yang mengisi pertanyaan terkait kepuasan mereka sebagai pengguna jalan tol yang sering melintasi ruas jalan tol di wilayah Jabodetabek.



Gambar 1. Persebaran domisili responden penelitian

Dari gambar 1 ruas jalan tol yang sering di lewati oleh responden yaitu daerah Jakarta Barat sebanyak 17%, lalu daerah Jakarta Selatan sebanyak 14%, Kota Depok 14%, Jakarta Timur 11% dan Kota Bekasi 10%.



Gambar 2. Frekuensi responden dalam menggunakan jalan tol di wilayah Jabodetabek pada tahun 2021

Dari gambar 2 responden yang menjawab sangat sering atau sering menggunakan jalan tol di wilayah Jabodetabek pada tahun 2021 dan sebanyak 42,11%(258 orang) sisanya menjawab jarang, sangat jarang, atau tidak pernah.

Kelompok yang menjawab sangat sering atau sering dianggap responden valid dan diminta melanjutkan mengisi kuesioner, sementara kelompok yang menjawab jarang, sangatjarang, atau tidak pernah dianggap respondentidak valid dan tidak diminta melanjutkan mengisi.

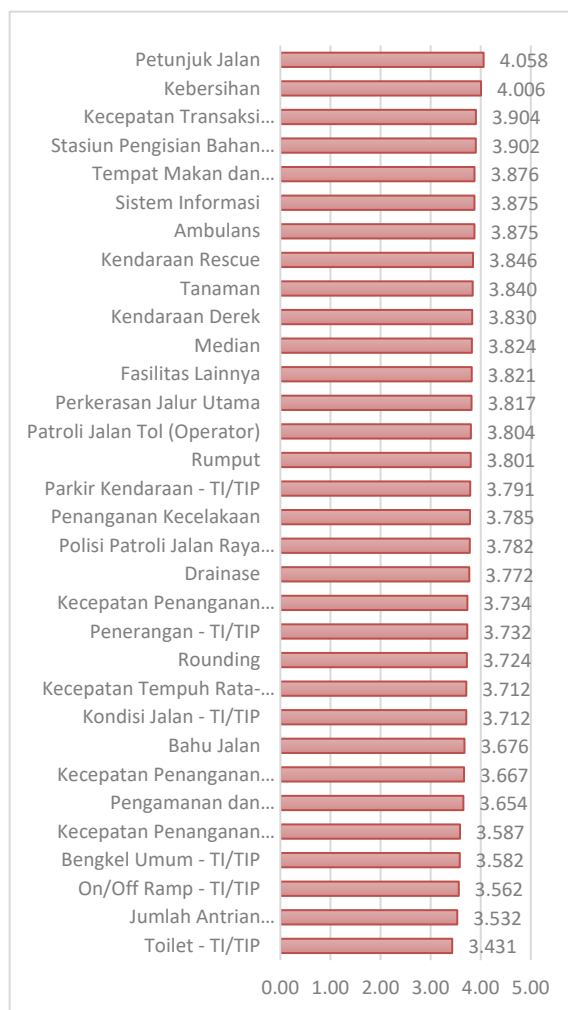
Secara keseluruhan, terdapat 312 orang responden yang mengisi pertanyaan terkait kepuasan mereka sebagai pengguna jalan tol yang sering melintasi ruas jalan tol di wilayah Jabodetabek. Data hasil jawaban tersebut kemudian diolah dan direkapitulasi. Hasil rekapitulasi kepuasan pengguna untuk setiap indikator SPM jalan tol disajikan dalam bentuk tabel untuk setiap ruas jalan tol dan keseluruhan ruas di wilayah Jabodetabek.

