

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGGUNA JALAN TOL  
PT. JASAMARGA CABANG BELMERA KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**HALIMATUSSA'DIAH**

**188520034**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/9/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/9/22

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGGUNA JALAN TOL  
PT. JASAMARGA CABANG BELMERA KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/9/22

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol PT. Jasamarga  
Cabang Belmera Kota Medan

Nama Mahasiswa : Halimatussa'diah

NPM : 188520034

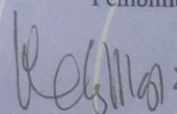
Program Studi : Administrasi Publik

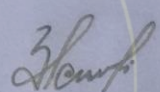
Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

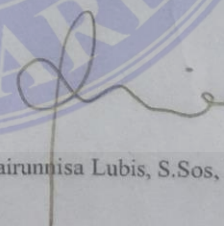
  
Beltahmamero Simamora S.IP, MPA

Mengetahui

Ka. Prodi Administrasi Publik



  
Dr. Effiati Wasibuan, M.Si

  
Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.Ipol

### LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 02 September 2022



*Halimatussa'diah*  
Halimatussa'diah  
188520034

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Halimatussa'diah  
NPM : 188520034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol PT. Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan, beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal: 02 September 2022

Yang Menyatakan

 Halimatussa'diah

## ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian skripsi ini adalah adanya jalan Tol yaitu jalan bebas hambatan yang bertujuan untuk mempercepat aksesibilitas dari satu wilayah ke wilayah lainnya, akan tetapi adanya kemacetan yang terjadi di pintu masuk dan keluar tol gerbang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas jalan tol yang dikelola PT. Jasamarga Cabang Belmera. Jenis penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data nya melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, dan Triangulasi data. Teori yang digunakan Menurut Gibson dalam Makmur (2008: 125) yaitu indikator efektivitas pelayanan seperti Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Keunggulan, Pengembangan, Kepuasan. Dalam penelitian terkait Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol PT. Jasamarga Cabang Belmera, maka penulis menyimpulkan bahwa Jalan Tol Belmera kota Medan dapat dikatakan Efektif. Dapat dilihat sudah terpenuhi dan target sasaran sesuai dengan apa yang diharapkan, Faktor pendukung yang dapat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan oleh pengelola Jalan Tol PT. Jasamarga Belmera ini kepada para pengguna jalan tol adalah Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Teknologi yang memadai, dan tarif yang lebih terjangkau murah. Adapun faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh pengelola Jalan Tol PT. Jasamarga Belmera ini kepada pengguna nya adalah Kesalahan pengguna itu sendiri, dan Masalah gangguan teknis.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Jalan Tol**

## ABSTRACT

*The background of the problem in this thesis research is the existence of a toll road, namely a freeway that aims to accelerate accessibility from one area to another, but there are congestions that occur at the entrance and exit of the toll gate. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the toll roads managed by PT. Jasamarga Belmera Branch. This type of research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation, and data triangulation. The theory used according to Gibson in Makmur (2008: 125) is an indicator of service effectiveness such as Productivity, Efficiency, Flexibility, Excellence, Development, Satisfaction. In research related to the Effectiveness of Toll Road User Services PT. Jasamarga Belmera Branch, the writer concludes that the Belmera Toll Road in the city of Medan can be said to be effective. It can be seen that the targets have been met and the targets are in accordance with what is expected. The supporting factors that can affect the service process provided by the PT. This Jasamarga Belmera to toll road users is My Human Resources, adequate Technology Facilities and Infrastructure, and cheaper rates. The inhibiting factors that can affect the services provided by the PT. Jasamarga Belmera to its users is the user's own fault, and technical problems.*

**Key : Effectiveness, Services, Toll Road**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Halimatussa'diah, anak pertama dari Yusnur Isnen dan Neni Ramadhani, Lahir di Bahapal Pematang Siantar pada 23 Juli 2000. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Penulis memulai pendidikan bersekolah di Taman Kanak-Kanak (TK) Pertiwi Serbelawan pada tahun 2005, dan melanjutkan ke tingkat Sekolah Dasar (SD), di Madrasah Ibtida'iyah Negeri Medan (MIN Medan) pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 27 Medan pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), di SMK Tritech Informatika Medan pada tahun 2015, dan selesai pada tahun 2018, dan sampai sekarang penulis melanjutkan pendidikan lanjut Studi Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur yang tak henti-hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Karunia, Serta Hidayah-Nya, serta tidak lupa juga Sholawat berangkaikan Salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya diakhir kelak nanti. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul: **"Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol di PT. Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan"**, yang diajukan sebagai salah satu syarat Untuk menempuh Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang tua saya, Papa Yusnur Isnen, dan Mama Neni Ramadhani, yang selalu memberikan yang terbaik buat anak-anaknya dan mendidik, mendo'akan juga memberi nasehat dan bimbingannya untuk menjalani kehidupan yang dijalani sekarang dan maupun nanti kedepannya.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Ibu Dr. Effiati Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku Dosen pembimbing I saya yang telah memberikan arahan dan memberikan waktu selama penyusunan

skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

5. Bapak Beltahmamero Simamora S.IP, MPA, selaku dosen pembimbing II saya, yang terus memberikan bimbingan dan juga arahnya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Nasrullah Hidayat S.Pd., M.SC, selaku sekretaris skripsi penulis yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Bapak Jati Purnomo S.T, S.Si, selaku *Operation & Meintenance Assistant* RO 1 Jasamarga *Regional* Nusantaradan juga Informan Kunci dalam penelitian skripsi ini yang telah banyak memberikan informasi terkait penelitian.
9. Adik saya, Shinta Wulan Purnama, sekaligus partner yang selalu ada dalam situasi apapun disamping saya.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di kelas Administrasi Publik kelas D Bilingual stambuk 2018
11. Teman-teman dekat dan bahkan orang-orang terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, Teman-teman yang sudah memberikan semangat, do'a nya,.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan berbagai saran dan kritik yang membangun agar penelitian yang berkualitas dapat terwujud. Semoga skripsi ini nantinya dapat memberikan manfaat untuk kita semua, khususnya dalam bidang pendidikan. Amin.

Medan, 02 September 2022

Halimatussa'diah

188520034



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR ENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Efektivitas.....	10
2.1.1. Pendekatan Efektivitas.....	11
2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	12
2.1.3. Ukuran Efektivitas.....	13
2.2. Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.1. Jenis-jenis Pelayanan.....	17
2.2.2. Ciri-ciri Pelayanan Publik.....	19
2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
2.2.4. Asas-asas Pelayanan Publik.....	20
2.2.5. Indikator Pelayanan Publik.....	21
2.2.6. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	21
2.2.7. Pelayanan Prima.....	22
2.3. Pengertian Pengguna.....	23
2.4. Pengertian Jalan.....	23
2.5. Pengertian Jalan Tol.....	24

2.5.1.	Syarat-syarat Jalan Tol.....	25
2.5.2.	Karakteristik Kendaraan .....	26
2.5.3.	Pelayanan Jalan Tol.....	27
2.5.4.	Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.....	29
2.6.	Konsep Efektivitas dan Kepuasan Konsumen/Pengguna di Jalan Tol .....	31
2.7.	Pengertian Terdahulu/Relevan.....	32
2.8.	Kerangka Pemikiran.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Jenis Penelitian.....	35
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
3.3.	Informan Penelitian.....	38
3.4	Data dan Sumber Data .....	39
3.4.1.	Data Primer .....	39
3.4.2.	Data Sekunder .....	39
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.	Teknis Analisis Data .....	41

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Gambaran Umum Instansi .....	43
4.1.1.	Profil Perusahaan .....	43
4.1.2.	Deskripsi Logo Perusahaan.....	45
4.1.3.	Visi .....	47
4.1.4.	Misi .....	47
4.1.5.	Struktur Organisasi.....	47
4.1.6.	Tugas Pokok dan Tanggung Jawab.....	49
4.2.	Pembahasan Penelitian.....	50
4.2.1.	Efektivitas Layanan Pengguna Jalan Tol PT. Jasamarga (PERSERO) Tbk. Cabang Belmera Kota Medan .....	51
4.3.	Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Jalan Tol PT. Jasamarga (PERSERO) Tbk. Cabang Belmera Kota Medan.....	74

