

Diterima : 26 April 2024 | Selesai Direvisi : 03 Mei 2024 | Disetujui : 09 Mei 2024 | Dipublikasikan : Juli 2024
DOI : <http://dx.doi.org/10.24853/jk.15.2.56-70>
Copyright © 2024 Jurnal Konstruksia
This is an open access article under the CC BY-NC licence (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Persepsi Pengguna Jalan Tol Terhadap Penyesuaian Tarif Tol Secara Berkala Untuk Mendorong Investasi Jalan Tol

Wiryawan Purboyo¹, Harwidyo Eko Prasetyo², Yudi Karyana³, dan Johannes Tendency⁴

¹ Asosiasi Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (AK3L) Pusat, Jakarta, 12160

Email korespondensi: wiryawan.punkq@gmail.com

² Prodi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. Cempaka Putih Tengah 27, Jakarta, 10510

³ PT. Sigma Sakti Konsultan Engineering, Bekasi, Jawa Barat, Indonesia

⁴ Pasca Sarjana, Universitas Sahid, Jl. Prof. DR. Soepomo No.84 7, Jakarta, 12870

ABSTRAK

Besaran tarif tol ideal adalah tarif yang memperhatikan kelayakan investasi yakni pengembalian investasi dan keuntungan yang wajar bagi investor dan juga memperhatikan kemampuan – kemauan membayar pengguna jalan tol. Tarif tol yang terlalu rendah akan berpengaruh terhadap investasi yang usaha jalan tol, jika tarif tol terlalu tinggi akan membebani pengguna jalan tol. Agar terjaga tarif tol yang ideal, secara berkala diadakan penyesuaian terhadap besaran tarif tol. Berdasarkan Pasal 48 ayat (3) Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, menyebutkan bahwa evaluasi dan penyesuaian tarif tol dilakukan setiap 2 tahun berdasarkan pengaruh laju inflasi; dan evaluasi terhadap pemenuhan SPM (Standar Pelayanan Minimal) Jalan Tol. Untuk mengukur persepsi pengguna jalan tol terhadap penyesuaian tarif tol, perlu dilakukan Kajian Persepsi Pengguna Jalan Tol Terhadap Penyesuaian tarif Tol secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan pengguna jalan tol terhadap kebijakan penyesuaian tarif tol secara berkala yang dikaitkan dengan SPM Jalan Tol. Kualitas data hasil survei dianalisis reliabilitas dan validitasnya secara statistik terlebih dulu untuk selanjutnya dilakukan analisis data tersebut untuk memperoleh IPPJT (Indeks Persepsi Pengguna Jalan Tol) dan dikonversi menjadi predikat mutu pelayanan. Hasil uji reabilitas alat ukur (kuesioner) yang digunakan dalam survei ini adalah reliabel dan hasil uji validitas kuesioner dinyatakan valid; dan dari analisis data didapatkan hasil secara umum bahwa mutu pelayanan berada di-Predikat Mutu Pelayanan C, hal ini dapat menggambarkan bahwa tanggapan pengguna jalan tol terhadap kebijakan penyesuaian tarif tol secara berkala dapat disimpulkan kurang baik, hal ini berdasarkan persepsi pengguna jalan tol merasa belum menerima semua yang dijanjikan operator untuk mendapatkan pemenuhan pelayanan sesuai SPM - sebagai imbalan atas kontribusinya dalam membayar tambahan biaya akibat kenaikan tarif tol tersebut.

Kata kunci: Laju inflasi, SPM, predikat mutu pelayanan, IPPJT

ABSTRACT

The ideal toll tariff is a tariff that considers the feasibility of investment, namely return on investment and reasonable profits for investors and also takes into account the ability - willingness to pay of toll road users. Toll rates that are too low will affect investment in toll road businesses, if toll rates are too high it will burden toll road users. To maintain ideal toll rates, adjustments are made to the toll rate periodically. Article 48 paragraph (3) Law of the Republic of Indonesia Number 2 of 2022 concerning the Second Amendment to Law Number 38 of 2004 concerning Roads; states: Evaluation and adjustment of toll rates is carried out every 2 years based on the inflation rate; and evaluation of the fulfillment TMSS (Toll Road Minimum Service Standard). To measure toll road users' perceptions of toll rate adjustments,

it is necessary to conduct a Toll Road User Perceptions Study of Periodic Toll Rate Adjustments with the aim of knowing the responses of toll road users to the policy of periodically adjusting toll rates which are linked to the TMSS. The results of the reliability test of the measuring instrument (questionnaire) used in this survey were reliable and the results of the validity test of the questionnaire was declared valid; and from the data analysis, the general result is that IPPJT is in Service Quality Predicate C, this can illustrate that the response of toll road users to the policy of periodically adjusting toll rates can be concluded as not good, this is based on the perception of toll road users that they feel they have not received all which the operator promised to obtain service fulfillment according to the TMSS - in return for his contribution in paying additional costs due to the increase in toll rates.

