

ANALISIS SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA JALAN TOL RUAS CENGKARENG-BATUCEPER-KUNCIRAN

Esaka Pratata¹, Yudi Nur Supriyadi², Guntur Syahputra Saragih³

¹Universitas Yuppentek Indonesia,

^{2,3} Universitas Veteran Pembangunan Jakarta

Email: esakapratata84@gmail.com

ABSTRACT

The Cengkareng-Batuceper-Kunciran toll road is one of the National Strategic Projects managed by Jasamarga Kunciran Cengkareng Limited Liability Company, this study aims to analyze the quality of service on the Cengkareng-Batuceper-Kunciran toll road using the service quality method. The toll road service attributes used are the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Meanwhile, Importance Performance Analysis is used to identify service quality attributes that are a priority for improving toll road services. The results of the analysis of the dimensions of reliability and responsiveness have not met the expectations of toll road users. The results of the Importance Performance Analysis, the attributes that are priority services are the attributes in Quadrant I consisting of Safety, Information Accuracy and Accident Handling. Meanwhile, what needs to be maintained are the attributes in Quadrant II consisting of Smoothness, Smoothness of the toll road, Quality of Service of Substations Without People, and Road Damage Repair. Attributes with low priority in Quadrant III consist of the speed of emergency services, the shape and appearance of information boards, traffic signs and markings and street lighting. Excessive services in Quadrant IV consist of Security from crime on the toll road, Ease of getting emergency services, and Call Center

Keywords: Toll Road, Servqual, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran merupakan salah satu Proyek Strategis Nasional yang dikelola oleh Perusahaan Terbatas Jasamarga Kunciran Cengkareng, penelitian ini bertujuan menganalisis mengenai kualitas pelayanan pada jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran dengan menggunakan metode *service quality*. Atribut pelayanan jalan tol yang digunakan yaitu dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Sedangkan analisis *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui atribut *service quality* yang menjadi prioritas untuk meningkatkan pelayanan jalan tol. Hasil analisis dimensi *reliability* dan *responsiveness* belum memenuhi harapan pengguna jalan tol. Hasil analisis *Importance Performance Analysis*, atribut yang menjadi prioritas pelayanan yaitu atribut pada Kuadran I terdiri dari Keselamatan, Akurasi informasi dan Penangan kecelakaan. Sedangkan yang perlu dipertahankan yaitu atribut pada Kuadran II terdiri dari Kelancaran, Kemulusan jalan tol, Kualitas layanan Gardu Tanpa Orang, dan Perbaikan Kerusakan jalan. Atribut dengan prioritas rendah pada Kuadran III terdiri dari Kecepatan layanan petugas darurat, bentuk dan tampilan papan informasi, Rambu dan marka lalu lintas dan penerangan jalan. Pelayanan berlebihan pada Kuadran IV terdiri dari Keamanan dari kejahatan di jalan tol, Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat, dan Call Center.

Kata Kunci: Jalan Tol, Servqual, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Kota Tangerang merupakan salah satu wilayah Perkotaan yang ada di Provinsi Banten yang berbatasan langsung dengan Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta, sehingga mendorong mobilitas penduduk yang cukup tinggi, dilihat dari aspek kegiatan industri barang dan jasa

yang semakin berkembang, serta berbagai macam aspek kegiatan lainnya yang mampu mendorong terjadinya pergerakan penduduk menuju wilayah sekitarnya, seperti wilayah Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta, Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Selatan. Dengan adanya mobilitas penduduk yang cukup tinggi, maka suatu Kota yang berkembang salah satunya Kota Tangerang dituntut untuk memenuhi kebutuhan prasarana untuk menunjang mobilitas masyarakat. Salah satunya kebutuhan akan prasarana transportasi khususnya transportasi darat. Perkembangan suatu kota dan bertambahnya jumlah penduduk menuntut kota untuk memenuhi penyediaan berbagai macam fasilitas kebutuhan baik sarana maupun prasarana dalam menunjang aktivitas masyarakat (Nur Rizqih Abduhu, 2021).