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran .....	83

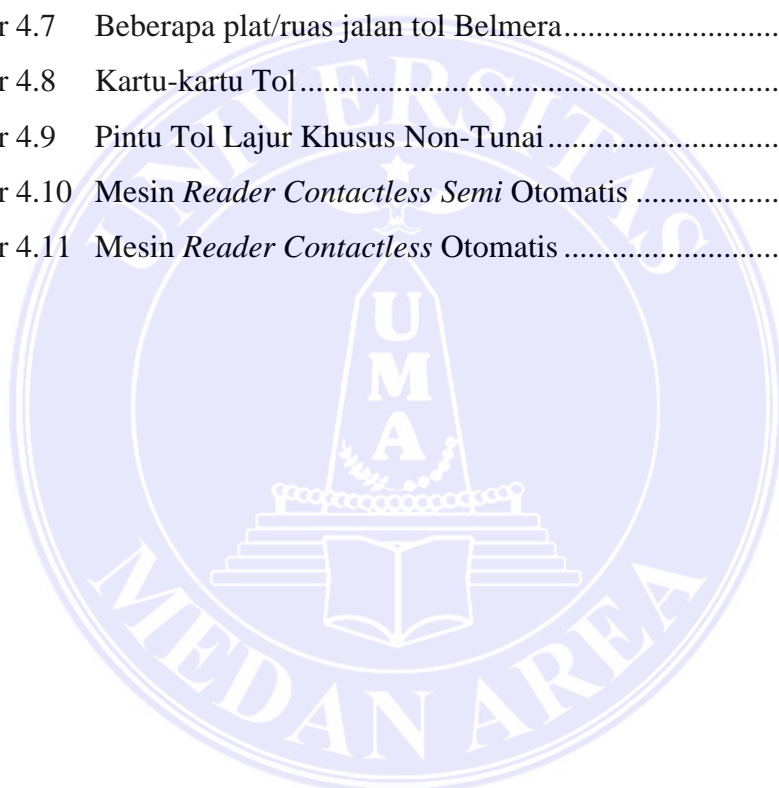
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data .....	42
Gambar 4.1	Jaringan Jalan Tol Sumatera Utara.....	45
Gambar 4.2	Makna dan Arti Logo Jasamarga.....	46
Gambar 4.3	Peta Jalan Tol Belmera.....	47
Gambar 4.4	Struktur Organisasi PT. Jasamarga (PERSERO) Tbk. Cabang Belmera .....	48
Gambar 4.5	Tempat pengisian dan transaksi <i>e-toll</i> .....	61
Gambar 4.6	Nomor <i>call centre</i> yang ada di tepi jalan tol Belmera.....	61
Gambar 4.7	Beberapa plat/ruas jalan tol Belmera.....	62
Gambar 4.8	Kartu-kartu Tol.....	72
Gambar 4.9	Pintu Tol Lajur Khusus Non-Tunai .....	72
Gambar 4.10	Mesin <i>Reader Contactless Semi</i> Otomatis .....	77
Gambar 4.11	Mesin <i>Reader Contactless</i> Otomatis .....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Layanan Lalu Lintas .....	28
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu/Relevan .....	32
Tabel 3.1	Jadwal dan Tahapan Penelitian .....	38
Tabel 4.1	Tabel Tarif Tol .....	79





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Medan adalah Ibu kota dari Provinsi Sumatera Utara, merupakan kota terbesar di kawasan pulau Sumatera, dan juga kota terbesar keempat di Indonesia setelah DKI Jakarta, Surabaya dan Bandung. Kota Medan terletak di Bagian utara Pulau Sumatera, dekat dengan jalur pelayaran selat malaka, Medan memiliki posisi yang strategis untuk kegiatan barang dan jasa, baik perdagangan *domestic* maupun luar negeri. Kota Medan adalah salah satu dari empat pusat pertumbuhan utama untuk Indonesia bersama dengan Jakarta, Surabaya, dan Makasar. Tidak hanya itu, Kota Medan juga sebagai kota wisata, perdagangan, industri, pendidikan dan lainnya. Keadaan ini menyebabkan kegiatan masyarakat Kota Medan yang cukup tinggi, sehingga menyebabkan timbulnya kegiatan transportasi yang cukup dinamis antara *supply* dan *demand* transportasi.

Pertumbuhan jumlah kendaraan di kota Medan yang semakin pesat dan tidak diikuti dengan peningkatan sarana dan prasarana jalan yang memadai berdampak pada terjadinya kemacetan lalu lintas terutama pada jam-jam sibuk kerja, ataupun hari besar dan tanggal merah. Berbagai upaya yang selama ini dilakukan pun masih belum mampu mengantisipasi tingkat kemacetan yang terjadi. Layanan *traffic light* yang disertai dengan *waiting time*, pelebaran jalan, dan kebijakan penerapanan jalan satu arah pada ruas jalan tertentu juga menimbulkan kemacetan pada jalan lainnya.

Tingkat kepadatan lalu lintas yang cukup tinggi ini menimbulkan kemacetan di beberapa ruas jalan terutama di daerah pusat kota, mulai dari perdagangan, perkantoran, dan pendidikan yang melibatkan lalu lintas baik yang masuk dan keluar Kota Medan. Kemacetan yang sering terjadi, seperti di Belawan, Amplas, dan Tanjung Morawa. Orang Medan pasti tau tiga daerah ini yang bisa dibilang macetnya luar biasa, selain banyak populasi, tiga daerah ini banyak dilalu lalangi oleh kendaraan beroda empat, dimana mobil, bus, dan juga truk/puso untuk mengangkat barang, besi, sawit, dan lainnya. Karena volume lalu lintas yang setiap tahunnya terus menerus mengalami kenaikan, dan sejalan dengan meningkatnya arus kendaraan yang melintas di Kota Medan, sehingga diperlukan adanya jalan alternatif/jalan lain seperti jalan Tol. Maka infrastruktur jalan Tol berperan dalam pemecahan masalah terhadap kemacetan yang sering terjadi sekarang ini dan diharapkan jalan tol mampu menciptakan kelancaran arus lalu lintas. *Tax on Location* (Tol) dibuat untuk memberikan layanan kenyamanan, keselamatan, dan keefektifan waktu.

Di Negara Indonesia, transaksi tol secara non-tunai ini juga mulai diterapkan di jalan tol dengan menjadikan semua gerbang tol menjadi gerbang tol otomatis sejak akhir Oktober 2018 yang lalu. Dan mulai diberlakukan ke seluruh jalan tol secara menyeluruh keseluruhan Indonesia termasuk kota Medan, yang juga ikut menerapkan system transaksi pembayaran tol menggunakan kartu e-toll.

Tujuan elektronifikasi jalan tol adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol (<http://presidenri.go.id/info-kementrianlembaga/penerapan-e-toll-untungan-pengguna-jalan-tol.html>, (diakses pada tanggal 14 Juni 2022)). Seiring kebijakan tersebut diberlakukan, para pengguna jalan tol diwajibkan menggunakan kartu uang elektronik (*e-toll*). Kartu e-toll ini merupakan teknologi baru yang dapat mempermudah pengguna jalan tol dalam melakukan transaksi. Kebijakan ini dibuat oleh pemerintah untuk mendukung GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) dan mengurangi kemacetan akibat antrean kendaraan. Adapun beberapa keuntungan menggunakan e-toll yaitu transaksi dapat berlangsung lebih cepat, dengan kartu ini melakukan pembayaran di gerbang tol menjadi jauh lebih cepat dan mudah, karena yang bekerja adalah mesin dan bukan manusia.

Para pengendara di jalan tol tidak perlu lagi menunggu lama untuk pengembalian membayar tol, karena pembayaran langsung dari kartu. Dengan menggunakan kartu tersebut, pengendara jalan tol untuk melakukan pembayaran hanya menempelkan kartu pada reader contactless yang disediakan untuk melakukan transaksi. Pengendara cukup menempelkan kartu serta saat keluar kembali menempelkan kartu dan saldo dalam kartu tersebut secara otomatis akan berkurang. Saldo tersimpan pada chip kartu, sehingga pada saat transaksi kartu etoll tidak dibutuhkan pin atau tanda tangan. Akan tetapi masih banyak ditemukannya masalah seperti :

“Pintu keluar Gerbang Tol (GT) Amplas Medan, terjadi kemacetan hingga mencapai 3 Km lebih. Bahkan ratusan kendaraan mengular (antri panjang) hingga mencapai dekat pintu masuk GT Bandar Selamat Medan, terjadi sejak Senin sore (8/3/2020) hingga tengah malam tadi. Kemacetan juga dilaporkan terjadi di pintu keluar GT Bandar Selamat, Tembung Medan. “

(Pintu Tol Amplas Medan Macet 3 Km Hingga Tengah Malam Tadi | Waspada Aceh). (diakses pada 24 Juli 2022).

Pada bulan maret 2020 terjadi kemacetan mencapai hingga 3 Km dan bahkan bisa lebih, banyak kendaraan yang menumpuk pada gerbang keluar tol Amplas dan juga gerbang tol keluar Bandar Selamat, kemacetan ini dikarenakan padam listrik yang mengakibatkan terganggunya proses transaksi pada gerbang keluar dan juga masuk, dan menyebabkan kendaraan mengantri panjang dan menyebabkan kemacetan.

“Banyak sudah keluhan dan umpatan dari pengguna jasa jalan tol terkait dengan posisi rawan macet terkhusus pintu tol Tanjung Morawa, dan Amplas. Betapa tidak, dari beberapa pengalaman para pengendara, kemacetan bisa saja terjadi waktunya satu sampai dua jam. Atau jarak tempuh kemacetan bisa pula satu sampai dua kilometer.”  
(<http://farid-wajdi.com/detailpost/menyoal-pelayanan-jalan-tol-belmera>).Diakses pada (24 Juli 2022).

