

## Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Tarif Tol Medan Tebing Tinggi

<sup>1</sup>Muhammad Hafif Fandy Rangkuty, <sup>2</sup>Azhari Akmal Tarigan

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [mhafiffandy@gmail.com](mailto:mhafiffandy@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, [azhariakmaltarigan@yahoo.co.id](mailto:azhariakmaltarigan@yahoo.co.id)

### *Abstrack*

*This study was conducted to evaluate the level of satisfaction of toll road users with regard to the tariffs set by the Government regarding the determination of the Medan - Tebing Tinggi Toll Road to the total volume of vehicles that pass. The research uses quantitative methods by applying survey techniques by distributing questionnaires. Sampling using purposive sampling technique with a sample of 150 respondents. Respondents' perceptions were measured using a Likert scale of 1-4. The Community Satisfaction Index (IKM) is calculated based on the PAN Ministerial Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey. The calculation results show that the IKM regarding the Medan-Tebing Tinggi toll tariff policy is 71.00 (included in the category B or Good value). This is because the service element that is considered good is Cost/Tariff compared to other service elements that get the highest interval value, namely 3.5 (Satisfied). So that the costs incurred to take the Medan-Tebing Tinggi toll road are considered affordable and still comparable to the distance traveled by the toll road. The recommendation in this study is that the government should further improve the quality of the roads, coupled with the number of uneven road connections.*

**Keywords:** Policy Evaluation, Community Satisfaction Index, Medan-Tebing Tinggi Toll Road, Toll Rates.

### **Pendahuluan**

Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi salah satu jalan tol yang menghubungkan kawasan Medan dan Tebing Tinggi. Dalam pembangunannya, jalan tol ini terbagi dalam dua tahap pengerjaan, yaitu tahap pertama (Medan-Perbarakan-Kualanamu) sepanjang 17,80 km, dan tahap kedua (Perbarakan-Tebing Tinggi) sepanjang 44 km. Jalan tol ini memiliki 2x2 lajur pada tahap awal dan 2x3 lajur pada tahap akhir dengan kecepatan rencana 100 km/jam. Ruas Parbarakan-Sei Rampah sepanjang 41,7 kilometer diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 13 Oktober 2017. Kemudian pada 11 Juni 2018, ruas Tanjung Morawa ke Kualanamu diresmikan pembukaannya oleh Gubernur Sumatra Utara, Tengku Erry Nuradi. Terakhir, ruas Sei Rampah, Serdang Bedagai hingga Kota Tebing Tinggi dibuka pada 25 Maret 2019. Jalan tol sepanjang 61,80 km ini merupakan bagian dari Jalan Tol Trans Sumatra dan terhubung dengan Jalan Tol Belmera.

Pembangunan tol Medan-Tebing Tinggi ini diharapkan mampu menambah kapasitas jalan sehingga memperlancar transportasi kedua wilayah serta meminimalisirkan waktu perjalanan. Gubernur Provinsi Sumut Gatot Pujo Nugroho menjelaskan, manfaat yang diperoleh masyarakatnya dari proyek tol ini. Manfaatnya adalah tumbuhnya perekonomian wilayah di sekitar jalur tol. Selain itu, perekonomian di Sumut juga terkena imbas positifnya. Tidak hanya itu, pembangunan proyek tol yang terkoneksi pada pengembangan proyek Tol Trans Sumatera ini, bisa mendukung pusat-pusat perekonomian baru yang digagas pemerintah pusat, dan Pemprov Sumatera Utara.

Tabel 1. Panjang Tol Medan-Tebing Tinggi

Pembagian Wilayah	Panjang(km)
SEKSI I	10,75 Km
SEKSI II	7,05 Km
SEKSI III	4,85 Km
SEKSI IV	12,39 Km
SEKSI V	9,57 Km
SEKSI VI	7,83 Km
SEKSI VII	9,26 Km

Sesuai surat keputusan Menteri PUPR No. 393/KTPS/2018 tarif tol Medan-Tebing Tinggi terbagi dalam 5 golongan kendaraan, yaitu: golongan I meliputi sedan, jip, truk kecil, dan bus; golongan II meliputi truk dengan 2 (dua) gandar; golongan III meliputi truk dengan 3 (tiga) gandar; golongan IV meliputi truk dengan 4 (empat) gandar; dan golongan V meliputi truk dengan 5 (lima) gandar. Mengacu pada keputusan menteri tersebut, maka rincian tarif tol Medan-Tebing Tinggi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Tarif Tol