Tabel 1. Kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek pada tahun 2021 untuk setiap indikator SPM jalan tol

Indikator	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas (%)	Skala Likert
Substansi Pelayanan: Kondisi Jalan Tol						
Perkerasan Jalur Utama	8.97	66.35	23.08	0.64	0.96	3.817
Drainase	5.45	69.87	22.12	1.60	0.96	3.772
Median	6.73	71.47	19.87	1.28	0.64	3.824
Bahu Jalan	6.09	59.94	30.13	3.21	0.64	3.676
Rounding	5.45	67.31	22.12	4.49	0.64	3.724
Substansi Pelayanan: Kecepatan Tempuh Rata-rata						
Kecepatan Tempuh Rata-rata Kondisi Normal	8.97	60.90	23.40	5.77	0.96	3.712
Pembatasan Kecepatan*	12.50	50.64	26.60	5.13	5.13	3.603
Substansi Pelayanan: Aksesibilitas						
Kecepatan Transaksi Rata-rata	11.22	70.19	16.67	1.60	0.32	3.904
Kecepatan Transaksi Rata-rata dengan Petugas*	12.82	65.06	18.91	2.88	0.32	3.872
Kecepatan Transaksi Rata-rata tanpa Petugas*	11.22	67.63	19.23	1.60	0.32	3.878
Jumlah Antrean Kendaraan	4.17	54.81	32.37	7.37	1.28	3.532
Substansi Pelayanan: Mobilitas						
Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas	6.41	55.77		7.37	1.28	3.587
Kecepatan Penanganan Patroli Jalan Raya	5.77	62.82	25.64	3.85	1.92	3.667
Kecepatan Penanganan Kendaraan Derek	4.17	69.87	22.12	2.88	0.96	3.734
Substansi Pelayanan: Keselamatan						
Petunjuk Jalan	17.31	72.44	8.97	1.28	0.00	4.058
Fasilitas Lainnya	10.58	67.31	16.67	4.49	0.96	3.821
Penanganan Kecelakaan	7.05	69.87	19.23	2.24	1.60	3.785
Pengamanan dan Penegakan Hukum	6.41	64.10	21.47	4.49	3.53	3.654
Substansi Pelayanan: Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan						
Ambulans	8.33	74.68	14.10	1.92	0.96	3.875
Kendaraan Derek	7.37	72.12	17.63	1.92	0.96	3.830
Polisi Patroli Jalan Raya (PJR)	6.09	72.76	16.35	2.88	1.92	3.782
Patroli Jalan Tol (Operator)	7.05	71.47	18.59	0.64	2.24	3.804
Kendaraan Rescue	6.41	75.32	15.38	2.24	0.64	3.846
Sistem Informasi	9.94	70.83	16.35	2.56	0.32	3.875
Substansi Pelayanan: Lingkungan						

Indikator	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas (%)	Skala Likert
Kebersihan	15.71	72.12	9.62	2.24	0.32	4.006
Tanaman	12.50	62.50	21.47	3.53	0.00	3.840
Rumput	9.29	67.95	17.63	3.85	1.28	3.801
Substansi Pelayanan: Tempat Istirahat (TI) / Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)						
Kondisi Jalan	7.19	64.71	21.57	5.23	1.31	3.712
On/ Off Ramp	6.54	58.82	22.88	7.84	3.92	3.562
Toilet	6.54	46.41	34.64	8.50	3.92	3.431
Parkir Kendaraan	7.19	70.59	18.30	1.96	1.96	3.791
Penerangan	5.23	70.59	18.30	3.92	1.96	3.732
Stasiun Pengisian Bahan Bakar	11.76	73.86	9.15	3.27	1.96	3.902
Bengkel Umum	4.58	60.78	26.14	5.23	3.27	3.582
Tempat Makan dan Minum	11.11	71.24	13.73	1.96	1.96	3.876
RATA-RATA	8.52	66.60	20.23	3.32	1.33	3.777

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek secara umum sudah puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima berdasarkan indikator SPM jalan tol. Hal ini tercermin bahwa secara rata-rata 66,60% jawaban responden menjawab puas atau sangat puas terhadap kondisi dan pelayanan jalan tol berdasarkan indikator SPM jalan tol. Sisanya terdapat 20,23% pengguna jalan tol yang menjawab masih kurang puas dan hanya 3,32% responden yang menjawab tidak puas dan 1,33% yang menjawab sangat tidak puas. Rata-rata skor skala Likert juga menunjukkan angka 3,777 sehingga dapat dikatakan mendekati skor 4 atau “Puas” dalam skala Likert.