Kota Tangerang tidak akan memiliki tingkat mobilitas yang tinggi apabila tidak bergantung pada kota yang berada disekitarnya, karena Kota Tangerang merupakan salah satu Kota yang berbatasan langsung dengan Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta sebagai ibu Kota Tangerang yang notabennya merupakan wilayah perkotaan yang memiliki mobilitas penduduk yang cukup tinggi. Pada umumnya masyarakat di Kota Tangerang memiliki tingkat kegiatan dan mobilitas hidup yang cukup tinggi, sehingga pelayanan transportasi darat yang memadai untuk menunjang waktu tempuh lebih cepat dan rasa nyaman dan aman selama perjalanan memiliki peran yang sangat penting untuk menunjang mobilitas masyarakat.

Dengan demikian seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana transportasi jalur darat tersebut, maka dibutuhkan peningkatan pelayanan sarana dan prasarana transportasi jalan yang memadai untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan transportasi menjadi salah satu fokus utama pemerintah Indonesia, baik di tingkat nasional maupun lokal. Layanan transportasi yang baik sangat berpengaruh kepada peningkatan pembangunan ekonomi wilayah (Putra, Kadir and Nurlinah, 2020).

Sementara itu untuk meningkatkan pelayanan transportasi darat melalui jalan tol, di Provinsi Banten khususnya di Kota Tangerang terdapat Proyek Strategi Nasional (PSN) sektor jalan dan jembatan yaitu Jalan Tol Cengkareng-Batucapeper-Kunciran yang dikelola oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng yaitu perusahaan patungan antara PT. Jasamarga (Persero) Tbk dengan CMS Work International Limited (Perusahaan Malaysia), PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk, PT. Nindya Karya (Persero) Tbk, dan PT. Istaka Karya (Persero). PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng ditunjuk dan diberikan hak konsensi perusahaan jalan tol ruas Cengkareng-

Batuceper-Kunciran dengan masa konsensi selama 35 tahun. PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng mengelola Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yang keseluruhannya terletak di wilayah Kota Tangerang, sepanjang 14,19 km.

Tata nilai perusahaan yang dijadikan budaya oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng yaitu yang pertama, *Agility*: Gesit dan semangat dalam menghadapi perubahan serta perkembangan secara berkesinambungan. Kedua, *Profesionalisme*: memiliki kompetensi terbaik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan secara sistematis dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian. Ketiga, *Integrity*: Konsistensi antara pikiran, perkataan, dan tindakan berlandaskan kejujuran, kebenaran dan keadilan serta taat kepada aturan dan etika yang berlaku. Keempat, *Customer Focus*: memberikan pelayanan yang terbaik dan berkelanjutan kepada pelanggan diseluruh rantai proses bisnis sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.

