

## ANALISIS TINGKAT PELAYANAN JALAN TOL PALINDRA DARI SEGI PENGGUNA

A.Y. Kurnia<sup>1\*</sup>, M. Pataras<sup>1</sup> dan D. Y. Permata<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Teknik Sipil, Universitas Sriwijaya, Palembang  
Corresponding author: aztriyulikurnia@gmail.com

**ABSTRAK:** Tol Palindra mulai beroperasi pada tahun 2017 sebagai solusi atas padatnya jalur lalu lintas rute Palembang – Indralaya. Namun, sering kali yang terjadi adalah penyediaan jalan tol tidak diikuti dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat pelayanan jalan Tol Palindra dari segi pengguna dan menentukan atribut layanan apa saja yang harus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna jalan. Tingkat pelayanan ini diukur dalam tingkat kepuasan pengguna jalan tol. Survey pada pengguna jalan Tol Palindra dilakukan untuk mengumpulkan data, kemudian dilakukan uji validasi dan reliabilitas, *Important Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan pengguna Tol Palindra sebesar 3,16 yang dapat diartikan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap pelayanan jalan Tol Palindra. Atribut layanan yang perlu ditingkatkan dari hasil analisis yaitu kondisi tikungan, tanjakan dan turunan jalan yang aman dan nyaman saat dilintasi, kondisi permukaan jalan tol yang rata dan tidak licin, dan tersedianya pagar pengaman median dan pagar pembatas jalan tol.

**Kata Kunci:** Pelayanan Jalan Tol, *Important Performance Analysis*

**ABSTRACT:** *The Palindra toll road began operating in 2017 as a solution to the congestion of traffic on the Palembang - Indralaya route. However, what often happens is that the provision of toll roads is not followed by maximum service quality. This research was conducted to analyze the service level of the Palindra Toll road in terms of users and determine what service attributes should be improved in order to meet the expectations of road users. This level of service is measured in the satisfaction level of toll road users. A survey on Palindra Toll road users was carried out to collect data, then performed validation and reliability tests, Important Performance Analysis (IPA). The result of the analysis shows that the satisfaction level of Palindra Toll road users is 3.16 which means that the users are quite satisfied with the Palindra Toll road services. Service attributes that need to be improved from the results of the analysis are Condition for bends and gradient of road that safe and comfortable when traversed, road surface condition that flat and non-slippery, and availability of median safety fences and road guardrails.*

**Keywords:** *Toll road level of service, Important Performance Analysis.*

### PENDAHULUAN

Indralaya merupakan ibukota dari Kabupaten Ogan Ilir, yang berbatasan langsung dengan kota Palembang. Di Indralaya terdapat pusat perkantoran pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dan juga kampus Universitas Sriwijaya, yang menjadikan Indralaya sebagai tujuan bangkitan dan tarikan perjalanan. Selain itu rute Palembang-Indralaya juga merupakan pertemuan dari jalur Lintas Timur dan Lintas Tengah, yang menyebabkan jalan Palembang-Indralaya selalu dipadati oleh kendaraan. Pada tahun 2015 Pemerintah mulai melakukan pembangunan Tol Palembang-Indralaya (Tol Palindra) sebagai solusi atas padatnya lalu lintas jalur

tersebut. Kemudian pada tahun 2017, Tol Palindra resmi dibuka untuk umum dengan panjang ruas jalan 22 km.

Dengan beroperasinya Tol Palindra, pengguna jalan Palembang – Indralaya mempunyai pilihan ketika menempuh rute tersebut, baik melalui jalan biasa ataupun Tol Palindra. Pilihan pengguna tentunya karena alasan tersendiri. Namun, sering kali yang terjadi adalah penyediaan jalan tol tidak diikuti dengan kualitas pelayanan yang maksimal, faktor kualitas pelayanan tidak menjadi faktor utama pengguna jalan memilih menggunakan jasa jalan tol (Zuna, 2014). Dilihat dari kondisi jalan di lapangan pun masih banyak terdapat jalan yang bergelombang, penerangan yang kurang di malam hari, sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat

pelayanan jalan Tol Palindra dari segi pengguna dan untuk menentukan atribut layanan apa saja yang harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna jalan.