Gambar 3. Kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek pada tahun 2021 untuk setiap indikator SPM jalan tol

Dari Tabel 1 dan Gambar 3, dapat dilihat bahwa tiga indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna tertinggi adalah

Petunjuk Jalan (perambuan, marka jalan, guideNo post/reflektor, patok kilometer, dan patok hektometer) dengan rata-rata skor skala Likert 4,058, kemudian disusul oleh Kebersihan (4,006), dan Kecepatan Transaksi Rata-rata (3,904). Dari sepuluh indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna paling tinggi, empat di antaranya merupakan bagian dari substansi pelayanan Unit Pertolongan/ Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan, yaitu: Sistem Informasi, Ambulans, Kendaraan Rescue, dan Kendaraan Derek.

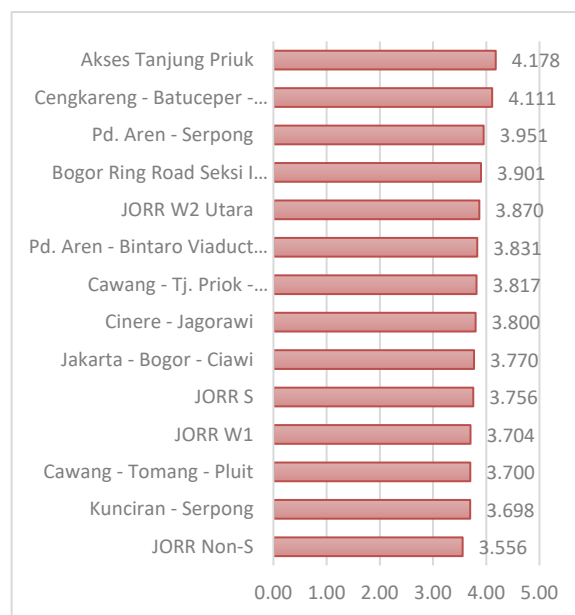
Evaluasi pengguna jalan tol terhadap layanan yang diterima yang disampaikan melalui kuesioner dalam penelitian ini ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan terutama indikator-indikator yang masih memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah yang ditunjukkan oleh skor skala Likert yang lebih rendah. Tiga indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna paling rendah sesuai Tabel 1 dan Gambar 3 adalah Toilet pada TI dan TIP dengan rata-rata skor skala Likert 3,431, kemudian disusul oleh Jumlah Antrean Kendaraan (di Gardu Tol) (3,532), dan On/Off Ramp pada TI dan TIP (3,562). Kita dapat juga melihat bahwa empat dari sepuluh indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna paling rendah merupakan indikator dari substansi pelayanan TI/TIP, yaitu: Toilet, On/Off Ramp, Bengkel Umum, dan Kondisi Jalan.

Tabel 2. Kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek pada tahun 2021 untuk setiap ruas jalan tol

No	Nama Ruas	Skor Skala Likert Kepuasan Pengguna
1	Jakarta - Bogor - Ciawi	3,770
2	Cawang – Tj. Priok – Ancol Timur – Jembatan Tiga/Pluit	3,817
3	JORR S	3,756
4	Cawang – Tomang – Pluit	3,700
5	Pondok Aren – Bintaro Viaduct – Ulujami	3,831
6	Pondok Aren – Serpong	3,951
7	JORR Non-S	3,556
8	Bogor Ring Road Seksi I dan IIA	3,901
9	JORR W1 (Kebon Jeruk – Penjarangan)	3,704
10	Cinere – Jagorawi	3,800
11	JORR W2 Utara (Kebon Jeruk – Ulujami)	3,870
12	Akses Tanjung Priuk	4,178
13	Kunciran – Serpong	3,698
14	Cengkareng – Batucapeper –	4,111

Nama Ruas	Skor Skala Likert Kepuasan Pengguna
Kunciran	

Selain kepuasan pengguna untuk setiap indikator SPM jalan tol, dilakukan juga pengolahan data untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan ruas jalan tol. Data pada Tabel 1 dan Gambar 3 menunjukkan terdapat tiga ruas jalan tol dengan kepuasan pengguna paling tinggi adalah Akses Tanjung Priok dengan rata-rata skor skala Likert 4,178, kemudian peringkat kedua dan ketiga ditempati oleh ruas Cengkareng – Batucapeper – Kunciran (4,111) dan Pondok Aren – Serpong (3,951). Sementara itu, tiga ruas jalan tol dengan kepuasan pengguna paling rendah adalah JORR Non-S (3,556), Kunciran – Serpong (3,698), dan Cawang – Tomang – Pluit (3,700) seperti pada Tabel 2 dan Gambar 4.



