

KAJIAN PENGARUH PELAYANAN UMUM TERHADAP LALU-LINTAS JALAN TOL

Oleh :
Anny Nurbasari

ABSTRAK

Globalisasi secara tidak langsung berdampak pada pergeseran nilai-nilai kehidupan masyarakat. Di sisi lain, kebutuhan masyarakat terhadap sarana pelayanan lalu-lintas cenderung meningkat. Pelaku bisnis di sektor jasa penyelenggara jalan tol khususnya Cawang-Tg.Priok mencanangkan program *Service Excellence* untuk makin meningkatkan mutu pelayanan pengguna jalan tersebut.

Ada 4(empat) unsur pokok pelayanan jalan tol yang merupakan satu kesatuan yaitu kecepatan pelayanan transaksi pada gerbang tol, ketepatan pelayanan informasi mengenai kondisi jalan tol ke pengguna, keramahan petugas operasi dan pelayanan lalu lintas jalan tol serta kenyamanan fasilitas jalan dan perlengkapannya.

Kata Kunci: Mutu, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik Berwujud.

Pendahuluan

Menjelang akhir tahun 1999 Divisi Pelayanan Umum PT. Citra Marga Nusaphala Persada Tbk. sebagai penyelenggara Jalan Tol Cawang - Tg. Priok - Pluit mencanangkan program *Service Excellence* untuk makin meningkatkan mutu pelayanan lalu-lintas penggunaan jalan tol tersebut.

Peningkatan mutu pelayanan umum kepada pengguna jalan tol akan semakin penting, merujuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, khususnya :

Bab III, Pasal 4 mengenai Hak Konsumen, terutama butir-butir:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Bab III, Pasal 7 mengenai Kewajiban pelaku usaha, terutama butir-butir:

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Pengkajian ini mempunyai tujuan untuk mengidentifikasikan pengaruh pelayanan umum jalan tol terhadap lalu-lintas jalan tol. Adapun sasaran yang hendak dicapai adalah:

- a. Mengukur pengaruh pelayanan lalu-lintas terhadap pola permintaan lalu-lintas;
- b. Mengukur pengaruh pelayanan transaksi terhadap kelancaran lalu-lintas yang memasuki gerbang tol; dan
- c. Mengukur pengaruh pelayanan informasi terhadap kelancaran lalu-lintas.

Konsep Pelayanan Unggul

Setiap perusahaan tidak terkecuali perusahaan jasa seperti perusahaan penyelenggara jalan tol memerlukan *Service Excellence*. *Service Excellence* yang dapat diterjemahkan sebagai *Pelayanan Unggul* atau *Pelayanan Prima* mempunyai pengertian pelayanan pelanggan secara memuaskan. Pada kasus jalan tol pengertian ini menjadi pelayanan pengguna jalan tol secara memuaskan.

Secara teoritis ada 4 (empat) unsur pokok pelayanan jalan tol yang merupakan satu kesatuan terpadu, yang bila salah-satu unsurnya kurang atau tidak ada, maka mengalami apa yang disebut sebagai " kegagalan pelayanan ", yaitu:

1. Kecepatan pelayanan transaksi pada gerbang tol;
2. Ketepatan pelayanan informasi mengenai kondisi jalan tol ke pengguna;
3. Keramahan personil/petugas operasi dan pelayanan lalu-lintas jalan tol; serta
4. Kenyamanan fasilitas jalan dan perlengkapannya.

Kecepatan pelayanan transaksi ditentukan oleh jumlah gardu di masing-masing gerbang (kapasitas), jumlah lajur rampa, keahlian petugas gardu/gerbang. Atribut kecepatan pelayanan menyangkut komponen-komponen sebagai berikut:

Pelayanan informasi mengenai kondisi jalan tol secara simultan disampaikan melalui sistem informasi perambuan yang jelas (terbaca) dan tepat sasaran (mengarahkan, memberi peringatan, melarang dan memberi perintah). Di samping rambu, maka sistem informasi lainnya adalah melalui pesawat telepon, radio, dan internet.

