

EVALUASI KINERJA PELAYANAN RUAS JALAN TOL CILEUNYI – SUMEDANG - DAWUAN

AGUNG BAYU SETYOBUDI¹, SOFYAN TRIANA²

1. Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia
 2. Dosen, Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia
- Email: agung.bayu@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Jalan Tol Cileunyi–Sumedang–Dawuan (Cisumdawu) merupakan infrastruktur strategis di Jawa Barat yang bertujuan untuk meningkatkan konektivitas antara Bandung, Sumedang, dan Majalengka, serta mendukung akses ke Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) Kertajati. Meskipun telah beroperasi sejak Juli 2023, tol ini masih menghadapi tantangan rendahnya minat pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Tol Cisumdawu serta mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner yang disebarkan kepada pengemudi di tol Cisumdawu. Analisis data mencakup pengujian validitas dan reliabilitas serta pemetaan faktor kepuasan pengguna dalam diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan seperti fasilitas penerangan, keamanan, dan fasilitas pendukung di rest area masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, beberapa aspek lain, seperti kondisi jalan dan aksesibilitas, memperoleh tingkat kepuasan yang lebih baik. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan Tol Cisumdawu guna meningkatkan minat dan kenyamanan pengguna.

Kata kunci: Jalan Tol Cisumdawu, Importance Performance Analysis, kepuasan pengguna, evaluasi kinerja.

1. PENDAHULUAN

Kota Bandung, populasi di Kota Bandung tumbuh dengan sangat pesat. Memiliki luas 35.377,76 km² dan jumlah penduduk 2.469.589 jiwa pada Tahun 2022 menghadapi peningkatan tersebut, dibuat tol Cisumdawu yang menghubungkan Kota Bandung Dengan Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan jalan Tol Cisumdawu. Jalan Tol Cisumdawu merupakan jalan bebas hambatan yang melewati beberapa kota untuk mempercepat perjalanan dan memajukan ekonomi kota yang dilewati Tol Cisumdawu. Fokus penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan Tol Cisumdawu serta memberi masukan kepada Penyelenggara jalan tol. Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas Tol cisumdawu, sehingga bermanfaat bagi masyarakat luas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jalan Tol

Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu lintas. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, jalan tol didefinisikan sebagai. jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Definisi ini menekankan bahwa jalan tol adalah jalan umum yang termasuk dalam sistem jaringan jalan nasional, dan penggunaannya memerlukan pembayaran sejumlah uang tertentu.

2.2 Penentuan Banyak Responden

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010 dalam Endang & Cholidah, 2017). Dalam menentukan jumlah sampel, dilakukan perhitungan jumlah sampel yang dicari dengan menggunakan rumus Slovin. Pendapat Slovin, yang dibutuhkan untuk menentukan jumlah minimum sampel adalah apabila ukuran populasi diketahui. Rumus slovin dapat dilihat pada rumus berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel
N = Ukuran populasi
e = 0,1

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis deskriptif yang dipopulerkan atau diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Menurut Achmad Zultan Mansur dkk (2020) Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Metode ini untuk mengetahui tingkat kesesuaian seberapa besar pengguna merasakan kepuasan terhadap kinerja yang diberikan dan pihak penyedia memahami apa yang diinginkan pengguna terhadap jasa yang diberikan, Rumus

$$Tki = \Sigma Xi / \Sigma Yi \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

ΣXi = Skor penilaian kinerja

ΣYi = Skor penilaian kepentingan

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tol Cisumdawu yang menghubungkan wilayah Cileunyi yang terletak di Provinsi Jawa barat, Indonesia, dekat dengan Kota Bandung dengan Kota Sumedang dan Dawuan. Jalan tol ini merupakan bagian dari jaringan Tol Trans Jawa.

Metode yang digunakan pada penelitian ini berupa metode wawancara dan penyebaran kuesioner. wawancara dilakukan di Restarea Tol cisumdawu dengan cara berdiskusi tentang evaluasi jalan Tol Cisumdawu dan mencatat informasi dari setiap jawaban responden. Kuesioner mengumpulkan data dari jawaban responden, bertujuan agar mengetahui kepuasan terhadap pelayanan jalan Tol Cisumdawu.