Keywords: *Inflation rate, TMSS, Service quality predicate, TUPI (Toll Road User Perception Index)*

1. PENDAHULUAN

Pengembangan jalan tol dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan, dan sebagai pemicu pengembangan wilayah karena dipengaruhi oleh aksesibilitas yang tinggi dan penghematan waktu serta biaya perjalanan bagi pelaku pergerakan. Peranan jalan tol dalam aspek ekonomi yaitu memberikan kemudahan akses distribusi barang dan jasa dari produsen dapat segera sampai kepada konsumen. Pemerintah, operator jalan tol, dan pengguna jalan tol meyakini adanya kebutuhan mendesak untuk mengembangkan sistem penentuan tarif yang wajar berdasarkan kondisi tertentu. Besaran tarif tol yang ideal adalah tarif yang memperhatikan kelayakan investasi yakni unsur pengembalian investasi dan keuntungan yang wajar bagi investor dan juga memperhatikan kemampuan dan kemauan membayar pengguna jalan tol. [9] Tarif tol yang terlalu rendah akan berpengaruh terhadap investasi yang ditanamkan oleh pelaku usaha jalan tol, namun jika tarif tol terlalu tinggi akan membebani pengguna jalan tol. Sesuai Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, agar terjaga tarif tol yang ideal, maka secara berkala diadakan penyesuaian terhadap besaran tarif tol tersebut. Pada Pasal 48 ayat (3) menyebutkan: Evaluasi

dan penyesuaian tarif tol dilakukan setiap 2 (dua) tahun sekali berdasarkan (a) pengaruh laju inflasi; dan (b) evaluasi terhadap pemenuhan SPM (Standar Pelayanan Minimal) Jalan Tol. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan atas layanan publik merupakan hak dasar bagi semua penduduk dan warga negara yang harus terpenuhi oleh penyelenggara layanan publik secara optimal. Berdasarkan definisi tersebut pelayanan publik diselenggarakan oleh operator jalan tol yang diatur dalam SPM jalan tol. Untuk mengetahui persepsi pengguna jalan tol terhadap penyesuaian tarif tol secara berkala seperti tersebut diatas, maka perlu dilakukan Survei Persepsi Pengguna Jalan Tol Terhadap Penyesuaian Tarif Tol Secara Berkala berdasarkan pengaruh laju inflasi dan evaluasi terhadap pemenuhan SPM jalan tol. Adapun maksud dilakukan kajian ini adalah untuk memperoleh gambaran persepsi pengguna jalan tol terkait dengan penyesuaian tarif secara berkala berdasarkan pengaruh laju inflasi dan evaluasi terhadap pemenuhan serta pemenuhan SPM Jalan Tol. Hasil kajian ini berupa suatu predikat mutu pelayanan

yang menggambarkan persepsi pengguna jalan tol sehubungan dengan: biaya yang sudah dikeluarkan dengan pelayanan yang diterima.

2. LANDASAN TEORI

Skala likert ialah skala yang dipergunakan dalam menguji terhadap sebuah pendapat, sikap serta persepsi dari seorang ataupun sekumpulan orang mengenai sebuah fenomena [14]. Sejalan dengan itu penggunaan dari Skala likert dimulai dengan membentuk suatu pertanyaan sikap yang penyusunannya melalui penunjukkan terhadap suatu dukungan atau penolakan [6]. Pengertian lain menyebutkan jika skala ini merupakan salah satu skala yang dilakukan guna mengumpulkan data demi mengetahui atau mengukur data yang sifatnya kualitatif maupun kuantitatif. Data inilah yang diperoleh untuk mengetahui pendapat, persepsi hingga seseorang terhadap sebuah fenomena yang sedang terjadi atau diteliti. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi obyek kajian [11]. Dalam skala ini terdapat dua bentuk pernyataan, yakni pernyataan positif yang berfungsi mengukur sikap positif dan pernyataan negatif yang berfungsi mengukur sikap negatif. Skala likert digunakan untuk mengukur Setuju dan tidak setuju, utamanya orang terhadap suatu rencana program, pelaksanaan dari program tersebut hingga tingkat keberhasilan program itu [7].

Metode pengukuran untuk mengukur kepuasan masyarakat ada beberapa cara. [8] berpendapat secara sederhana ada 4 metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem saran dan keluhan, survei kepuasan pelanggan/masyarakat, *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah melalui metode survei tingkat

kepuasan lalu dilakukan analisis indeks kepuasan pelanggan [5].

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya [1]. Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti [3]. Validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam kajian menyatakan derajat ketepatan alat ukur kajian terhadap isi sebenarnya yang diukur [10]. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Pendapat lain menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah [4]. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang *valid* dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukur. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor

(total keseluruhan faktor). Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap *valid* jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

3. METODOLOGI

Kerangka konseptual

Kajian ini menggunakan metode kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode kajian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dan menggunakan instrumen kajian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji kualitas data [12]; Pada survei ini didasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Ukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dinyatakan dengan IKN (Indeks Kepuasan Masyarakat). Metode perhitungan IKN ini

diadaptasi menjadi IPPJT (Indeks Persepsi Pengguna Jalan Tol) yang selanjutnya dikonversi menjadi predikat mutu pelayanan. Kerangka konseptual kajian ini digambarkan pada Gambar 1. Selain mengukur IPPJT, pada kajian ini menghasilkan keluaran: Profil Responden dan Jajak Pendapat mengenai SPM; Unsur-unsur yang harus dipertimbangkan dalam penyesuaian tarif tol selain pemenuhan SPM; juga waktu yang dibutuhkan untuk sosialisasi penyesuaian tarif sebelum diberlakukan kepada pengguna jalan tol. Untuk mengukur data kajian ini digunakan likert. Skala likert adalah salah satu jenis skala pengukuran data kuantitatif yang didapatkan. Skala likert merupakan skala kajian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk kajian disebut variabel kajian dan ditetapkan secara spesifik. Tingkat persetujuan yang dimaksud adalah skala likert 1-4 pilihan, dengan gradasi dari SS (Sangat Setuju) hingga STS (Sangat Tidak Setuju), berikut ini tingkatannya tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

<i>Alternatif jawaban</i>	<i>Bobot skor</i>
1. Sangat Setuju (SS)	4
2. Setuju (S)	3
3. Tidak Setuju (TS)	2
4. Sangat Tidak Setuju (STS)	1