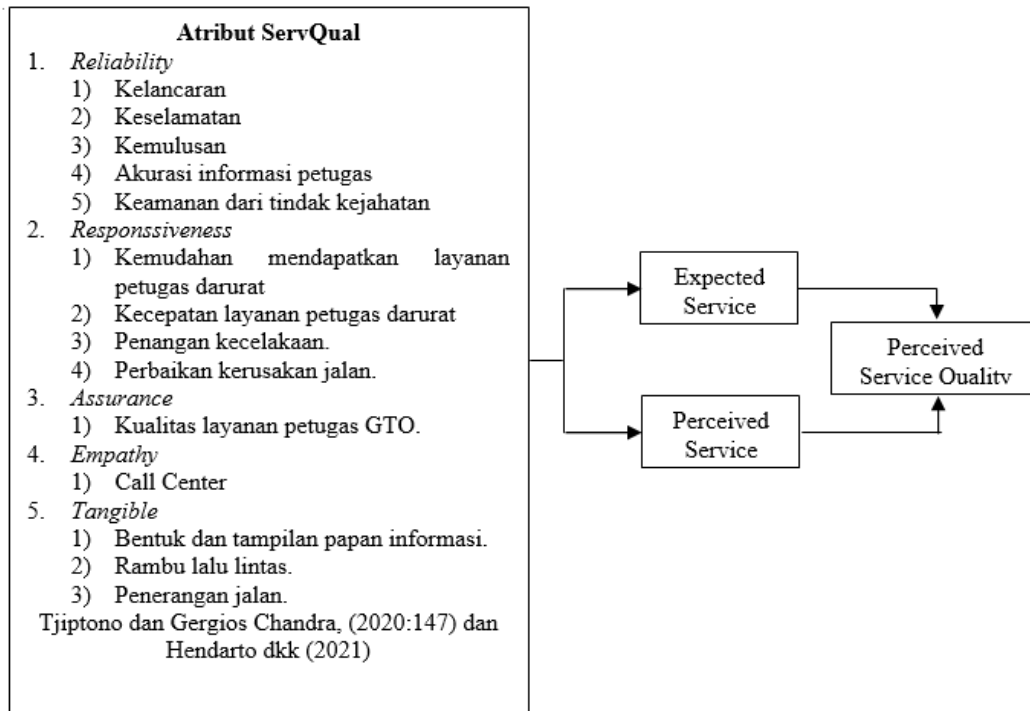
Sesuai dengan tata nilai yang dimiliki oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng khususnya yang berkaitan dengan pelayanan yaitu *customer focus*, dalam memberikan pelayanan jasa jalan tol kepada pengguna jalan tol diperlukan. Pelayanan jalan tol merupakan pelayanan jasa (Purnomo and Wibawa, 2021) menyebutkan bahwa Konsep utama dalam institusi pelayanan jasa adalah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya, sehingga pelanggan dapat mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan agar menjadi kontribusi pada aspek krusial institusi seperti loyalitas, reputasi institusi, efisiensi dan produktivitas. Harapan pengguna jalan pada kualitas pelayanan jalan tol merupakan bagian dari pembangunan hubungan yang saling mendukung antara pengelola jalan tol, dengan keselamatan masyarakat di jalan tol. Dengan demikian kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan ruas jalan tol Cengkareng-Batuceper-Kunciran merupakan pelayanan jasa yang harus memperhatikan kualitas pelayanannya agar mendapatkan kepercayaan dan harapan yang diinginkan oleh pengguna jalan tol dalam melaksanakan mobilitasnya. Didalam melihat pelayanan jalan tol sebagai pelayanan jasa menurut (Hendarto *et al.*, 2021) bisa digunakan dengan menggunakan atribut *Servqual*. *Servqual* atau *service quality* merupakan model kualitas pelayanan yang dikembangkan dengan memiliki lima dimensi yang memiliki suatu kualitas yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Atribut *servqual*

dengan pengukuran tersebut sudah banyak digunakan dalam pengukuran pelayanan jasa salah satunya jalan tol. Permasalahan yang terjadi secara eksisting adalah bahwa ruas tol Cengkareng-Batuceper-Kunciran yang dikelola oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng merupakan ruas tol yang baru digunakan pada tahun 2021, yaitu tepatnya pada bulan April. Sehingga belum pernah dilakukan pengukuran mengenai kualitas pelayanan pada ruas tol Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini untuk Menganalisis pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran pada PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng dan Menganalisis atribut-atribut *ServQual* untuk meningkatkan pelayanan di ruas tol Cengkareng-Batuceper-Kunciran pada PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng dengan hipotesis Pelayanan Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran dengan Menggunakan Atribut *Service Quality* oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng sudah memenuhi harapan pengguna jalan tol.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan model *ServQual* untuk mengetahui pelayanan terhadap harapan pengguna jasa. Zeithmal yang dikutip didalam (Tjiptono, 2020) membuat skala pengukuran *ServQual* untuk menganalisis atribut *ServQual* untuk memperoleh nilai gap diperoleh hasil dari selisih antara skor tingkat pelayanan aktual dengan skor tingkat kebutuhan/kepentingan. Visualisasi desain penelitiannya dapat dilustrasikan pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Desain Penelitian.