Asal	Tujuan	Besar Tarif Tol				
		Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V
Tanjung Morawa	Parbarakan	11.000	16.000	16.000	22.000	22.000
	Kemiri	14.000	21.500	21.500	28.500	28.500
	Kualanamu	18.000	27.000	27.000	36.000	36.00
	Lubuk Pakam	16.000	23.500	23.500	31.500	31.500
	Perbaungan	28.500	42.500	42.500	56.500	56.500
	Teluk Mengkudu	38.000	57.000	57.000	76.000	76.000
	Sei Rampah	46.000	69.000	69.000	92.000	92.000
	Tebing Tinggi	55.500	83.000	83.000	110.500	110.500

Tarif tol Medan-Tebing Tinggi bisa dibilang lebih besar jika dibandingkan dengan tol lain dan jaraknya juga lebih panjang. Jika masyarakat membandingkannya antara tol Medan-Tebing Tinggi dan tol lainnya maka dapat mempengaruhi kepuasaannya. Masyarakat sebagai konsumen ketika membayar tarif yang ditentukan sangat dipengaruhi oleh persepsi, prosedural dan kewajaran harga. Penilaian tentang hal tersebut salah satunya adalah dengan membandingkan harga tersebut di tempat lain (Xia, 2004).

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utamanya yaitu adanya hubungan antara tarif tol Medan-Tebing Tinggi dengan dengan volume jumlah kendaraan yang melintas. Sehingga penelitian ini lebih memfokuskan pada mengevaluasi kebijakan penetapan tarif Tol Medan-Tebing Tinggi dengan berpedoman-kan pada tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2004 tentang Jalan, dijelaskan bahwa jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Pada pasal 3, disebutkan bahwa pengguna jalan tol dikenakan kewajiban membayar tol yang digunakan untuk pengembalian investasi, pemeliharaan, dan pengembangan jalan tol. Namun demikian kewajiban membayar tarif tol ini juga hendaknya memperhatikan kemampuan para pengguna jalan tol, agar tidak memberatkan jika dihitung secara ekonomis. Harga atau tarif bisa berbentuk uang atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar seseorang mendapatkan hak milik atau guna suatu barang atau jasa (Tjiptono, 2006). Bagi pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi (Irawan, 2008: 38). Penelitian Wijayanti (2008)

Ditinjau dari output yang diharapkan, maka tujuan pembangunan tol berkaitan dengan kepuasan penggunaannya. Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Tjiptono, 1999). Kepuasan masyarakat ditentukan oleh berbagai faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan barang dan jasa serta harga dari layanan tersebut. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan dapat dinilai melalui pengukuran sejauh mana pembangunan tol Medan-Tebing Tinggi telah mampu memenuhi harapan dan persepsi yang dimiliki oleh suatu individu. Pengukuran kepuasan dapat ditentukan oleh IKM (indeks kepuasan masyarakat).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang dinilai. Unsur tersebut yaitu (1) Persyaratan; (2) sistem, mekanisme dan prosedur; (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta (9) sarana dan prasarana.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah, pada penelitian sebelumnya belum pernah ada yang meneliti kebijakan terkait tarif jalan tol. Selain itu penelitian ini sudah menggunakan 9 indikator terfaktual sebagai alat ukur kepuasan masyarakat berdasarkan Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017, dimana indikator-indikator tersebut telah mengalami penyempurnaan dari Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, sehingga lebih tepat digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dengan kondisi saat ini.

Keunggulan penelitian ini terdapat pada kebaruan untuk mengukur kebijakan pemerintah terkait penetapan tarif tol yang sebelumnya belum pernah diteliti, sehingga penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu tolak ukur dalam pengambilan kebijakan ataupun sebagai evaluasi kebijakan dalam memenuhi kepuasan masyarakat pengguna jalan tol.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilaksanakan dengan menggunakan metode survey yang bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2007). Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kota Medan dan Tebing Tinggi terhadap tarif tol Medan-Tebing Tinggi.