INDEKS PELAYANAN TOL

Tingkat pelayanan tol dapat diukur dengan tingkat kepuasan pengguna jalan tol melalui metode *Important Performance Analysis* (IPA). Metode IPA merupakan metode yang membandingkan antara tingkat kepentingan (*importance*) atribut layanan yang *relative* bagi pengguna terhadap kinerja (*performance*) atribut layanan dialami oleh pengguna (Zuna, 2014). Metode ini menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur – unsur yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna (Zuna, 2014). Tahapan yang dilakukan dalam analisis IPA yakni pembobotan dan analisis diagram/kwadrant IPA (*Important Performance Matrix*). Untuk analisis kwadrant yang dilakukan adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus (1) dan rumus (2) :

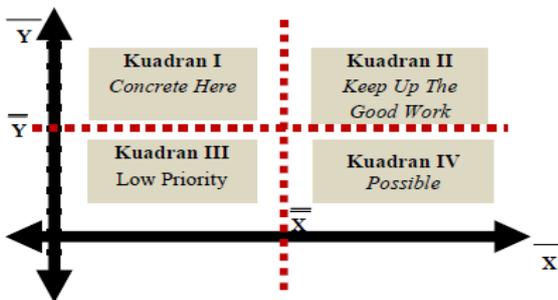
$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \tag{1}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \tag{2}$$

dimana:

- $\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i
- $\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i
- n = jumlah responden

Nilai X ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X), sedangkan nilai Y memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) (Yana, 2018). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1.

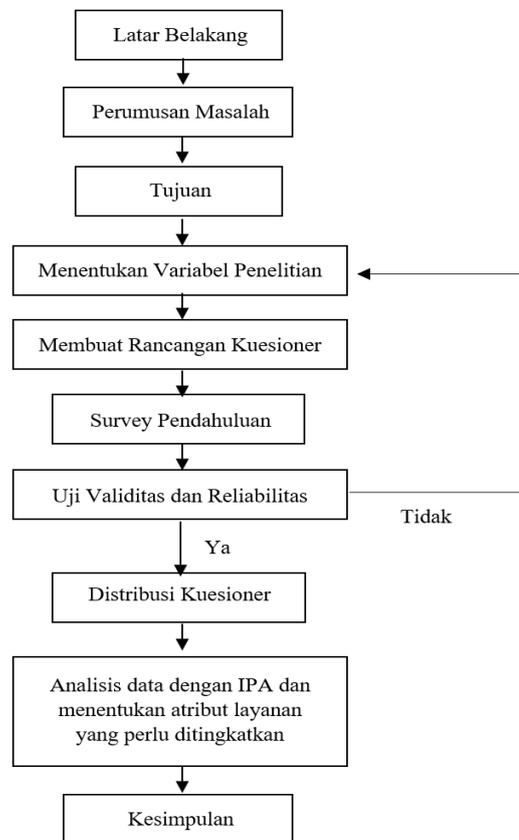


Gambar 1 Diagram IPA.

Pada Kuadran I (*Concrete Here*), merupakan area yang memuat atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya tidak memuaskan. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) terdiri dari atribut – atribut yang tingkat kepentingan tinggi dan kinerja atribut – atribut tersebut telah memenuhi harapan pengguna. Kuadran III (*Low Priority*) adalah wilayah yang terdiri dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya tidak terlalu memuaskan. Kuadran IV (*Possible Overkill*) terdiri dari atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi kinerja layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan. Menurut Yana (2018), kuadran I (*concrete here*) merupakan faktor utama (dominan) yang berpengaruh dalam menentukan efektivitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Frekuensi (jumlah) sebaran atribut yang tinggi (>1/4 jumlah atribut) pada kuadran I mengindikasikan layanan yang disediakan belum efektif dalam memenuhi kepuasan pengguna.

METODOLOGI PENELITIAN

Bagan alir penelitian dijelaskan secara sistematis pada Gambar 2.