Kemacetan juga terjadi di pintu tol masuk Tanjung Morawa dan juga Amplas pada 2018 akhir, kemacetan ini diakibatkan oleh banyak kendaraan yang ingin memasuki tol, gerbang tol tanjung Morawa yang merupakan salah satu pintu tol masuk bag kendaraan yang akan memasuki ataupun keluar dari kota medan sangat rawan dengan kemacetan,karena saluran/gardu yang minim tidak seimbang dengan arus lonjakan antara pengguna jasa jalan tol dengan gardu/pintu jalan tol. Saat yang bersamaan juga ternyata system jalinan jalan tol mengalami kemacetan khususnya pada system transaksi pembayaran tol/

Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan, sering terjadinya kemacetan khususnya pada gardu keluar tol, apa sebenarnya yang mengakibatkan gardu tol masuk ataupun keluar ini macet. Sedangkan fungsionalisasi jalan tol ini untuk mengurangi kondisional macet dan mempercepat lalu lintas, akan tetapi malah menimbulkan kemacetan. Beranjak dari permasalahan ini maka penulis

tertarik untuk meneliti Jalan Tol yang dikelola oleh PT. Jasamarga Cabang Belmera, karena selain lokasi nya yang strategis juga sering masalah yang sering terjadi, seperti adanya kemacetan khususnya pada gerbang pintu tol masuk dan gerbang pintu keluar tol. Kenapa bisa terjadi macet baik dipintu masuk dan keluar tol, apa penyebabnya, dan sebenarnya efektif atau tidak pelayanan yang diberikan jalan tol Belmera ini, juga apa saja faktor pendukung dan penghambat nya pihak tol Belmera ini dalam memberikan pelayanannya kepada pengguna jalan Tol.

Dalam penelitian ini jalan Tol yang akan diteliti adalah jalan Tol yang dikelola oleh PT. Jasamarga (PERSERO) Tbk. Cabang Belmera Kota Medan, yang berlokasi di Jl. Alumuniun Raya, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Ruas jalan ini memiliki 4 *interchange*, 14 jembatan perlintasan kendaraan, 5 jembatan penyebrangan orang dan 10 gerbang Tol. Dengan bentangan sekitar 34 kilometer dan 2x2 lajur, jalan Tol ini menghubungkan Pelabuhan Belawan ke Medan dan Tanjung Morawa sehingga dikenal dengan nama singkatan Belmera. Pembangunan jalan Tol ini menjadi jawaban atas terhubungnya setiap wilayah yang terus dikoneksikan dan memberi manfaat efisiensi waktu tempuh perjalanan yang kini semakin cepat. Jalan Tol Belmera ini sistem pelayanan lalu lintas nya dilakukan melalui CCTV maupun melalui kendaraan layanan jalan Tol Patroli Kepolisian (PJR).

## 1.2. Perumusan Masalah

Yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan jalan Tol Belmera Kota Medan dalam melayani kebutuhan para penggunanya?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pengelola jalan Tol Belmera Kota Medandalam memberikan pelayanan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan oleh jalan Tol Belmera Kota Medan dalam melayani kebutuhan para penggunanya.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja kah yang pengelola jalan Tol Belmera Kota Medan dalam memberikan pelayanan.

### **1.4. Manfaat Penelian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis atau akademis merupakan manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu. Sehingga dapat mengembangkan ilmu yang diteliti dari segi teoritis. Teori yang digunakan tentunya berdasarkan panneliti atau penulis sebelumnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teoritis terkait tentang efektivitas layanan jalan Tol PT. Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang nantinya dapat digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat, seperti:

a. Bagi Penulis

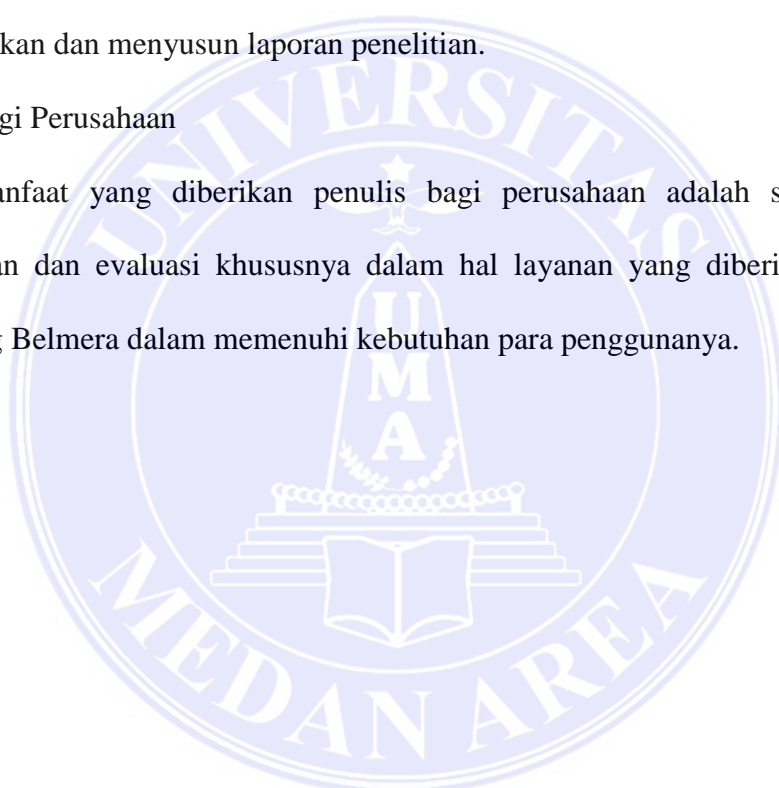
Manfaat bagi penulis adalah untuk dapat mengetahui efektivitas layanan jalan Tol Cabang Belmera Kota Medan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

b. Bagi Pembaca

Manfaat yang diberikan penulis bagi pembaca adalah untuk menambah wawasan, informasi, dan juga referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan melakukan dan menyusun laporan penelitian.

c. Bagi Perusahaan

Manfaat yang diberikan penulis bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan dan evaluasi khususnya dalam hal layanan yang diberikan jalan Tol Cabang Belmera dalam memenuhi kebutuhan para penggunanya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Emerson (dalam Handyaningrat, 1985), efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Menurut Barnard (dalam Gibson, 1997), mengartikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan dan sasaran suatu organisasi ataupun perusahaan yang bisa dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran sesuai dengan yang telah ditentukan dan tidak dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran tak sesuai dengan yang ditentukan.



### 2.1.1. Pendekatan Efektivitas

Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas organisasi. Hari Lubis dan Martani Husein (2007) menyebutkan ada tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*,) yaitu mengukur efektivitas dari *input*. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan *output* yang dihasilkan juga dilemparkan pada lingkungannya. Sementara itu, sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan sering kali bersifat langka dan bernilai tinggi.
2. Pendekatan proses (*proses approach*), yaitu untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses mengukur efektivitas dengan melihat prosedur pelayanan, efisiensi pelayanan, dan responsivitas pegawai.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*,) dimana pusat perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini

adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi *official goal*.

### 2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

More (dalam Sutarto 1998:45) menyebutkan bahwa : Faktor faktor/azas-azas yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Departemenisasi
2. Rentangan
3. *Control*
4. Seorang kepada pertanggung jawaban (kepemimpinan)
5. Pendelegasian wewenang
6. Ide-ide bawahan
7. Motivasi
8. Spesialisasi.

Steers (1985:9), menyebutkan bahwa: “empat faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Organisasi, adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. Karakteristik Lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan *ekstern* yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan

keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan *intern* yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja, merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
4. Karakteristik Manajemen, adalah strategi dan mekanisme kerja untuk mengkoordinasikan semua hal yang ada dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

### **2.1.3. Ukuran Efektivitas**

Ukuran efektivitas organisasi merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal Mengukur ukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya

Menurut Steers dalam bukunya Efektivitas Organisasi (1985: 46-48) menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi.
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban terpenuhi.
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya.
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu.
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
9. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
11. Kepaduan yakni fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan.

12. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Teori ukuran efektivitas pelayanan menurut Gibson dalam Makmur (2008:125), dengan indikator-indikatornya yaitu :

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (*input*) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya.

3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada.

4. Keunggulan

Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada.

## 5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri.

## 6. Kepuasan

Suatu rasa dimana harapan, keinginan, dipenuhi sesuai dengan keinginan

## 2.2. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronross (1992: 27), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang sering terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Brata (2003: 9), Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain baik secara langsung maupun tak langsung, dari pihak ataupun perusahaan layanan kepada pihak yang dilayani, untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan.

Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa: “pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

### **2.2.1. Jenis-Jenis Pelayanan**

Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat, didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan. Dalam proses pelayanan, produk pelayanan dibedakan menjadi 3 Jenis Pelayanan, antara lain:

#### **1. Jenis Pelayanan Administratif.**

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir

berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

## 2. Jenis Pelayanan Barang.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.

## 3. Jenis Pelayanan Jasa.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Kep. MENPAN No. 58/ KEP/M. PAN/9/2002)\



### 2.2.2. Ciri-ciri pelayanan publik

Ciri-ciri pelayanan publik menurut Kasmir (2006:34):

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

### 2.2.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:12), pelayanan publik dibagi menjadi 4 unsur penting yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

#### **2.2.4. Asas-asas Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terdapat 12 asas-asas dalam pelayanan publik. Antara lain, sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perilaku / tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

### 2.2.5. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) indikator kualitas dalam pelayanan public menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1988), yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayananyang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena, aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam suatu pelayanan.

### 2.2.6. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan merupakan sebuah Tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan merupakan barometer pembakuan bagi pelayanan yang baik, standar pelayanan juga mengandung baku mutu pelayanan.

Dalam rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik standar pelayanan minimal ini setidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan dan jaminan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, haruslah meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan serta Kenyamanan.

### 2.2.7. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan terbaik. Disebut terbaik, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian

pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan sebuah perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi bagi masyarakat. Menurut Sespanas Lan dalam Nurhasyim (2004:16), ia menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Dikatakan pelayanan prima apabila melebihi standar atau sama dengan standar.

### **2.3. Pengertian Pengguna**

Pengguna merupakan individu atau kelompok yang memakai, menggunakan, suatu kegiatan, produk, sistem ataupun jasa yang sudah tersedia. Pelanggan juga termasuk kedalam pengguna, pelanggan merupakan masyarakat, dalam arti luas ialah masyarakat yang berada di dalam lingkup pelayanan ataupun yang berada diluar lingkup pelayanan namun, ingin menggunakan pelayanan tersebut.

### **2.4. Pengertian Jalan**

Jalan merupakan prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah, di dalam air, ataupun di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel (UU No. 38 Tahun 2004). Terdapat 3(Tiga) jenis klasifikasi jalan, antara lain:

### 1. Jalan Umum

Jalan Umum adalah jalan yang hanya diperuntukkan bagi pengguna lalu lintas umum.

### 2. Jalan Khusus

Jalan Khusus adalah jalan yang dibangun oleh instansi, badan usaha, perseorangan, atau kelompok masyarakat yang digunakan hanya untuk kepentingan sendiri.

### 3. Jalan Tol

Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai alternatif jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar *Tax On Location* (Tol).

Dalam UU No. 38 Tahun 2004, jalan umum dikelompokkan berdasarkan sistem, fungsi, status, dan kelas jalan. Untuk pengelompokan jalan umum berdasarkan sistem dibagi menjadi dua sistem yaitu sistem jaringan jalan primer dan sistem jaringan jalan sekunder. Sedangkan jalan umum yang dikelompokkan berdasarkan fungsinya dibagi menjadi empat fungsi yaitu jalan arteri, jalan kolektor, jalan lokal, dan jalan lingkungan. Untuk jalan umum menurut statusnya, dikelompokkan menjadilima, yaitu jalan nasional, jalan provinsi, jalan kabupaten, jalan kota dan jalan desa. Sedangkan jalan umum menurut kelasnya dikelompokkan menjadi empat kelas yaitu jalan bebas hambatan, jalan raya, jalan sedang, dan jalan kecil.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, pengertian Jalan yaitu sebagai prasarana ataupun tempat untuk sebuah kendaraan dapat bertransportasi didarat, yang materialnya dapat berupa pasir, semen, batu ataupun yang lainnya.

## 2.5. Pengertian Jalan Tol

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan, Jalan Tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaanya diwajibkan untuk melakukan pembayaran *Tax On Location* (Tol).

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 2005 Tentang Jalan Tol, penyelenggaraan Jalan Tol bertujuan untuk mewujudkan pemerataan dalam pembangunan dan hasil-hasilnya serta bertujuan untuk menciptakan keseimbangan dalam pengembangan wilayah, dengan memperhatikan aspek keadilan, yang dapat dicapai dengan melakukan pembinaan jaringan jalan yang dananya berasal dari pengguna jalan itu sendiri, serta meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi, guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, terutama pada wilayah yang memiliki tingkat pengembangan yang tinggi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, Jalan Tol adalah jalan bebas hambatan ataupun jalan alternative yang dikategorikan kepada jalan jalur khusus, karena memiliki dampak yang efisien seperti keefektifan waktu yang ditawarkan bagi penggunaanya namun, memiliki syarat *Tax On Location* (Tol).

### 2.5.1. Syarat-Syarat Jalan Tol

Terdapat tujuh (7) syarat-syarat jalan tol, antara lain:

1. Jalan Tol haruslah merupakan jalan lintas alternatif dari ruas jalan umum yang ada.
2. Jalan Tol harus mempunyai tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada, dan dapat melayani arus lalu lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi.
3. Jalan Tol yang digunakan untuk lalu lintas antarkota harus dirancang berdasarkan kecepatan rencana paling rendah 80 km/jam, dan untuk jalan tol di wilayah perkotaan harus dirancang dengan kecepatan rencana paling rendah 60 km/jam.
4. Jalan Tol harus dirancang agar mampu menahan muatan sumbu terberat paling rendah 8 ton.
5. Setiap ruas Tol harus dilakukan pemagararan dan dilengkapi dengan fasilitas penyeberangan jalan dalam bentuk jembatan atau terowongan.
6. Pada tempat-tempat yang dapat membahayakan pengguna jalan Tol, jalan Tol harus diberi bangunan pengaman yang mempunyai kekuatan dan struktur yang dapat menyerap energi benturan kendaraan.
7. Setiap jalan Tol wajib dilengkapi dengan aturan perintah dan larangan yang dinyatakan dengan bentuk rambu lalu lintas, marka jalan ataupun alat pemberi isyarat lalu lintas.



Terdapat dua (2) spesifikasi yang harus dimiliki jalan Tol antara lain, sebagai berikut :

1. Tidak ada persimpangan sebidang dengan ruas jalan lain atau dengan prasarana transportasi lainnya.
2. Jumlah jalan masuk dan jalan keluar ke dan dari jalan Tol dibatasi secara efisien dan semua jalan masuk dan jalan keluar harus dikendalikan secara penuh.

### **2.5.2. Karakteristik Kendaraan**

Terdapat tiga (3) karakteristik kendaraan yang dapat melintas di ruas jalan Tol, antara lain, sebagai berikut:

1. Golongan I untuk kendaraan roda empat jenis Sedan, *Jeep*, *Pick up*, Bis kecil dan truk ringan (satu gandar).
2. Golongan II A untuk kendaraan roda empat jenis Bus besar dan Truk dengan gandar ganda.
3. Golongan II B untuk kendaraan roda empat jenis Bus besar dan Truk dengan tiga gandar atau lebih.

### **2.5.3 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan Tol, Standar Pelayanan Minimal jalan Tol mencakup kondisi jalan Tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Besaran ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat.

SPM jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna jalan Tol. Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 16/PRT/M/2014, Standar Pelayanan Minimum jalan Tol dapat diukur dari delapan (8) unsur, yaitu:

- a. Kondisi Jalan Tol
- b. Kecepatan tempuh Rata-Rata
- c. Aksesibilitas
- d. Mobilitas
- e. Keselamatan
- f. Unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan
- g. Lingkungan; dan
- h. Tempat Istirahat (TI), dan Tempat istirahat dan pelayanan (TIP).

a. Indikator Pelayanan Kondisi Jalan Tol

Pelayanan kondisi jalan Tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu :

a. Kekesatan

Tingkat kekesatan jalan Tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.

b. Ketidakrataan.

Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.

c. Tidak Adanya Lubang.

Pemantauan terhadap kondisi tidak adanya lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang.