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data adalah dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah atau selalu menggunakan tol Medan-Tebing Tinggi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan jenis purposive

sampling dengan memanfaatkan media google form yang disebar melalui media sosial seperti WhatsApp, Line, Facebook, Instagram, dan Twitter. Jenis sampling ini secara teknis memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Kriteria responden adalah masyarakat Kota Medan dan Tebing Tinggi yang hampir selalu menggunakan Tol Medan-Tebing Tinggi. Sedangkan untuk jumlah sampel menggunakan pendapat Hair (1995) yaitu tergantung pada jumlah indikator dikalikan lima.

Dengan demikian jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} \text{Sampel minimal} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 30 \times 5 = 150 \text{ responden.} \end{aligned}$$

Sampel terpilih sebanyak 150 responden, dimana hal tersebut sudah sesuai dengan syarat minimum yang disarankan oleh Hair (1995) yaitu 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner yang berisi persepsi responden dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala Likert merupakan suatu alat atau metode untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya responden terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu objek (Sugiyono, 2007). Alternatif jawaban skala likert yaitu Sangat Setuju skor 4; Setuju skor 3; Kurang Setuju skor 2; dan Tidak Setuju diberi nilai skor 1.

Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat menggunakan Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indikator tersebut terdiri dari (1) Persyaratan; (2) sistem, mekanisme dan prosedur; (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta (9) sarana dan prasarana.

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap tarif tol Medan-TebingTinggi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai rata-rata tertimbang untuk menghitung nilai IKM memiliki nilai rata-rata tertimbang yang sama pada masing-masing indikator. Untuk menentukan nilai rata-rata tertimbang (RT) dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{RT} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan:

RT = nilai rata-rata tertimbang

Jumlah bobot = jumlah bobot yang terdapat pada indikator IKM

Jumlah indikator = jumlah indikator yang terdapat pada indikator IKM yaitu sebanyak 9 indikator

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kriteria untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat ditentukan dengan kriteria mutu kebijakan A atau sangat baik dengan nilai interval sebesar 3,5324 – 4,00; kriteria mutu kebijakan B atau baik dengan nilai interval sebesar 3,0644 – 3,532; kriteria mutu kebijakan C atau tidak baik dengan nilai interval sebesar 2,60 – 3,064; dan kriteria mutu kebijakan D atau sangat tidak baik dengan nilai interval sebesar 1,00 – 2,5996.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,07-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari beberapa karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan rata-rata setiap bulan, kepentingan. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang pernah menggunakan tol Medan-Tebing Tinggi. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini akan dijelaskan dibawah ini.

#### Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	59	59,00
2	Perempuan	41	41,00
Total		100	100 %

Berdasarkan Tabel 4 jumlah responden laki – laki sebanyak 59 orang (59%) dan responden perempuan sebanyak 41 orang (41%). Responden laki – laki maupun perempuan tidak hanya bertindak sebagai pengemudi kendaraan, tetapi bisa juga sebagai penumpang. Jumlah laki-laki lebih banyak karena kecendrungan laki-laki yang beraktivitas di luar rumah sehingga lebih sering melewati tol Medan-Tebing Tinggi

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan umur ditunjukkan pada pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	≤ 20 Tahun	8	8,00
2	21 – 35 Tahun	60	60,00

3	36 – 50 Tahun	23	23,00
4	≥ 51 Tahun	9	9,00
Total			

Pada Tabel 5 menunjukkan variasi usia responden pengguna jalan tol, untuk pengelompokan usia terbagi dalam 4 kelompok dengan hasil responden dari masing – masing kelompok usia yaitu ≤ 20 tahun sebanyak 8 orang (8%), 21 – 35 tahun 60 orang (60%), 36 – 50 tahun sebanyak 23 orang (23%), dan ≥ 51 tahun sebanyak 9 orang (9%). Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner secara acak didapatkan hasil pengguna jalan tol mayoritas berusia antara 21 tahun hingga 35 tahun.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan Pendidikan dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumla (orang)	Persentase (%)
1	SMA / Sederajat	13	13,00
2	Diploma	32	32,00
3	SI	47	47,00
4	S2 – S3	8	8,00
Total		100	100 %