Gambar 2 Bagan alir penelitian.

Data primer untuk penelitian ini diambil dengan melakukan survey berupa pengisian kuesioner oleh pengguna jalan Tol Palindra. Kuesioner terdiri atas empat bagian, yaitu identitas peneliti dan maksud survey, identitas responden, bagian dengan pertanyaan menggunakan skala pengukuran, dan saran dari responden.

Variabel yang digunakan berdasarkan pendekatan lima dimensi pembentuk kualitas layanan jasa menurut Kotler dalam Pancawati (2013). Lima dimensi tersebut yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Atribut layanan jalan tol diambil dari berbagai referensi, yaitu PP RI No.15 Tahun 2005, Permen PU No.392/PRT/M/2005, dan Pancawati (2013). Dari referensi tersebut disusun pertanyaan kuesioner, kemudian dilakukan survey pendahuluan yang bertujuan untuk mengevaluasi kuesioner. Setelah itu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap pertanyaan dalam kuesioner, sehingga variabel yang digunakan benar valid dan reliabel.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jalan tol digunakan *Important Performance Analysis* (IPA) berdasarkan hasil survey. Hubungan antara kepentingan dan kinerja dari atribut layanan kemudian dipetakan dengan diagram kartesius. Terdapat dua variabel, yaitu X untuk tingkat penilaian responden terhadap kinerja layanan dan Y untuk tingkat kepentingan layanan menurut responden. Variabel dan atribut layanan jalan tol dijelaskan pada Tabel 1.

	informasi ( <i>hotline</i> ) yang dapat memberikan informasi/menjawab pertanyaan pelanggan
<i>Assurance</i> (Keyakinan / Jaminan)	10. Pelayanan yang diberikan oleh petugas membuat pelanggan merasa aman
	11. Layanan derek resmi jalan tol dapat diandalkan
<i>Empathy</i> (Empati)	12. Seluruh petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan
	13. Kemudahan dalam menghubungi pusat layanan informasi apabila terjadi keluhan
<i>Tangible</i> (Berwujud)	14. Kondisi jalan tol yang bersih dan rapi
	15. Kondisi tikungan, tanjakan dan turunan jalan yang aman dan nyaman saat dilintasi
	16. Kondisi permukaan jalan tol yang rata dan tidak licin
	17. Kondisi lampu penerangan jalan yang membuat nyaman pengendara di malam hari
	18. Rambu-rambu dan marka jalan yang lengkap dan jelas
	19. Tersedianya pagar pengaman median dan pagar pembatas jalan tol

Tabel 1 Variabel dan atribut layanan jalan tol

Variabel	Atribut Layanan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kelancaran arus lalu lintas
	2. Antrian pembayaran di pintu tol tidak Panjang dan cepat
	3. Pemberian informasi yang akurat
	4. Kecepatan dalam penyelesaian keluhan / permasalahan dari pelanggan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Pengoperasian jumlah pintu tol yang sesuai dengan volume lalu lintas
	6. Kecepatan pelayanan transaksi oleh petugas di pintu tol
	7. Kemampuan petugas dalam menganggapi setiap keluhan pelanggan dengan tindakan yang cepat dan tepat
	8. Kesiapan petugas operator, patroli, dan derek dalam memenuhi panggilan darurat
	9. Tersedianya pusat layanan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data dan analisis, diperoleh hasil uji validitas dengan menghitung nilai korelasi (*r*) antar satu atribut dengan atribut secara keseluruhan diperoleh nilai  $r_{kritis} 0,315$ . Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Excel*, menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  yang menyatakan nilai korelasi lebih besar dari  $r_{kritis}$ , sehingga variabel dinyatakan valid.

Uji reabilitas dilakukan dengan metode dari Spearman Brown, yaitu teknik belah dua dimana membagi variabel yang sudah valid menjadi dua bagian. Selanjutnya dicari nilai korelasi dari kedua bagian tersebut. Angka korelasi yang didapat dimasukkan ke dalam persamaan Spearman Brown untuk mendapatkan nilai koefisien realibilitas. Apabila nilai koefisien realibilitas lebih besar atau sama dengan 0,60, maka kuesioner dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi. Pada perhitungan yang dilakukan untuk penelitian ini didapat nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,87, yang berarti kuesioner ini dapat dianalisis lebih lanjut karena memenuhi syarat.

