

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlintas Polda Jatim

Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Wibawa
Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Desain Kreatif dan Bisnis Digital
Insititut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
e-mail: kevinrezanantapurnomo@gmail.com

Abstrak—Satuan Patroli Jalan Raya (PJR) sebagai polisi lalu lintas yang bertanggung jawab pada wilayah jalan tol, menghadapi tantangan dalam peningkatan kualitas layanan dengan memperhatikan kepuasan pengguna jalan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut yang mempengaruhi kepuasan sekaligus mengukur tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap pelayanan personel satuan PJR Ditlintas Polda Jatim dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada 285 responden pengguna jalan tol pada studi kasus wilayah unit Jatim 02 satuan PJR. Hasil dari matriks IPA menunjukkan terdapat 8 atribut pada kuadran I (prioritas utama) yang kinerjanya perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna jalan. Sedangkan hasil penelitian nilai CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan tol mencapai 61,2 persen dengan indeks kepuasan pengguna jalan tol masuk kriteria puas. Dari hasil penelitian tersebut maka diformulasikan implikasi manajerial utama yaitu peningkatan komunikasi interpersonal dan digitalisasi pada monitoring jalan tol.

Kata Kunci— *Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan, Satuan PJR, Polisi Jalan Tol.*

I. PENDAHULUAN

KEBERADAAN polisi Patroli Jalan Raya menjadi proposisi nilai utama dalam pelayanan jalan tol karena menjadi dua dari enam substansi pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu substansi keselamatan dan substansi unit pertolongan / penyelamatan dan bantuan pelayanan[1]. Kepolisian hadir sesuai yang diamanatkan UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 14 ayat (1) poin (b) yang berisi salah satu tugas pokok kepolisian yaitu menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas di jalan. Unit Jatim 02 Satuan PJR merupakan jalur tol dengan rasio perbandingan jumlah kendaraan melalui tol terbesar dibandingkan wilayah tol lainnya. Berdasarkan wawancara dengan Kasat PJR Ditlintas Polda Jatim dengan melihat data volume kendaraan pada tahun 2015 - 2017 di wilayah unit Jatim 02 satuan PJR[2] menjelaskan bahwa terdapat peningkatan mencapai 2 persen setiap tahunnya harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan satuan PJR Ditlintas Polda Jatim.

Polri meraih indeks kepuasan sebesar 74.46 persen dan indeks kepercayaan sebesar 80.37 persen. Polda Jawa Timur

sendiri mampu berada diatas hasil rata rata polri, yaitu pada indeks kepuasan sebesar 76.92 persen dan indeks kepercayaan sebesar 80.66 persen. Namun meski indeks kepuasan didapat sudah tinggi, mayoritas masyarakat hanya mengisi penilaian 4 dari skala 1 sampai 6. Kondisi mencerminkan masih ada ruang perbaikan besar Polri untuk memperoleh kualitas kepuasan dan kepercayaan lebih tinggi. Konsep utama dalam institusi pelayanan jasa adalah memberikan layanan yang baik kepada pelanggannya, sehingga pelanggan dapat mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan agar menjadi kontribusi pada sejumlah aspek krusial institusi seperti loyalitas, reputasi intitusi, efisiensi dan produktivitas[3]. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri menjadi instrumen penting sebagai indikator penentu keberhasilan polri. Baik buruknya penilaian masyarakat terhadap Polri dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan layanan kepolisian yang diterimanya. Harapan pengguna jalan pada kualitas layanan personel satuan PJR adalah bagian dari pembangunan hubungan yang saling mendukung antara tugas pokok satuan PJR dengan keselamatan masyarakat di jalan tol.

