



Terbit *online* pada laman web jurnal :
<https://ejournal.sttp-yds.ac.id/index.php/js/index>

SAINSTEK

| ISSN (Print) 2337-6910 | ISSN (Online) 2460-1039 |



Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Pada Ruas Jalan Tol Pekanbaru – Dumai

Neri Puspia Sari^a, Yulia Setiani^b, Hikmah Agustini^c

a,b,c Program Studi Teknik Sipil Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru, Jl. Dirgantara No.4, Pekanbaru, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 23 November 2024

Revisi Akhir: 30 Desember 2024

Diterbitkan *Online*: 31 Desember 2024

KATA KUNCI

SPSS, Analisa Deskriptif, tingkat kepuasan jalan tol

KORESPONDENSI

Telepon: -

E-mail: neripuspitasari@gmail.com

ABSTRACT

Jalan Tol merupakan jalan tertutup dimana pengguna jalan dikenakan biaya untuk melintasinya sesuai tarif yang sudah ditetapkan. Penelitian ini berlokasi di ruas jalan tol Pekanbaru – Dumai dengan penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap keamanan dan kenyamanan jalan tol Pekanbaru – Dumai. Dengan sampel sebanyak 301 responden. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data menggunakan program Statal Product and Service Solution (SPSS).

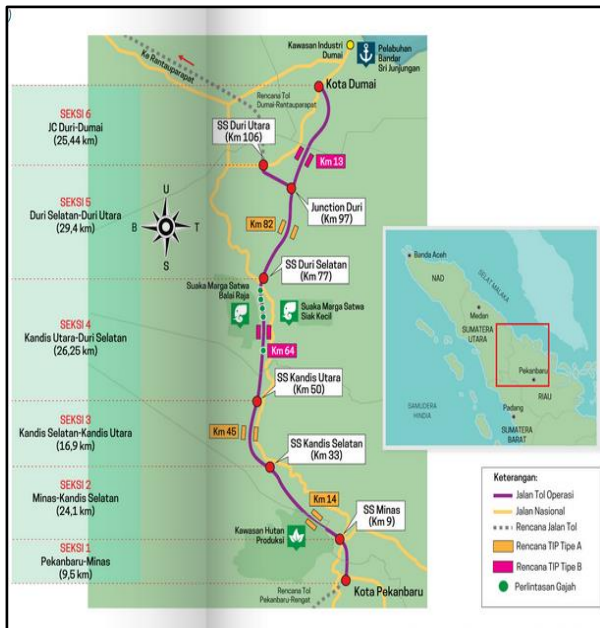
Berdasarkan tabel hasil analisis deskriptif keamanan penilaian pengguna jalan atau responden berada pada rentang nilai antara 2,5116 – 2,9701 yang berarti para pengguna jalan atau responden merasa puas. Penilaian kenyamanan pengguna jalan atau responden berada pada rentang nilai antara 2,6279 – 3,0365 yang berarti para pengguna jalan atau responden merasa puas terhadap kinerja jalan tol Pekanbaru – Dumai.

1. PENDAHULUAN

Jalan tol Pekanbaru – Dumai (Permai) merupakan bagian dari Jalan Tol Trans Sumatera yang dibangun pada Juli 2017 dan diresmikan pada 25 September 2020. Ruas ini adalah salah satu ruas yang terletak di Provinsi Riau dan menghubungkan Kota Pekanbaru dan Kota Dumai yang pada mulanya berjarak 200 kilometer menjadi 131,48 kilometer, sehingga waktu yang dilalui menjadi singkat, serta irit dalam penggunaan bahan bakar minyak. Melihat betapa pentingnya jalan tol Pekanbaru – Dumai ini, dengan potensi pengembangan agrobisnis serta status Dumai sebagai kota yang memiliki industri perminyakan yang maju, dan juga infrastruktur pelabuhan dan bandara, maka seharusnya memiliki fasilitas yang memadai bagi pengguna jalan.

