

Evaluasi Kinerja Pelayanan Jalan Tol Jagorawi Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna

Dimas Nu'Man Fadhlis¹, Novembriani Irenita², Tri Sandia Putri Ihsan³, Salma Arizki⁴

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: adittsp2002@gmail.com, salmaarizki7@gmail.com

Abstrak. PT Jasa Marga (Persero) sebagai pengelola jalan tol di Indonesia, termasuk Ruas Tol Jagorawi yang menghubungkan Jakarta-Bogor-Ciawi, bertugas untuk memelihara dan mengoptimalkan fungsi jalan tol demi kepentingan publik. Jalan tol, yang dirancang untuk mengurangi jarak dan waktu tempuh, kini menghadapi berbagai tantangan seperti meningkatnya volume kendaraan dan kepadatan lalu lintas yang mengurangi efektivitas jalan tol tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan jalan tol Jagorawi untuk mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur kepuasan secara keseluruhan dan *Index Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas utama. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan Jasamarga di Ruas Tol Jagorawi berada pada predikat "cukup puas" dengan CSI sebesar 0,59. Atribut-atribut yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan mencakup: kondisi jalan dan bahu jalan, layanan derek, kecepatan penanganan oleh patroli jalan raya, kondisi penerangan jalan umum, kebersihan dan kenyamanan toilet di rest area, kebersihan dan kondisi tempat ibadah di rest area, serta keterjangkauan harga makanan di rest area. Penelitian ini merekomendasikan agar PT Jasa Marga fokus pada atribut-atribut tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja pelayanan jalan tol Jagorawi secara keseluruhan.

Kata kunci:), Kepuasan Pengguna, Kinerja Pelayanan Jalan Tol, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Index Performance Analysis* (IPA).

Abstract. PT Jasa Marga (Persero) a state-owned enterprise managing toll roads in Indonesia, including the Jagorawi Toll Road connecting Jakarta-Bogor-Ciawi, is responsible for maintaining and optimizing the functionality of toll roads for public benefit. Designed to reduce distance and travel time, the toll road now faces challenges such as increased vehicle volume and traffic congestion, which affect its effectiveness. This study aims to evaluate the performance of Jagorawi Toll Road services and its impact on user satisfaction. The research utilizes the *Customer Satisfaction Index* (CSI) to measure overall satisfaction and *Index Performance Analysis* (IPA) to identify key service attributes requiring prioritization. The analysis reveals that overall satisfaction with Jasamarga's service on the Jagorawi Toll Road is rated as "satisfied" with a CSI of 0.59. Key attributes needing improvement include: road and shoulder conditions, towing services, response time of road patrols, road lighting conditions, cleanliness and comfort of rest area toilets, cleanliness and condition of prayer facilities in rest areas, and the affordability of food in rest areas. The PT Jasa Marga focus on these attributes to enhance user satisfaction and overall service performance on the Jagorawi Toll Road.

Keywords: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Index Performance Analysis* (IPA), User Satisfaction, Toll Road Service Performance.

1. PENDAHULUAN

PT Jasa Marga (Persero) yang merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah perusahaan yang menyelenggarakan jasa jalan tol di Indonesia untuk kepentingan publik yang bertugas mengelola jaringan jalan tol di Indonesia dan memelihara seluruh ruas jalan tol agar selalu berfungsi secara maksimal. Salah satu ruas jalan tol yang diselenggarakan adalah ruas yang menghubungkan Jakarta – Bogor – Ciawi (Jagorawi).

Jalan tol adalah suatu jalan yang bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain. Tol dianggap sebagai salah satu solusi kemacetan yang bisa menompang kendaraan ringan ataupun kendaraan berat yang harus menempuh perjalanan jauh, Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah diimplementasikan oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) merupakan ukuran yang wajib dicapai dalam pengamalan penyelenggaraan jalan tol.