Semakin tinggi nilai gap yang didapatkan maka semakin besar tingkat pelayanan. Untuk memperoleh hasil nilai kesenjangan tersebut maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan: Q = *Service Quality*

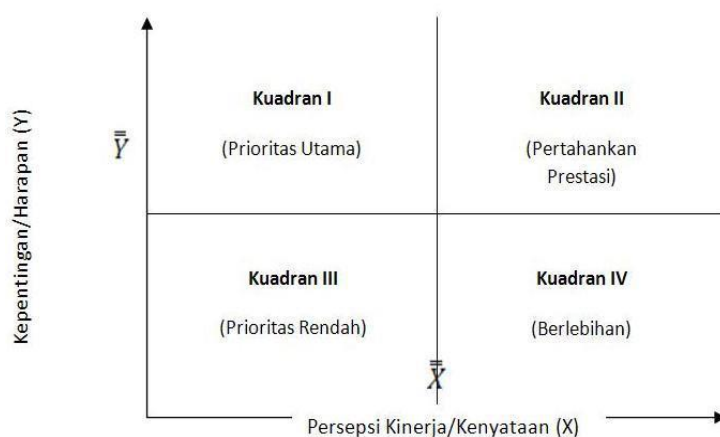
P = Persepsi akan layanan (*Perceived Service*).

E = Harapan akan layanan (*Expected Service*)

Dalam penggunaan metode *Service Quality* akan diperoleh nilai kesenjangan antara skor tingkat kinerja aktual dan skor tingkat kepentingan atau harapan pelanggan. Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana responden atau pelanggan memberikan bobot atau penilaian tingkat kepentingan untuk 5 (lima) dimensi *Service Quality* utama maupun untuk masing-masing atribut layanan jalan tol yang diukur. Nilai *Service Quality* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai harapan pengguna tol dengan pelayanan jalan tol.

Kemudian Analisis yang kedua menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode untuk memperoleh faktor-faktor berpengaruh pada hasil yang diperoleh dari dimensi *ServQual* dengan menggunakan diagram cartesius. Kegunaan dari Diagram Cartesius untuk mengetahui atribut *ServQual* yang perlu dipertahankan dan perlu diperbaiki. Analisis

difokuskan pada nilai harapan karena tujuan studi ini adalah menentukan atribut-atribut *ServQual* menjadi prioritas. Karena itu matriks IPA dititik-beratkan pada sumbu X dan Y, dengan membagi matriks menjadi 2 kuadran besar, yaitu kuadran atas dan kuadran bawah (Kotler, 2016). Nilai performa digunakan sebagai informasi tambahan untuk melakukan evaluasi tingkat layanan jalan tol. Adapun gambar diagram cartesiusnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Diagram Cartesius

Ukuran sampel sebanyak 99 orang responden yang diambil secara acak kepada pengguna ruas tol Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Instrumen didalam penelitian ini yaitu kuesioner dari atribut *Servqual* yang telah dioperasionalkan. Teknik pengujian persyaratan analisis data digunakan analisis validitas data dan reliabilitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *Service Quality (ServQual)* Pelayanan Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran

Pelayanan Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yang dikelola oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng dianalisis secara kuantitatif dengan melakukan analisis terhadap data primer penelitian yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh 99 responden penelitian berkaitan dengan atribut *ServQual* yang kemudian dikembangkan dengan menggunakan indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang telah dikembangkan menjadi atribut pelayanan jalan tol oleh (Hendarto *et al.*, 2021) menjadi 14 atribut pelayanan

mengenai *expected service* (harapan pelayanan) dan *Perceived Service* (kenyataan pelayanan) yaitu kelancaran, keselamatan, kemulusan jalan, akurasi informasi petugas tol, keamanan terhadap tindak kejahatan, kualitas layanan Gardu Tanpa Orang (GTO), bentuk dan tampilan papan informasi, rambu lalu lintas, penerangan jalan, *call center*, kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat, kecepatan layanan petugas darurat, penanganan kecelakaan dan perbaikan kerusakan jalan.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *ServQual* untuk menguji hipotesis penelitian.. Rancangan uji hipotesisnya adalah apabila H_0 ditolak maka H_a diterima, apabila H_0 diterima maka H_a ditolak:

H_0 : Jika memiliki nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* bernilai negatif (-) maka pelayanan belum memenuhi harapan (harapan pengguna tol tidak terpenuhi).

H_a : Apabila nilai tingkat kesenjangan *Service Quality* sama dengan nol (0) maka pelayanan sudah memenuhi harapan (harapan pengguna tol terpenuhi).