Jalan tol permai dibangun oleh anak usaha Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Hutama Karya yaitu PT. Hutama Karya Infrastruktur (HKI). Jalan tol dengan panjang 131 kilometer tersebut terdiri dari 6 seksi yaitu :

1. Pintu 1 Pekanbaru – Minas 9,5 kilometer.
2. Pintu 2 Minas – Kandis Selatan 24,1 kilometer.
3. Pintu 3 Kandis Selatan – Kandis Utara 16,9 kilometer.
4. Pintu 4 Kandis Utara – Duri Selatan (Pinggir) 26,2 kilometer.
5. Pintu 5 Duri Selatan – Duri Utara (Bathin Solapan) 29,45 kilometer.
6. Pintu 6 Duri Utara – Dumai 25,05 kilometer.



Gambar 1. Peta Pintu Tol Pekanbaru – Dumai

Salah satu aspek pengelolaan jalan tol yang adalah kepuasan pengguna jalan. Dengan terus bertambahnya tarif tol yang dibebankan kepada pengguna jalan, tentunya diharapkan pihak Penyelenggara Jalan Tol akan menunjukkan hubungan timbal balik untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol. Pelayanan yang diberikan dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna jalan terhadap fasilitas yang diberikan. Diharapkan Penyelenggara Jalan Tol dapat mewujudkan tujuan dibangunnya jalan tol yaitu berupa penggunaan jalan tol yang lebih aman dan nyaman dibandingkan menggunakan jalan umum, serta dapat menangani arus lalu lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi.

Kepuasan pengguna jalan tidak hanya mencakup kenyamanan saat menggunakan jalan tol, tetapi juga keamanan atau keselamatan berkendara. Oleh karena itu, penggunaan jalan tol untuk pelayanan yang diberikan oleh otoritas jalan tol mempengaruhi kepuasan baik pembuat kebijakan maupun pekerja sebenarnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengguna jalan tol yang telah membayar layanan, mengharapkan jasa layanan jalan tol lebih baik dari layanan jalan non – tol. Layanan tersebut meliputi unsur kenyamanan, keselamatan, dan keamanan bagi para pengguna, termasuk fasilitas dan sarana yang diberikan kepada pengguna jalan tol [1]. Jalan tol Pekanbaru – Dumai menghubungkan pusat – pusat ekonomi di Provinsi Riau, meliputi Dumai – Duri – Kandi – Petapahan – Minas – Pekanbaru. Meskipun menawarkan konektivitas yang lebih baik, masih ditemukan masalah terkait kualitas layanan jalan tol [2]. Kepuasan perjalanan dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk kepuasan pengguna jalan. Tingkat kepuasan tersebut dimungkinkan muncul sebagai hasil kinerja Kepuasan Pengguna Jalan terhadap Pelayanan yang diberikan oleh pengelola

prasarana jalan tol yang berkaitan dengan tanggapan pengguna jalan terhadap pelayanan jalan tersebut [3]. Kualitas Pelayanan yang baik akan mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jalan Tol yang pada akhirnya akan mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan jalan tol [4].

2. METODOLOGI

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menentukan populasi dan sampel. Setelah populasi dan sampel diperoleh maka selanjutnya dilakukan penelusuran mengenai permasalahan yang akan diteliti. Setelah permasalahan diperoleh maka dilakukan pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dibantu dengan menemukan sumber data atau fakta yang berkaitan dan menguji teori – teori yang timbul pada penelitian hingga diperoleh korelasi atau hubungan keterikatan antar tiap pengujian.

2.1. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh pengguna jalan tol Pekanbaru – Dumai. Sedangkan sampel adalah perwakilan dari banyaknya pengguna jalan tol Pekanbaru – Dumai yang ikut andil dan menjadi bagian dalam penelitian ini untuk selanjutnya disebut sebagai responden. Para responden ini akan memberikan tanggapan atau jawaban dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang terdapat pada angket (kuesioner) yang akan diajukan.

