

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN JALAN NASIONAL LINTAS PANTURA JAWA KORIDOR MERAK-DKI

Diyanti¹, Fani Yayuk Supomo¹, Febry Mandasari¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Gunadarma

Korespondensi: diyanti311@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan pengguna jalan nasional merupakan hal yang sangat penting guna mengetahui kepuasan pengguna jalan nasional. Evaluasi ini dilakukan dengan cara melakukan survei terhadap prasarana dan sarana serta biaya operasional yang dikeluarkan. Tujuan dari kegiatan ini melakukan pendampingan terhadap proses survei dan analisis data hasil survei. Lokasi kegiatan pengabdian masyarakat, yaitu sepanjang Ruas Jalan Nasional Lintas Pantai Utara Jawa Dengan Koridor Merak sampai dengan batas DKI Jakarta. Metodologi tahapan kegiatan Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional disusun berdasarkan penjabaran dari kerangka berpikir kegiatan. Metode pada penelitian kuantitatif selanjutnya dilakukan penyusunan metodologi Kualitas Pelayanan Jalan Nasional. Hasil dari penelitian ini yaitu Indikator pelayanan di Lintas Pantura Jawa dengan nilai CSI tertinggi (mutu pelayanan baik/sangat baik) di antaranya tingkat keamanan di jalan = 0,80, konsumsi BBM = 0,78, tingkat keawetan ban = 0,77, ketersediaan informasi lokasi rawan kecelakaan = 0,77, tingkat keawetan suku cadang lain = 0,77. Indikator pelayanan dengan nilai CSI terendah (mutu pelayanan kurang baik/tidak baik) yaitu lama respon perbaikan kerusakan jalan = 0,62, pengendalian hambatan samping = 0,71, lama respon perbaikan marka jalan hilang/kabur = 0,71, lama respon pemasangan rambu sementara pada lokasi jalan rusak = 0,72, respon *time* penanganan lokasi ambles atau longsor = 0,73. indikator prasarana di lintas pantura jawa dengan nilai csi tertinggi (mutu pelayanan baik/sangat baik) yaitu rel pengaman = 0,78, lampu lalu lintas = 0,78, akses persil = 0,77, rambu jalan = 0,77, tanjakan/turunan = 0,76. indikator prasarana dengan nilai CSI terendah (mutu pelayanan kurang baik/tidak baik) yaitu lingkungan jalan = 0,69, penyeberangan = 0,69, halte = 0,70, penerangan jalan = 0,70; (5) perkerasan jalan = 0,71.

Kata kunci: kepuasan pelayanan, CSI, jalan nasional, pantura jawa

ABSTRACT

National road user service satisfaction is very important in order to determine national road user satisfaction. This evaluation is carried out by conducting a survei of the infrastructure and facilities as well as the operational costs incurred. The purpose of this activity is to assist the survei process and analyze survei data. The location of the community service activities, namely along the North Java Cross Coast National Road Section with the Merak Corridor up to the DKI Jakarta boundary. The methodology for evaluating Community Satisfaction with the Quality of Service on National Roads is prepared based on the elaboration of the activity framework. The method for quantitative research is then carried out by preparing a National Road Service Quality methodology. The results of this study are service indicators in the Java Pantura Crossroads with the highest CSI value (good/very good service quality) in terms of road safety level = 0.80, fuel consumption = 0.78, tire durability = 0.77, information availability accident-prone locations = 0.77, durability of other spare parts = 0.77. The service indicator with the lowest CSI value (quality of service is not good/not good), namely the response time for repairing road damage = 0.62, side obstacle control = 0.71, response time for repairing road markings missing/blurred = 0.71, installation response time temporary signs at damaged road locations = 0.72, response time for handling subsidence or landslides = 0.73. Infrastructure indicators on the Java Pantura route with the highest CSI value (good/very good service quality) are safety rails = 0.78, traffic lights = 0.78, parcel access = 0.77, road signs = 0.77, inclines/ derivative = 0.76. infrastructure indicators with the lowest

CSI value (quality of service is not good/not good) namely road environment = 0.69, crossing = 0.69, bus stop = 0.70, street lighting = 0.70; (5) road pavement = 0.71.