Keberhasilan ini mendorong semakin pesatnya pertumbuhan jalan tol di Indonesia pada tahun-tahun berikutnya, Jagorawi dihadapkan pada beragam risiko operasional. Salah satunya terdapat perencanaan penambahan pintu Tol baru yang berintegrasi langsung dengan Ruas Tol Jagorawi yang menyebabkan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi sehingga berpotensi mengakibatkan kepadatan lalu lintas. Sebagai jalan yang dikenal bebas hambatan, jalan tol kini menghadapi kendala serupa di mana jumlah kendaraan tidak sebanding dengan luas jalan tol.

Nilai kepuasan para pengguna jalan tol sangatlah penting. kondisi jalan, penerangan dan fasilitas di jalan tol ini sangat berpengaruh bagi para pengguna jalan tol. Jalan tol saat ini menjadi jalan yang sangat dibutuhkan masyarakat karena jalan nasional yang sudah ada tidak dapat memberikan kecepatan yang tinggi serta hambatan samping yang sangat mengganggu akibat percampuran lalu lintas antara kendaraan jarak jauh dan kendaraan jarak dekat sehingga menimbulkan tersendatnya lalu lintas dan terjadinya konflik lalu lintas. Kehadiran jalan tol saat ini telah memberikan perubahan perkembangan ekonomi yang semakin maju, seperti adanya pusat wisata yang semakin banyak serta terdapat pembangunan kota terencana terpadu yang memudahkan akses masyarakat menggunakan Jalan Tol.

Irenita et al (2022) menyatakan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Jabodetabek yang berkendara ke Kawasan Puncak Kabupaten Bogor membuat jalan raya

Puncak semakin ramai dan macet ditambah lebar jalan yang tidak bertambah dan gangguan samping jalan yang mengalami permasalahan.

Dengan keadaan kendaraan meningkat ini dapat menimbulkan permasalahan seperti terdapat lokasi rawan kecelakaan pada segmen tertentu. Serta semakin tinggi tingkat kemacetan dikarenakan kepadatan kendaraan sehingga membuat minimnya pergerakan pada ruas jalan tol.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat perkotaan untuk beraktivitas, maka pengelola Ruas Tol Jagorawi, yaitu Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional harus bisa memberi pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin membuat pelanggan percaya dan loyal terhadap pelayanan jasa tersebut. Pelayanan yang diberlakukan oleh Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional harus mampu memberikan keuntungan yang layak bagi perusahaan dan pelayanan yang diberlakukan juga harus dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

Maka dari itu peneliti ingin mengidentifikasi atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan, dalam rangka membangun kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di ruas tol Jagorawi. Berdasarkan uraian tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: "Evaluasi Kinerja Pelayanan Jalan Tol Jagorawi Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna."

2. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep efektivitas dan kepuasan konsumen di jalan tol

Satriotomo (2011) menyatakan bahwa salah satu aspek kunci dalam konsep pemenuhan kepuasan konsumen adalah bagaimana konsumen merasa terlayani secara memuaskan. Jalan tol seharusnya didesain sedemikian rupa, sehingga efektif dalam memberikan pelayanan terhadap para pengguna jalan tol.

Kondisi jalan tol yang kurang baik, baik dari segi layanan dan fasilitas yang tersedia dapat mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna ketika melintasi jalan tol tersebut. Dimana akan menyebabkan rendahnya kepuasan pengguna karena keminimalan kinerja jalan tol (karena merasa tidak ada bedanya antara jalan tol dan jalan umum) yang selanjutnya akan mendorong pengguna untuk meninggalkan jalan tol.