2.2. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner bagi para pengguna jalan tol sebagai responden. Pertanyaan atau pernyataan yang terdapat pada kuesioner berisi pertanyaan atau pernyataan tertutup. Pertanyaan atau pernyataan tertutup adalah pertanyaan atau pernyataan yang jawabannya telah disediakan sehingga responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang menurutnya paling sesuai. Data sekunder pada penelitian ini merupakan pengolahan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku – buku, internet, jurnal, dan hasil – hasil penelitian terdahulu.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan dokumentasi langsung atau observasi lapangan dan membagikan kuesioner yang melalui google formulir secara online. Pengumpulan data pada penelitian ini sangat sistematis, terencana dan terstruktur serta jelas.

3.4. Analisa Deskriptik

Penelitian analisis deskriptif, analisa tersebut dilakukan dengan memberikan gambaran mengenai suatu keadaan dengan cara menguraikan setiap skala variabel dari penelitian tersebut. Menurut Umar, 2001 dalam melakukan analisis deskriptif digunakan suatu perhitungan rentang skala, sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Klasifikasi}} \quad (1)$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas Keamanan

Pengukuran validitas kuesioner penelitian variabel keamanan diujikan menggunakan metode corrected item total correlation pada program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ nilai person product moment (r_{tabel}), dimana r_{tabel} diperoleh dari jumlah responden atau $n = 30$ dan nilai signifikasi atau $\alpha = 0,05$, maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,113. Data hasil pengujian validitas dengan bantuan program SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 1. berikut :

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Keamanan Jalan Tol

Validitas				
		r - Hitung	r- Tabel	Kesimpulan
X1	Pearson Correlation	.771**	.113	Valid
X2	Pearson Correlation	.801**	.113	Valid
X3	Pearson Correlation	.799**	.113	Valid
X4	Pearson Correlation	.777**	.113	Valid
X5	Pearson Correlation	.784**	.113	Valid
X6	Pearson Correlation	.761**	.113	Valid
X7	Pearson Correlation	.599**	.113	Valid
**, Correlation is significant at the 0.01 level (2 - tailed).				

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen variabel X (keamanan) pada Tabel 1. diatas diperoleh nilai corrected item correlation (r_{hitung}) antara 0,599 sampai 0,801 dan telah melampaui nilai r_{tabel} yaitu 0,113 artinya setiap butir pernyataan variabel X yang digunakan pada pengukuran penelitian dinyatakan valid

4.2. Uji Validitas Kenyamanan

Pengukuran validitas kuesioner penelitian variabel kenyamanan diujikan menggunakan metode corrected item total correlation pada program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ nilai person product moment (r_{tabel}), dimana r_{tabel} diperoleh dari jumlah responden atau $n = 30$ dan nilai signifikasi atau $\alpha = 0,05$, maka diperoleh nilai r_{tabel} 0,113. Data hasil pengujian validitas dengan bantuan program SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Kenyamanan Jalan Tol

Validitas				
		r - Hitung	r- Tabel	Kesimpulan
Y1	Pearson Correlation	.629**	.113	Valid
Y2	Pearson Correlation	.670**	.113	Valid
Y3	Pearson Correlation	.551**	.113	Valid
Y4	Pearson Correlation	.498**	.113	Valid
Y5	Pearson Correlation	.807**	.113	Valid
Y6	Pearson Correlation	.827**	.113	Valid
Y7	Pearson Correlation	.854**	.113	Valid
Y8	Pearson Correlation	.788**	.113	Valid
Y9	Pearson Correlation	.839**	.113	Valid
Y10	Pearson Correlation	.808**	.113	Valid
Y11	Pearson Correlation	.731**	.113	Valid
**, Correlation is significant at the 0.01 level (2 - tailed).				

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen variabel Y (kenyamanan) pada kedua tabel diatas diperoleh nilai corrected item correlation (r_{hitung}) antara 0,498 sampai 0,854 dan telah melampaui nilai r_{tabel} yaitu 0,113 artinya setiap butir pernyataan variabel Y yang digunakan pada pengukuran penelitian dinyatakan valid.