Keywords: service satisfaction, CSI, national roads, north coast of Java

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022, Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan penghubung, bangunan pelengkap, dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah, dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan rel, jalan lori, dan jalan kabel. Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional secara regulasi merupakan elaborasi terhadap tingkat pemenuhan standar pelayanan minimal jalan nasional. Direktorat Jenderal Bina Marga dalam penyelenggaraan jalan kepada masyarakat dan sebagai sarana perbaikan kinerja di tahun yang akan datang, perlu dilakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sampai dengan saat ini. Tujuan dari kegiatan ini adalah melakukan pendampingan terkait dengan survei dan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jalan nasional, khususnya pada jalan Lintas Pantai Utara Jawa Koridor Merak – DKI Jakarta.

Inovasi kerangka berpikir kegiatan Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional dilakukan dengan pendekatan yang sistemik, hierarkis, dan komprehensif yang lebih menekankan pada evaluasi tingkat kepuasan berdasarkan persepsi masyarakat dan berdasarkan data real yang terjadi di lapangan. Secara garis besar uraian tiap sub-sistem Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional adalah:

(1) Sub-sistem *basic*/dasar pemikiran:

Sub-sistem *basic* merupakan kegiatan awal dalam studi ini yang terkait dengan beberapa aspek kegiatan yang menjadi dasar dan latar belakang penting dalam melaksanakan studi pada tahap lebih detail selanjutnya. Beberapa komponen kegiatan pada sub-sistem input secara garis besar, diantaranya: identifikasi dasar hukum dan kata kunci dalam peraturan perundangan yang menjadi dasar kegiatan evaluasi keselamatan jalan, identifikasi regulasi teknis yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional.

(2) Sub-sistem *process*:

Subsistem process merupakan kegiatan inti dalam kegiatan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional yaitu kegiatan proses pelaksanaan kegiatan mulai dari proses pengumpulan data, analisis, dan penyusunan rekomendasi serta pelaporan. Kerangka berpikir dalam proses pelaksanaan kegiatan ini dimulai dengan mengidentifikasi secara komprehensif terkait indikator tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional.

Berdasarkan kerangka acuan kerja terdapat 3 (tiga) indikator yaitu waktu tempuh perjalanan, biaya operasional kendaraan, dan tingkat penggunaan jalan. Dalam inovasi kerangka berpikir ini telah diidentifikasi secara lebih komprehensif terkait indikator yang dapat menjadi tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional yang antara lain:

- a) Waktu Tempuh Perjalanan
- b) Kecepatan Kendaraan
- c) Derajat kejenuhan lalu lintas
- d) Pengaturan Integrasi Jalan Nasional dan Sub Nasional

- e) Tingkat aksesibilitas jalan
- f) Konsumsi BBM
- g) Pengendalian hambatan samping
- h) Ketersediaan Tempat Istirahat
- i) Panjang antrian pada persimpangan
- j) Pengaturan cara akses persimpangan ke jalan utama
- k) Lama Respon Perbaikan Kerusakan Jalan
- l) Lama Respon Pemasangan rambu sementara pada lokasi jalan rusak
- m) Kondisi perkerasan jalan
- n) Kondisi bahu jalan
- o) Kondisi median jalan
- p) Kondisi tanjakan dan turunan
- q) Kondisi tikungan jalan
- r) Kondisi bangunan pelengkap jalan
- s) Kondisi persimpangan
- t) Kondisi akses persil
- u) Kondisi marka jalan
- v) Kondisi rambu jalan
- w) Kondisi tempat penyeberangan
- x) Kondisi APILL
- y) Kondisi lampu penerangan jalan
- z) Kondisi patok pengarah
- aa) Kondisi Patok Rumija

Proses berikutnya setelah mengidentifikasi indikator tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional yaitu melakukan identifikasi kebutuhan data dan survei pengumpulan data. Data yang dibutuhkan dalam kegiatan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan survei wawancara, pengisian kuesioner, dan pengamatan dan pengukuran langsung, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan survei dokumenter/instansional.