### 2.5.3. Pelayanan Jalan Tol

Jenis-jenis pelayanan jalan tol

Terdapat tiga (3) jenis pelayanan yang ada di jalan tol, antara lain:

A. Pelayanan lalu lintas

pelayanan lalu lintas merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna jalan tol selama melakukan perjalanan di sepanjang jalan Tol. Pelayanan lalu lintas memiliki tujuan untuk mewujudkan kondisi lalu lintas jalan tol yang aman, lancar dan nyaman. Pelayanan lalu lintas di jalan Tol Belmera dilakukan melalui pemantauan selama 24 jam, baik itu melalui CCTV maupun melalui kendaraan Layanan Jalan Tol dan Patroli Kepolisian (PJR). Saat ini armada layanan lalu lintas Tol Belmera diperkuat oleh :

Tabel 2.1 Layanan lalu lintas Tol Belmera

No.	Layanan Armada Jalan Tol Belmera	Jumlah
1.	Mobil Ambulance	1 Unit
2.	Mobil Derek	2 Unit
3.	Rescue Truck	1 Unit
4.	Patroli Kepolisian (PJR)	2 Unit

Adanya armada layanan lalu lintas tol Belmera ini nantinya akan memantau dan dapat membantu setiap pengguna yang kapan pun memerlukan bantuan dalam melintasi jalan Tol Belmera. Seperti Mobil *Ambulance*, yang disediakan untuk membantu pengguna jalan yang mengalami keadaan darurat, seperti sakit ataupun kecelakaan. Mobil *Derek*, jenis kendaraan berat yang berfungsi untuk menderek kendaraan yang mengalami kendala atau kerusakan sehingga tidak dapat berjalan lagi seperti mengalami kecelakaan lalu lintas atau kerusakan mesin yang parah. *Rescue Truck*, adalah truk Jasamarga yang diperuntukkan khusus untuk menangani kecelakaan yang dilengkapi dengan beragam fasilitas penunjang evakuasi. Dan juga adanya Patroli Kepolisian (PJR) yang melaksanakan tugas kepolisian dibidang lalu lintas seperti menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran pengguna pada saat melintasi jalan Tol.

#### B. Pelayanan Transaksi

Bentuk Pelayanan yang disediakan jalan Tol untuk bertransaksi dalam menggunakan jalan Tol. Terlihat jelas pada gerbang tol karena langsung berhadapan dengan pengemudi. Jadi, dengan adanya dinamika dan perkembangan tuntutan dari pemakai jalan Tol, maka perlu diberikan citra yang baik kepada masyarakat mengenai pelayanan saat melakukan transaksi. Gerbang Tol merupakan bagian penting pelayanan jalan Tol. Perilaku pelayanan di gerbang Tol merupakan cerminan dari sebagian besar pelayanan yang diberikan. Keramahan dan kecepatan pelayanan transaksi di gerbang-gerbang Tol merupakan dua hal penting yang harus

dijalankan oleh para petugas gerbang Tol. Selain memberi kenyamanan, hal tersebut juga dapat mengurangi antrian kendaraan di gerbang-gerbang Tol.

### C. Pelayanan Konstruksi Jalan

Dalam melakukan pelayanan terhadap pengguna jalan, Jasamarga selalu memastikan jalan Tol dalam kondisi prima dan nyaman untuk dilalui. Untuk menunjang kondisi prima dan kenyamanan terhadap pengguna jalan Tol, jalan Tol memberikan tiga (3) jenis pelayanan konstruksi yaitu :

a. *Zero Potholes* (Tidak ada lubang)

Bentuk pelayanan konstruksi yang pertama adalah tidak adanya lubang di sepanjang ruas jalan Tol.

b. *Scrapping Filling The Overlay*

Bentuk pelayanan konstruksi yang kedua adalah pemeliharaan rutin yang dilakukan Jasamarga untuk menjaga kondisi jalan agar selalu berada pada performa yang tinggi.

c. Pelebaran Jalan

Bentuk pelayanan konstruksi yang ketiga adalah pelebaran ruas jalan yang bertujuan untuk menjaga agar kecepatan tempuh pengguna jalan tetap terjaga.

## 2.6. Konsep Efektivitas dan kepuasan konsumen/pengguna di jalan tol

Menurut Bernard (dalam Gibson, 1997), mendefinisikan efektivitas sebagai sebuah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama, tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas.

Menurut Georgepoulos dan Tenenbaum (dalam Steers, 1985), bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Orientasi dalam penelitian tentang keefektivitasan, sebagian besar dan sedikit banyak pada akhirnya bermuara pada pencapaian tujuan.

Iwaarden et al (2002), menyatakan bahwa, salah satu aspek kunci dalam konsep pemenuhan kepuasan konsumen adalah bagaimana konsumen merasa terlayani secara memuaskan. Jika organisasi ingin memuaskan pelanggannya, sebaliknya hal apa saja yang dapat mengecewakan pelanggannya, sehingga Parasuraman et al (1990) memenuhi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima pelanggan tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, konsep efektivitas dan kepuasan konsumen/pengguna di jalan Tol ini adalah suatu organisasi atau perusahaan dikatakan efektif apabila pengguna/konsumen yang memasuki, dan melewati jalan Tol merasa puas dan merasa terlayani dengan baik, mulai dari harga, keefisienan waktu, keadaan, serta kenyamanan di jalan, mulai dari pengguna memasuki gerbang Tol hingga sampai menuju tujuan yang ingin ditempuh.

## **2.7. Penelitian Terdahulu/Relevan**

Penelitian terdahulu/relevan ini menjadi salah satu acuan dan referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga dapat memperbanyak teori yang nantinya bisa digunakan dalam melakukan penelitian yang dilakukan. Berikut ini merupakan penelitian yang relevan terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti :

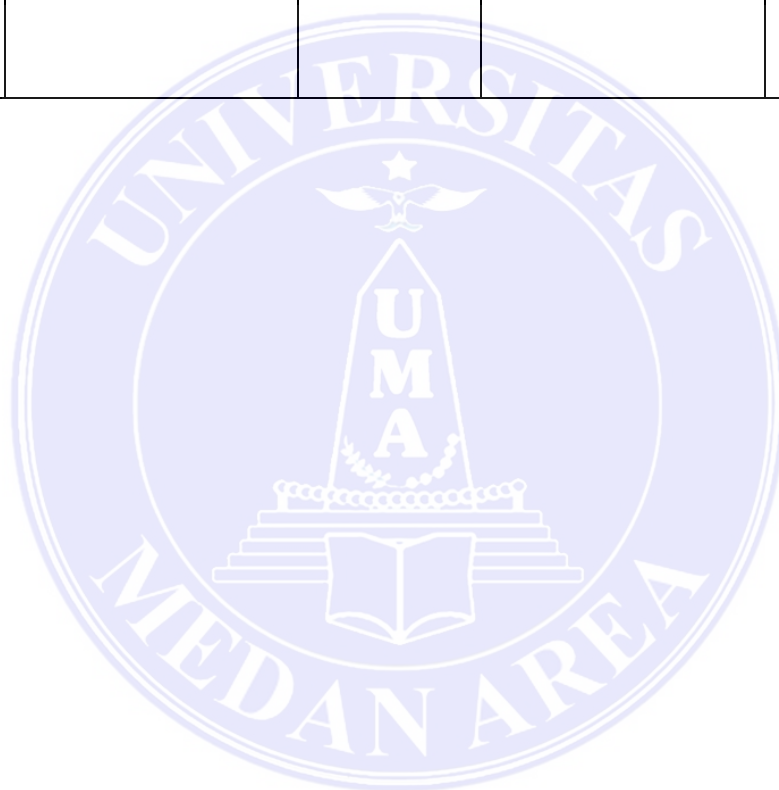
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu/Relevan

No.	Nama	Judul	Tahun	Metode yang digunakan	Hasil
1.	AAG Yana, INY Astana, Bs Salasa	Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna.	2018	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan CSI (Indeks Kepuasan Pengguna) dan IPA (Important Performance Analysis).	Layanan jalan tol Bali Mandara belum efektif dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya sebaran frekuensi atribut yang terletak pada kuadrat I. jumlah atribut yang terletak pada kuadran I lebih besar dai $\frac{1}{4}$ Jumlah total atribut.
2.	Dicky Satriotomo,	Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna.	2021	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan servqual quality.	Layanan jalan tol Kota Semarang dianggap belum efektif dalam memuaskan bagi penggunanya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tingkat kepuasan pengguna yang rendah terhadap layanan yang dianggap penting oleh

					pengguna. Yaitu pada kuadran I dan III
3.	Wachidatus Sadiyah	Pengaruh Efektivitas Program <i>E-toll card</i> Terhadap kepuasan Pelanggan Pengguna Jalan Tol (Studi pada pengguna jalan tol Surabaya-Gempol)	2019	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif.	Program e-toll card berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jalan tol Surabaya-Gempol, selain pelayanan top-up yang cepat dan efisien, dan tempat pengisian dua tempat jadi tidak menyebabkan macet saat top-up.
4.	Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Wibawa	Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patrol Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim	2020	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan CSI (Indeks Kepuasan Pengguna) dan IPA (Important Performance Analysis).	Tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap unit Jatim 02 satuan PJR Ditlantas Polda Jatim mencapai skor 61,2 % berada diambang batas bawah pada kriteria puas.
5.	Aztri Yuli Kurnia	Analisis Tingkat Pelayanan Jalan Tol	2020	Metode yang digunakan adalah	Berdasarkan analisis dan pembahasan maka secara



