

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.

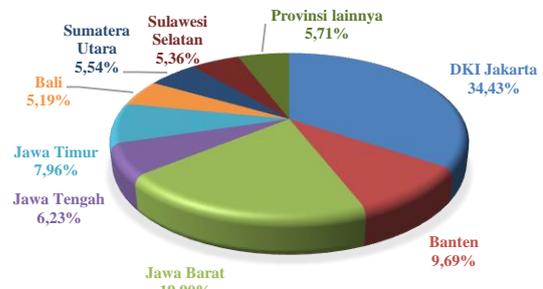
Untuk menjamin keabsahan data yang digu-nakan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap kuesioner yang disebar kepada 30 reponden. Jika sudah memenuhi hasil-hasil uji tersebut, selanjutnya kuisioner didistribusikan kembali. Jika masih ada parameter yang tidak valid, parameter tersebut tidak 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 Road Service Quality Using an Artificial Neural Network Approach, *International Journal of Technology*.