3.2 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan kepada responden dengan memberikan rangkaian pertanyaan maupun pertanyaan yang perlu dijawab. Dalam membuat indikator kuesioner tentang kepuasan pelayanan di jalan Tol Cisumdawu, beberapa aspek penting perlu diperhatikan untuk mendapatkan data yang akurat dan komprehensif. Perancangan atribut kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Atribut Kuesioner Kepuasan

Dimensi	No	Atribut/Item Kepuasan	Dimensi	No	Atribut/Item Kepuasan
Safety (Keselamatan)	1	fasilitas yang berada di tol cisumdawu saat ini	Affordability (Keterjangkauan)	7	Tarif harga tol yang terjangkau
	2	fasilitas jalan dan penerangan tol cisumdawu		8	letak akses masuk kendaraan
Security (Keamanan)	3	Fasilitas Keamanan (Fasilitas pencegah tindak kriminal			
Comfort (Kenyamanan)	4	Fasilitas toilet dan tempat ibadah			
	5	Fasilitas Tempat istirahat awak kendaraan			
	6	Fasilitas Rumah makan			

3.3 Metode Penelitian

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan reliabel terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang travel apakah sudah sesuai dengan indikator standar pelayanan. Pada metode analisis dilakukan pembagian dan pengujian kuesioner pendahuluan.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1 Kuesioner Pendahuluan

Survei pendahuluan yang dilakukan adalah pembagian kuesioner pendahuluan, dilakukan bertujuan agar dapat mengetahui hasil uji validitas dan juga uji reliabilitas dari kuesioner yang sudah disebarkan. Kuesioner pendahuluan disebarkan pada pengguna jalan Tol Cisumdawu disebarkan sebanyak 30 responden. Hal ini bertujuan agar mengurangi resiko apabila hasil pengujian tidak valid maka dari itu dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 30 responden terlebih dahulu dari total 70 responden. Kuesioner yang dibagikan berisikan item pertanyaan tingkat kepuasan pengguna jalan Tol Cisumdawu.

1. Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan terhadap 70 responden kuesioner kepuasan terhadap tingkat kepuasan kinerja jalan Tol Cisumdawu dengan r tabel sebesar 0,361. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan

dapat dilihat pada **Tabel 3.**

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Item	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Validitas R hitung > R tabel	Cronbach Alpha	R Tabel	Reliabilitas Cronback Alpha > R Tabel
1	0.4608	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
2	0.4594	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
3	0.5565	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
4	0.6716	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
5	0.553	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
6	0.413	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
7	0.43	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
8	0.539	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
9	0.442	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
10	0.777	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
11	0.764	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
12	0.885	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
13	0.7848	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
14	0.7098	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
15	0.4761	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel
16	0.3686	0,361	Valid	0,849	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas, yakni r hitung lebih besar daripada r tabel maka keseluruhan variabel dari penelitian ini dianggap Valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dilakukan dan dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas diatas, nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada 0,6 yakni batas kritis instrumen reliabilitas, maka seluruh variabel penelitian ini dianggap reliabel.

4.2 Analisis Tingkat Kepuasan

Survei pendahuluan yang dilakukan adalah pembagian kuesioner pendahuluan, dilakukan Analisis tingkat kepuasan pengguna jalan Tol Cisumdawu menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan dari pengguna jalan Tol Cisumdawu.

melalui penilaian dari tingkat kesesuaian pengemudi dari atribut-atribut yang sudah ditetapkan. Berikut ini hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) untuk jalan Tol Cisumdawu dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pengemudi