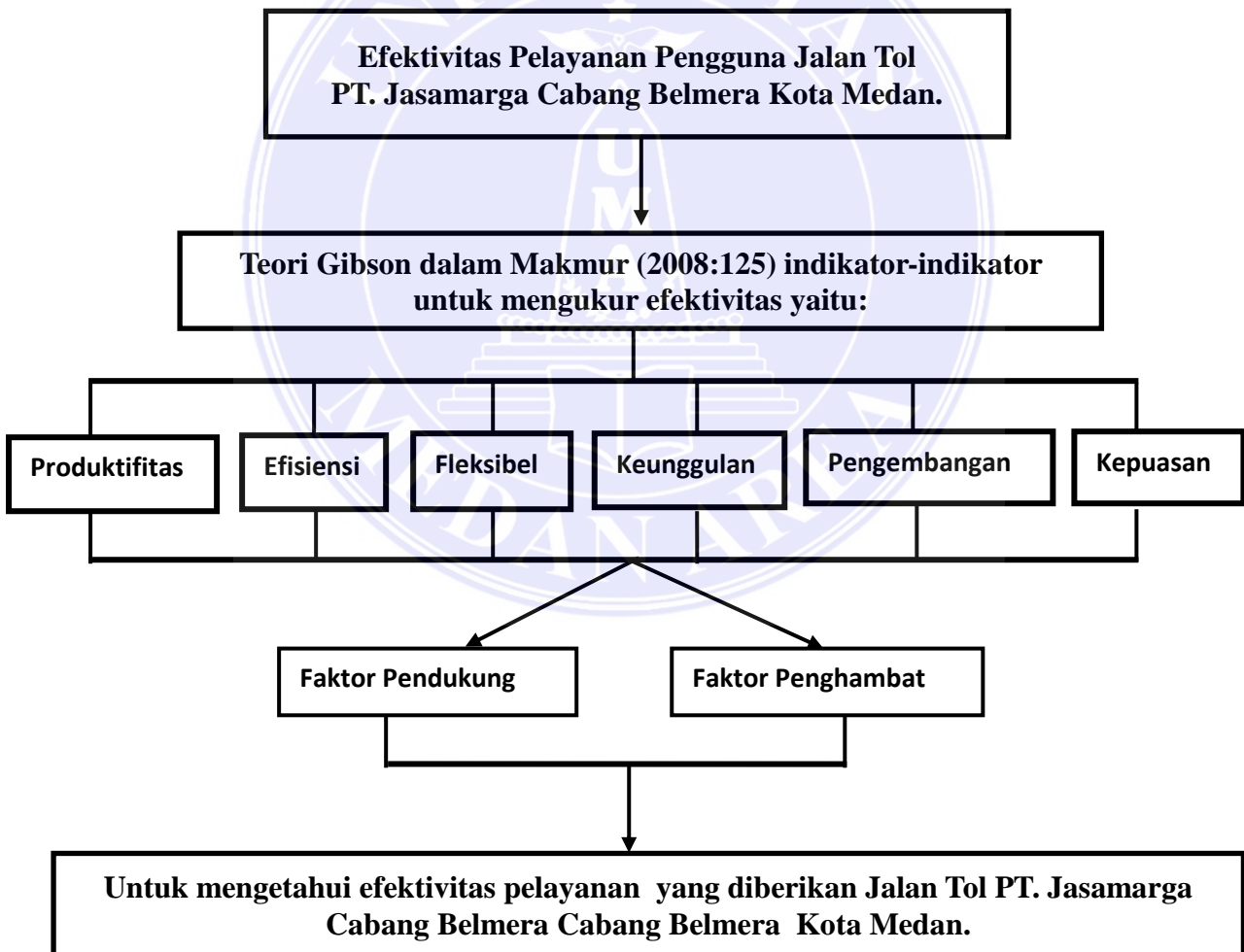
		Palindra Dari Segi Pengguna		metode kuantitatif menggunakan CSI (Indeks Kepuasan Pengguna) dan IPA (Important Performance Analysis).	umum pelayanan jalan tol Palindra dari segi pengguna dinyatakan dalam nilai rata-rata 3,16 yang berarti pengguna merasa cukup puas dengan pelayanan jalan Tol Palindra.
--	--	--------------------------------	--	---	---



## 2.8. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian teori, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir dapat digambarkan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang diteliti. Bagan ini disebut juga dengan paradigma atau model penelitian. Berikut merupakan bagan kerangka pemikiran yang akan peneliti jadikan dasar dalam penelitian:

Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Straus dan Corbin (dalam metodologi penelitian, 2021: 19), adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur *statistic* atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisme organisasi, aktivitas social, dan lain lain.

Bogdan dan Taylor (1992), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Sharan B. and Merriam (2007) dalam buku *Qualitative Research; A Guide to Design and Implementation*, menyatakan :

1. *Qualitative research: is an inquiry approach useful for exploring and understanding a central phenomenon.* Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfungsi untuk menemukan dan memahami fenomena sentral.
2. *Qualitative researchers are interested in understanding how people interpret their experiences, how they construct their worlds, and what meaning they attribute to their experiences.* Peneliti kualitatif tertarik untuk memahami bagaimana orang-orang menginterpretasikan pengalamannya, mengkonstruksi apa yang telah dialami hidupnya.

3. *The overall purpose of qualitative research are to achieve and understanding of how people make sense out of their lives, delineate the process (rather than the outcome or product), of meaning-making, and describe how people interpret what they experiences.* Seluruh tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman yang mendalam bagaimana orang-orang merasakan dalam proses kehidupannya, memberikan makna, dan menguraikan bagaimana orang menginterpretasikan pengalamannya.

4. *The key concern is understanding the phenomenon of interest from participants perspectives, not the researcher's, this is some times referred to as the emic or insiders perspective versus the etic or outsider view.* Peneliti kualitatif ingin memahami fenomena berdasarkan pandangan partisipan atau pandangan internal (*perspectives emic*), dan bukan pendapat peneliti sendiri atau pandangan eksternal (*perspectives etic*).

Penulis mengambil metode kualitatif ini karena judul ini sendiri adalah efektivitas yang lebih mengarah untuk penelitian ini diteliti melalui metode kualitatif, juga nantinya data yang dikumpulkan tidak bisa dihitung melalui angka tetapi diperkuat dengan bukti data langsung ke lapangan.

### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Medan, tepatnya di PT.

Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera. Jl. Alumuniun Raya, Tj. Mulia, Kec.

Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara.

Tabel 3.1 Jadwal dan Tahapan Penelitian

No.	Kegiatan	2021			2022									
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	
1.	Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing	■												
2.	Survei tempat penelitian		■											
3.	Penyusunan dan Bimbingan Proposal		■											
4.	Seminar Proposal			■										
5.	Revisi dan Bimbingan				■									
6.	Pengambilan Data Survei				■									
7.	Wawancara						■							
8.	Penyusunan Skripsi							■						
9.	Bimbingan Skripsi								■					
10.	Seminar Hasil										■			
11.	Revisi Seminar Hasil											■		
12.	Sidang Meja Hijau												■	

### 3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian menurut Burhan Bungin (2010), yaitu subjek penelitian yang mana dari merekadata penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian, sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian.

Dalam penelitian ini untuk menentukan informan penelitian, penulis menggunakan Teknik *Purposive Sampling*, dimana ada 3 informan yaitu :

a. Informan Kunci (*Key Informan*)

Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Bapak Jati Purnomo S.T, S.Si, (*Operation & Meintenance Assistant RO 1 Jasamarga Regional Nusantara*).

b. Informan Utama

Infroman utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Bapak Tirta Subagja Wibowo (Pultol/Penjaga Gerbang Tol) dan Bapak Yudi Hermawan (Asmen Transaksi)

c. Informan Pendukung

Informan pendukung adalah mereka Para pengguna yang berlalu lintas/menggunakan jalan tol. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan Tiga Informan Pendukung yaitu Rahmad Alrifandi, Rizky Hidayah Saragih, dan Gimin.

### **3.4. Data dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Data Primer**

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2010: 157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi terhadap informan penelitian.

Data primer dikumpulkan melalui pihak-pihak terkait dalam pemberian pelayanan jalan Tol PT. Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan layanan kepada pengguna jalan Tol.

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang sudah diolah yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan antara lain dokumen-dokumen resmi yang ada di Kantor PT. Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan, dokumentasi kegiatan yang semuanya terkait pemberian pelayanan jalan Tol. Penggunaan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui pengamatan dan wawancara.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data :

1. Wawancara.

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan data ataupun informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Dengan teknik ini wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara namun wawancara dapat dikembangkan sesuai alur kondisi yang ada.