Yang tercakup dalam komponen keramahan personil adalah atribut-atribut yang mencakup penampilan, sikap simpatik, selalu siap membantu (tanggap), terpercaya, sopan, berpengetahuan/terampil, memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan spesifik pengguna jalan tol.

Fasilitas dan kelengkapan jalan tol yang akan menentukan tingkat kenyamanan meliputi unsur-unsur geometris jalan (lebar jalur/lajur, kekasaran permukaan jalan, tikungan, tanjakan, ruang bebas, dan lingkungan jalan lainnya) dan fasilitas penunjang beroperasinya jalan tol (gardu, rambu, penerangan jalan, layanan patroli, derek, *resque*, *ambulance* dan seterusnya).

Dalam pada itu, ukuran mutu dan produktivitas pelayanan dapat diperas menjadi 5 (lima) matra, yang secara umum, dengan bobot prioritas sebagai berikut (*Parasuraman*, 1990) :

<u>Mutu dan Produktivitas Pelayanan</u>	<u>Bobot Prioritas (%)</u>
• Kehandalan (<i>Reliability</i>)	32
• Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	22
• Jaminan (<i>Assurance</i>)	19
• Empati (<i>Empaty</i>)	16
• Bukti Fisik Berwujud (<i>Tangible</i>)	11
Mutu dan Produktivitas Total Pelayanan	100

Bila konsep mutu dan produktivitas ini diterapkan dalam industri jasa semacam pelayanan jalan tol, maka masing-masing matra dapat diuraikan sebagai berikut:

Kehandalan, bersangkutan dengan kemampuan memberikan layanan yang akurat, tepat waktu dan terpercaya.

Daya tanggap, adalah kemauan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Jaminan, berarti mempunyai personil/petugas yang berkualifikasi terampil, ramah-tamah dan mampu meyakinkan dan dipercaya pengguna jalan tol.

Empati, mengandung makna bahwa perusahaan penyelenggara mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna jalan tol.

Bukti fisik berwujud, menunjukkan penampilan (*performance*) fasilitas fisik jalan, peralatan jalan tol, personil petugas jalan tol dan fasilitas komunikasi/informasi jalan tol.

Pelayanan unggul mempunyai sasaran-sasaran yang manfaatnya dapat dirasakan langsung baik bagi pengguna, karyawan maupun perusahaan penyelenggara jalan tol. Sasaran dan manfaat pelayanan unggul dapat diidentifikasi seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Sasaran dan Manfaat Pelayanan Unggul

Sasaran	Manfaat		
	Bagi Pengguna	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
1. Memuaskan Pengguna	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatnya kesan profesional (<i>corporate image</i>)
2. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	Merasa dihargai dan mendapat pelayanan yang baik sesuai harapan.	Ada kepuasan pribadi	Menjamin kelangsungan usaha
3. Meningkatkan Permintaan Lalu – lintas	Merasa diperlakukan sebagai mitra	Menambah kesenangan bekerja	Mendorong komunikasi pengguna penyelenggara
4. Meningkatkan Pendapatan Tol	Merasa menemukan penyelenggara jalan tol yang profesional	Memupuk semangat meniti karir	- Mendorong ekspansi usaha - Meningkatkan laba perusahaan

Kegiatan Pelayanan Umum Jalan Tol Ruas Cawang - Tg.Priok – Pluit

Ada 4 (empat) jenis kegiatan pelayanan jalan tol yang diprioritaskan PT. Citra Marga Nusaphala Persada Tbk. sebagai pengelola dan penyelenggara ruas jalan tol Cawang - Tg. Priok - Pluit, yaitu:

- 1. **Pelayanan Jalan Tol**, yang meliputi operasi dan pemeliharaan dari segi struktur dan geometrik jalan secara rutin dan periodik. Kegiatan pelayanan ini bersangkutan dengan ketersediaan jumlah jalur/lajur, kondisi struktur bangunan, kondisi permukaan (kerataan dan kekasaran

bangunan, kondisi permukaan (kerataan dan kekasaran permukaan jalan), ruang bebas (bahu), tikungan dan tanjakan serta lingkungan jalan lainnya yang berpengaruh terhadap geometrik jalan. Secara operasional pelayanan ini sehari-hari dilaksanakan oleh Divisi Operasi dan Pemeliharaan Jalan Tol. Dalam uraian lebih lanjut, kegiatan pelayanan ini tidak dimasukkan dalam kegiatan pelayanan umum di bawah Divisi Pelayanan Umum.