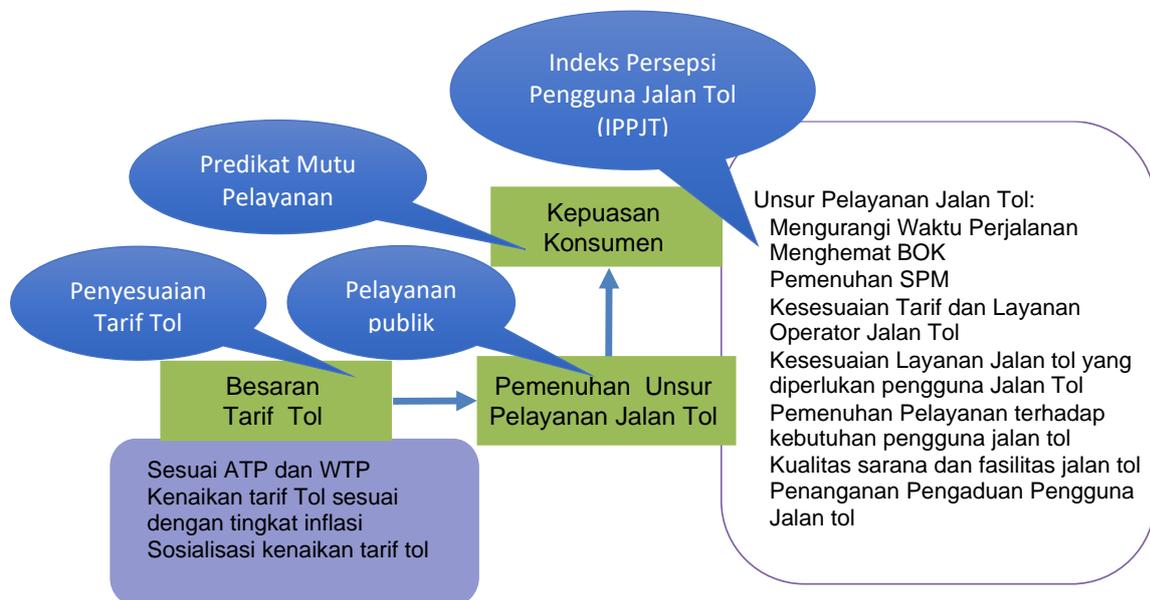
Tahapan kajian

Tahapan dalam kajian ini disajikan pada Gambar 2.

Pembuatan kuesioner

Pertanyaan-pertanyaan untuk responden dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu:

1. Profil Responden, bentuk jawaban dari pertanyaan berupa isian langsung dan pilihan ganda, sebagai berikut:
 - a. Jenis Kelamin, Umur, Tempat tinggal (Kabupaten/Kota)
 - b. Tingkat Pendidikan, Golongan atau Jenis Pekerjaan, Jumlah Rata-rata Pendapatan per-bulan
 - c. Biaya Transportasi per-bulan
 - d. Frekuensi Perjalanan Menggunakan Jalan Tol per-tahun
 - e. Maksud Perjalanan
2. Jajak pendapat terkait SPM; Unsur lain yang dipertimbangkan dalam penyesuaian tarif tol selain pemenuhan SPM; dan waktu yang diperlukan untuk sosialisasi sebelum penyesuaian tarif tol diberlakukan. Bentuk jawaban dari pertanyaannya berupa pilihan ganda.
3. Persepsi responden terhadap penyesuaian tarif tol Secara Berkala. Jawaban dari pertanyaan pada bagian ini menggunakan metode skala Likert, dimana masing-masing jawaban diberi nilai bobot:
 - a. Sangat Setuju (SS), nilai 4
 - b. Setuju (S), nilai 3
 - c. Tidak Setuju (TS), nilai 2
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 1



Gambar 1. Kerangka Konseptual Kajian



Gambar 2. Tahapan Kajian

Metode pelaksanaan dan lokasi survei

Dalam kajian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode survei yang bersifat deskriptif. Kajian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain [11]. Unsur standar kepuasan publik dalam hal ini adalah IPPJT yang digali dari setiap jenis layanan meliputi 9 unsur:

- a. U1-Jalan tol dapat mengurangi waktu perjalanan
- b. U2-Jalan tol dapat menghemat biaya operasi kendaraan
- c. U3- Kenaikan tarif tol setiap 2 tahun sesuai dengan tingkat inflasi selama 2 tahun
- d. U4-Tarif tol sudah sesuai dengan pelayanannya
- e. U5-Kesesuaian layanan yang diberikan operator
- f. U6- Mutu pelayanan rentang waktu 2 tahun jadi syarat penyesuaian tarif
- g. U7-Kesopanan dan keramahan petugas tol
- h. U8- Kualitas sarana dan prasarana di jalan tol
- i. U9 Penanganan pengaduan pengguna jalan tol

Fokus utama kajian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap pemenuhan pelayanan jalan tol terhadap penyesuaian tarif tol. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah berupa kuesioner untuk mewawancarai secara langsung para responden, dan jenis *purposive sampling* dengan memanfaatkan media *google form* yang disebar melalui WhatsApp, jenis *sampling* ini secara teknis memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel kajian. Survei melalui *google form* dimaksudkan untuk menjangkau responden yang berada diluar wilayah

Jakarta-Bogor-Tangerang-Bekasi (Jabodetabek).

Penyajian data

Data hasil survei disajikan dalam format gambar. Untuk data profil responden dan jajak pendapat, masing-masing sel pada tabel akan diberi angka satu atas sel yang dijawab, yang pada akhirnya masing-masing kolom jawaban akan dijumlahkan, dimana hasil dari penjumlahan tersebut menunjukkan jumlah banyaknya responden yang menjawab untuk pertanyaan terkait, kecuali untuk pertanyaan yang memperbolehkan jawaban lebih dari satu. Pengisian data untuk hasil survei pada prinsipnya sama dengan pengisian data pada survei profil responden dan jajak pendapat, akan tetapi terdapat sedikit perbedaan pada nilai skor-nya, dimana pada data Persepsi masing-masing sel pada tabel diisi dengan besaran angka skor (1, 2, 3 atau 4), sesuai dengan pilihan jawaban responden, sehingga jumlah dari masing-masing kolom jawaban bukan merupakan jumlah dari responden yang menjawab pertanyaan tersebut, tetapi merupakan jumlah skor dari masing-masing jawaban.