Presepsi pengguna jalan terhadap layanan jalan berpengaruh kualitas pelayanan jalan dikarenakan akan memberikan pelayanan lebih maksimal karena dapat melakukan peningkatan pelayanan pada atribut-atribut secara tepat sasaran[4]. Meskipun kualitas layanan polisi dikategorikan baik namun tidak memastikan kepuasan masyarakat sehingga diperlukan partisipasi masyarakat untuk memberikan perbaikan layanan[5]. Kondisi ini menjadi krusial bagi Satuan PJR Ditlintas Polda Jatim agar dalam menentukan pengoptimalan kinerja mempertimbangkan tingkat kepuasan pengguna jalan tol untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Urgensi kualitas pelayanan yang melibatkan partisipasi masyarakat sangat penting dalam mendukung peran Satuan PJR Ditlintas Polda Jatim. Hal ini dapat mencegah upaya satuan PJR yang dinilai sudah optimal secara internal, namun tanpa adanya penelitian kepuasan masyarakat menjadi tidak berdampak bahkan mendapatkan citra buruk dikarenakan masyarakat yang tidak puas. Penelitian akan membahas tentang analisis tingkat kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Jatim 02, yang memiliki volume lalu lintas jalan tol terpadat di Jawa Timur bahkan tantangan peningkatan mobilitasnya yang sangat signifikan. Sehingga kontribusi penelitian akan menghasilkan pemetaan atribut pelayanan untuk menentukan prioritas strategi

Tabel 1.
Distribusi Target Sampel

Wilayah Tol	Populasi per hari	Persentase (%)	Sampel
Tol Surabaya – Gempol	276 712	63.21	63
Tol Surabaya – Gresik	82 726	18.9	19
Tol Waru – Juanda	48 203	11.01	11
Tol Gempol – Pandaan	30 137	6.88	7
Total	437 779	100	100

Tabel 2.
Skala Likert

Nilai Skala	Keterangan Penting	Keterangan Puas
1	Sama Sekali Tidak Penting	Sama Sekali Tidak Puas
2	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
3	Tidak Penting	Tidak Puas
4	Cukup Tidak Penting	Cukup Tidak Puas
5	Kurang Penting	Kurang Puas
6	Agak Penting	Agak Puas
7	Cukup Penting	Cukup Puas
8	Penting	Puas
9	Sangat Penting	Sangat Puas
10	Sangat Penting Sekali	Sangat Puas Sekali

Tabel 3.
Kriteria CSI

Rentang Skala	Persentase (%)	Interpretasi
0.81 – 1.00	81 – 100	Sangat Puas
0.61 – 0.80	61 – 80	Puas
0.41 – 0.60	41 – 60	Cukup Puas
0.21 – 0.40	21 – 40	Tidak Puas
0.00 – 0.20	0 – 20	Sangat Tidak Puas

pelayanan.

II. LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas jasa yang dirasakan oleh konsumen adalah hasil dari proses evaluasi konsumen dengan cara membandingkan persepsi yang mereka rasakan tentang penyampaian jasa dan hasilnya terhadap apa yang mereka harapkan[6]. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu perusahaan dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan[7].

B. Kepuasan Pelanggan

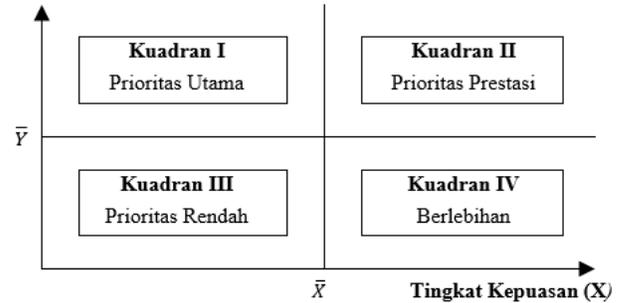
Kepuasan pelanggan adalah ekspresi senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya [8]. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat[9].

C. Dimensi Kualitas Pelayanan

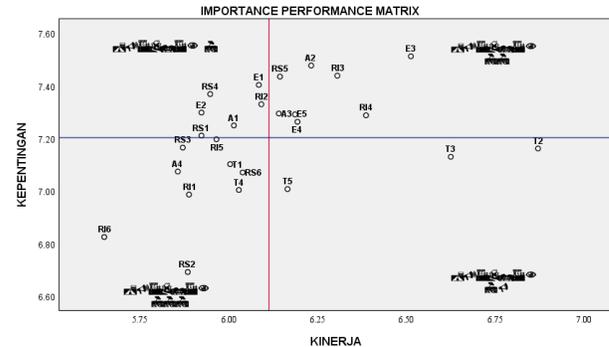
Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan adalah *service quality (servqual)* dalam lima dimensi[10] yaitu ;

- 1) *Reliability* (Keandalan), memiliki arti kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat berupa pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja.

Tingkat Kepentingan (Y)



Gambar 1. Importance-Performance Matrix.