Proses berikutnya setelah pengumpulan data adalah verifikasi data, entri data, validasi data dan analisis data. Verifikasi data dimaksudkan untuk memeriksa : (1) apakah pengisian jawaban pada form kuesioner sudah benar-benar dilakukan sesuai dengan yang telah ditetapkan, (2) apakah seluruh pertanyaan sudah dijawab oleh responden, (3) apakah responden memberi respon secara obyektif dan sungguh-sungguh. Jika verifikasi lolos, selanjutnya diserahkan ke petugas entri data. Namun, jika tidak lolos verifikasi, maka dapat dikonfirmasi ke survei atau bahkan ke responden yang bersangkutan. Jika gagal verifikasi maka data dari responden yang bersangkutan diabaikan dan tidak diteruskan ke petugas entri. Entri data dilakukan menggunakan program entri yang dilengkapi dengan kemampuan menyaring kesalahan entri karena *human error*. Penggunaan program entri ini merupakan salah satu upaya dalam pengendalian dan penjaminan mutu data, selain yang sudah terlebih dahulu dilakukan saat verifikasi manual.

Selanjutnya, setelah proses entri selesai dilakukan validasi data. Validasi data ini dimaksudkan untuk memeriksa apakah responden memberi respon yang konsisten atas satu atau beberapa indikator dalam instrumen. Dalam instrumen terdapat beberapa pertanyaan yang saling berkaitan erat sehingga dapat dipakai untuk memeriksa apakah respon dari responden yang bersangkutan diberikan apa adanya sesuai kondisi yang sebenarnya atau sekedar menjawab asal-asalan yang tentunya tidak dapat digunakan sebagai representasi dari pengguna jalan dalam menyusun indeks kepuasan. Dari proses validasi ini selanjutnya

dilakukan penyaringan (filtering) untuk memilah data valid dan tidak valid. Data yang valid ini selanjutnya dianalisis lebih lanjut dengan Indeks Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction Index, CSI*) dan Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance Analysis, IPA*).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari kinerja jalan (*perceived performance*) dan harapan harapannya. Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut maka akan berdampak pada loyalitas dan kesetiaan pelanggan, sehingga memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu organisasi. Kepuasan pengguna jalan. Definisi kepuasan operasional yang banyak digunakan termasuk yang dikemukakan oleh Kotler. Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*) harus jauh sebelum ini (Oliver, 1977, 1981, Olson dan Dove, 1979, Tse dan Wilton, 1988) dalam Parker dan Mathews (2001) menyatakan bahwa pendekatan terhadap kepuasan dapat dilihat dari dua sisi yaitu kepuasan sebagai hasil (*outcome*) dan kepuasan sebagai proses dimana penyedia jasa memberikan pelayanan kepada Pelanggan. Dan menurut Kotler dan Keller (2006) secara implisit meyakini tiga hal: Nilai Pelanggan, Kepuasan dan Loyalitas. Semakin tinggi nilai yang diterima pelanggan, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan, dan sebagai akibatnya pelanggan akan semakin loyal. Untuk itu, Horn (2002) membagi telaah konsep kepuasan menjadi model makro dan mikro. Wahyuni (2007) menyimpulkan bahwa kepuasan menjadi faktor dependen dimana determinannya antara peneliti dapat berbeda, tergantung kepada titik pandang dan kesesuaian dengan permasalahan penelitian.

Ada beberapa konsep mengenai dimensi kualitas pelayanan yang sering dipakai adalah berasal dari Parasuraman, dkk (1988), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang multidimensi. Beberapa dimensi yang sering digunakan oleh para peneliti yaitu:

- a) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara tepat. Hal ini meliputi janji mengenai pelayanan yang baik, penanganan terhadap keberatan yang tepat dan cepat serta penggunaan komunikasi pasca pelayanan.
- b) *Responsiveness* (Daya Tangkap), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan. Dimensi ini menekankan pada perilaku personil yang memberi pelayanan untuk memperhatikan permintaan-permintaan, pertanyaan dan keberatan-keberatan dari para pelanggan.
- c) *Assurance* (jaminan), yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d) *Empathy* (Empati), yaitu aspek yang menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu, memahami kebutuhan pelanggan dan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual.