2. Observasi

Observasi adalah peneliti mengumpulkan data teks deskriptif dengan mengamati orang dan perilaku mereka pada peristiwa atau dalam pengaturan alami mereka. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu dan perasaan emosi seseorang. Observasi juga dilakukan untuk memperoleh gambaran *real* suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah foto-foto peneliti dengan responden pada saat wawancara maupun observasi. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

4. Triangulasi Data

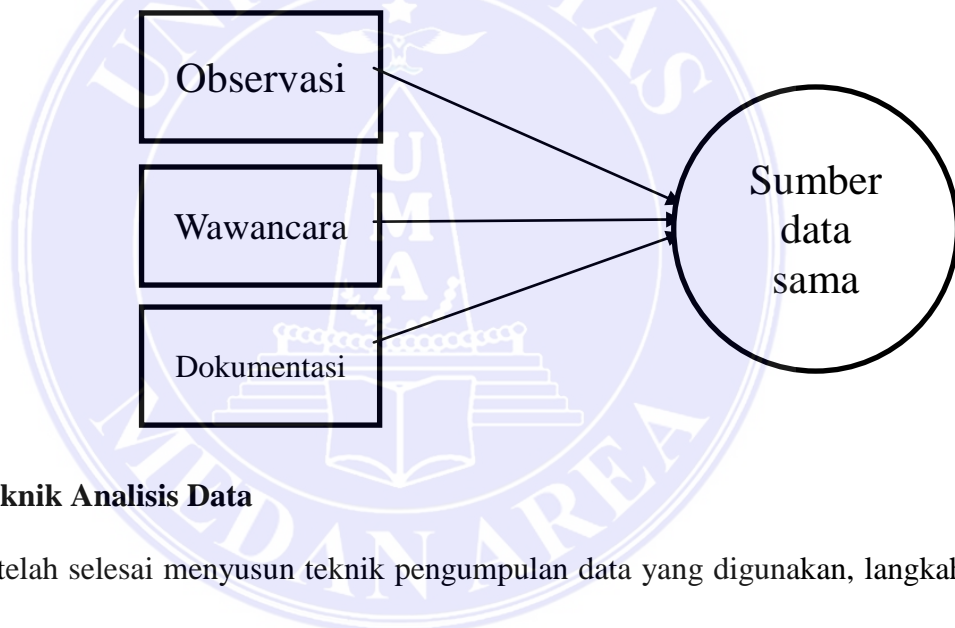
Triangulasi (dalam Moleong, 2010) pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untuk pengecekan atau



pembandingan terhadap data yang dikumpulkan. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, dengan triangulasi data di uji kredibilitasnya, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Dalam arti lain, Triangulasi berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal ini dapat digambarkan seperti gambar berikut

Gambar 3.1 Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data



### 3.6. Teknik Analisis Data

Setelah selesai menyusun teknik pengumpulan data yang digunakan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Menurut Herdiansyah (2010: 158), Analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu :

1. Pengumpulan data.

Melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan melakukan wawancara, survei, observasi serta dokumentasi.

2. Pengolahan data.

Setelah data-data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah proses pengolahan. Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap jawaban-jawaban informan dan survei yang telah dilakukan peneliti. Tujuannya adalah untuk memeriksa data dan selanjutnya perbaikan kata dan kalimat, juga memberikan keterangan tambahan membuang keterangan yang tidak penting.

3. Penyajian data.

Merupakan sekumpulan informasi yang dilaporkan dan dipaparkan secara tertulis. Penyajian data pada peneliti berbentuk uraian rangkuman hasil wawancara dan observasi yang dihasilkan setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang sekaligus dikaji dengan teori-teori yang sebelumnya telah dijelaskan pada BAB II.

4. Generalisasi dan kesimpulan.

Generalisasi adalah penarikan suatu kesimpulan umum dari analisis penarikan. Generalisasi yang dibuat harus berkaitan dengan teori yang mendasari penelitian yang dilakukan. Setelah generalisasi dibuat, peneliti menarik kesimpulan-kesimpulan dari penelitian.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Jalan Tol Belmera kota Medan dapat dikatakan Efektif. Karena berdasarkan teori yang digunakan untuk mengukur keefektivitasan yang dimaksud, sudah terpenuhi. Faktor pendukung yang dapat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan oleh pengelola Jalan Tol PT. Jasamarga Belmera ini kepada para pengguna jalan tol adalah Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana Teknologi yang memadai, dan tarif yang lebih terjangkau murah. Adapun faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh pengelola Jalan Tol PT. Jasamarga Belmera ini kepada pengguna nya adalah Kesalahan pengguna itu sendiri, dan Masalah gangguan teknis.

#### 5.2 Saran

Adapun Saran-saran yang dapat dijadikan sebagai masukan yang diberikan terkait penelitian yang dilakukan ini yaitu :

Teruntuk jalan tol yang dikelola oleh PT. Jasamarga (PERSERO) Tbk Cabang Belmera ini yaitu :

- a. Adanya dilakukan penambahan tempat pengisian saldo kartu e-toll untuk antisipasi apabila tiba-tiba terjadi kemacetan yang diakibatkan oleh kartu e-toll yang tidak mencukupi dan harus melakukan pengisian.

- b. Dibuatnya pintu ataupun lajur khusus untuk pengguna, yang bila mana terjadi keadaan suatu saat dalam keadaan darurat/urgent dan melintasi jalan tol.

Kemudian untuk para pengguna jalan yang melintasi jalan tol khususnya jalan tol Belmera :

- b. Sebaiknya para pengguna yang pada saat melintasi jalan tol Belmera lupa bahwa saldonya tidak mencukupi, maka para pengguna jalan tol Belmera ini bisa melakukan pengisian saldo kartu e-toll sebelumnya seperti lewat smartphone atau pada minimarket seperti Alfamart/Indomaret, atau bahkan mungkin sewaktu memasuki gerbang tol ini sudah tertera jumlah saldo pada layar mesin Reader Contactless, maka pengguna dapat melihat jumlah saldo yang ada didalam kartu e-toll dan dapat disesuaikan ketujuan yang ingin dituju, apabila saldonya sedikit dan tidak mencukupi pada gerbang yang ingin dituju maka pengguna dapat melakukan pengisian saldo atau top-up saldo pada gerbang masuk tol, kemudian pengguna bisa menepikan kendaraan dan melakukan pengisian saldo pada gerbang masuk agar tidak terjadinya penumpukan pada tempat pengisian gerbang tol keluar tujuan yang dituju yang bisa menyebabkam kemacetan untuk pengendara yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung .
- Kuncoro Harto Widodo, Danang Parikesit, Dewanti, M. Pramono Hadi, Sa'duddin, Said Basalim, Hengki Purwoto, Deni Prasetyo Nugroho, Yandra Rahadian Perdana. *Logistik Perkotaan di Indonesia*. (2020) Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Lubis & Husain, 2007. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pamekas, Meki. (2021). *Pelayanan Prima*. Klataten Jawa Tengah : Penerbit Lakeisha.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung : AFLABETA.

Sujarweni, V. Wiratna.(2021). *Metodologi Penelitian*.Yogyakarta :  
PUSTAKABARUPRES

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan  
Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

### **Skripsi dan Thesis**

Ardhika, I.M. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas  
Pelayanan Jasa Jalan Tol Jagorawi Pada PT. Jasa Marga  
(PERSERO)*. Bogor, Institut Pertanian Bogor.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=analisis+tingkat+kepuuasan+pelanggan+terhadap+kualitas+pelayanan+jasa+jalan+tol+Jagorawi+&btnG=#d=gs\\_qabs&u=%23p%DZwlPzMluqt4J](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=analisis+tingkat+kepuuasan+pelanggan+terhadap+kualitas+pelayanan+jasa+jalan+tol+Jagorawi+&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%DZwlPzMluqt4J)

Dani Widiatmoko, 2008, Model Stokastik Kelayakan Finansial Proyek Jalan Tol Berbasis *Adjusted Present Value* (APV) Studi Kasus Ruas Jalan Tol Dalam Kota Bandung, Master Tesis, Program Pasca Sarjana Teknik Sipil UNPAR, Konsentrasi Pengelolaan Jaringan Jalan, Bandung, 2008.

<https://e-journal.upp.ac.id/index.php/aptk/article/view/1057>

Satriotomo Dicky, “Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna”. Master Thesis, Magister Teknik sipil, 2012.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=efektivitas+jalan+tol&btnG=#d=gs\\_qabs&u=%23p3DA6NRANBjM5c0j](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=efektivitas+jalan+tol&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p3DA6NRANBjM5c0j)

## Jurnal

AAG Yana, I Nyoman Yudha Astana. Bernado Sandrini Salasa. 2018.

*“Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna”*. Jurnal Spektran 6 (2), 224-233,

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=efektivitas+jalan+tol&btnG=#d=gs\\_qabs&u=%23p3DALihReap2QwJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=efektivitas+jalan+tol&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p3DALihReap2QwJ)

(Senin, 22 November 2021).

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. *A Conceptual model of service quality and its implication for future research*. Journal of Marketing (Fall).

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5%q=a+conceptual/model/of/Service+quality+and+ITS+implocation+for+futtire+research+&btnG=#d=gs\\_wabs&u=%23p3Dw6pTfBxjz2AJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5%q=a+conceptual/model/of/Service+quality+and+ITS+implocation+for+futtire+research+&btnG=#d=gs_wabs&u=%23p3Dw6pTfBxjz2AJ)

(Kamis, 18 November 2021)

Purnomo, Kevin Rezananta, Wibawa Berto Mulia. 2021. “ Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patroli Jalan Raya Ditlintas Polda Jatim. Jurnal Sains dan Seni ITS 9 (2), D256-D261, 2021.