Kecukupan data

Dalam penentuan jumlah responden, ada beberapa referensi yaitu:

- a. Pekerjaan simulasi yang dilakukan secara internal oleh Steer Davies Gleave menyarankan sekitar 75 sampai dengan 100, dan MA Bradley & EP Kroes (1990) secara independen melaporkan kesimpulan yang sama.
- b. Jumlah sampel sebesar 100 sampai 200 responden sudah mampu untuk menghasilkan estimasi parameter yang stabil [2]
- c. Namun demikian, jumlah responden ditentukan juga oleh faktor sumber daya yang tersedia, dalam kajian ini digunakan persamaan kecukupan data seperti dibawah ini:

$$n = \left\{ \frac{Z_{\alpha/2}\sigma}{g} \right\}^2 \quad (1)$$

dengan n = kebutuhan data (minimum), σ = deviasi standar, $Z_{\alpha/2}$ = nilai yang merepresentasikan Tingkat kepercayaan, diturunkan dari distribusi normal baku, sebagai fungsi dari tingkat kepercayaan, (1- α) 100% (1,65-90% dan 1,96- 95%), g = kesalahan yang dapat diterima.

Uji kualitas data primer

Setelah ditentukan metode analisis yang akan digunakan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data berdasarkan metode yang dipilih. Selanjutnya agar data yang dikumpulkan dapat memenuhi syarat kualitas data yang baik, maka untuk kajian yang menggunakan data yang bersifat primer (kuesioner), terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data. Ada dua cara yang sering digunakan dalam melakukan uji kualitas data primer yaitu:

1. Uji validitas

Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan signifikansi 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan *valid*). Uji validitas pada kajian ini menggunakan program SPSS.

2. Uji reliabilitas

Untuk mengukur obyek yang sama dan dapat menghasilkan data yang sama dapat menggunakan instrumen yang *reliabel*, dimana instrumen tersebut

digunakan beberapa kali. Instrumen dikatakan konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama dilain tempat dan itu disebut dengan instrumen yang *reliabel*. Penggunaan pengujian reliabilitas adalah untuk menilai konsistensi pada obyek dan data. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Uji reabilitas alat ukur (kuesioner) yang digunakan dalam melakukan survei dengan menggunakan program SPSS.

3. Perhitungan nilai IPPJT

Perhitungan nilai IPPJT menggunakan persamaan:

$$NRR \text{ per – unsur} = \frac{\sum \text{nilai per-unsur}}{\sum \text{kuesioner terisi}} \quad (2)$$

dengan U1-U9 = Unsur-unsur persepsi pengguna jalan tol terhadap penyesuaian tarif tol secara berkala, NRR = Nilai rata-rata, NRR per-unsur = Jumlah nilai per-unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi.

$$NRR \text{ tertimbang} = NRR \text{ per – unsur} \cdot 0,11 \quad (3)$$

$$IPPJT = \text{jumlah NRR tertimbang} \cdot 25 \quad (4)$$

Predikat mutu pelayanan

Tabel 2. Predikat Mutu Pelayanan

A	Sangat baik	33,31-100,00
B	Baik	76,61-88,30
C	Kurang Baik	65,01-76,60
D	Tidak Baik	25,00-65,00

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelaksanaan survei

1. Tim Survei

Terdiri dari seorang koordinator tim yang dibantu tiga orang asisten beserta lima surveyor. Koordinator tim bertanggungjawab atas keberlangsungan jalannya survei sampai menghasilkan keluaran/output seperti yang diminta. Asisten koordinator bertugas memonitor kegiatan survei lapangan hari per hari dan memverifikasi data dari surveyor, sebelum diserahkan ke koordinator tim. Asisten koordinator juga bertugas membantu koordinator tim dalam perhitungan dan analisis data serta dalam penyiapan laporan survei. Surveyor bertugas mengumpulkan data primer di lapangan dengan cara mewawancarai langsung responden dan mengkompilasi data tersebut dalam formulir survei.

2. Lokasi survei

Dengan maksud untuk menjangkau pengguna jalan tol di sekitar Jabodetabek (Jakarta - Bogor - Tangerang - Depok dan Bekasi), dilakukan survei wawancara langsung lokasi-lokasi seperti pada Gambar 3. Sedangkan untuk memperoleh responden dari luar Jabodetabek dijangkau melalui media *Google form*.

3. Kegiatan survei

Kegiatan survei wawancara langsung kepada para responden dilakukan selama 3 hari yaitu: pada hari Jum'at 08 September 2023 - hari Minggu 10 September 2023.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perolehan dan kecukupan data

1. Data yang diperoleh baik dari wawancara langsung maupun dari *google form* ditabulasi dalam suatu formulir isian yang sudah disiapkan.
2. Data yang diperoleh dari hasil survei ini sejumlah 629 data.
3. Uji kecukupan data
Pengujian kecukupan data hasil survei, menggunakan persamaan (1).

Hasilnya disajikan pada Tabel 3. di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Perhitungan Kecukupan Data

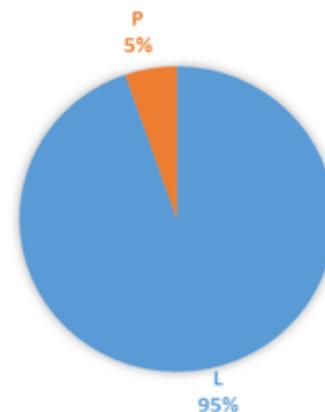
Acceptable Error	Confidence Level	Kebutuhan data
5%	95%	154
10%	95%	38
5%	90%	109

Data yang diperoleh pada survei sejumlah 629 > 154, memenuhi syarat kecukupan data. sehingga analisis data dapat dilanjutkan.