Dalam kajian ini, aspek-aspek layanan tersebut diatas disusun dalam bentuk yang berbeda. Aspek layanan dikelompokkan atas 2 (dua) kelompok, yaitu : (1) Aspek Pelayanan Jalan Nasional dan (2) Aspek Prasarana Jalan Nasional, dimana masing-masing aspek disusun atas beberapa indikator dan sub-indikator. Indikator Pelayanan Jalan antara lain Waktu tempuh, kecepatan, konsumsi BBM dan lain-lain. Sedangkan aspek prasarana jalan nasional, antara lain pengerasan jalan, bahu jalan, rambu jalan, median jalan, marka jalan, dan lain-lain. Indikator prasarana jalan nasional tersebut disusun atau beberapa sub-indikator yang berupa ketersediaan, ketepatan dan kondisi.

Salah satu metode yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer satisfaction index* (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Setelah diperoleh nilai indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional, maka kegiatan dilanjutkan dengan analisis deskriptif yang menguraikan berbagai perspektif tingkat kepuasan masyarakat, korelasi antara tiap indikator terhadap tingkat kepuasan masyarakat, distribusi tingkat kepuasan masyarakat pada jalan lintas timur dan pantura Jawa. Analisis deskriptif juga menyajikan tabel, grafik, dan diagram yang merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional. Hasil analisis statistik, analisis CSI, dan analisis deskriptif menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi/masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan jalan nasional Lintas Pantura Jawa. Rekomendasi/masukan yang menjadi prioritas utama yang terkait dengan indikator tingkat kepuasan dengan nilai rendah. Sementara itu, pada indikator yang nilai tingkat kepuasannya cukup tinggi, maka tetap diperlukan rekomendasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan jalan nasional Lintas Pantura Jawa.

(3) Sub-sistem *output*, *outcome*, dan *impact*

Sub-sistem *output*, *outcome*, dan *impact* masing-masing lebih fokus pada diskusi yang terkait dengan capaian keluaran, sasaran dan manfaat, serta dampak dari dari kajian Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional.

Subsistem *output* Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional diperoleh jika sub-sistem process telah dilaksanakan. Adapun subsistem output dari Kerangka Berpikir Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional yaitu:

- a) Laporan hasil evaluasi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional di Lintas Pantura Jawa
- b) Rekomendasi/masukan perbaikan kualitas pelayanan jalan nasional untuk memenuhi tingkat kepuasan pengguna jalan.

Subsistem *outcome* merupakan manfaat yang dapat diperoleh dari Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional yang antara lain sebagai berikut:

- a) Tersedianya informasi yang akurat terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional Lintas Pantura Jawa;
- b) Tersedianya rekomendasi/masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan jalan nasional Lintas Pantura Jawa untuk memenuhi tingkat kepuasan pengguna jalan
- c) Tersedianya dasar/referensi bagi Ditjen. Bina Marga dalam mengevaluasi program dan penganggaran pembangunan jalan (penambahan lajur) dan pemeliharaan jalan pada Lintas Pantura Jawa.

Subsistem-*Impact* merupakan dampak yang dapat diperoleh jika rekomendasi dari hasil kegiatan Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional direalisasikan secara optimal. Adapun subsistem-*impact* dari hasil kegiatan Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional yaitu terwujudnya kualitas Pelayanan Jalan Nasional Lintas Pantura Jawa yang memenuhi standar kepuasan pengguna jalan.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juni 2023. Lokasi kegiatan pengabdian masyarakat, yaitu sepanjang Ruas Jalan Nasional Lintas Pantai Utara Jawa Dengan Koridor Merak sampai dengan batas

DKI Jakarta. Metodologi tahapan kegiatan Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Nasional disusun berdasarkan penjabaran dari kerangka berpikir kegiatan. Metode pada penelitian kuantitatif selanjutnya dilakukan penyusunan metodologi Kualitas Pelayanan Jalan Nasional. Tahapan yang digunakan didalam proses analisis:

- (1) Tahapan telaah referensi, identifikasi masalah dan kebutuhan data, yang meliputi: (a) telaah regulasi dan kebijakan; (b) telaah pustaka; (c) identifikasi masalah; (d) identifikasi kebutuhan data.
- (2) Tahapan survei dan kompilasi data, meliputi: (a) survei data primer; dan (b) survei data sekunder.
- (3) Tahapan analisis dan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jalan nasional di Lintas Pantura Jawa, yang meliputi: (a) analisis statistik; (b) analisis CSI (*customer satisfaction index*/indeks kepuasan masyarakat); (c) analisis deskriptif; (d) evaluasi tingkat kepuasan masyarakat.
- (4) Tahapan penyusunan rekomendasi dan saran tindak lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis IPA indikator kepentingan dan kepuasan prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa dilakukan dengan memetakan penilaian untuk setiap Prasarana Jalan pada sumbu X (tingkat kepuasan) dan sumbu Y (tingkat kepentingan). Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap indikator kualitas prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa diperoleh dari hasil survei wawancara kepada pengemudi kendaraan Angkutan Penumpang Pribadi, Angkutan Penumpang Umum Kecil, Angkutan Penumpang Umum Besar, Angkutan Barang Kecil, dan Angkutan Barang Besar di Lintas Utara Jawa yang meliputi 4 (empat) koridor, yaitu Koridor Merak-DKI-Cirebon, Koridor Cirebon-Semarang, Koridor Semarang-Surabaya, dan Koridor Surabaya-Banyuwangi. Hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap indikator kualitas prasarana yang diperoleh kemudian diolah dengan *software Microsoft Excel* untuk mendapatkan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap indikator prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa. Kegiatan survei pengumpulan data dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kegiatan survei kepuasan pelayanan jalan nasional untuk pengguna jalan

Hasil survei yang telah di tabulasi, kemudian dilakukan analisis IPA indikator kepentingan dan kepuasan prasarana menghasilkan keluaran berupa posisi kuadaran IPA, yang dapat mengidentifikasi kualitas prasarana Jalan Nasional di Lintas Pantura Jawa Koridor Merak – DKI Jakarta. Hasil Analisis IPA untuk setiap indikator kepentingan dan kepuasan prasarana jalan nasional dalam penyelenggaraan jalan nasional. Hasil Analisis IPA dibagi kedalam 4 (empat) kuadran, yaitu Kuadran-I yang berarti indikator yang berada di kuadran tersebut memiliki hasil Sangat Puas dan Sangat Penting; Kuadran-II yang berarti

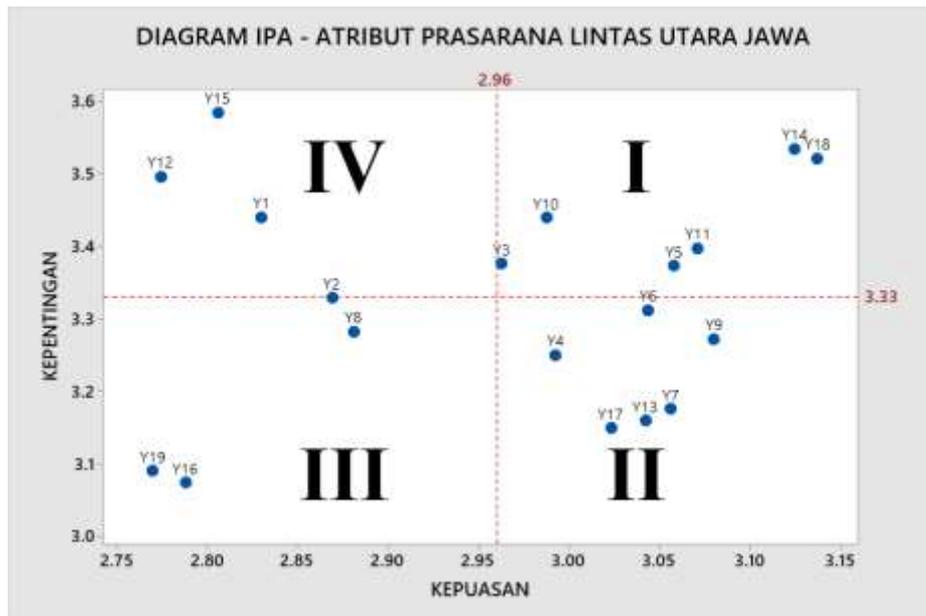
indikator-indikator yang berada di kuadran tersebut memiliki hasil Sangat Puas dan Kurang Penting; Kuadran-III yang berarti indikator-indikator yang berada di kuadran tersebut memiliki hasil Kurang Puas dan Kurang Penting; Kuadran-IV yang berarti indikator-indikator yang berada di kuadran tersebut memiliki hasil Kurang Puas dan Sangat Penting.