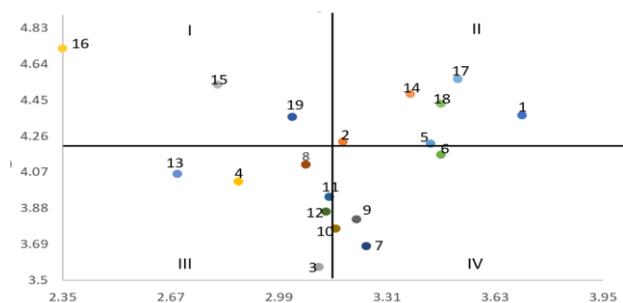
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja layanan jalan Tol Palindra untuk menyatakan kepuasan pengguna disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap atribut layanan jalan Tol Palindra menurut responden

Kode	Atribut Layanan	Skor Rata-Rata	
		Kepentingan	Kinerja
1	Kelancaran arus lalu lintas	4.37	3.71
2	Antrian pembayaran di pintu tol tidak panjang dan cepat	4.23	3.18
3	Pemberian informasi yang akurat	3.57	3.11
4	Kecepatan dalam penyelesaian keluhan / permasalahan dari pelanggan	4.02	2.87
5	Pengoperasian jumlah pintu tol yang sesuai dengan volume lalu lintas	4.22	3.44
6	Kecepatan pelayanan transaksi oleh petugas di pintu tol	4.16	3.47
7	Kemampuan petugas dalam menganggapi setiap keluhan pelanggan dengan tindakan yang cepat dan tepat	3.68	3.25
8	Kesiapan petugas operator, patroli, dan derek dalam memenuhi panggilan darurat	4.11	3.07
9	Tersedianya pusat layanan informasi ( <i>hotline</i> ) yang dapat memberikan informasi/menjawab pertanyaan pelanggan	3.82	3.22
10	Pelayanan yang diberikan oleh petugas membuat pelanggan merasa	3.77	3.16

	aman		
11	Layanan derek resmi jalan tol dapat diandalkan	3.94	3.14
12	Seluruh petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	3.86	3.13
13	Kemudahan dalam menghubungi pusat layanan informasi apabila terjadi keluhan	4.06	2.69
14	Kondisi jalan tol yang bersih dan rapi	4.48	3.38
15	Kondisi tikungan, tanjakan dan turunan jalan yang aman dan nyaman saat dilintasi	4.53	2.81
16	Kondisi permukaan jalan tol yang rata dan tidak licin	4.72	2.35
17	Kondisi lampu penerangan jalan yang membuat nyaman pengendara di malam hari	4.56	3.52
18	Rambu-rambu dan marka jalan yang lengkap dan jelas	4.43	3.47
19	Tersedianya pagar pengaman median dan pagar pembatas jalan tol	4.36	3.03
	Rata-Rata	4.15	3.16

Dari skor rata-rata yang diberikan responden di atas, kemudian dipetakan pada diagram kartesius untuk mengetahui pembagian kuadran dari setiap atribut layanan jalan Tol Palindra. Diagram IPA dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Diagram kartesius atribut pelayanan jalan Tol Palindra dari segi pengguna.

Berdasarkan analisis data yang disajikan pada Tabel 2, kinerja dari atribut layanan jalan Tol Palindra adalah sebesar 3.16. Hal ini menunjukkan pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang mereka terima. Kemudian pada Gambar 3, dapat dilihat penilaian pengguna jalan tol terhadap atribut layanan dibandingkan dengan tingkat kepentingannya. Nilai ini tersebar di semua kuadran, mulai dari kuadran I sampai dengan IV.