Dengan demikian, untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional di ruas Tol Jagorawi dapat dilakukan menggunakan pendekatan *Servqual* yang dituangkan dalam

bentuk kuesioner dan dianalisis menggunakan Metode *Important Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

2.2 Model Servqual

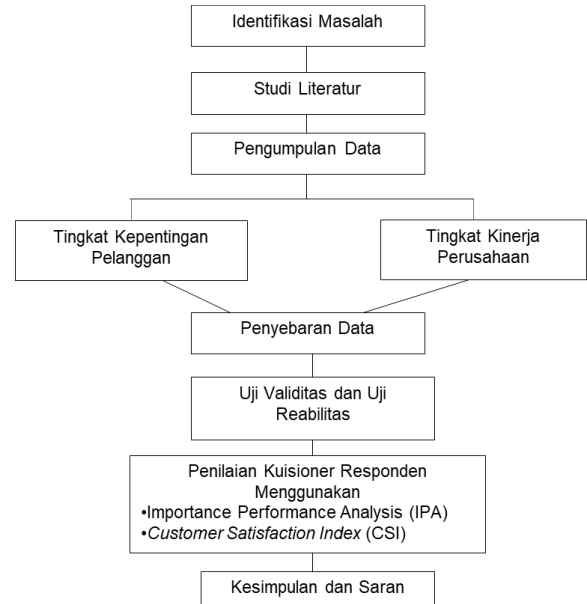
Model *Servqual* (*Service Quality*) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan dalam pendekatan yang dikenal dengan *Servqual*. Dasar analisis yang dipakai dalam metode ini adalah dengan melihat kesenjangan antara harapan pelanggan (*expectations*) terhadap kenyataan layanan yang diterimanya (*perception*). Metode ini menggunakan pola *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman et al, 1985).

Dimensi		Variable yang dianalisis
Reability	RL1	Tol lebih efektif dibandingkan jalan umum.
	RL2	Pagar pengaman jalan tol sudah sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM).
	RL3	Kondisi Jalan dan Bahu Jalan baik.
	RL4	Drainase pada Jalan Tol berfungsi dengan baik.
	RL5	Kecepatan transaksi pada Gerbang Tol berjalan dengan baik (maks. 6 detik/kendaraan).
	RL6	Pada kondisi normal panjang antrean di gerbang tol tidak lebih dari 10 kendaraan.
	RL7	Derek Jasamarga memberikan pelayanan yang baik.
Responsivness	RS1	Kecepatan penanganan Patroli Jalan Raya baik
	RS2	Petugas gerbang tol bertindak sigap saat terjadi kendala transaksi.
	RS3	Petugas jalan tol terampil dan cepat.
Assurance	AS1	Pelayanan dan keamanan di jalan tol lebih tinggi.
Emphaty	EP1	Petugas gerbang tol komunikatif, sigap dan ramah saat melayani pengguna jalan.
Tangibles	TA2	Kondisi penerangan jalan (PJU) dalam kondisi baik.
	TA3	Kondisi kebersihan Ruas Jalan Tol Jagorawi baik.
	TA4	Tanaman yang berada pada Ruas Tol Jagorawi tidak mengganggu fungsi jalan tol.
	TA5	Toilet rest area dalam keadaan bersih, nyaman dan gratis.
	TA6	SPBU di rest area dalam kondisi baik.
	TA7	Tempat ibadah di rest area dalam kondisi baik dan bersih.
	TA8	Parkiran di area rest area tertata rapih dan gratis.
	TA9	Harga makanan di rest area masih terjangkau.

Tabel 1 Daftar Atribut *Servqual* Penelitian

Dari konsep asli *Servqual*, terdapat 5 dimensi yang dijabarkan menjadi 21 atribut. Dalam penelitian ini,

penyusunan kuesioner survey analisis tingkat pelayanan jalan tol Jagorawi digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan layanan jalan tol.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan menggunakan data kuantitatif yang menekankan kepada pengukuran dari hasil kinerja pelayanan Ruas Tol Jagorawi dengan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang akan disebarakan kepada responden yaitu pengguna Ruas Tol Jagorawi. untuk teknik pengambilan sampel yang dilakukan itu memakai rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel dan populasi yang akan diteliti