Tabel 6 menunjukkan bahwa jumlah responden pada penelitian ini mayoritas berpendidikan SI yaitu sebanyak 47 orang (47%), kemudian Diploma sebanyak 32 orang (32%), SMA/Sederajat sebanyak 13 orang (13%), dan terakhir adalah pendidikan S2-S3 sebanyak 8 orang (8%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Wiraswasta	30	30,00
2	Pegawai Negeri	27	27,00
3	Pegawai Swasta	32	32,00
4	Lainnya	11	11,00
Total		100	100%

Pada Tabel 7 merupakan jumlah responden berdasarkan pekerjaan yaitu wiraswasta sebanyak 30 orang (30%), pegawai negeri sebanyak 27 orang (27%), pegawai swasta sebanyak 32 orang (32%), dan pekerjaan selain tiga kriteria tersebut masuk dalam pilihan lainnya sebanyak 11 orang (11%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.



Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	≤ 2 juta	16	16,00
2	> 2 juta ≤ 5 Juta	43	43,00
3	> 5 Juta ≤ 8 Juta	32	32,00
4	> 8 Juta	9	9,00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 8 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner mayoritas memiliki pendapatan > 2 Jt sampai ≤ 5Jt sebanyak 43 orang (43%), responden berpendapatan > 5 Jt sampai ≤ 8 Jt 32 orang (32%), ≤ 2 Jt sebanyak 16 orang (16%), dan paling sedikit pendapatan > 8Jt yaitu 9 orang (9%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan Jenis Kendaraan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

No	Jenis Kendaraan	Jumlah	Persentase (%)
1	Golongan I ( Sedan, Jeep, Pickup/Truck kecil, Bus)	73	73,00
2	Golongan II (Truck dengan 2 gandar)	20	20,00
3	Golongan III (Truck dengan 3 gandar atau lebih)	7	7,00
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabel 9 menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kendaraan yang digunakan untuk melintasi jalan tol, responden paling banyak menggunakan kendaraan yang masuk dalam golongan I yaitu sebanyak 73 orang (73%), golongan II sebanyak 20 orang (20%), dan golongan III sebanyak 7 orang (7%). Dapat dikatakan bahwa pengguna jalan tol mayoritas dilewati menggunakan jenis kendaraan yang fungsinya lebih digunakan untuk mengangkut beban yang ringan dan sedang.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jalan Tol

Deskriptif karakteristik responden pada penelitian berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jalan Tol ditunjukkan pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Frekuensi Penggunaan Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi Dalam Satu Minggu

Frekuensi Penggunaan Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi Dalam Satu Minggu	Jumlah (orang)	Persentase (%)
≤ 2 Kali	46	63,00
≥ 2 Kali	54	37,00
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 10 menunjukkan hasil responden yang melintasi jalan tol selama 6 bulan terakhir, responden yang menggunakan jalan tol  $\leq 2$  kali sebanyak 46 orang (46%) dan yang menggunakan  $\geq 2$  kali sebanyak 54 orang (54%).

Sehingga dari 7 (tujuh) kriteria yang digunakan dalam pemilihan responden dapat dihasilkan bahwa yang paling sering menggunakan jalan tol Medan-Tebing Tinggi yaitu dengan kriteria usia 21 tahun – 35 tahun, berjenis kelamin laki – laki, dengan strata pendidikan S1, memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, memiliki pendapatan per bulan sebanyak  $> 2$  Jt sampai  $\leq 5$ Jt, dan jenis kendaraan yang paling banyak digunakan yaitu golongan I.

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kebijakan penetapan tarif tol Medan-Tebing Tinggi ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan tol berkaitan dengan kebijakan tarif yang ditetapkan pemerintah. Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 angket. Berdasarkan hasil survey dilakukan analisis per indikator untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap tarif tol Medan-Tebing Tinggi.