Gambar 2. Importance-Performance Matrix Satuan PJR.

- 2) *Responsiveness* (Ketanggapan), memiliki arti kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap.
- 3) *Assurance* (Jaminan), memiliki arti kredibilitas dalam bentuk pelayanan yang memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Emphaty* (Empati), memiliki arti kemampuan memahami situasi sehingga menghasilkan kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan.
- 5) *Tangibles* (Bukti fisik), memiliki arti kemampuan dalam menghadirkan aktualisasi nyata secara fisik agar membantu pelayanan

D. Layanan Unit Jatim 02 Satuan PJR Ditlintas Polda

Layanan dari unit Jatim 02 satuan PJR memiliki wilayah kerja 4 ruas tol sebagai berikut Tol Surabaya-Gresik, Tol Surabaya Gempol, Tol Waru-Juanda dan Tol Gempol-Pandaan dengan peran fungsi utama pada keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas yang ada di jalan tol.

III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan model penelitian konklusif deskriptif dengan studi kasus pada layanan unit Jatim 02 satuan PJR. Pada pengumpulan data primer menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner secara online.

B. Sampel Penelitian

Dalam pengambilan batas minimal sampel pada populasi menggunakan rumus slovin dengan *margin of error* 10 persen.

Tabel 4.
Atribut Layanan Satuan PJR

Dimensi	Kode	Atribut
Reliability	RI ₁	Performa pengaturan lalu lintas di jalan tol
	RI ₂	Kehandalan mengurai kemacetan lalu lintas
	RI ₃	Kehandalan dalam evakuasi kecelakaan
	RI ₄	Pengetahuan mengenai jalan tol
	RI ₅	Pengetahuan mengenai penegakan hukum lalu lintas
	RI ₆	Penyekatan kendaraan untuk mencegah penyebaran Covid-19
Responsiveness	RS ₁	Kesediaan membantu pengguna jalan setiap waktu
	RS ₂	Keberadaan di gerbang dan cevron tol
	RS ₃	Keluhan pengguna jalan diselesaikan dengan cepat dan akurat
	RS ₄	Penanganan kendaraan yang membahayakan
	RS ₅	Mencegah segala bentuk gangguan serta ancaman di jalan tol
	RS ₆	Pengawasan pelayanan masyarakat pada kondisi mendesak dan penting
Assurance	A ₁	Pelayanan dan patroli 24 Jam
	A ₂	Membuat pengguna jalan merasa aman berkendara di jalan tol
	A ₃	Kredibilitas dalam memberikan informasi pelayanan
	A ₄	Ketersesuaian pelanggaran dengan pasal penilngan
Emphaty	E ₁	Penjelasan himbauan dengan sikap ramah, tegas dan santun
	E ₂	Pendekatan humanis ketika menghadapi pelanggar lalu lintas
	E ₃	Mengutamakan kenyamanan pengguna jalan tol
	E ₄	Kemampuan dalam komunikasi publik
	E ₅	Kemudahan menghubungi nomor telepon PJR (031) 562444
Tangibles	T ₁	Personel PJR memadai secara kuantitas
	T ₂	Berpenampilan sopan dan rapi
	T ₃	Kendaraan dinas yang mumpuni
	T ₄	Penggunaan speedgun untuk batas kecepatan
	T ₅	Konten media sosial PJR berdaya tarik visual (instagram : @poldajatampir)

Hasil ukuran sampel mengacu pada presentase populasi dari setiap ruas tol wilayah unit Jatim 02 dapat dilihat pada Tabel 1.

Pada realisasi pengumpulan data seluruh target sampel sudah mencapai lebih dari 100 persen dengan total 285 responden.

C. Skala Pengukuran

Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert adalah sebuah skala yang digunakan untuk menilai tingkat kesetujuan responden terhadap sebuah pernyataan[11] dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 5.
Perhitungan Customer Satisfaction Index

Dimensi	Atribut	Weight Score (WS)
Reliability	RI ₁	0.2196
	RI ₂	0.2384
	RI ₃	0.2505
	RI ₄	0.2485
	RI ₅	0.2292
	RI ₆	0.2059
Responsiveness	RS1	0.228
	RS2	0.2102
	RS3	0.2246
	RS4	0.234
	RS5	0.2439
	RS6	0.228
Assurance	A1	0.2328
	A2	0.2488
	A3	0.2392
	A4	0.2212
Emphaty	E1	0.2405
	E2	0.2308
	E3	0.2612
	E4	0.2402
	E5	0.2408
Tangibles	T1	0.2277
	T2	0.2627
	T3	0.2522
	T4	0.2254
	T5	0.2307
Total		6.12