N: Populasi

E: tingkat *error* (10%)

3.1 Important Performance Analysis (IPA)

Metode *Important Performance Analysis* (IPA) merupakan metode pengukuran kepuasan konsumen yang mendasarkan pola analisisnya pada pengaruh dua faktor yakni harapan konsumen akan kinerja sebuah jasa dan kenyataan yang mereka terima setelah mengkonsumsi jasa tersebut. Konsumen merasa puas jika kinerja jasa sama atau bahkan melebihi harapan semula. Sebaliknya, konsumen

akan tidak puas jika kinerja produk/jasa tidak sesuai dengan harapannya (Hamim, 2011).

Untuk analisis kuadran yang dilakukan adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$X' = \sum xi/n$$

$$Y' = \sum yi/n$$

Keterangan :

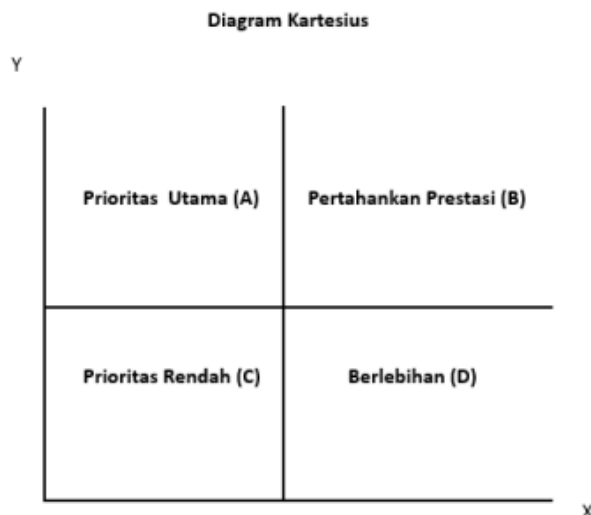
X' : Skor rata-rata dari tingkat kepuasan

Y' : Skor rata-rata dari nilai harapan

n : jumlah responden

Menurut Ong dan Pambudi (2014) teknik ini, responden diminta untuk menilai bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan. kemudian nilai dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut akan dianalisis dalam matrix. Dimana sumbu x mewakili persepsi dari konsumen dan sumbu dari y mewakili dari harapan konsumen. Dari hasil tersebut akan didapatkan berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

Ong dan Pambudi (2014) menyatakan faktor – faktor tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian



dalam diagram kartesius matriks *importance performance* sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (*Concrete Here*), Dalam kuadran ini terdapat beberapa faktor yang dianggap penting atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja dari perusahaan dinilai tidak memuaskan sehingga pihak perusahaan harus memprioritaskan untuk mengalokasikan daya gunanya untuk meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

3. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*), Dalam kuadran ini terdapat beberapa faktor yang penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan atau meningkatkan prestasi kinerja tersebut.
4. Kuadran 3 (*Low Priority*), Dalam kuadran ini terdapat faktor yang dianggap mempunyai tingkat yang tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memberikan perhatian lebih dalam faktor-faktor tersebut.
5. Kuadran 4 (*Possible Overkill*), kuadran ini memiliki faktor yang dianggap tidak diharapkan oleh konsumen sehingga dari pihak perusahaan lebih baik fokus pada faktor yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Manfaat menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah dapat mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna dengan melihat tingkat kepentingan dari beberapa faktor jasa. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa dapat ditentukan dengan faktor-faktor nilai CSI yang mempertimbangkan tingkat harapan. Menurut (Leliana, A. 2018) untuk mengetahui besarnya CSI ada beberapa Langkah yang bisa dilakukan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

p = atribut kepentingan ke-p

HS = *highes scale* adalah skla maksimum yang digunakan.