Tabel 11. Nilai Rata-Rata dan Peringkat Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Terhadap Tarif Tol Medan-Tebing Tinggi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Peringkat
1	Persyaratan	3,02	Kurang Baik	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,43	Tidak Baik	9
3	Waktu Penyelesaian	2,95	Kurang Baik	4
4	Biaya / Tarif	3,50	Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,65	Kurang Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	2,70	Kurang Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	2,69	Kurang Baik	7
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,88	Kurang Baik	5
9	Sarana dan Prasarana	3,00	Kurang Baik	3



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kebijakan tarif tol Medan- Tebing Tinggi diterangkan sebagai berikut:

1. Biaya / Tarif

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,50 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “Baik”. Indikator Kepuasan masyarakat terhadap tarif yang harus dibayar sesuai dengan jarak tempuh memiliki nilai tertinggi sedangkan biaya bahan bakar menjadi lebih murah apabila menggunakan tol Medan-Tebing Tinggi memiliki nilai terendah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap persyaratan dalam kebijakan tarif tol Medan-Tebing Tinggi disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Kepuasan Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif

No	Persepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Tarif masuk tol tidak memberatkan pengguna	0,89	1
2	Tidak ada biaya tambahan selain tarif yang ditetapkan	0,59	3
3	Biaya bahan bakar menjadi lebih murah apabila menggunakan tol	0,43	5
4	Biaya yang dikeluarkan apabila menggunakan jasa derek terbilang murah	0,54	4
5	Tarif yang harus dibayar sesuai dengan jarak tempuh / panjang jalan	0,75	2
Total		3,20	

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata indikator IKM diketahui bahwa nilai biaya/tarif berada pada peringkat tertinggi dan menjadi pokok utama sehingga masyarakat merasakan dampak positif dari adanya tol Medan-Tebing Tinggi serta merasa puas dengan layanan yang diberikan tol Medan-Tebing-Tinggi. Sedangkan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur berada pada tingkat paling rendah dikarenakan lamanya mengantri ketika kehabisan saldo / kekurangan saldo sehingga bisa membuat kemacetan dan membuang-buang waktu Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Afiyat, dkk (2015), menunjukkan bahwa tarif yang sesuai dengan layanan yang diberikan mempengaruhi minat dan kepuasan pelanggan Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang-Jakarta.

Secara keseluruhan hampir semua indikator nilai intervalnya kurang baik hanya indikator biaya/tarif saja yang dinilai baik. Sedangkan indikator Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur memiliki nilai tidak baik. Prosedur dalam merespon masalah dalam pembayaran tarif tol masih belum jelas serta belum ada prosedur yang jelas apabila terjadi kerusakan dan

juga permasalahan jaringan saat melakukan pengisian e-toll menyebabkan responden menilainya tidak baik.

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja pelayanan di atas, berikut ini akan dianalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas kebijakan tarif tol Medan-Tebing Tinggi secara keseluruhan. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang lalu dikalikan dengan nilai dasar.

Berdasarkan tabel diatas, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(3,02 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) + (2,95 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (2,70 \times 0,11) + (2,69 \times 0,11) + (2,88 \times 0,11) + (3,00 \times 0,11) = 2,78$ . Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat dijelaskan yaitu Nilai IKM setelah dikonversi dari Nilai Indeks x Nilai Dasar  $(2,84 \times 25)$ , hasilnya sebesar 71,00.

Sebagaimana kriteria yang disampaikan pada metode penelitian, maka hasil tersebut menunjukkan mutu tingkat kepuasan pelayanan adalah C, atau tingkat kepuasan masyarakat adalah Kurang Puas atau kurang baik. Adapun nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 71,00. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap tol Medan-Tebing Tinggi jika dilihat dari seluruh indikator dapat dikatakan tidak baik atau tidak puas.

Berdasarkan pertanyaan bebas diatas diketahui bahwa dari 100 responden menyayangkan dengan kurang kesiapannya ketika terjadi permasalahan di gardu keluar yaitu kekurangan saldo ataupun masalah kartu e-toll yang lainnya. Responden juga menyatakan penggunaan tol Medan-Tebing Tinggi dinilai dapat mempercepat perjalanan, namun tidak membuat hemat bahan bakar. Tol Medan-Tebing Tinggi merupakan pilihan utama apabila responden tidak dalam keadaan terburu-buru dalam perjalanannya karna tarif yang dikeluarkan setara dengan jarak yang ditempuh dan juga membuat kita lebih hemat waktu dan memudahkan akses untuk berpergian.