2. **Pelayanan Lalu-lintas**, memberikan layanan yang bertujuan untuk mengantisipasi dan menanggulangi kemacetan, kecelakaan, dan gangguan ketertiban umum lalu-lintas. Pelayanan lalu - lintas merupakan kerjasama unit-unit kerja patroli, polisi jalan tol (PJR), derek dan *resque* serta *ambulance* di samping kelengkapan fasilitas dan peralatan lalu-lintas penunjang operasi jalan tol.
3. **Pelayanan Transaksi**, yaitu pelayanan tiket dan pembayaran tol. Pelayanan ini sangat ditentukan oleh fasilitas gerbang tol dan jumlah gardu (kapasitas) dan keterampilan petugas gerbang serta pengguna jalan tol. Untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu meminimumkan waktu pelayanan pengambilan dan pembayaran tiket tol serta meminimasi jumlah antrian di pintu gerbang, beberapa langkah yang telah ditempuh meliputi: kegiatan pelatihan petugas gerbang / gardu, polisi, cek rutin kesehatan, penyediaan gardu tandem, dan sistem bantuan transaksi "jemput bola", serta penggunaan kartu dinas.
4. **Pelayanan Informasi** ke pengguna dan calon pengguna jalan tol serta masyarakat umum. Kegiatan pelayanan ini mencakup penyediaan kelengkapan informasi jalan tol baik perambuan tetap (*guide signs*, rambu perintah / larangan / peringatan, rambu jarak / patok KM), perambuan bergerak (*Vehicle Moving Light*), perambuan temporer, penerangan jalan umum, informasi melalui radio, telepon gangguan, pos pengaduan langsung serta melalui internet.

Identifikasi Pengaruh Pelayanan Umum terhadap Lalu lintas JalanTol

1. Agregasi Sasaran Pelayanan Unggul

Bila dilihat kembali, Tabel .1 menjabarkan hirarki tujuan pelayanan unggul ke dalam sasaran-sasaran untuk suatu sistem jalan

tol. Tujuan umumnya sendiri adalah kepuasan pengguna jalan tol dalam hal *kelancaran, keamanan dan kenyamanan* dalam berkendara di jalan tol.

Bila didaftar kembali sasaran-sasaran tersebut, adalah:

1. memuaskan pengguna jalan tol;
2. meningkatkan loyalitas pelanggan jalan tol;
3. meningkatkan permintaan lalu-lintas pengguna jalan tol; dan
4. meningkatkan pendapatan tol.

Untuk memperoleh kriteria atau ukuran pencapaian sasaran yang tidak terlampau banyak bagi kemudahan perhitungan kuantitatif, sasaran-sasaran di atas diupayakan dapat *di-agregasi-kan* sesedikit mungkin. Tentu saja dengan harus tetap memperhatikan bahwa hal-hal yang penting tetap tercakup.

Dalam hubungan ini dicoba mengkombinasikan beberapa sasaran tersebut: sasaran no.1 *memuaskan pengguna jalan tol*, yang bila dikombinasikan dengan sasaran no.2 *meningkatkan loyalitas pelanggan jalan tol*, dapat dicerminkan oleh no.3 *meningkatkan permintaan lalu-lintas pengguna jalan tol*. Logikanya adalah: bila pengguna jalan tol *merasa puas* dalam pelayanan, maka dapat diharapkan juga akan loyal menggunakan fasilitas jalan tol tersebut, dan bila ini bertumbuh sejalan dengan pertumbuhan faktor permintaan lalu-lintas secara menyeluruh (perkembangan penduduk, kegiatan usaha, dan ekonomi wilayah), maka dapat pula berarti permintaan lalu-lintas jalan tol yang makin meningkat.

Sementara itu, sasaran no.4 *meningkatkan pendapatan tol*, telah terwakili oleh sasaran no.3 di atas, di luar pengaruh kenaikan *tarif tol* yang kebijaksanaan penanganannya di luar lingkup Program Pelayanan Umum.