Hasil pemetaan posisi kuadran IPA menunjukkan sebanyak 31,58% indikator kepentingan dan kepuasan pelayanan jalan nasional berada dalam Kuadran-I, yaitu (1) Rel Pengaman; (2) Lampu Lalu Lintas; (3) Rambu Jalan; (4) Tanjakan/Turunan; (5) Marka Jalan; (6) Bangunan Pelengkap. Artinya ke-enam indikator kualitas prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa tersebut merupakan indikator yang harus dipertahankan dalam prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa.

Hasil pemetaan posisi kuadran IPA menunjukkan hampir 31,58% indikator kepentingan dan kepuasan pelayanan jalan nasional berada dalam Kuadran-II, yaitu: (1) Tikungan; (2) Akses Persil; (3) Lajur Pendakian; (4) Pulau Jalan; (5) Perlengkapan Jalan; (6) Median Jalan. Artinya ke-enam indikator kualitas prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa tersebut merupakan indikator yang harus dipertahankan, akan tetapi prasarananya perlu didistribusikan dalam prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa.

Hasil pemetaan posisi kuadran IPA menunjukkan hampir 21,05% indikator kepentingan dan kepuasan pelayanan jalan nasional berada dalam Kuadran-III, yaitu: (1) Persimpangan; (2) Halte; (3) Lingkungan Jalan; (4) Bahu Jalan. Artinya ke-empat indikator Kualitas Prasarana Jalan Nasional di Lintas Pantura Jawa tersebut merupakan indikator yang perlu diperbaiki, akan tetapi prioritasnya rendah dalam Kualitas Prasarana Jalan Nasional di Lintas Pantura Jawa.

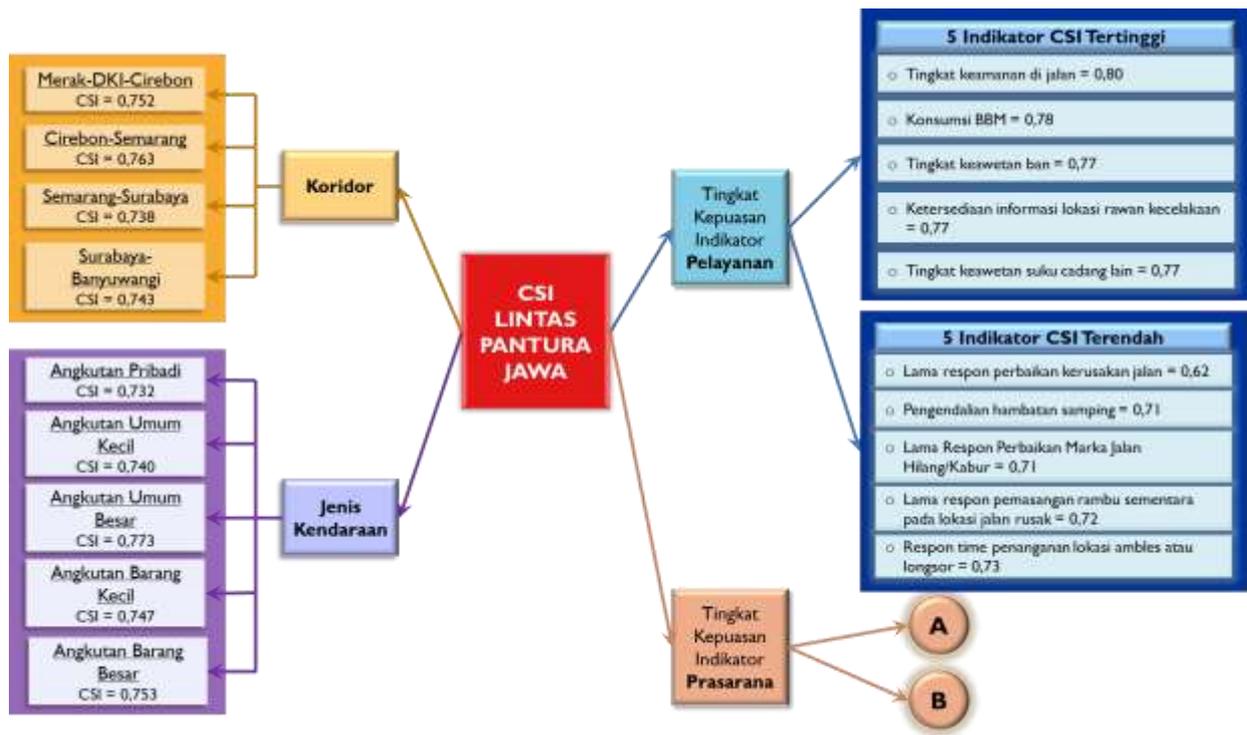
Hasil pemetaan posisi kuadran IPA menunjukkan hampir 15,79% indikator kepentingan dan kepuasan prasarana jalan nasional berada dalam Kuadran-IV, yaitu: (1) Perkerasan Jalan; (2) Penerangan Jalan; (3) Penyeberangan. Artinya ke-tiga indikator kualitas prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa tersebut merupakan indikator yang perlu diperbaiki, akan tetapi prioritasnya tinggi dalam prasarana jalan nasional di Lintas Pantura Jawa.