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0,00-0,34	Tidak Puas
2	0,36-0,50	Kurang Puas
3	0,51-0,65	Cukup
4	0,66-0,80	Puas
5	0,81-1,00	Sangat puas

Tabel 2 Kriteria dan Kepuasan

Jika nilai dari CSI diatas 50% dapat dikatakan pengguna jasa sudah merasa puas dari apa yang perusahaan itu berikan, bila nilai CSI dibawah angka 50% maka pengguna jasa dikatakan belum puas. Menurut (Widodo dan Sutopo, 2018) Nilai CSI dalam penelitian dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Nilai indeks kepuasan ini dapat dilihat sebagai berikut:

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

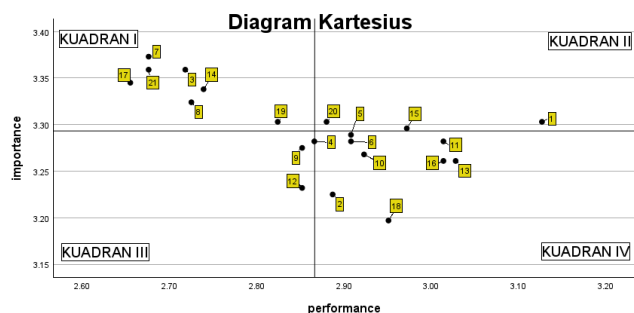
Berdasarkan uji validitas terdapat skor yang menunjukan validitas skor yang tinggi untuk besaran r kepuasan dengan jumlah skor 0.754. dan yang menunjukan total paling terendah dengan jumlah skor 0.380. Serta r harapan skor yang menunjukan validitas skor yang tinggi dengan jumlah skor 0.799. dan yang menunjukan total paling terendah dengan jumlah skor 0.501.

4.2 Uji Reabilitas

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa kepuasan dan harapan kinerja pelayanan di Ruas Tol Jagorawi sebesar 0.944 untuk kepuasan sedangkan untuk harapan sebesar 0.951. dapat disimpulkan korelasi antara besaran r kepuasan dan r harapan mendekati 1, maka reliabilitas nya baik.

4.3 Perhitungan *Important Performance Analysis* (IPA)

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan pada 139 responden di Ruas Tol Jagorawi. Terdapat empat bagian kuadran kemudian digunakan untuk mengilustrasikan temuan perhitungan yang dibuat dalam kaitannya dengan tingkat kesesuaian. Penempatan setiap fitur dalam empat kuadran diagram kartesius digunakan sebagai teknik alternatif untuk meningkatkan kepuasan.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Atribut untuk masing-masing kuadran adalah sebagai berikut;

1. Kuadran I, Prioritas Utama (*Concentrate*)

Karakteristik pada Kuadran I adalah Dalam kuadran ini terdapat beberapa faktor yang dianggap penting atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja dari perusahaan dinilai memuaskan sehingga pihak perusahaan harus memprioritaskan untuk mengalokasikan daya gunanya untuk meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini, dengan kata lain dari kuadran ini perlu perbaikan. Kualitas yang termasuk kedalam kuadran I adalah:

- Atribut 3 dengan soal, Menurut saya kondisi jalan dan bahu jalan pada Ruas Tol Jagorawi sudah baik (ketidakrataan, tidak ada lubang, rutting, dan retak pada jalan).
- Atribut 7 dengan soal, Menurut saya Derek Jasamarga memberikan layanan yang baik (Durasi 30 menit sejak informasi diterima).
- Atribut 8 dengan soal, Menurut saya Kecepatan penanganan Patroli Jalan Raya sudah baik (waktu penanganan dan penindakan <15 menit).
- Atribut 14 dengan soal, Menurut saya kondisi penerangan jalan umum (PJU) dalam kondisi baik.
- Atribut 17 dengan soal, Menurut saya toilet rest area dalam keadaan bersih, nyaman, dan gratis.
- Atribut 19 dengan soal, Menurut saya tempat ibadah di rest area dalam kondisi baik dan bersih.
- Atribut 21 dengan soal, Menurut saya harga makanan di rest area masih terjangkau.