Oleh karena itu, sebagai hasil akhir agregasi 4 (empat) sasaran pelayanan unggul diperoleh satu sasaran yang operasional untuk analisis dan perhitungan kuantitatif, yaitu sasaran *meningkatkan permintaan lalu-lintas pengguna jalan tol*.

2. Kriteria dan Tolok Ukur (*Yard Sticks*) Pencapaian Sasaran

Sasaran meningkatkan permintaan lalu-lintas pengguna jalan tol diukur dengan melihat perkembangan atau kenaikan volume lalu-lintas pengguna jalan tol yang masuk melalui gerbang tol, yang diukur dengan satuan volume kendaraan per hari. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh pelayanan umum terhadap kenaikan permintaan lalu-lintas pengguna jalan tol ini, maka komponen-

komponen (*variabel independent*) pelayanan umum harus di-regresi-kan dengan *variabel dependent* volume pengguna jalan tol.

3. Data Komponen Pelayanan Umum

Dari penelitian dan survei data sekunder dari tahun 1990 sampai tahun 2000 serta diskusi dengan para staff dan pimpinan di Divisi Pelayanan Umum PT. Citra Marga Nusaphala Persada Tbk., dapat dihipunkan komponen-komponen atau variabel independent pelayanan umum yang diduga berpengaruh terhadap pencapaian sasaran meningkatkan permintaan lalu-lintas pengguna jalan tol (*variabel dependent*). Untuk masing-masing seksi pelayanan umum, maka variabel-variabel personil / petugas, fasilitas dan peralatan dipilih sebagai masukkan analisis, sebagai berikut:

A. Seksi Pelayanan Lalu-lintas:

- X1: Jumlah personil pelayanan lalu-lintas terbobot; pembobotan terhadap personil PJR, Patroli, Derek, *Resque* dan *Ambulance*.
- X2: Jumlah armada kendaraan pelayanan lalu-lintas terbobot; pembobotan terhadap kendaraan Patroli, Derek, *Resque* dan *Ambulance*.
- X3: Jumlah *Temporary Equipment* pelayanan lalu-lintas terbobot; pembobotan terhadap peralatan pelayanan lalu-lintas: *traffic cones*, rambu darurat, rotator, lampu sorot dan lampu hazard.

B. Seksi Pelayanan Transaksi:

- X4: Jumlah petugas gerbang tol terbobot, (orang /gardu)

C. Seksi Pelayanan Informasi:

- X5: Jumlah rambu terinstalasi terbobot; pembobotan terhadap rambu pengarah besar (*guide signs*) dan rambu peringatan / larangan / perintah (*regulatory & warning signs*).

Data personil, fasilitas dan peralatan pada Divisi Pelayanan Umum tahun 1990-2000 ditunjukkan pada Tabel 2.

Untuk kepentingan analisis, pembobotan dilakukan seperti ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 2. PERSONIL, FASILITAS DAN PERALATAN PELAYANAN UMUM (1990 – 2000)

PETUGAS, FASILITAS & PERALATAN	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
A. PELAYANAN LALU – LINTAS											
A.1. Jumlah Personil (orang) :	100	107	114	124	124	150	230	241	228	179	165
1.1. Polisi (PJR)	62	62	68	68	64	80	131	137	124	96	54
1.2. Patroli	18	25	26	26	30	32	53	58	58	41	61
1.3. Derek	6	6	6	16	16	24	24	24	24	24	32
1.4. Resque	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4
1.5. Ambulance	8	8	8	8	8	8	16	16	16	14	14
A.2. Jumlah Kendaraan (unit) :	15	15	15	19	19	20	26	26	26	27	30
2.1. Polisi (PJR)	4	4	4	6	6	6	8	8	8	8	8
2.2. Patroli	6	6	6	8	8	8	11	11	11	12	11
2.3. Derek	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	7
2.4. Resque	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.5. Ambulance	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
A.3. Temporary Equipments :											
3.1. Rubber Cones (buah)	240	240	240	450	450	450	500	500	500	600	600
3.2. Rambu Temporer (buah)	82	82	120	120	120	120	175	175	175	175	220
3.3. Rotator (buah)	5	5	10	10	10	15	20	20	20	20	20
3.4. Lampu Sorot (buah)	3	3	5	5	5	5	10	10	10	20	20
3.5. Lampu Hazard (buah)	12	12	27	27	27	27	61	61	61	88	120
B. PELAYANAN TRANSAKSI											
B.1. Petugas Gerbang (orang)	111	116	117	120	121	160	301	291	296	299	303
b.2. Jumlah Gardu (buah)	12	12	29	29	29	29	57	57	57	57	57
C. PELAYANAN INFORMASI											
C.1. Personil	0	0	0	0	4	8	8	8	8	8	9
C.2. Rambu :											
C.2.1. Guide Sign	20	20	24	24	24	24	36	38	38	44	47
C.2.2. Rambu Petunjuk / Larangan /	64	64	93	93	98	112	147	160	160	174	182
C.2.3. Vehicle Moving Light	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2
C.3. Lama Informasi Radio Per 24-jam (jam / 24-Jam)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
C.4. Lama Pelayanan Telepon Per 24-Jam (jam / 24-Jam)	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a	n / a