Gambar 4. Kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek pada tahun 2021 untuk setiap ruas jalan tol

KESIMPULAN

Secara umum pengguna jalan tol di wilayah Jabodetabek sudah puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima dari jalan tol, tercermin dari 75,12% jawaban responden menjawab puas atau sangat puas terhadap kondisi dan pelayanan jalan tol berdasarkan indikator SPM jalan tol. Rata-rata skor skala Likert juga menunjukkan angka 3,777 sehingga dapat dikatakan mendekati skor 4 atau “Puas” dalam skala Likert.

Tiga indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna tertinggi adalah Petunjuk

Jalan (perambuan, marka jalan, *guide post*/reflektor, patok kilometer, dan patok hektometer), Kebersihan, dan Kecepatan Transaksi Rata-rata. Sementara itu, tiga indikator SPM jalan tol dengan tingkat kepuasan pengguna paling rendah adalah Toilet pada TI dan TIP, Jumlah Antrian Kendaraan (di Gardu Tol), dan On/Off Ramp pada TI dan TIP.

Jika dilihat kepuasan pengguna berdasarkan ruas jalan tol, tiga ruas jalan tol dengan kepuasan pengguna paling tinggi adalah Akses Tanjung Priok, Cengkareng – Batuceper – Kunciran, dan Pondok Aren – Serpong. Sementara itu, tiga ruas jalan tol dengan kepuasan pengguna paling rendah adalah JORR Non-S, Kunciran – Serpong, dan Cawang – Tomang – Pluit.

Memperhatikan hasil penelitian ini, para BUJT di wilayah Jabodetabek masih harus terus meningkatkan pelayanan sesuai indikator SPM jalan tol kepada pengguna terutama untuk indikator yang memiliki tingkat kepuasan pengguna relatif rendah. BUJT juga perlu menghadirkan inovasi pelayanan yang tidak diatur dalam SPM jalan tol untuk memberikan nilai lebih (*added value*) kepada pengguna jalan tol sehingga menimbulkan kepuasan dan pada akhirnya loyalitas pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Alfons, Matius. "[Ada Proyek Galian, Lalin Jalan TB Simatupang Macet Parah!](#)". [detikcom](#). Diakses tanggal 2022-07-27.

Donald Banjarnahor (2020). [Tarif Sudah Ditetapkan, Tol Terpeka Gratis Sampai Awal 2020](#) ([cnbcindonesia.com](#))

Hamonangan (2021). Pembangunan Jalan Tol: Dari Target 947 Km, Capaian Hanya 511 Km di 2022 ([bisnis.com](#))

Ihsan (2022). Awal 2022, pengguna jalan tol di 40 ruas ini tidak perlu berhenti untuk bayar tol ([kontan.co.id](#)) Awal 2022, pengguna jalan tol di 40 ruas ini tidak perlu berhenti untuk bayar tol ([kontan.co.id](#))

Khumaini (2022). Kemacetan dan lubang menghantui pengendara Jalan Tol Jakarta-Cikampek – ANTARA News Megapolitan

Makmur, A., & Rajagukguk, R. P. (2015). Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. *Jurnal Transportasi*, 15(2), 107–114

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik

Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Jakarta

Rahman, Q. R. (2013). Studi Faktor-Faktor Berpengaruh Terhadap Frekuensi Perjalanan Berbelanja Ke Pasar Tradisional Berbasis Structural Equation Modeling (SEM). Universitas Hasanuddin.

Sidik (2022). Ramai Tarif 30 Ruas Tol Naik Tahun 2022, Ini yang Terdekat ([cnbcindonesia.com](#))