D. Metode Analisis Data

1) Importance-Performance Analysis

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen bahan pengambilan keputusan dalam mengelola atribut pelayanan sesuai prioritas[12] dapat dilihat pada Tabel 2. Tahapan pada metode IPA diawali dengan mengukur tingkat kesesuaian dengan membagi rata-rata skor kepuasan dengan rata-rata skor kepentingan atribut layanan. Selanjutnya mempersiapkan nilai *mean* yang digunakan menjadi posisi pada *important-performance matrix* dan menghitung keseluruhan kepentingan dan kinerja sebagai batas dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1. Terakhir memposisi atribut layanan sesuai rata-rata skor.

2) Customer Satisfaction Index

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atributatribut mutu jasa yang diukur[13]. Perhitungan tingkat kepuasan layanan dilakukan dengan rumus sebagai berikut.

1. Tahapan pertama adalah menentukan *Mean Importance Score* (MIS):

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

2. Tahapan kedua adalah menghitung *Weighting Factor* (WF) dengan mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka presentase dari total rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

3. Tahapan ketiga adalah membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS$$

4. Tahapan keempat yaitu menghitung *Customer Satisfaction Index*.

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

Setelah dilakukan perhitungan CSI maka akan didapatkan hasil kepuasan, dengan hasil persentase mulai dari 0 sampai yang tertinggi 100 persen. Interpretasi kriteria kepuasan pelanggan[14] dari hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada Tabel 3.

E. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel yang digunakan meliputi variabel karakteristik dan perilaku pelanggan, serta variabel atribut layanan sebagai pembentuk kepuasan pengguna jalan tol. Atribut disusun berdasarkan lima dimensi pada model *servqual* dapat dilihat Tabel 4.

IV. ANALISIS DISKUSI

A. Deskripsi Pengguna Jalan Tol

Pengguna jalan tol memiliki hampir mempunyai keseimbangan dari jenis kelamin dengan tipis sebesar 5,2 persen. Sedangkan pada usia didominasi umur 21 sampai 30 tahun sebanyak 74.39 persen dikarenakan mayoritas kegiatan pada usia tersebut masih sangat produktif sehingga memerlukan jalan tol untuk konektivitas ke berbagai tempat yang dapat d. Pada domisili tempat tinggal didominasi di Surabaya dengan total 45.26 persen, hal ini dikarenakan lokasi Surabaya mempunyai wilayah paling banyak bersinggungan dengan jalan tol, sehingga masyarakatnya menggunakan jalan tol sebagai prioritas berpergian dalam kota. Pada identifikasi perilaku pengguna jalan tol didapatkan intensitas dalam menggunakan jalan tol yang masih rendah yaitu hanya sebanyak 66.32 persen hanya menggunakan jalan tol 1-2 kali dalam satu minggu. Kemudian memiliki 60 persen pengguna jalan tol masih jarang dalam merasakan keberadaan satuan PJR.

B. Statistik Deskriptif

Berdasarkan lima dimensi *servqual*, dimensi *emphaty* pada kinerja layanan mendapat nilai *mean* paling tinggi dengan nilai 7.35 sedangkan yang paling rendah adalah dimensi *responsiveness* pada harapan responden dengan angka 5.97. Pada tingkat atribut secara keseluruhan nilai *mean* paling rendah terdapat pada E3 yaitu mengutamakan kenyamanan pengguna jalan tol yang dianggap paling penting pada harapan responden, sedangkan nilai *mean* paling rendah terdapat pada RI6 yaitu penyekatan kendaraan untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang paling tidak memuaskan harapan responden. Adanya *gap* dari nilai *mean* menunjukkan seberapa jauh kinerja yang harus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna[15]. Pada tingkat kepentingan dan kinerja seluruh atribut memiliki standar *error* dengan nilai 0.17 sehingga menunjukkan sampel penelitian mampu merepresentasikan populasi. Kemudian untuk uji standar deviasi pada tiap variabel

komposit didapatkan bahwa keseluruhan variabel berada di rentang terendah yaitu A (kinerja) pada nilai 2.662 hingga tertinggi yaitu A (kepentingan) pada nilai 2.89. Dari hasil tersebut menunjukkan standar deviasi cukup beragam karena cukup jauh dari nilai 0.