Tabel 3. PEMBOBOTAN PE RSONIL, FASILITAS DAN PERALATAN PELAYANAN UMUM (1990 – 2000)

PETUGAS, FASILITAS & PERALATAN	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	1990-2000 Proporsi (%)	Bobot	Variabel Bebas
A. PELAYANAN LALU-LINTAS														
A.1. Jumlah Personil (Orang) :	100	107	114	124	124	150	230	241	228	179	165			
1.1. Polisi (PJR)	62	62	68	68	64	80	131	137	124	96	54	53,99	0,54	
1.2. Patroli	18	25	26	16	30	32	53	58	58	41	61	23,91	0,24	
1.3. Derek	6	6	6	6	16	24	24	24	24	24	32	11,13	0,11	
1.4. Resque	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	3,90	0,04	
1.5. Ambulance	8	8	8	8	8	8	16	16	16	14	14	7,06	0,07	X1
Personil terbobot (Orang)	39,26	40,94	44,42	45,52	44,32	54,32	87,46	91,90	84,88	65,46	48,46			
A.2. Jumlah Kendaraan (unit) :	15	15	15	19	19	20	26	26	26	27	30			
2.1. Polisi (PJR)	4	4	4	6	6	6	8	8	8	8	8	37,49	0,37	
2.2. Patroli	6	6	6	8	8	8	11	11	11	12	11	36,33	0,36	
2.3. Derek	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	7	11,66	0,12	
2.4. Resque	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4,35	0,04	
2.5. Ambulance	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	10,18	0,10	X2
Armada Kendaraan terbobot	4,12	4,12	4,12	5,58	5,58	5,70	7,62	7,62	7,62	7,98	8,10			
A.3. Temporary Equipments :														
3.1. Rubber Cones (buah)	240	240	240	450	450	450	500	500	500	600	600		0,35	
3.2. Rambu Temporer (buah)	82	82	120	120	120	120	175	175	175	175	220		0,15	
3.3. Rotator (buah)	5	5	5	10	10	15	20	20	20	20	20		0,30	
3.4. Lampu Sorot (buah)	3	3	5	5	5	5	10	10	10	20	20		0,05	
3.5. Lampu Hazard (buah)	12	12	27	27	27	27	61	61	61	88	120		0,15	X3
Temp. Equip. Terbobot / Km	5,25	5,25	5,75	9,62	9,62	9,70	7,61	7,61	7,61	9,00	9,40			
B. PELAYANAN TRANSAKSI														
B.1. Petugas Gerbang (orang)	111	116	117	120	121	160	301	291	296	299	303			
B.2. Jumlah Gardu (buah)	12	12	29	29	29	29	57	57	57	57	57			
Petugas / Gardu	5,05	5,27	5,32	5,45	5,50	5,52	6,69	6,47	6,58	6,64	6,73			X4
C. PELAYANAN INFORMASI														
C2. Rambu :														
C2.1. Guide Signs + Veh.Mov.Light	20	20	24	24	24	25	37	40	40	46	49		0,65	
C2.2. Rambu Petunjuk / Laranan / Rambu terbobot (buah)	64	64	93	93	98	112	147	152	160	174	182		0,35	X5
	34,40	35,40	48,15	48,15	49,90	55,45	75,50	79,20	82,00	90,80	95,55			

Sebagai variabel tergantung (Y), data volume lalu lintas pengguna jalan tol yang menggunakan seluruh gerbang pada ruas Cawang-Tg.Priok-Pluit dicatat pada Tabel 4.