Hasil analisis data responden

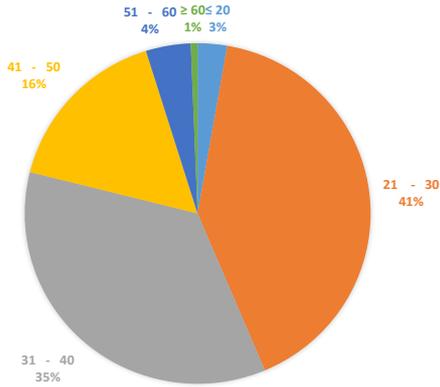
Hasil analisis data responden berupa tinjauan profil responden, tinjauan hasil jajak pendapat, dan hasil analisis data responden berdasarkan unsur yang ditampilkan sebagai berikut:

1. Profil responden
 - a. Jenis kelamin

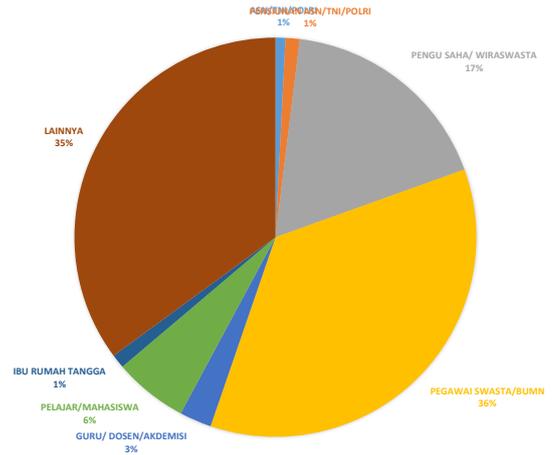


Gambar 3. Komposisi Jenis Kelamin Responden

- b. Usia

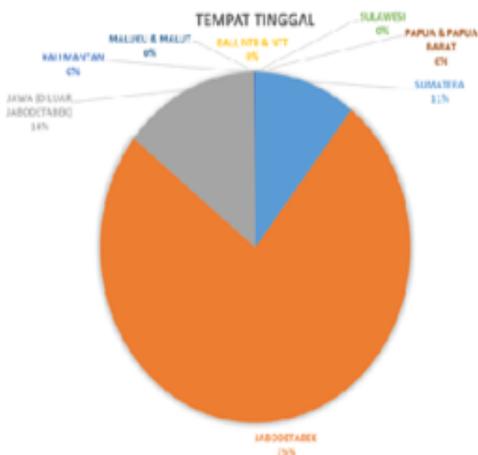


Gambar 4. Komposisi Usia Responden



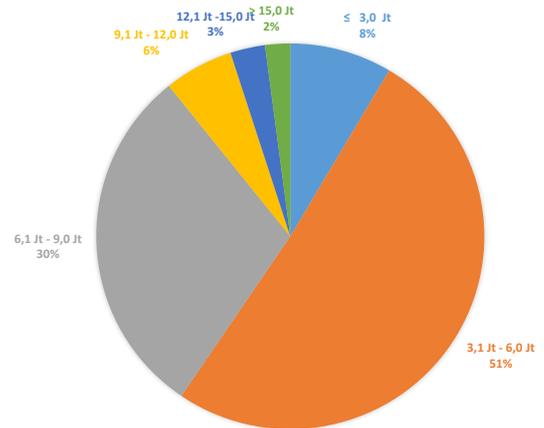
Gambar 7. Komposisi Pekerjaan Responden

c. Tempat tinggal



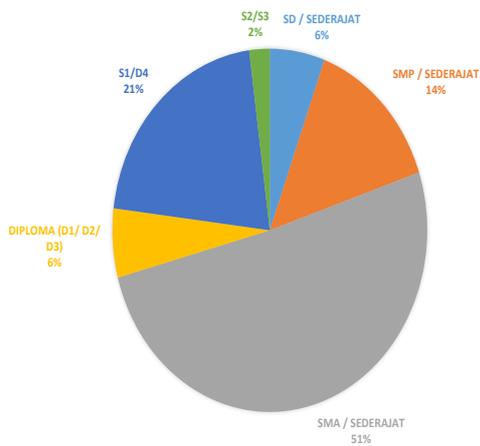
Gambar 5. Tempat Tinggal Responden

f. Pendapatan per-bulan



Gambar 8. Pendapatan Per-bulan Responden

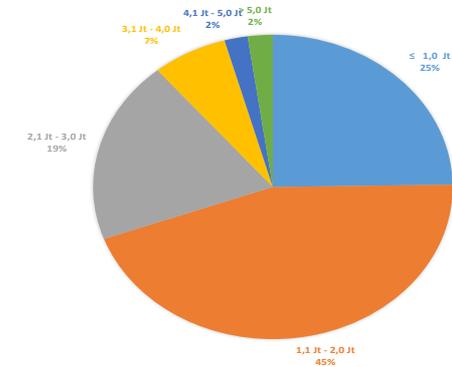
d. Tingkat pendidikan



Gambar 6. Komposisi Tingkat Pendidikan Responden

e. Pekerjaan

g. Biaya transportasi per-bulan



Gambar 9. Biaya Transportasi Per-bulan Responden

h. Frekuensi menggunakan jalan tol per-tahun



Gambar 10. Frekuensi Menggunakan Tol dalam 1 tahun

i. Maksud perjalanan



Gambar 11. Maksud Perjalanan Responden

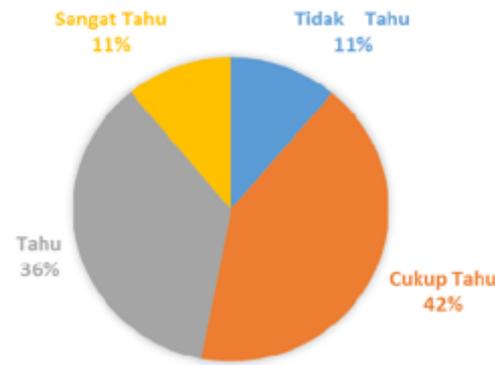
2. Hasil jajak pendapat

Dibawah ini ditampilkan diagram lingkaran untuk hasil jajak pendapat yang diperoleh:

a. Layanan jalan tol

Pertanyaan: Apakah Saudara mengetahui layanan apa saja yang harus dipenuhi operator dan diterima pengguna jalan tol? (layanan jalan tol: kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, kecepatan transaksi, penanganan hambatan lalu lintas, keselamatan, unit pertolongan dan bantuan pelayanan, aspek lingkungan, dan rest area)

Jawaban:

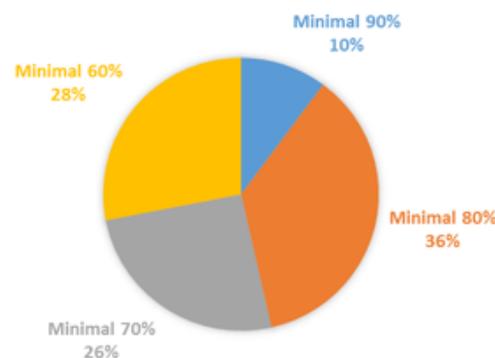


Gambar 12. Layanan Jalan Tol

b. Batas pemenuhan layanan

Pertanyaan: Menurut Saudara, berapa batas pemenuhan layanan yang wajar sebagai syarat penyesuaian tarif?

Jawaban:

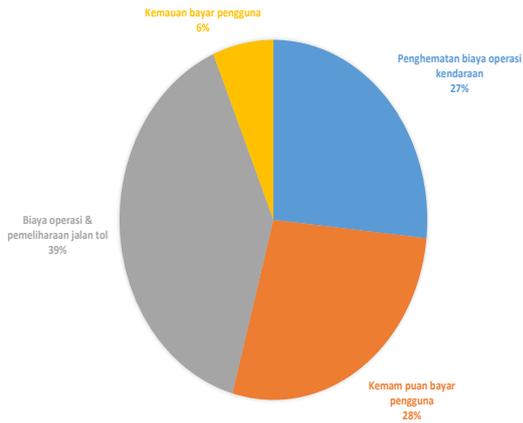


Gambar 13. Batas Pemenuhan Layanan

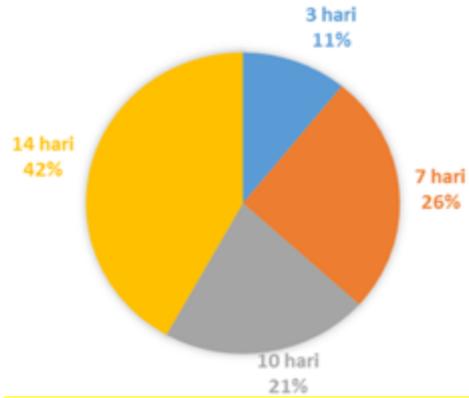
c. Layanan yang dipertimbangkan dalam penyesuaian tarif

Pertanyaan: Menurut Saudara, selain layanan, apa yang perlu dipertimbangkan dalam penyesuaian tarif tol? (bisa pilih lebih dari satu)

Jawaban:



Gambar 14. Layanan yang Perlu Dipertimbangkan dalam Penyesuaian Tarif



Gambar 15. Lama Waktu Sosialisasi Kenaikan Tarif

d. Lama waktu sosialisasi

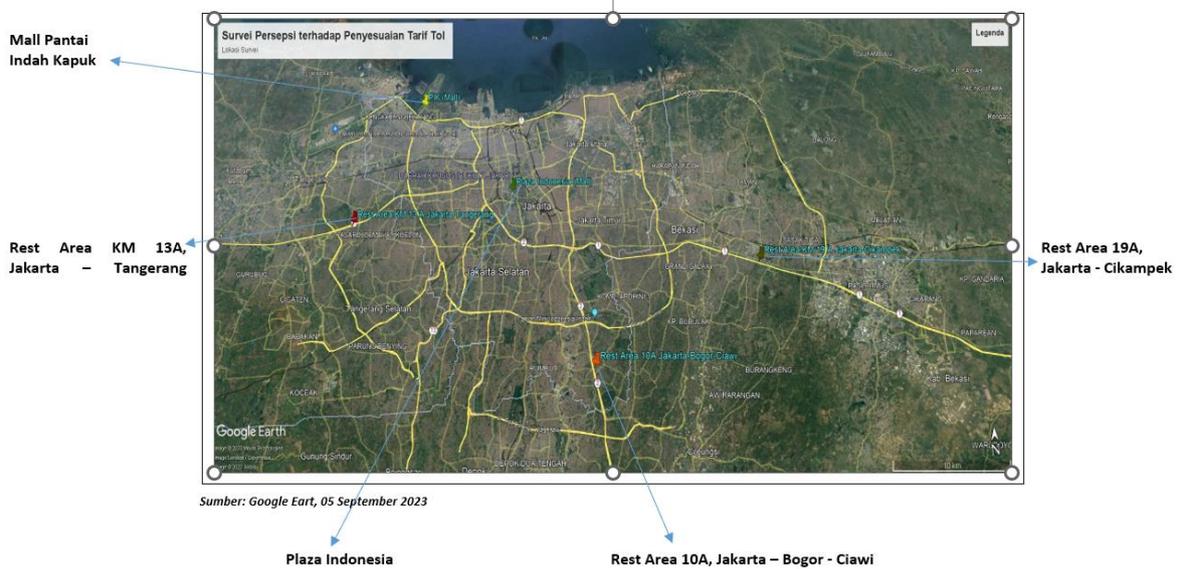
Pertanyaan: Menurut Saudara, berapa lama waktu sosialisasi yang diperlukan sebelum penyesuaian tarif diterapkan?