Tabel 13. Total Volume Lalu Lintas pada Gardu Masuk (Kualanamu, Paluh Kemiri, Lubuk Pakam, Perbaungan, Teluk Mengkudu, Sei Rampah, Tebing Tinggi)

No	Bulan	Gardu Masuk	Gardu Keluar
1	Januari	589.980	590.504
2	Februari	519.264	520.595
3	Maret	557.982	561.074
4	April	541.364	544.811
5	Mei	554.256	558.313
6	Juni	576.052	578.965
7	Juli	503.298	502.530
8	Agustus	495.048	491.945
9	September	536.427	534.707
10	Oktober	618.010	616.469
11	November	600.773	604.622
12	Desember	1.077.776	710.924

Dengan adanya tabel 13 ini membuat penulis semakin yakin bahwa tarif tol Medan-Tebing Tinggi sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat alasan diantaranya ialah: menghemat waktu, dan terhindar dari kemacetan.

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap tarif tol Medan-Tebing secara keseluruhan memperoleh nilai interval sebesar 71,00 dengan nilai mutu pelayanan adalah C atau Kurang Puas, terutama pada indikator sistem, mekanisme, dan prosedur yang mendapat nilai interval paling rendah yaitu 2,43 (Tidak Puas). Sehingga biaya yang dikeluarkan dengan indeks kepuasan masyarakat tidak berbanding sejalan melainkan terbalik. Dengan demikian perlu adanya pengevaluasi kembali untuk mendapatkan solusi terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat, serta meningkatkan kesiapan dalam menggunakan e-toll. Saran dalam penelitian ini terkait sistem, mekanisme, dan prosedur tol Medan-Tebing Tinggi harus bisa mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Membuat opsi lain/ alternatif lain apabila mesin e-toll mengalami gangguan baik itu jaringan dan lain-lain.
2. Petugas tol harus lebih siap dan lebih peka membantu ketika menemukan beberapa pengguna jalan tol Medan-Tebing Tinggi yang kesusahan dalam melakukan pembayaran e-toll
3. Membuka gerbang yang lebih banyak lagi untuk pengisian saldo e-toll yang tidak mencukupi sehingga tidak membuat kemacetan dan menunda perjalanan.

### Daftar Pustaka

- Afiyat, Ahmad Afif. Rosalina, Biatrix. Arifin M. Zainul. Wicaksono, Achmad. (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Dan Tarif Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang – Jakarta (Studi Kasus Kereta Api Eksekutif Bima). *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya*, 1 (2).
- Firdiansyah, Hamdan, (2006), Pengaruh Kenaikan Tarif Tol Terhadap Lalu Lintas Harian Di Jalan Tol Semarang, Semarang.
- Kusuma, Edi Wijaya. Suryoko, Sri. Budiarmo, Agung. (2014). Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Raa Soewondo Pati. *Jurnal Ilmu Administrasi Undip*, 3 (4).
- Malik, A. (2017). Analisis Karakteristik Lalulintas Jalan Tol Trans Sumatera (Studi Kasus Ruas Jalan Tol MedanBinjai). *Jurnal APTEK* (9)1.
- Panjaitan, I. F., & Surbakti, M. S. (2013). Analisa Tarif Jalan Tol Berdasarkan Pendekatan Willingness To Pay (WTP) Dan Ability To Pay (ATP) (Studi Kasus : Rencana Jalan Tol Medan - Binjai). *Jurnal Teknik Sipil USU*, 2(3).
- Petracia, P. (2012). STUDI PENENTUAN TARIF TOL RENCANA RUAS JALAN MANADO-BITUNG. *Jurnal Sipil Statik*, 1(1), (27-33).
- Samputra, P. L. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kebijakan Tarif Tol Becakayu (Bekasi-Cawang-Kampung Melayu) di Jakarta-Bekasi. *JPED (Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam)(Darussalam Journal of Economic Perspectives)*.

Wahab, W. (2015). Analisis Nilai Pertumbuhan Lalu Lintas dan Perkiraan Volume Lalu Lintas Dimasa Mendatang Berdasarkan Volume Lalu Lintas Harian Rata-rata (Studi Kasus Ruas Jalan Sp. Lago - Sorek Jalan Lintas Timur). JOM FTEKNIK (2)1.

Zaini Rohmad, 2015. Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Magetan. Laporan Penelitian, Unpublished. LPPM UNS Surakarta