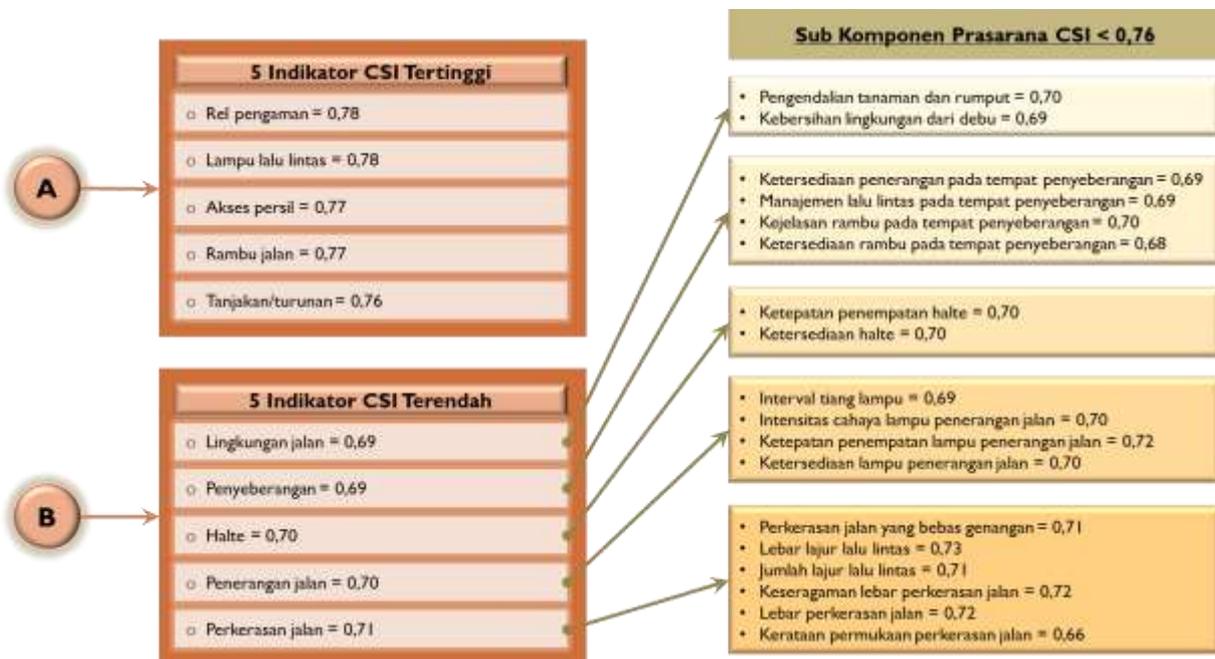
Gambar 2. Pemetaan kuadran IPA tiap Indikator Kualitas Prasarana Jalan Nasional di Lintas Pantura Jawa