Jawaban:

Hasil analisis data hasil survei

Analisis data hasil survei dilakukan dengan tahapan: a. Kompilasi Perolehan Data Hasil Survei; b. Pengujian Kualitas Data; c. Perhitungan dan Analisis Data

1. Kompilasi perolehan data hasil survei
Data yang diperoleh dari hasil survei dikompilasi dan dikelompokkan dalam 9 unsur yang disajikan dalam Tabel 4. berikut ini:



Gambar 16. Lokasi Survei Wawancara Langsung

Tabel 4. Perolehan Data Hasil Survei

Tanggal Survei	Lokasi Survei	Survey or	Nilai Total Unsur Per Hari Per Lokasi Survei									Jumlah
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
08/09/2023	Mall	Rahman Fadillah	123	115	97	118	119	115	119	119	139	1,064
09/09/2023	Plaza Indonesia		120	119	103	120	120	111	120	120	148	1,081
10/09/2023	a		120	116	99	120	120	112	120	120	153	1,080
08/09/2023	Mall	Akmal Nashrullah	142	107	73	105	104	51	111	104	127	924
09/09/2023	Pantai Indah Kapuk		142	107	73	105	104	51	111	104	127	924
10/09/2023			130	103	73	104	110	52	114	109	123	918
08/09/2023	Rest Area	Sapdestian	119	114	102	113	115	110	120	104	118	1,015
09/09/2023	10A, Jakarta - Bogor		106	122	112	121	120	105	115	109	106	1,016
10/09/2023	Ciawi		86	103	84	104	104	93	101	99	110	884
08/09/2023	Rest Area KM 19A, Jakarta - Cikampek	Kusmajaya Indra	126	111	87	92	112	85	120	92	126	951
09/09/2023			139	122	94	107	123	90	126	107	138	1,046
10/09/2023			138	126	96	112	122	100	128	115	136	1,073
08/09/2023	Rest Area KM 13A, Jakarta - Tangerang	Ahmad Ahsan	124	92	111	122	129	111	135	126	136	1,086
09/09/2023			120	121	118	120	121	131	146	150	156	1,183
10/09/2023			117	122	116	119	123	141	146	149	155	1,188
08/10/09/2023	s/d Indonesia	Google form	79	67	51	54	55	59	72	52	74	563
Jumlah			1,931	1,767	1,489	1,736	1,801	1,517	1,904	1,779	2,072	

2. Pengujian kualitas data

Pengujian kualitas data dengan melakukan uji validitas data hasil survei dan uji reabilitas alat ukur (kuesioner)

a. Uji validitas data

Hasil uji validitas data hasil survei dengan menggunakan program SPSS disajikan dalam Tabel 5. Untuk jumlah data sebanyak 629, Df = N-2= 627 dan signifikansi 0.05 digunakan $r_{tabel} = 0.080$, sehingga diperoleh hasil uji validitas data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Unsur

Unsur	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
U1	0.187	0.080	Valid
U2	0.478	0.080	Valid
U3	0.663	0.080	Valid
U4	0.605	0.080	Valid
U5	0.650	0.080	Valid
U6	0.647	0.080	Valid
U7	0.620	0.080	Valid
U8	0.733	0.080	Valid
U9	0.649	0.080	Valid

Dari Tabel 5. di atas dapat dijelaskan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ berdasarkan uji signifikan 0.05, artinya bahwa unsur-unsur tersebut diatas adalah valid.

b. Uji reliabilitas alat ukur

Hasil uji reabilitas alat ukur (kuesioner) yang digunakan dalam melakukan survei dengan menggunakan program SPSS: disajikan dalam tabel berikut ini:

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	629	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	629	100.0
a Listwise deletion based on all variables in the procedure Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.754	9		

Hasil diatas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (0,754) artinya bahwa 9 unsur dalam kuesioner yang digunakan, memiliki nilai reliabilitas antara (0,60 < r_i < 0,80), sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur tersebut memiliki nilai reliabel tinggi, artinya alat ukur pada survei ini dapat

dipercaya atau dapat diandalkan untuk digunakan dalam survei.

3. Perhitungan dan analisis data

Perhitungan dan analisis data untuk mendapatkan kuantifikasi besaran nilai berdasarkan 9 unsur dan nilai IPPJT yang selanjutnya dikonversi menjadi predikat mutu pelayanan secara umum dan predikat mutu pelayanan setiap unsur.

a. Hasil perhitungan nilai IPPJT dan predikat mutu secara umum

- NRR tertimbang = 2,957
- IPPJT = 73,931
- Predikat mutu pelayanan = C - kurang baik

Hasil perhitungan secara lengkap disajikan pada Tabel 7.

b. Hasil konversi IPPJT per unsur menjadi predikat mutu pelayanan per unsur

Hasil konversi IPPJT per-unsur menjadi predikat Mutu Pelayanan Per-Unsur secara lengkap disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Nilai IPPJT dan Predikat Mutu Secara Umum

<i>Unsur</i>	<i>U1</i>	<i>U2</i>	<i>U3</i>	<i>U4</i>	<i>U5</i>	<i>U6</i>	<i>U7</i>	<i>U8</i>	<i>U9</i>
Jumlah	1,931	1,767	1,489	1,736	1,801	1,517	1,904	1,779	2,072
NRR per-unsur	3.245	2.970	2.503	2.918	3.027	2.550	3.200	2.990	3.482
NRR tertimbang per-unsur	0.357	0.327	0.275	0.321	0.333	0.280	0.352	0.329	0.383
Jumlah NRR tertimbang	2.957								