Tabel.4. Volume Lalu-lintas Pengguna Jalan Tol Ruas Cawang-Tg. Priok - Pluit, Tahun 1990-2000.

TAHUN	Volume Lalu-Lintas (Kendaraan / Hari)
1990	22.099
1991	32.498
1992	39.326
1993	46.003
1994	56.760
1995	61.614
1996	85.602
1997	115.806
1998	102.155
1999	118.787
2000	128.129

4. Hasil Pemodelan dan Interpretasi

Dengan menggunakan 5 (lima) variabel bebas pelayanan umum yang telah dipilih seperti di atas dan meregresikannya dengan volume lalu-lintas pengguna jalan tol yang menggunakan gerbang tol pada ruas Cawang – Tg. Priok – Pluit dalam rentang tahun 1990– 2000, diperoleh hubungan pengaruh dalam bentuk : (i) matriks korelasi, dan (ii) model regresi berganda seperti yang akan dirangkum di bawah ini.

a. Matrik Korelasi Variabel Pelayanan Umum Terhadap Volume Lalu-lintas.

Dari analisis matrik korelasi variabel pelayanan umum terhadap volume lalu-lintas, diperoleh hasil sebagai berikut (Lihat Tabel 3.) :

1. Semua variabel pelayanan umum yang diteliti : Personil pelayanan lalu-lintas (X1), armada kendaraan pelayanan lalu-lintas (X2), peralatan dan alat bantu darurat (*temporary equipment*) untuk pelayanan lalu-lintas (X3), petugas pergardu pada gerbang tol (X4) dan instalasi rambu (X5) seluruhnya **berkolerasi positif** terhadap volume lalu-lintas pengguna jalan tol pada ruas Cawang-Tg. Priok-Pluit (Y);

2. Kecuali **X3** dengan koefisien kolerasi kurang kuat sebesar, $r = 0,487$, empat variabel pelayanan umum yang lainnya berkolerasi positif dari cukup kuat (**X1**, $r=0,668$) dan sangat kuat (**X2**, $r=0,962$; **X4**, $r=0,950$; dan **X5**, $r=0,983$) di atas nilai kritis uji satu arah dengan $\alpha = 0,05$ yang sebesar 0,524.

Tabel 5. Matrik Kolerasi Variabel Pelayanan Umum terhadap Lalu-lintas

Variabel Tergantung Variabel Bebas	Y (Volume Lalu-lintas)
X1 (Personil Pelayanan Lalu-lintas)	0,668
X2 (Armada Pelayanan Lalu-lintas)	0,962
X3 (Peralatan Darurat Pelayanan Lalu-lintas)	0,487
X4 (Personil per-gardu pelayanan transaksi tol)	0,950
X5 (Instalasi Perambuan)	0,983

Nilai kritis uji satu arah (dengan $\alpha = 5\%$) : 0,524

b. Model Regresi Berganda Pelayanan Umum terhadap Lalu-lintas

Model yang dihasilkan dari meregresikan kelima variabel bebas pelayanan umum dengan variabel volume lalu-lintas pengguna tol selama periode 1990 – 2000 adalah sebagai berikut :

$$Y_{LHR} = 80.055,50 + 48,65 X1 + 14.449,75 X2 - 2.093,20 X3 - 31.591,66 X4 + 1.665,39 X5$$

Koefisien Determinasi,	R^2	= 0,9738;
Koefisien Determinasi disesuaikan,	R^2	= 0,9477;
Korelasi berganda,	R	= 0,9868;
	F-ratio	= 37,236.