4.3. Uji Rehabilitas

Pengujian Rehabilitas terhadap kuesioner penelitian diujikan menggunakan metode alpha cronbach. Penelitian dikatakan reliabel jika instrumen penelitian memiliki koefisien keandalan α sama dengan 0,6 atau lebih ($\alpha \geq 0,6$). Hasil pengujian rehabilitas variabel penelitian dengan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 3. dan Tabel 4. berikut :

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas Keamanan Jalan Tol

Reliability Statistics X			
Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang Disyaratkan (α)	Keterangan
Keamanan	.871	0,6	Reliabel

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Kenyamanan Jalan Tol

Reliability Statistics Y			
Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha yang Disyaratkan (α)	Keterangan
Kenyamanan	.914	0,6	Reliabel

Data hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian pada kedua tabel diatas menunjukkan bahwa nilai alfa cronbach's pada variable X (keamanan) adalah 0,871 dan variable Y (kenyamanan) adalah 0,914. Hasil keseluruhan pengujian reliabilitas meperlihatkan bahwa keseluruhan variabel penelitian mendapatkan nilai koefisien keandalan atau hasil alfa cronbach's lebih besar dari data yang disyaratkan yaitu 0,6. Berdasarkan hasil tersebut, maka pengujian reliabilitas untuk variabel keamanan dan kenyamanan dinyatakan reliabel.

4.4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian rata-rata pengguna jalan atau responden terhadap keamanan dan kenyamanan yang mereka rasakan saat menggunakan jalan tol Pekanbaru – Dumai. Dalam analisis deskriptif terdapat sebuah rentang skala yang digunakan untuk menilai lebih jauh sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jalan tol. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna jalan tol Pekanbaru – Dumai, maka diperoleh nilai rata-rata secara keseluruhan berdasarkan tanggapan pengguna jalan dari hasil penyebaran kuesioner. Data nilai rata-rata dapat dilihat pada Tabel 5. berikut :

Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif Keamanan

Descriptive Statistics					
		Mean	Std. Deviation	n	Rank
X4	keberfungsian marka jalan yang tersedia disepanjang jalan tol	2.9701	.56193	301	1
X3	Keberfungsian rambu - rambu yang tersedia disepanjang jalan tol	2.9535	.60374	301	2

X6	Kondisi pagar pembatas jalan yang tersedia disepanjang jalan tol	2.9037	.64344	301	3
X5	Keberfungsian drainase pada waktu hujan	2.8239	.63158	301	4
X2	Kondisi fisik jalan tol	2.7276	.67740	301	5
X1	Lampu penerangan yang terdapat disepanjang jalan tol	2.7209	.71311	301	6
X7	Kelakuan pengguna jalan lain	2.5116	.70524	301	7

Berdasarkan keseluruhan data keamanan yang diperoleh dan diurutkan berdasarkan rangking sesuai nilai rata – ratanya, maka didapatkan nilai kepuasan pengguna jalan dengan urutan tertinggi ke urutan terendah, yaitu keberfungsian marka jalan yang tersedia disepanjang jalan tol (X4). Keberfungsian rambu – rambu yang tersedia disepanjang jalan tol (X3). Kondisi pagar pembatas jalan yang tersedia disepanjang jalan tol (X6). Keberfungsian drainase pada waktu hujan (X5). Kondisi fisik jalan tol (X2). Lampu penerangan yang terdapat disepanjang jalan tol (X1). Kelakuan pengguna jalan lain (X7). Berdasarkan tabel hasil analisis deskriptif keamanan diatas dapat diketahui bahwa penilaian pengguna jalan atau responden berada pada rentang nilai antara 2,5116 – 2,9701 yang berarti para pengguna jalan atau responden merasa puas.

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Kenyamanan

Descriptive Statistics					
		Mean	Std. Deviation	n	Rank
Y4	pemakaian e-toll sebagai syarat pembayaran	3.0365	.57907	301	1
Y1	Kebersihan disepanjang jalan tol	2.9568	.59002	301	2
Y2	Kebersihan disetiap pintu tol	2.9302	.55838	301	3
Y11	Kecakapan atau kinerja para petugas tol	2.8140	.60987	301	4