C. Importance-Performance Analysis

Pada tingkat kesesuaian seluruh atribut layanan satuan PJR belum ada yang mencapai 100 persen dan semua *gap* memiliki nilai negatif. Hal ini mengindikasikan kinerja satuan PJR kurang memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna jalan tol. Sekalipun mendapatkan nilai – nilai yang mendekati tingkat kesesuaian 100 persen dengan hasil rata-rata sebesar 84,89 persen perlu adanya peningkatan untuk menutup kesenjangan harapan pengguna jalan tol kepada satuan PJR.

Setelah mempersiapkan nilai *mean* dari masing – masing tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan penghitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan hasil koordinat 6.11 dan pada sumbu y adalah pada koordinat 7.2. Kedua sumbu ini yang akan membentuk dua garis tegak lurus yang saling berpotongan dan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran dapat dilihat pada Gambar 2.

1) Kuadran I Prioritas Utama

Kuadran I berada pada posisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi pengguna jalan tol namun tingkat kinerjanya belum memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran I harus lebih diprioritaskan dalam perbaikan, untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih memuaskan. Interpretasi atribut kuadran I adalah meliputi sebagai berikut :

(E1) Penjelasan himbauan dengan sikap ramah, tegas dan santun

Pendekatan komunikasi satuan PJR yang terbentuk cenderung kaku dan bahasa tubuh yang menimbulkan citra arogan, sehingga masyarakat belum merasa terayomi.

(RI2) Keandalan mengurai kemacetan lalu lintas

Lamanya respon ketika insiden yang menimbulkan kemacetan, hal ini disebabkan sudah tertutup jalan sehingga kendaraan dinas roda 4 PJR juga mengalami kesulitan untuk menembus untuk sampai ke titik utama penyebab kemacetan.

(RS4) Penanganan kendaraan yang membahayakan

Masih tingginya intensitas pengguna jalan merasakan bahaya dari kendaraan yang *over dimension overload* atau *overspeed* dikarenakan kurangnya antisipasi pada kendaraan sebelum memasuki tol atau pada jalur berpotensi *overspeed*.

(A1) Pelayanan dan patroli 24 Jam

Patroli pelayanan 24 jam sudah diterapkan oleh unit Jatim 02, namun belum optimal adalah pada eksistensi per kilometer jalan tol yang intensitasnya masih rendah.

(E2) Pendekatan humanis ketika menghadapi pelanggar lalu lintas

Satuan PJR belum menguasai apabila pelanggar tilang dalam kondisi temperamen tinggi, sehingga terjadi komunikasi yang memberikan citra buruk.

(RS1) Kesiediaan membantu pengguna jalan setiap waktu

Ketidakhadiran satuan PJR pada kondisi pengguna jalan membutuhkan bantuan dikarenakan informasi bantuan yang tidak sampai ke satuan PJR.

2) *Kuadran II Prioritas Prestasi*

Kuadran III berada pada posisi atribut dengan tingkat kepentingan rendah oleh pengguna jalan tol sekaligus tingkat kinerjanya yang tidak terlalu istimewa. Pengguna jalan tol mengabaikan atribut pada kuadran III sehingga tidak menjadi prioritas untuk perbaikan. Namun interpretasi pada peran dan fungsi satuan PJR, beberapa atribut harus disesuaikan agar tidak diabaikan namun lebih dilaksanakan dibawah prioritas kuadran I dan II. Sehingga atribut yang dirasa kurang penting bagi pengguna jalan, harus tetap dilaksanakan dengan sebaik mungkin sebagai daya dukung kepada peran dan fungsi kamseltibcar lantas. Interpretasi atribut kuadran III adalah meliputi sebagai berikut :