2. Kuadran II, Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Karakteristik pada Kuadran II adalah Dalam kuadran ini terdapat beberapa faktor yang penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan atau meningkatkan prestasi kinerja tersebut. Kualitas yang termasuk kedalam kuadran II adalah:

- Atribut 1 dengan soal, Menurut saya menggunakan jalan tol lebih efektif dibandingkan menggunakan jalan umum.
- Atribut 15 dengan soal, Menurut saya kondisi kebersihan Ruas Jalan Tol Jagorawi sudah baik (tidak ada sampah, terawat dan bersih).

- c. Atribut 20 dengan soal, Menurut saya parkir di area rest area tertata rapih dan gratis.
3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)
- Kuadran III, Dalam kuadran ini terdapat beberapa faktor yang dianggap mempunyai tingkat yang tidak terlalu penting dalam tingkat persepsi dan tidak terlalu diharapkan oleh para konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih dalam faktor-faktor tersebut. Kualitas yang termasuk kedalam kuadran III adalah:
- a. Atribut 4 dengan soal, Menurut saya fungsi Drainase pada Ruas Jalan Tol Jagorawi sudah berfungsi dengan baik.
 - b. Atribut 9 dengan soal, Menurut saya petugas gerbang tol bertindak sigap saat terjadi kendala transaksi.
 - c. Atribut 12 dengan soal, Menurut saya petugas gerbang tol cukup komunikatif, sigap dan ramah saat melayani pengguna jalan.
4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)
- Dalam kuadran ini terdapat beberapa faktor yang dianggap tidak terlalu diharapkan oleh para konsumen sehingga dari pihak perusahaan lebih baik menaruh sumber daya yang terkait pada faktor tersebut, kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Kualitas yang termasuk kedalam kuadran IV adalah:
- a. Atribut 2 dengan soal, Menurut saya pagar pengaman pada Ruas Jalan Tol Jagorawi sudah sesuai dengan standar keamanan yang tertera pada SPM Jalan tol.
 - b. Atribut 5 dengan soal, Menurut saya kecepatan transaksi Gerbang Tol pada Ruas Tol Jagorawi sudah baik (Maks. 6 detik/kendaraan).
 - c. Atribut 6 dengan soal, Pada kondisi normal (bukan jam sibuk/bukan libur panjang), panjang antrean gerbang tol tidak lebih dari 10 kendaraan.
 - d. Atribut 10 dengan soal, Menurut saya pelayanan petugas jalan tol sudah terampil dan cepat.
 - e. Atribut 11 dengan soal, Menurut saya tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan di jalan tol lebih tinggi dibandingkan keamanan dan kenyamanan jalan umum.
 - f. Atribut 13 dengan soal, Menurut saya Jalan Tol Jagorawi sudah dilengkapi dengan rambu lalu

lintas dan marka jalan yang sesuai dengan kondisi jalan.

- g. Atribut 16 dengan soal, Menurut saya tanaman yang berada pada Ruas Tol Jagorawi tidak mengganggu fungsi jalan tol.
- h. Atribut 18 dengan soal, Menurut saya SPBU di rest area dalam kondisi baik.

4.4 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Karena sifat berkelanjutan dari prosedur yang digunakan untuk menilai kepuasan. Adapun langkah - langkah untuk mendapatkan perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* Pelayanan di Ruas Tol Jagorawi, berikut Langkah-langkah perhitungannya:

1. Menghitung skor dari tingkat harapan untuk tiap diperoleh dari nilai rata-rata ($\bar{y}$) atau rata-rata harapan.
2. Menghitung importance weighting factor (WF) untuk tiap atribut yang diperoleh dari skor persentase median harapan dibagi dengan rata-rata atribut tingkat kinerja.
3. Menghitung skor dari tingkat kepuasan untuk tiap diperoleh dari nilai rata-rata ($\bar{x}$) atau rata-rata kepuasan.
4. Menghitung skor Weighted Score (WS) diperoleh dari setiap atribut importance weighting factor dikali skor median tingkat kepuasan.
5. Untuk *Customer Satisfaction Index* didapatkan dari total weighted score dibagi dengan skor nilai tertinggi dari jawaban kuesioner