IPPJT terhadap penyesuaian tarif tol secara berkala = 2,957 x 25 = 73,931

Predikat Mutu Pelayanan:

- A- Sangat Baik : 88,31-100,00
- B- Baik : 76,61-88,30
- C- Kurang Baik : 65,01-76,60
- D- Tidak Baik : 25,00-65,00

Mutu pelayanan: C - Kurang Baik

Tabel 7. Hasil Konversi IPPJT Per Unsur Menjadi Predikat Mutu Pelayanan Per Unsur

Unsur	Deskripsi	Σ per – unsur	NRR	IPPJT	Predikat
U1	Jalan tol dapat mengurangi waktu perjalanan	1931	3.245	81.13	B
U2	Jalan tol dapat menghemat biaya operasi kendaraan	1,767	2.970	74.24	C
U3	Kenaikan tarif tol setiap 2 tahun sesuai dengan tingkat inflasi	1,489	2.503	62.56	D
U4	Tarif tol sudah sesuai dengan pelayanannya	1,736	2.918	72.94	C
U5	Kesesuaian layanan yang diberikan operator	1,801	3.027	75.67	C
U6	Mutu pelayanan rentang waktu 2 tahun menjadi syarat penyesuaian tarif	1,517	2.550	63.74	D
U7	Kesopanan dan keramahan petugas tol	1,904	3.200	80.00	B
U8	Kualitas sarana dan prasarana di jalan tol	1,779	2.990	74.75	C
U9	Penanganan pengaduan pengguna jalan tol	2,072	3.482	87.06	D

5. KESIMPULAN

- a. Alat ukur berupa kuesioner yang digunakan dalam kuesioner untuk survei ini reliabel, sehingga dapat digunakan untuk pengumpulan data yang valid, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis statistik uji kualitas data dalam kajian ini, artinya alat ukur pada survei ini dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk digunakan dalam survei; dan hasil uji reabilitas unsur-unsur dalam kajian ini dinyatakan valid yang berarti bahwa unsur-unsur tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.
- b. Para responden, cukup tahu tentang layanan jalan tol, sesuai dengan hasil tertinggi 42% responden cukup tahu; harapan untuk pemenuhan layanan, hasil tertinggi 36% responden memilih minimal 80%; untuk layanan yang perlu dipertimbangkan, hasil tertinggi 39% pilihan responden adalah biaya operasi dan pemeliharaan jalan Tol; dan untuk lama waktu sosialisasi kenaikan

tarif tol, hasil tertinggi pilihan responden 42% adalah 14 hari.

- c. Secara umum menunjukkan bahwa persepsi pengguna jalan tol terhadap penyesuaian tarif tol secara berkala berada ditingkat Mutu Pelayanan Kurang Baik. Hal ini dapat menggambarkan bahwa persepsi responden/pengguna jalan tol belum mendapatkan semua yang dijanjikan operator untuk mendapatkan pemenuhan pelayanan sebagai imbalan atas kontribusinya dalam membayar tambahan biaya akibat kenaikan tarif tol tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azwar Saifuddin. (1986). *Reliabilitas Dan Validitas* <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=206475>
- [2] BEATON et al. (1996). *Mathematics Achievement in the Middle School Years. IEA's Third International Mathematics and Science Study (TIMSS)*.
- [3] Cooper, & Schindler. (2006). *Business research methods*. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=428839#>

- [4] GHOZALI, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Ed.4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://onesearch.id/Record/IOS3107.47186/Description>
- [5] Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- [6] Mawardi, M. (2019). Rambu-rambu Penyusunan Skala Sikap Model Likert untuk Mengukur Sikap Siswa. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 9(3), 292–304. <https://doi.org/10.24246/j.js.2019.v9.i3.p292-304>
- [7] Nugroho, A. S., & Mawardi, M. (2021). Pengembangan instrumen penilaian sikap tanggungjawab dalam pembelajaran tematik di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(2), 808-817. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i2.825>
- [8] Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing management / Philip Kotler, Kevin Lane Keller.. Upper Saddle River, N.J.:: Pearson Prentice Hall, 2009..* (13 ed.). Upper Saddle River, N.J.:: Pearson Prentice Hall,, 2009
- [9] Purboyo, W., Suryanto, D. A., Ramdan, T., & Tendy, J. (2023). ANALISIS ATP D WTP UNTUK PENENTUAN TARIF DI JALAN TOL BECAKAYU. *INDONESIAN JOURNAL OF CONSTRUCTION ENGINEERING AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT (CESD)*, 6(1). <https://doi.org/10.25105/cesd.v6i1.17155>
- [10] Sitinjak, & Sugiarto. (2006). *Lisrel* (1 ed.). Graha Ilmu. <https://lib.ui.ac.id>
- [11] Sugiyono. (2007). *Statistika untuk penelitian* (Nuryanto Apri, Ed.). Bandung; Alfabeta.
- [12] Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. <https://www.google.com/search?client=safari&rls=en&q=sugiyono+2009+metode+penelitian+kuantitatif+kualitatif+dan+r%26d+bandung+alfabeta&ie=UTF-8&oe=UTF-8>
- [13] Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (2 ed.). Bandung: Alfabeta, 2018
- [14] Sumartini, Harahap, K. S., & Sthevany. (2020). KAJIAN PENGENDALIAN MUTU PRODUK TUNA LOIN PRECOOKED FROZEN DI PERUSAHAAN PEMBEKUAN TUNA X. *Aurelia Journal*, 2(1), 29–38. <https://doi.org/10.15578/aj.v2i1.9392>