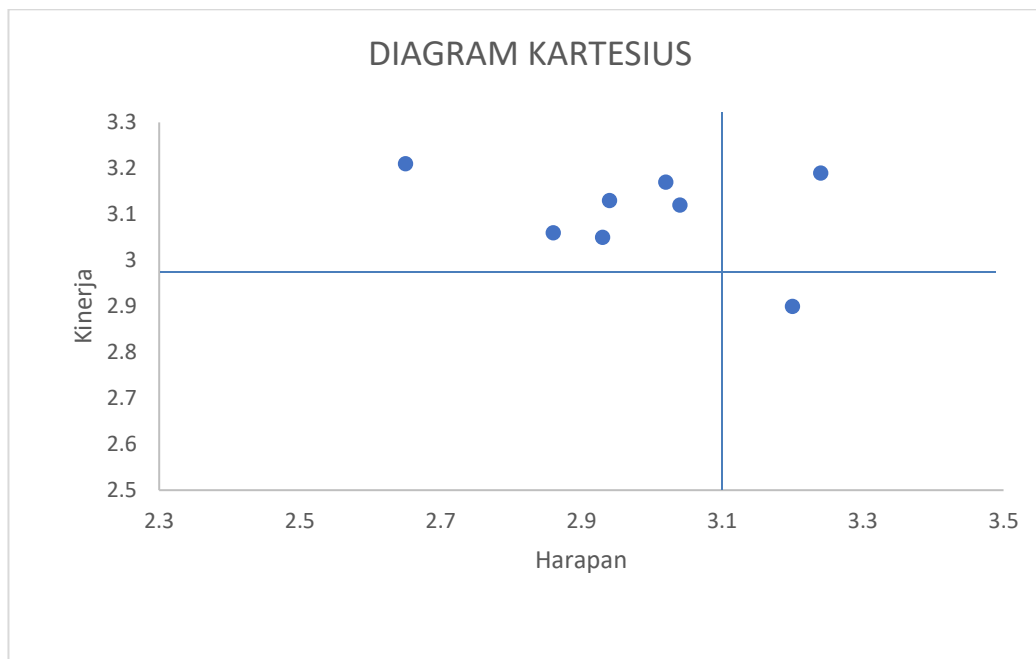
No	Indikator yang mempengaruhi kepuasan	Skor Kinerja (ΣX)	Skor Kepentingan (ΣY)	Tingkat Kesesuaian	%
1	Informasi Fasilitas ketersediaan di jalan tol	294	311	0,94	94%
2	Fasilitas jalan dan penerangan tol cisumdawu	265	321	0,85	85%
3	Fasilitas petugas Keamanan (pencegah tindak kriminal).	302	317	0,95	95%
4	Fasilitas Toilet dan tempat ibadah	286	306	0,93	93%
5	Fasilitas Tempat istirahat awak kendaraan	304	312	0,97	97%
6	Fasilitas Ketersediaan Rumah makan, pertokoan dan perdagangan	254	319	0,79	79%
7	Tarif harga tol yang terjangkau	253	290	0,87	87%
8	letak akses masuk tol	293	305	0,96	96%
Total				7,26	726%
Rata - rata				0,90	90%

Berdasarkan hasil nilai kesesuaian sudut pandang pengemudi pengguna jalan tol Cisumdawu diketahui ada dua fasilitas yang belum maksimal dengan persentase 47,4 persen untuk fasilitas jalan tol dan penerangan tol cisumdawu. 35,9 persen untuk fasilitas istirahat dan awak kendaraan. fasilitas yang belum maksimal selanjutnya adalah ketersediaan rumah makan, pertokoan dan perdagangan dengan persentase 35,9 persen. Selanjutnya untuk kapasitas harga tol yang terjangkau 25,7 persen, 41 persen untuk fasilitas akses masuk jalan tol cisumdawu. Untuk menentukan faktor faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepentingan dari indikator pelayanan maka dilakukan analisis kuadran menggunakan diagram kartesius, diagram kartesius menghasilkan garis besar fasilitas atau layanan yang perlu mendapatkan perbaikan kinerjanya.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan

No	Indikator yang mempengaruhi kepuasan	Skor Kinerja (ΣX)	Skor Kepentingan (ΣY)	Rata - rata X	Rata - rata Y
1	Informasi Fasilitas ketersediaan di jalan tol	294	311	2,94	3,13
2	Fasilitas jalan dan penerangan tol cisumdawu	265	321	2,65	3,21
3	Fasilitas petugas Keamanan (pencegah tindak kriminal).	302	317	3,02	3,17
4	Fasilitas Toilet dan tempat ibadah	286	306	2,86	3,06
5	Fasilitas Tempat istirahat awak kendaraan	304	312	3,04	3,12
6	Fasilitas Ketersediaan Rumah makan, pertokoan dan perdagangan	254	319	3,24	3,19
7	Kapasitas harga tol yang terjangkau	253	290	3,20	2,90
8	fasilitas letak akses masuk tol	293	305	2,93	3,05
Total				23,88	24,83
Rata - rata				2,98	3,10

Pada tabel di atas nilai rata-rata X dan Y merupakan nilai rata dari 70 sampel pengemudi di ruas jalan tol cisumdawu, hasil dari nilai rata-rata tersebut dimasukkan dalam kuadran diagram kartesius berdasarkan perhitungan pada tabel nilai rata-rata x adalah 2.98 dan nilai rata-rata y adalah 3.10. Hasil dari perhitungan per item dan rata-rata tersebut dimasukkan dalam kuadran kartesius seperti gambar dibawah ini.