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *ServQual* terhadap atribut pelayanan jalan tol diperoleh suatu hasil bahwa nilai harapan (*expected service*) 4.323 lebih besar dari nilai tingkat pelayanan (*Perceived Service*) 4.282 sehingga menghasilkan nilai *Service Quality* yang negatif (-) -0.040. Artinya didalam rancangan uji hipotesis bahwa tingkat kesenjangan *service quality* bernilai negatif (-) maka pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran belum memenuhi harapan pengguna tol. Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan ditolak.

Penolakan hipotesis pada penelitian ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pancawati and Gde, 2013) dengan judul Analisis Layanan Jalan Tol Berdasarkan Kebutuhan Pengguna (Studi Kasus Ruas Jalan Tol Surabaya-Gersik), dimana hasil penelitiannya bahwa layanan jalan tol ruas Surabaya-Gersik belum memenuhi harapan pengguna jalan tol.

Sedangkan hasil analisis masing-masing dimensi *ServQual* bahwa pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper Kunciran yang dikelola oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng untuk dimensi *Assurance* sudah dapat memenuhi keinginan pengguna jasa jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Cengkareng karena nilai rata-rata kesenjangan (Gap) memiliki nilai yang positif yaitu sebesar 0.020 yaitu mengenai Kualitas layanan GTO di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Sedangkan untuk nilai dimensi *Reliability* memiliki nilai kesenjangan yang negatif yaitu -0.111 meliputi: 1) Kelancaran Jalan tol ruas Cengkareng-

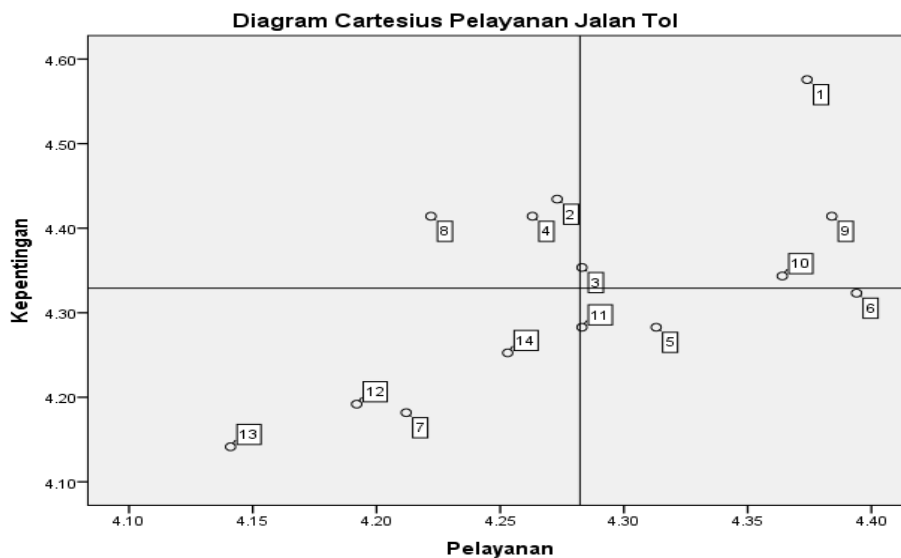
Batuceper-Kunciran, 2) Keselamatan pengguna jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, 3) Kemulusan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, 4) Akurasi informasi petugas jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, dan 5) Keamanan dari kejahatan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

Dimensi *responsiveness* memiliki nilai yang negatif yaitu -0.030 meliputi: 1) Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, 2) Kecepatan layanan petugas darurat di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, 3) Penangan kecelakaan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, 4) Perbaikan kerusakan jalan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, artinya bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* belum memenuhi harapan pengguna jasa layanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

Sedangkan dimensi *empathy* yaitu Call Center di di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran dan *tangible* yang meliputi 1) Bentuk dan tampilan papan informasi di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, 2) Rambu dan marka lalu lintas di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, dan 3) Penerangan jalan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran sama-sama memiliki nilai kesenjangan 0 atau positif artinya sudah memenuhi harapan pengguna jasa jalan tol ruas tol Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