Y3	Waktu tunggu saat memasuki jalan tol disetiap pintu tol	2.7674	.57654	301	5
Y8	Keberfungsian lokasi parkir pada <i>rest area</i>	2.7475	.66536	301	6
Y6	Keberfungsian mushola pada <i>rest area</i>	2.7043	.78035	301	7
Y9	Kebersihan lokasi parkir pada <i>rest area</i>	2.6844	.66587	301	8
Y7	Keberfungsian <i>restaurant</i> atau kantin pada <i>rest area</i>	2.6611	.74707	301	9
Y10	Keberfungsian tempat pengisian bahan bakar minyak pada <i>rest area</i>	2.6312	.74848	301	10
Y5	Keberfungsian toilet pada <i>rest area</i>	2.6279	.75790	301	11

Berdasarkan keseluruhan data keamanan yang diperoleh dan diurutkan berdasarkan rangkingnya, maka diperoleh nilai kepuasan pengguna jalan dengan urutan tertinggi ke urutan terendah, yaitu pemakaian e-toll sebagai syarat pembayaran (Y4). Kebersihan disepanjang jalan tol (Y1). Kebersihan disetiap pintu tol (Y2). Kecakapan atau kinerja para petugas tol (Y11). Waktu tunggu saat memasuki jalan tol disetiap pintu tol (Y3). Keberfungsian lokasi parkir pada *rest area* (Y8). Keberfungsian mushola pada *rest area* (Y6). Kebersihan lokasi parkir pada *rest area* (Y9). Keberfungsian *restaurant* atau kantin pada *rest area* (Y7). Keberfungsian tempat pengisian bahan bakar minyak pada *rest area* (Y10). Keberfungsian toilet pada *rest area* (Y5). Berdasarkan tabel hasil analisis deskriptif kenyamanan diatas dapat diketahui bahwa penilaian pengguna jalan atau responden berada pada rentang nilai antara 2,6279 – 3,0365 yang berarti para pengguna jalan atau responden merasa puas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan analisis data adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil nilai rata – rata, variabel tingkat kepuasan terhadap keamanan jalan tol dengan skor rata

– rata tertinggi yaitu keberfungsian marka jalan yang tersedia disepanjang jalan tol dengan nilai 2,9701. Sedangkan nilai terendah yaitu kelakuan pengguna jalan lain dengan nilai 2,5116. Sesuai dengan penilaian rentang skala pada analisis deskriptif dapat dikatakan bahwa responden merasa PUAS terhadap kinerja jalan tol Pekanbaru – Dumai.

2. Berdasarkan hasil nilai rata – rata, variabel tingkat kepuasan terhadap kenyamanan jalan tol dengan skor rata – rata tertinggi yaitu pemakaian e-toll sebagai syarat pembayaran dengan nilai 3,0365. Sedangkan nilai terendah yaitu keberfungsian toilet pada *rest area* dengan nilai 2,6279. Sesuai dengan penilaian rentang skala pada analisis deskriptif dapat dikatakan bahwa responden merasa PUAS terhadap kinerja jalan tol Pekanbaru – Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. G. Putra, A. D. Wicaksono dan G. Prayitno, “6 Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Pekanbaru - Dumai,” *Planning for Urban Region and Environment V*, vol. 11, no. 4, pp. 241-248, 2022.
- [2] S. G. Putra, A. . D. Wicaksono, G. Prayitno dan N. T. Hiep, “Improving the Quality of Toll Road Services to Increase the Satisfaction Level of Pekanbaru – Dumai Toll Road,” *Civil and Environmental Science Journal (CIVENSE)*, vol. 66, no. 01, pp. 24-32, 2023.
- [3] M. F. Subkhan, A. Maruta dan A. Mahendra, “Quality of Service on Road User Satisfaction: Study on Surabaya-Malang Toll Road Customers,” *International Journal Of Social And Management Studies (Ijosmas)*, vol. 04, no. 02, pp. 186-195, 2023.
- [4] A. Rudi, M. Hidayat dan Irwan, “The Influence of Service Quality and Toll Rates on Public Interest in Using Toll Roads with User Satisfaction as an Intervening Variable at PT Makassar Metro Network,” *Proceeding of Research and Civil Society Desemination*, vol. 2, no. 1, pp. 337-346, 2024.