5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pengelola jalan Tol Cisumdawu, belum berhasil mencapai standar yang diharapkan oleh pengguna. Dikarenakan masih adanya persentase yang kurang memuaskan
2. Aspek kinerja yang perlu ditingkatkan adalah Fasilitas jalan dan penerangan tol cisumdawu, pengelola jalan tol cisumdawu memasang penerangan tambahan untuk memudahkan pengelihatn supir khususnya di malam hari, Fasilitas jalan dan penerangan tol cisumdawu. Kapasitas harga tol yang sedikit tinggi mengakibatkan berkurangnya jumlah kendaraan yang masuk ke jalan tol cisumdawu dengan sudah berdiri lebih dari satu tahun seharusnya sudah melakukan perbaikan khususnya di restarea tol cisumdawu. Selain berguna untuk pengguna jalan, restarea pun sangat berguna untuk warga sekitar. fasilitas letak akses masuk jalan tol cisumdawu yang dirasa kurang oleh pengguna jalan tol cisumdawu. Dengan beberapa akses tol dengan jalan yang tidak begitu besar mengakibatkan bertumpuknya kendaraan di ruas jalan menuju jalan tol cisumdawu.

5.2 Saran

Adapun saran yang didapat dari hasil analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan kuesioner sebaiknya dilakukan dengan cara terbuka agar responden dapat menuliskan pendapat pribadi terhadap pertanyaan agar memperluas wawasan serta pandangan peneliti untuk mengetahui penyelenggaraan jalan Tol Cisumdawu secara luas.
2. Fasilitas rumah makan dan perdagangan. Perluasan area kantin atau penambahan jumlah kios di rest area untuk mengurangi antrian. Kondisi jalan dan penerangan. Perbaikan jalan yang bergelombang dan penambahan lampu penerangan di titik-titik rawan kecelakaan. Keamanan Menambah patroli keamanan, terutama di area rawan seperti jalan menanjak untuk mencegah kejahatan. Toilet dan tempat ibadah: Meningkatkan kualitas bangunan menjadi permanen dan menambah fasilitas agar lebih memadai. Harga tol Evaluasi ulang tarif tol agar lebih sesuai dengan kemampuan pengguna dan meningkatkan daya tarik. Akses masuk dan keluar tol. Perluasan jalan di area pintu tol untuk mengurangi kemacetan

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad Zultan Mansur, dkk. (2020). Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Achmad Zultan Mansur, dkk. (2020). Importance Performance Analysis. Jakarta: Penerbit Nasional.
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2023). Laporan Resmi Tarif Jalan Tol Cisumdawu. Jakarta: BPJT.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2022). Jumlah Penduduk Kota Bandung Tahun 2022. Diakses dari: bandungkota.bps.go.id.
- Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. (2023). Studi dan Evaluasi Transportasi Tol Cisumdawu. Bandung: Dishub Jawa Barat.
- Endang, N., & Cholidah, A. (2017). Populasi dan Sampel Penelitian. Jurnal Metodologi Penelitian Sosial.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi Riajaya. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Tarif Tol Becakayu (Bekasi - Cawang - Kampung Melayu) di Jakarta-Bekasi. Jurnal Ekonomi dan Transportasi.
- Hendarto, T., dkk. (2021). Kepuasan Pengguna Jalan Tol Trans-Jawa: Analisis CSI. Jurnal Manajemen Transportasi.
- Henri Siswanto. (2021). Evaluasi Efektivitas Layanan Pada Jalan Tol Balikpapan-Samarinda Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. Jurnal Infrastruktur dan Transportasi.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Pengelolaan dan pengaturan Standar Pelayanan Minimal (SPM) jalan tol dalam Peraturan Menteri PUPR No. 16/PRT/M/2014