Analisis Importance Performance Analisis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk memperoleh faktor-faktor berpengaruh pada hasil yang diperoleh dari dimensi *ServQual* pada pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper Kunciran dengan menggunakan diagram cartesius. Dalam pembuatan diagram kartesius dilakukan tingkat perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan jalan tol ruas Batuceper-Cengkareng-Kunciran yang dikelola oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng dengan menggunakan atribut *ServQual*. Tingkat kepentingan dari atribut *ServQual* akan membentuk sumbu Y sedangkan tingkat pelayanan akan membentuk sumbu X. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.323 dan nilai rata-rata tingkat pelayanan sebesar 4.282, kemudian dianalisis dengan menggunakan *software SPSS* untuk menghasilkan gambar diagram cartesius yang membentuk sumbu Y (Kepentingan) dan sumbu X (Tingkat) pelayanan seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Diagram Cartesius Pelayanan Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran Berdasarkan hasil analisis diagram cartesius diatas dapat dilihat bahwa penilaian/persepsi responden mengenai tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran disemua kuadran dapat dijelaskan satu persatu berikut ini:

1. Kuadran I

Pada kuadran ini terdapat beberapa atribut pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yaitu sebagai berikut:

- 1) Keselamatan pengguna jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 2) Akurasi informasi petugas jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 3) Penangan kecelakaan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

2. Kuadran II

Pada kuadran ini terdapat beberapa atribut pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yaitu sebagai berikut:

- 1) Kelancaran Jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 2) Kemulusan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 3) Perbaikan kerusakan jalan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 4) Kualitas layanan GTO di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

3. Kuadran III

Pada kuadran ini terdapat beberapa atribut pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yaitu sebagai berikut:

- 1) Kecepatan layanan petugas darurat di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 2) Bentuk dan tampilan papan informasi di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 3) Rambu dan marka lalu lintas di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 4) Penerangan jalan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

4. Kuadran IV

Pada kuadran ini terdapat beberapa atribut pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yaitu sebagai berikut:

- 1) Keamanan dari kejahatan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 2) Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.
- 3) Call Center di di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran.

Atribut ServQual untuk Meningkatkan Pelayanan Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran

Berdasarkan hasil analisis mengenai analisis harapan responden dan hasil perhitungan nilai kepentingan terhadap atribut pelayanan diperoleh nilai kepentingan sebesar 4.323 dan analisis persepsi responden dan hasil perhitungan nilai kenyataan terhadap atribut pelayanan diperoleh nilai tingkat pelayanan 4.284, yang berarti pelayanan jalan tol belum memenuhi harapan pengguna jalan tol serta hasil analisis mengenai nilai kesenjangan (Gap Score) Atribut *ServQual* dan gambar diagram Cartesius pelayanan Jalan Tol Ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran dapat dilihat bahwa penilaian responden mengenai tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan jalan tol tersebar disemua kuadran dengan rincian sebagai berikut:

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**, pada kuadran ini terdapat beberapa atribut pelayanan yang dianggap sangat penting namun kinerja yang ada saat ini masih belum memenuhi harapan pengguna jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran sehingga harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi, atribut pelayanan tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Keselamatan pengguna jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Keselamatan pengguna jalan tol masuk kedalam dimensi *reliability*.
 - 2) Akurasi informasi petugas jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Akurasi informasi petugas jalan tol masuk kedalam dimensi *reliability*.
 - 3) Penangan kecelakaan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Penanganan kecelakaan masuk kedalam dimensi *responsiveness*
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**, atribut Servqual pada kuadran ini perlu dipertahankan tingkat pelayanannya, atribut tersebut dianggap penting oleh pengguna jasa jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran dan saat ini pelayanannya sudah dianggap sesuai dengan harapan pengguna jalan tol. atribut *ServQual* tersebut antara lain sebagai berikut:
- 1) Kelancaran Jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Kelancaran jalan tol masuk kedalam dimensi *reliability*.
 - 2) Kemulusan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Kemulusan jalan tol masuk kedalam dimensi *reliability*.
 - 3) Kualitas layanan GTO di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Kualitas layanan GTO masuk kedalam dimensi *assurance*.
 - 4) Perbaikan Kerusakan jalan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Perbaikan kerusakan jalan tol masuk kedalam dimensi *responsiveness*.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**, beberapa atribut pelayanan yang terletak pada kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan dan diperbaiki pelayanannya, dimana menurut penilaian responden atau pengguna jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran atribut tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna dan memiliki kinerja yang biasa saja, atribut ini meliputi:
- 1) Kecepatan layanan petugas darurat di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Kecepatan layanan petugas masuk kedalam dimensi *responsiveness*.
 - 2) Bentuk dan tampilan papan informasi di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Bentuk dan tampilan papan informasi masuk kedalam dimensi *tangible*.
 - 3) Rambu dan marka lalu lintas di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Rambu dan marka lalu-lintas masuk kedalam dimensi *tangible*.
 - 4) Penerangan jalan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Penerangan jalan tol masuk kedalam dimensi *tangible*.