Dari model di atas, beberapa kesimpulan penting dapat ditarik :

1. Koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted*) sebesar 0,9477 mengandung arti bahwa model di atas dapat diharapkan 94,77 % menjelaskan hubungan antara variabel pelayanan umum dengan lalu-lintas;
2. Hubungan yang sangat kuat antara variabel-variabel pelayanan umum dengan lalu-lintas digambarkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi berganda positif sebesar 0,9868 (mendekati nilai 1);
3. Nilai F-ratio menjelaskan apakah variabel bebas pelayanan umum signifikan mempengaruhi lalu-lintas pengguna jalan tol.

- Untuk itu, dilakukan uji F dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel sebagai berikut : $\alpha = 5 \%$, jumlah observasi $n = 11$, dan derajat bebas = 5. Dari tabel F diperoleh nilai F-tabel sebesar 0,05 lebih kecil dari F-hitung yang besarnya 37,276. Angka ini menggambarkan bahwa memang terdapat variabel bebas pelayanan umum, sekurang-kurangnya satu variabel, memberikan kontribusi pada lalu-lintas pengguna jalan tol;
4. Angka positif 80.055,50 menggambarkan bahwa tanpa kegiatan pelayanan umum, lalu-lintas pengguna jalan tol ruas Cawang-Tg. Priok-Pluit hanya dapat terserap lebih kurang 80.000 kendaraan per-hari. Bandingkan dengan kondisi tahun 2000, yang telah mencapai angka 125.000 kendaraan per-hari.

Kesimpulan

Masalah pelayanan umum lalu-lintas pengguna jalan tol sebenarnya lebih kepada persoalan kualitatif jasa transportasi yang tolak ukurnya pada kepuasan pelanggan. Pendekatan pengukuran kuantitatif seperti yang dilakukan pada kajian ini, hendaknya dipandang sebagai alat analisis bantu untuk memahami pola dan kecenderungan kegiatan pelayanan umum di ruas jalan tol Cawang - Tg. Priok - Pluit sehubungan dengan pelayanan lalu-lintas, transaksi dan penyampaian informasi pada pengguna jalan tol.

Dari kajian pada bagian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelayanan umum pada jalan tol ruas Cawang-Tg. Priok-Pluit memang telah memberikan kontribusi yang positif terhadap lalu-lintas pengguna jalan tol.

Kajian yang telah dilakukan lebih menitik-beratkan pembahasan pada sisi kegiatan pengelolaan dan penyelenggaraan jalan tol, belum mencakup pembahasan dari aspek pengguna. Oleh karena itu, direkomendasikan penelitian khusus mengenai tingkat kepuasan pelanggan jalan tol dengan survei primer lapangan. Penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi pengembangan program kegiatan pelayanan umum jalan tol ruas Cawang – Tg. Priok - Pluit di masa-masa mendatang.

Daftar Pustaka

1. Aaker A. David, *Strategic Market Management*, Second Edition, John Wiley & Sons, Inc, Singapore, 1991.

2. Alex Triyama, MBA. , *Service Quality : Belum menjadi Budaya Bersama* ", Manajemen & Usahawan Indonesia No. 5 / Th XXVI Mei, Hal 25 – 26 Jakarta,1997.
3. Armistice G. Colin, and Clark Graham, *Customer Service and Support, Implementing Effective Strategies*, Pitman Publising, London,1992.
4. Bateson E.G. John Inc USA, *Managing Service Marketing, Text and Reading*, Second Edition, The dryden Press Orlando, USA, 1992.
5. Best Roger. J, *Market Based Management*, Prentice-Hall. Inc, New Jersey, USA,1997.
6. Brown Andrew, *Customer Care Management*, First Publised, Heinemann Profesional Publising Ltd, Singaporc, 1989
7. Brown A. Stanley, *TotalQuality Service*, Prentice Hall, Canada Inc., 1992.
8. Buchary Alma., DR, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan kedua, CV. Alpabeth Bandung, 1992.
9. Mendenhall William, Ott Lyman, and Scheatter L. Richard, *Elementary Survey Sampling*, Wasworth Publising Company. Inc. California, 1971.
10. Zeitham Valarie, Parasuraman A, and Berry L. Leonard, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press A Division Of Macmillan, Inc, New York, 1990.