[https://ejournal.ac.id/index.php/sains\\_Seni/article/download/55514/6544](https://ejournal.ac.id/index.php/sains_Seni/article/download/55514/6544) (Selasa, 23 November 2021).

Sadiyah, W. 2018. “Pengaruh Efektivitas Program *E-Toll Card* Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol (Studi Pada Pengguna Jalan Tol Surabaya-Gempol). Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 7 (1).

<https://ejournal.unesa.a.id/index.php/jptn/article/view/26028>

*Setia Sastrawan La'ia, Marwan Lubis, Hamidun Batubara, 2020. "Studi Kajian Manajemen Lalu Lintas Dampak Jalan Tol Tebing Tinggi.", Jurnal Fakultas Teknik UISU. ISSN : 2598-3814 (Online), ISSN : 1410-4520*  
<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/2314>

### **Perundang-Undangan**

Indonesia. UU No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444. Sekretariat Negara. Jakarta

Indonesia. PP No. 15 tahun 2005 Tentang Jalan tol. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444. Sekretariat Negara. Jakarta.

### **Peraturan Menteri**

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Komponen Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2017 Tentang Transaksi Tol Non-Tunai di Jalan Tol.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Peraturan Menteri PU No. 16/PRT/M/2014, tentang Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol



## Internet

<http://medan.tribunnews.com/2018/07/25/siapkan-e-toll-1-agustus-tak-ada-lag>

[transaksi-tunai-pada-jalur-tol-medan-kualanamu-tebing-tinggi](#)

(diakses pada tanggal 14 Juni 2022)

<https://www.gosumut.com/berita/baca/2018/08/18/inilah-penyebab-macet-di>

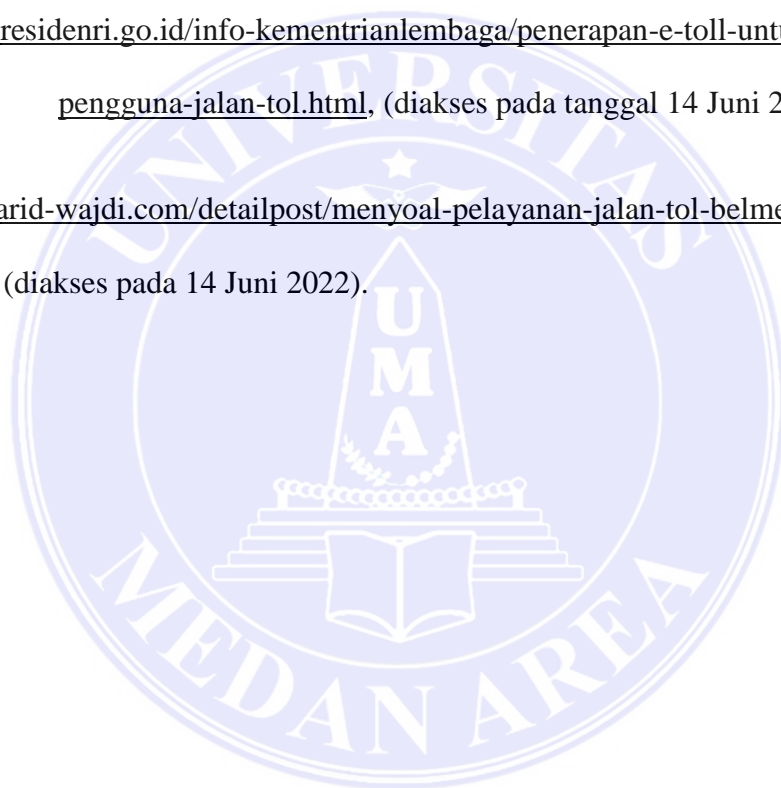
[pintu-gerbang-tol-sei-rampah](#) (diakses pada tanggal 14 Juni 2022)

<http://presidenri.go.id/info-kementrianlembaga/penerapan-e-toll-untungkan->

[pengguna-jalan-tol.html](#), (diakses pada tanggal 14 Juni 2022).

<http://farid-wajdi.com/detailpost/menyoal-pelayanan-jalan-tol-belmera>).

(diakses pada 14 Juni 2022).



## LAMPIRAN

### Lampiran I. Foto Dokumentasi

Foto Dokumentasi wawancara bersama Informan Kunci, Informan Utama, dan Pengguna Jalan Tol Belmera.





## Lampiran II. Pedoman Wawancara

### PEDOMAN WAWANCARA

#### Informan Kunci

1. Dalam indikator produktifitas, apakah jalan Tol Belmera sejauh ini sudah produktif ? jika sudah produktif, sudah sejauh manakah produktifitas jalan Tol Belmera?
2. Apakah terdapat hal yang dilakukan ataupun diterapkan oleh pihak Jasamarga, sehingga pengguna jalan Tol Belmera merasakan dampak keefisienan saat melintasi jalan Tol tersebut?
3. Bagaimanakah bentuk-bentuk penyampaian yang dilakukan pihak Jasamarga dalam memberikan informasi-informasi terkait jalan Tol Belmera ini?
4. Apakah terdapat hal yang membedakan antara Tol Belmera dengan Tol MKTT, ataupun Tol yang lainnya?
5. Apakah hal yang dirasakan saat melakukan perjalanan menggunakan ruas jalan Tol Belmera?

#### Informan Utama

1. Dalam indikator produktifitas, apakah jalan Tol Belmera sudah produktif ? jika sudah produktif, sudah sejauh manakah produktifitas jalan Tol Belmera?
2. Apakah terdapat hal yang dilakukan ataupun diterapkan oleh pihak Jasamarga, sehingga pengguna jalan Tol Belmera merasakan dampak keefisienan saat melintasi jalan Tol tersebut?

3. Bagaimanakah bentuk-bentuk penyampaian yang dilakukan pihak Jasamargadalam memberikan informasi-informasi terkait jalan Tol Belmera ini?
4. Apakah terdapat hal yang membedakan antara Tol Belmera dengan Tol MKTT, ataupun Tol yang lainnya?
5. Dari segi pembangunan. Sampai saat ini, apakah terdapat hal yang dibangun oleh pihak Jasamarga untuk meningkatkan pelayanan di jalan Tol Belmera?

#### **Informan Pendukung**

1. Apakah pengguna sering menggunakan jalan Tol Belmera? Seberapa sering menggunakan jalan Tol Belmera?
2. Apakah pengguna sudah mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan jalan Tol Belmera sebagai pengguna jalan?
3. Apa yang pengguna rasakan ketika melintasi jalan Tol Belmera?
4. Menurut Pengguna sendiri, efektif tidak ada nya jalan Tol Belmera ini?
5. Untuk melakukan perjalanan melewati ruas jalan Tol, tentu terdapat peraturan ataupun tatacara yang harus ditaati, seperti: Penggunaan Kartu Tol (cara mendapatkan kartu, topup saldo, dsb), Tarif Tol, Tujuan Perjalanan, dll. Apakah pengguna sudah mengetahui hal tersebut?
6. Apakah kelebihan yang pengguna rasakan saat menggunakan ruas jalan Tol Belmera?

7. Saat menggunakan ruas jalan Tol Belmera, adakah hal berbeda yang dirasakan saat menggunakan ruas jalan Tol Belmera dulu dengan sekarang? Jika ada, apakah perubahan tersebut memiliki dampak yang dapat mempermudah saat menggunakan ruas jalan Tol Belmera atau bahkan perubahan tersebut menjadi dampak yang buruk bagi pengguna saat melakukan perjalanan menggunakan ruas jalan Tol Belmera?
8. Apakah pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Jasamarga saat menggunakan ruas jalan Tol Belmera?



### Lampiran III. Data Informan Wawancara

#### DATA INFORMAN WAWANCARA

1. Informan Kunci

Nama : Bapak Jati Purnomo S.T, S.Si

Jabatan: *Operation & Meintenance Assistant RO 1 Jasamarga Regional*

Nusantara

Umur : 38 Tahun

No. HP: 081370930279

2. Informan Utama

a. Nama : Tirta Subagja Wibowo

Jabatan: Pultol/Penjaga Gerbang Tol

Umur : 25 Tahun

No. HP: 081286310732

b. Nama : Yudi Hermawan

Jabatan: Asmen Transaksi

Umur : 40 Tahun

No. HP: 081372830787

3. Informan Pendukung

a. Nama : Rahmad Alrifandi (Pekerja)

Umur : 25 Tahun

No. HP: 081286310732

b. Nama : Rizky Hidayah Saragih (Mahasiswa/Pekerja)

Umur : 23 Tahun

No. HP: 082166230540

c. Nama : Gimin (Supir Bus)

Umur : 47 Tahun

No. Hp: 08125211988