Keterangan :

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| Y1 = Perkerasan Jalan | Y11 = Rambu Jalan |
| Y2 = Bahu Jalan | Y12 = Penyeberangan Jalan |
| Y3 = Bangunan Pelengkap | Y13 = Pulau Jalan |
| Y4 = Median Jalan | Y14 = Apill |
| Y5 = Tanjakan/Turunan | Y15 = Penerangan Jalan |
| Y6 = Tikungan Jalan | Y16 = Halte |
| Y7 = Lajur Pendakian Jalan | Y17 = Perlengkapan Jalan |
| Y8 = Persimpangan Jalan | Y18 = Rel Pengaman |
| Y9 = Akses Persil Jalan | Y19 = Lingkungan Jalan |
| Y10 = Marka Jalan | |



Gambar 3. Indeks Kepuasan Pengguna Jalan Lintas Pantura Jawa



Gambar 4. Indeks Kepuasan Pengguna Jalan Lintas Pantura Jawa

SIMPULAN

Perhitungan nilai CSI di Lintas Pantura Jawa dibagi menjadi dua, yaitu berdasarkan koridor dan jenis kendaraan. Nilai CSI untuk setiap jenis kendaraan adalah sebagai berikut : Indikator pelayanan di Lintas Pantura Jawa dengan nilai CSI **tertinggi** (mutu pelayanan

baik/sangat baik) adalah sebagai berikut : (1) Tingkat keamanan di jalan = 0,80; (2) Konsumsi BBM = 0,78; (3) Tingkat keawetan ban = 0,77; (4) Ketersediaan informasi lokasi rawan kecelakaan = 0,77; (5) Tingkat keawetan suku cadang lain = 0,77. Indikator pelayanan dengan nilai CSI **terendah** (mutu pelayanan kurang baik/tidak baik) adalah sebagai berikut : (1) Lama respon perbaikan kerusakan jalan = 0,62; (2) Pengendalian hambatan samping = 0,71; (3) Lama Respon Perbaikan Marka Jalan Hilang/Kabur = 0,71; (4) Lama respon pemasangan rambu sementara pada lokasi jalan rusak = 0,72; (5) Respon time penanganan lokasi ambles atau longsor = 0,73.

Indikator prasarana di Lintas Pantura Jawa dengan nilai CSI **tertinggi** (mutu pelayanan baik/sangat baik) adalah sebagai berikut : (1) Rel pengaman = 0,78; (2) Lampu lalu lintas = 0,78; (3) Akses persil = 0,77; (4) Rambu jalan = 0,77; (5) Tanjakan/turunan = 0,76. Indikator prasarana dengan nilai CSI **terendah** (mutu pelayanan kurang baik/tidak baik) adalah sebagai berikut : (1) Lingkungan jalan = 0,69; (2) Penyeberangan = 0,69; (3) Halte = 0,70; (4) Penerangan jalan = 0,70; (5) Perkerasan jalan = 0,71. Dari indikator prasarana dengan nilai CSI terendah, dapat diketahui sub komponen prasarana yang menjadi prioritas utama perbaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jalan nasional Lintas Pantura Jawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia, 2022, Undang-Undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Jalan, Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, Jakarta
- Republik Indonesia, 2006, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Zulganef, 2006, *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*, Bandung: Pustaka
- Republik Indonesia, 2017, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2017 tentang Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Republik Indonesia, 2014, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Republik Indonesia, 2010, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2010 tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-bagian jalan, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Republik Indonesia, 2022, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 5 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Jalan dan Perencanaan Teknis Jalan, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Sugiyanto, 2010, Biaya Kecelakaan Lalulintas Jalan di Indonesia dan Vietnam, *Jurnal Transportasi* Vol. 10 No. 2 Agustus 2010: 135-148, Jakarta.
- Wijaya, G. A. 2009. *Kajian Biaya Kecelakaan Lalulintas Jalan Raya di Kabupaten Banyumas*. Skripsi Tidak diterbitkan. Purwokerto: Jurusan Teknik Fakultas Sains dan Teknik Universitas Jenderal Soedirman.