- (RS6) Pengawasan pelayanan masyarakat pada kondisi mendesak dan penting
- (T1) Personel PJR memadai secara kuantitas
- (RI5) Pengetahuan mengenai penegakan hukum lalu lintas
- (T4) Penggunaan speedgun untuk batas kecepatan
- (RS3) Keluhan pengguna jalan diselesaikan dengan cepat dan akurat
- (A4) Ketersesuaian pelanggaran dengan pasal penilaian
- (RI1) Performa pengaturan lalu lintas di jalan tol
- (RS2) Keberadaan di gerbang dan cevron tol
- (RI6) Penyekatan kendaraan untuk mencegah penyebaran Covid-19

Terdapat atribut yang yang harus tetap dilaksanakan sebaik mungkin, namun berada dibawah prioritas kuadran I dan II adalah RS6 dikarenakan pengawasan pelayanan pelayanan sebagai fungsi humanis dari satuan PJR, RI5 diarenakan sebagai modal utama dalam himbauan atau tindakan di jalan, RS3 dikarenakan untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna jalan, A4 sebagai bentuk transparansi dari penindakan tilang dan RI1 dikarenakan untuk mendukung nilai utama yang melekat pada jalan tol yaitu kelancaran arus. Untuk atribut lainnya dapat diabaikan untuk tidak menjadi prioritas bagi peningkatan kualitas layanan jalan tol.

3) *Kuadran IV Prioritas Berlebih*

Kuadran IV berada pada posisi atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya namun tingkat kinerjanya dirasakan pengguna jalan tol terlalu berlebihan. Kinerja atribut pada kuadran IV perlu dipertimbangkan kembali dengan mengurangi kinerjanya untuk dapat dialihkan mendukung peningkatan kuadran I. Interpretasi atribut kuadran IV adalah meliputi sebagai berikut :

- (T5) Konten media sosial PJR berdaya tarik visual (instagram : @poldajatimpjr)
- Meniadakan konten pemantauan arus lalu lintas, dengan mengalihkan sumber daya personel ke patroli jalan 24 jam agar dapat meningkatkan eksistensi per kilometer.
- (T3) Kendaraan dinas yang mumpuni
- Mengalihkan sebagian anggaran kendaraan dinas dalam beberapa tahun kedepan, untuk digunakan dalam anggarannya pada pelatihan pelatikan untuk peningkatan kinerja kuadran I.
- (T2) Berpenampilan sopan dan rapi

Menyesuaikan ketentuan seragam polri sesuai peraturan Kapolri dengan hanya mengandalkan logistik pusat tanpa adanya pengadaan mandiri satuan PJR.

D. *Customer Satisfaction Index*

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan tol secara menyeluruh sehingga mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh satuan PJR. Hasil perhitungan CSI pelayanan unit Jatim 02 Satuan PJR Ditlantas Polda Jatim memperoleh angka sebesar 61,2 persen dengan intepretasinya masuk dalam kriteria puas. Analisis CSI dengan tingkat kepuasan yang sudah dalam kategori puas masih akan perlu mempertahankan layanan yang ada dan meningkatkan kualitas karena belum masuk pada kategori sangat memuaskan[16]. Hasil CSI tersebut juga berarti harapan pengguna jalan tol yang belum terpenuhi mencapai 3.88 persen. Nilai 61,2 persen berada di ambang batas bawah kriteria puas dengan selisih yang sangat tipis mendekati kriteria dibawahnya yaitu cukup puas. Sehingga hal ini harus menjadi atensi, agar kinerja satuan PJR tidak turun pada kriteria cukup puas namun dapat mengamankan nilai pada kriteria puas dengan meningkat nilai CSI atau bahkan meningkat pada kriteria sangat puas dapat dilihat pada Tabel 5.

Kondisi tersebut dapat diatasi dengan melakukan peningkatan kinerja dengan memperhatikan atribut yang memiliki nilai bobot terbesar pada kuadran I *Importance-Performance Matrix*. Semakin tinggi nilai WS memiliki pengaruh yang semakin besar untuk mendorong CSI hingga mencapai kriteria indeks sangat memuaskan. Dalam melibatkan kuadran I sebagai prioritas utama, maa didapatkan nilai WS tertinggi yang ada pada kuadran I adalah E1 yang merupakan atribut himbauan dengan sikap ramah, tegas dan santun. Menjadikan prioritas perbaikan karena memiliki potensi untuk meningkatkan nilai CSI lebih tinggi.