Atribut	Rata-Rata Harapan (Y)	Importance Weighting Factor (WF)	Rata-Rata Kenyataan (X)	Weighted Score (WS)
1.	3,374	0,048	3,194	0,153
2.	3,295	0,047	2,950	0,138
3.	3,432	0,049	2,777	0,135
4.	3,353	0,047	2,928	0,139
5.	3,36	0,048	2,971	0,141
6.	3,353	0,047	2,971	0,141
7.	3,446	0,049	2,734	0,133
8.	3,396	0,048	2,784	0,134
9.	3,345	0,047	2,914	0,138
10.	3,338	0,047	2,986	0,141
11.	3,353	0,047	3,079	0,146
12.	3,302	0,047	2,914	0,136
13.	3,331	0,047	3,094	0,146
14.	3,41	0,048	2,799	0,135
15.	3,367	0,048	3,036	0,145
16.	3,331	0,047	3,07	0,145
17.	3,417	0,048	2,712	0,131
18.	3,266	0,046	3,014	0,139
19.	3,374	0,048	2,885	0,138
20.	3,374	0,048	2,942	0,141
21.	3,432	0,049	2,734	0,133

Total	70,649	1,000	61,488	2,927
<i>Customer Satisfaction Index</i> = $\sum WS/5$				0,59

Tabel 3 Hasil Perhitungan *Cusomer Satisfaction Index*

Dalam tabel 4.31 menunjukkan bahwa nilai dari Customer Statification Index sebesar 0.59 dari nilai tersebut berada pada interval 0,51 – 0,65 yang berarti pengguna “Cukup Puas” terhadap pelayanan fasilitas Ruas Tol Jagorawi Kinerja yang sangat memuaskan ini membutuhkan beberapa perbaikan pelayanan dan kinerja untuk kedepannya agar menjadi lebih baik lagi sehingga dapat menarik pengguna untuk melewati dan menggunakan Rest Area serta Tol Jagorawi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari pembahasan dan analisis, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- Hasil tingkat kesesuaian pelayanan pada Ruas Tol Jagorawi yaitu 87,10% dimana Sudah memenuhi ekspektasi pengguna (tingkat kesesuaian antara 80% hingga 100%), meskipun masih perlu dilakukan perbaikan secara berkala.
- Berdasarkan hasil *Index Perfomance Analysis*, atribut-atribut yang berada pada kuadran I (Prioritas Utama) adalah;
 - Atribut 3 dengan soal, Menurut saya kondisi jalan dan bahu jalan pada Ruas Tol Jagorawi sudah baik (ketidakrataan, tidak ada lubang, rutting dan retak pada jalan).
 - Atribut 7 dengan soal, Menurut saya Derek Jasamarga memberikan layanan yang baik (Durasi 30 menit sejak informasi diterima).
 - Atribut 8 dengan soal, Menurut saya Kecepatan penanganan Patroli Jalan Raya sudah baik (waktu penanganan dan penindakan <15 menit).
 - Atribut 14 dengan soal, Menurut saya kondisi penerangan jalan umum (PJU) dalam kondisi baik.
 - Atribut 17 dengan soal, Menurut saya toilet rest area dalam keadaan bersih, nyaman, dan gratis.
 - Atribut 19 dengan soal, Menurut saya tempat ibadah di rest area dalam kondisi baik dan bersih.

- Atribut 21 dengan soal, Menurut saya harga makanan di rest area masih terjangkau.

- Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan jasa Jasamarga di Ruas Tol Jagorawi yaitu mempunyai predikat “cukup puas”. Hal ini dapat dilihat dari CSI yang bernilai 0,59, yang artinya tingkat kepuasan pelanggan total terletak di antara rentang 0,51 - 0,65 yang berarti pelanggan merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan Jasamarga di Ruas Tol Jagorawi.

5.2 Saran

- Atribut yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah atribut 7 dengan pertanyaan “Menurut saya Derek Jasamarga memberikan layanan yang baik (Durasi 30 menit sejak informasi diterima).” dengan nilai 79,33%. Pada atribut ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan perusahaan masih jauh di bawah harapan pelanggan, sehingga pihak perusahaan harus terus melakukan perbaikan agar tercapai harapan yang diinginkan oleh pelanggan.
- Untuk pihak pengelola bisa memperhatikan pelayanan yang harus diperbaiki dari atribut yang sudah diberi penilaian konsumen:
 - Dalam segi bahu jalan, bahu jalan adalah lajur untuk pemberhentian dan keadaan darurat dikarenakan banyak pengguna jalan yang tidak mengetahui kegunaan bahu jalan, maka dari itu kami menyarankan pihak Jasamarga Metropolitan untuk memberikan sosialisasi berkala mengenai penggunaan bahu jalan. Serta apabila ada kerusakan pada bahu jalan maka pihak pengelola harus selalu merespon dengan cepat untuk perbaikan.
 - Dalam pelayanan jasa derek, Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional baiknya mengoptimalkan kembali observasi derek agar pengguna jalan mendapat pelayanan yang maksimal.
 - Dalam pelayanan penanganan Patroli Jalan Raya (PJR), Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional harus lebih ketat dalam menindak pengendara yang tidak mematuhi aturan

- sehingga tidak mengganggu pengguna lain yang berada di Tol Jagorawi.
- d. Dalam segi Penerangan Jalan Umum (PJU), Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional dapat memperbanyak inspeksi dan terkait perbaikan diusahakan untuk mempercepat waktunya. Meminimalisir terjadinya kecelakaan yang menyebabkan kerusakan pada PJU dengan membuat titik blackspot menggunakan rambu2 atau rambu warning serta mensiagakan petugas on call 24 jam.
 - e. Untuk pelayanan toilet pada Rest Area, Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional harus menyiapkan petugas yang berjaga untuk selalu membersihkan area toilet.
 - f. Untuk SPBU juga diharapkan agar bisa lebih melengkapi ataupun memperbaiki dan merawat fasilitas yang sudah ada di lingkungan SPBU Rest Area KM 10 A Cibubur, agar bisa menarik lebih banyak lagi pelanggan ataupun mempertahankan pelanggan yang sudah ada guna mencapai kepuasan pelanggan.
 - g. Untuk harga makanan sebaiknya dinaikkan 20% karena penjual harus membayar sewa tempat dan untuk operasional.
3. Pengukuran kepuasan pelanggan hendaknya dilakukan secara berlanjut dan berkala oleh pihak perusahaan, karena survei ini sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja Jasamarga Metropolitan Tollroad Regional di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamim, R.S. 2011. Analisis Efektivitas Portal SISKAS (Sentra Informasi Satuan Kerja) Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Internal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.
- Irenita, N., Suryobuwono, A. A., Herdian, T., Purnomo, V. M., Max, R., & Gugat, D. (2022). Analisis Kinerja Ruas Jalan Raya Puncak (Taman Safari-Gunung Mas) Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor Dengan Menggunakan Software PTV Vissim. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 2(1).
- Ong, Johan Oscar, and Jati Pambudi. 2014. "Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT

SUCOFINDO (PERSERO)." *Jurnal Teknik Industri UNDIP IX*(1): 8–9.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Satriotomo, D., Pudjianto, B., & Setiadi, B. H. (2012). *Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna* (Doctoral dissertation, Magister Teknik Sipil).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. In *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS* (Vol. 4, Issue 1).