4. **Kuadran IV (Berlebihan)**, terdapat atribut-atribut *ServQual* yang yang oleh pengguna jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran dianggap kurang begitu penting namun dalam pelaksanaannya sudah lebih dari apa yang mereka harapkan, atribut ini meliputi:
- 1) Keamanan dari kejahatan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Keamanan dari kejahatan di jalan tol masuk kedalam dimensi *reliability*.
 - 2) Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Kemudahan mendapatkan layanan petugas jalan tol masuk kedalam dimensi *responsiveness*.
 - 3) Call Center di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran. Call Center masuk kedalam dimensi *empathy*.

KESIMPULAN

Hasil analisis *ServQual* yang menjadi harapan dan tingkat pelayanan pengguna pelayanan jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran yang dikelola oleh PT. Jasamarga Kunciran Cengkareng, atribut *service quality* dikelompokkan menjadi lima dimensi terdiri dari: *reliability* terdapat 5 atribut, *responsiveness* 4 atribut, *assurance* 1 atribut, *empathy* 1 atribut, dan *tangible* 3 atribut. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram cartesius diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas pelayanan yaitu atribut pada Kuadran I terdiri dari Keselamatan pengguna jalan tol, Akurasi informasi petugas jalan tol dan Penanganan kecelakaan di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran, Sedangkan yang perlu dipertahankan yaitu atribut pada Kuadran II terdiri dari Kelancaran Jalan tol, Kemulusan jalan tol, Kualitas layanan GTO, dan Perbaikan Kerusakan jalan. Kemudian atribut dengan prioritas rendah terdapat pada Kuadran III yang terdiri dari Kecepatan layanan petugas darurat, Bentuk dan tampilan papan informasi, Rambu dan marka lalu lintas dan penerangan jalan, dan yang terakhir pelayanan berlebihan berada pada Kuadran IV yang terdiri dari Keamanan dari kejahatan di jalan tol, Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat, dan Call Center di jalan tol ruas Cengkareng-Batuceper-Kunciran

DAFTAR PUSTAKA

Hendarto, S. *et al.* (2021) 'Evaluasi Kinerja Pelayanan Yang Disediakan Pada Tol Trans-Jawa Berdasarkan Persepsi Supir Truk Angkutan Logistik', *Jurnal Teknik Sipil*, 28(2), pp. 207–220.

doi: 10.5614/jts.2021.28.2.10.

- Kotler, P. dan K. L. K. (2016) *Marketing Management*. Edited by 15. United Kingdom: Global Edition.
- Nur Rizqih Abduhu, G. N. P. jaya dan (2021) 'Evaluasi Tingkat Pelayanan Jalan Arteri Primer Raya Serang (Kasus: Balaraja Tangerang)', *Jurnal Teknik | Majalah Ilmiah Fakultas Teknik UNPAK*, 21(2). doi: 10.33751/teknik.v21i2.3280.
- Pancawati, E. and Gde, A. A. (2013) 'Pengguna (Studi Kasus Ruas Jalan Tol Surabaya – Gresik)', *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIX*, pp. 1–8.
- Purnomo, K. R. and Wibawa, B. M. (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), pp. 2–7. doi: 10.12962/j23373520.v9i2.55514.
- Putra, A. P., Kadir, A. G. and Nurlinah, N. (2020) 'Studi Persepsi Masyarakat atas Pelayanan e-Toll di Kota Makassar', *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 6(1), pp. 86–100. doi: 10.31947/jakpp.v6i1.7235.
- Tjiptono, G. C. dan F. (2020) *Service, Quality Satisfaction*. Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.