E. *Implikasi Manajerial*

Terdapat dua implikasi manajerial yang menjadi fokus utama dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jalan tol. Pertama adalah pelatihan peningkatan komunikasi interpersonal yang merupakan implikasi manajerial dari temuan atribut E1 sebagai nilai WS paling tinggi pada kuadran I. Hal ini dikarenakan komunikasi interpersonal menjadi kesan pertama pengguna jalan tol dalam berkomunikasi langsung, sehingga akan membentuk persepsi dari pengguna jalan tol.

Kedua adalah digitalisasi *monitoring* yang merupakan implikasi manajerial dari temuan RS1 sebagai atribut pada kuadran I. Digitalisasi *monitoring* berisikan integrasi beberapa aplikasi seperti pemantauan arus lalu lintas menggunakan CCTV jalan tol dan kendaraan dinas dan perhitungan jumlah kendaraan gate tol. Kemudian dalam pengembangan selanjutnya akan terintegrasi pada aplikasi smartphone pengguna jalan tol dengan menyediakan *panic button* untuk masyarakat ketika mengalami kendala dapat segera diatasi dengan melacak lokasi dan kebutuhan bantuannya

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. *Simpulan*

Secara keseluruhan tidak ada atribut Satuan PJR Ditlantas Polda Jatim yang pada tingkat kesesuaian dengan harapan pengguna jalan tol tidak ada yang mencapai tingkat kesesuaian 100 persen. Sehingga satuan PJR harus memprioritas 6 atribut

layanan pada kuadran I *Importance-Performance Matrix*. *Customer Satisfaction Index* tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap unit Jatim 02 satuan PJR Ditlantas Polda Jatim mencapai skor 61,2 persen yang berada di ambang batas bawah pada kriteria puas .

B. Saran

Saran pada penelitian selanjutnya adalah menggunakan responden dengan tingkat intensitas tinggi menggunakan jalan tol dan responden yang sering merasakan pengalaman dari peran fungsi satuan PJR. Selanjutnya ruang lingkup penelitian yang hanya dilaksanakan di wilayah unit Jatim 02 satuan PJR dengan karakteristik adanya tol kota menyebabkan hasil ataupun implikasi manajerial tidak dapat langsung diadopsi oleh unit Jatim satuan PJR lainnya. Kemudian yang terakhir adalah menambahkan variabel karakteristik untuk mengidentifikasi responden yang menjadi sopir dan hanya penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Pekerjaan Umum, "Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol." Kementerian Pekerjaan Umum, Jakarta, 2014.
- [2] Jasa Marga, "Annual Report - Connecting Indonesia 2018," Jakarta, 2018.
- [3] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [4] H. T. Zuna, "Penentuan Atribut Pelayanan Jalan Tol Prioritas dengan Pendekatan Customer Experience," *J. HPJI*, vol. 2, no. 1, pp. 25–34, 2016, doi: 10.26593/v2i1.2123.%p.
- [5] R. D. Wahyuni, I. D. A. Nurhaeni, and R. D. Wahyunengseh, "Importance Performance Analysis (IPA) in Police Service (A Case Study in Wonogiri Police Precinct)," *Int. J. Multicult. Multireligious Underst.*, vol. 5, no. 5, 2018, doi: 10.18415/ijmm.v5i5.435.
- [6] C. H. Lovelock and J. Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy 7th Edition*. British: Pearson College Div, 2010.
- [7] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- [8] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*. England: Pearson Education, 2012.
- [9] Z. A. A. Nugraheni, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang," Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- [10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988, [Online]. Available: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti.
- [11] N. K. Malhotra, *Marketing Research: An Applied Orientation, 6th Edition*. London: Pearson, 2010.
- [12] J. A. Martilla and J. C. James, "Importance-performance analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, p. 79, Jan. 1977, doi: 10.2307/1250495.
- [13] H. Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007.
- [14] S. N. Husin, "Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Online Ride Sharing: Studi Kasus Go-jek dan Grab," Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2018.
- [15] Arrobi, "Analisis Tingkat Kepuasan dan Performa pada Merchant OVO di Surabaya," 2019.
- [16] B. M. Wibawa, U. Sumarwan, and F. Dewi, "Customer Satisfaction Analysis for HydroVac Vaccine (Case Study on Catfish Farmers in Kabupaten Bogor)," *Int. J. Bus. Manag.*, vol. 2, no. 11, pp. 1–9, 2014.