Pada Kuadran I, ada 3 atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan pengguna. Ketiga atribut itu yaitu : (1) Kondisi tikungan, tanjakan dan turunan jalan yang aman dan nyaman saat dilintasi, (2) Kondisi permukaan jalan tol yang rata dan tidak licin, dan (3) Tersedianya pagar pengaman median dan pagar pembatas jalan tol. Kinerja dari ketiga atribut ini harus diperbaiki dan ditingkatkan, agar dapat memenuhi harapan pengguna jalan.

Pada Kuadran II, ada 6 atribut yang dianggap penting oleh pengguna jalan dan sudah sesuai kinerjanya dengan harapan pengguna jalan. Keenam atribut itu yaitu : (1) Kelancaran arus lalu lintas, (2) Antrian pembayaran di pintu tol tidak panjang dan cepat, (3) Pengoperasian jumlah pintu tol yang sesuai dengan volume lalu lintas, (4) Kondisi jalan tol yang bersih dan rapi, (5) Kondisi lampu penerangan jalan yang membuat nyaman pengendara di malam hari, dan (6) Rambu-rambu dan marka jalan yang lengkap dan jelas. Atribut pada kuadran II ini harus dipertahankan kinerjanya karena sudah memenuhi keinginan dari pengguna Tol Palindra.

Di Kuadran III, terdapat 5 atribut layanan jalan tol yang dianggap kurang penting bagi pengguna dan kinerjanya juga biasa saja. Kelima atribut tersebut yaitu : (1) Pemberian informasi yang akurat, (2) Kecepatan dalam penyelesaian keluhan / permasalahan dari pelanggan, (3) Kesiapan petugas operator, patroli, dan derek dalam memenuhi panggilan darurat, (4) Layanan derek resmi jalan tol dapat diandalkan, dan (5) Seluruh petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan. Atribut ini menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya.

Di Kuadran IV, terdapat 4 atribut layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna jalan Tol Palindra namun kinerjanya sudah memenuhi keinginan pengguna. Atribut tersebut yaitu; (1) Kecepatan pelayanan transaksi oleh petugas di pintu tol, (2) Kemampuan petugas dalam menganggapi setiap keluhan pelanggan dengan tindakan yang cepat dan tepat, (3) Tersedianya pusat layanan informasi (*hotline*) yang dapat memberikan informasi/menjawab pertanyaan pelanggan, dan (4) Pelayanan yang diberikan oleh petugas membuat pelanggan merasa aman.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka secara umum tingkat pelayanan jalan Tol Palindra dari segi pengguna dinyatakan dalam nilai rata-rata sebesar 3,16 yang berarti pengguna merasa cukup puas dengan pelayanan jalan Tol Palindra. Berdasarkan *Important Performance Analysis* (IPA), atribut layanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan agar memenuhi keinginan pengguna yaitu : (1) Kondisi tikungan, tanjakan dan turunan jalan yang aman dan nyaman saat dilintasi, (2) Kondisi permukaan jalan tol yang rata dan tidak licin, dan (3) Tersedianya pagar pengaman median dan pagar pembatas jalan tol.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya dan UPPM Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya atas pendanaan penelitian ini melalui skema Penelitian Sains Teknologi dan Seni Fakultas Teknik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia. (2005). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, Jakarta.
- Pancawati, E dan Gde Kartika, A. (2013). Analisis Layanan Jalan Tol Berdasarkan Kebutuhan Pengguna ( Studi Kasus Ruas Jalan Tol Surabaya – Gresik). Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIX, Institut Teknologi Surabaya, Surabaya: B-9-1 – B-9-8.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2005). Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol, Jakarta.
- Yana, A.A.G., Astana, I.N.Y., dan Salasa, B.S. (2018). Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. Jurnal Spektran. Vol. 6, No.2: 224 – 233.
- Zuna, H.T., Hadiwardoyo, S.P., dan Rahadian, H. (2014). Atribut Pelayanan Jalan Tol Dalam Peningkatan Kualitas Berkendara (Studi Kasus : Jalan Tol Makassar). Proceeding of the 13<sup>th</sup> Konferensi Regional Teknik Jalan Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia. Makassar : 1-13.