

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEBIJAKAN TARIF TOL BECAKAYU (BEKASI - CAWANG - KAMPUNG MELAYU) DI JAKARTA-BEKASI

Hadi Riajaya¹, Kristoforus Orlando², Palupi Lindiasari Samputra³

^{1,2} Mahasiswa Sekolah Kajian Strategik dan Global, Universitas Indonesia

³ Pengajar di Sekolah Kajian Strategik dan Global, Universitas Indonesia
Korespondensi penulis: dippodjaya@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate the level of satisfaction of toll road users with regard to the tariff policy set by the government about stipulating of Becakayu (Bekasi-Cawang-Kampung Melayu) toll tariff towards the member of vehicles passing. This study uses quantitative methods that is carried out using survey technique. The instrument used to obtain data is by questionnaire distribution. The selection of sample using purposive sampling which is delivery 164 respondents. Respondents' perceptions were measured by Likert scale 1-4. Public Satisfaction Index (PSI) is calculated based on Regulation of Minister the Empowerment of State Apparatus Number 14, year of 2017 concerning Guidelines for preparing public satisfaction survey. The result showed that the PSI for policy of Becakayu Toll Tariff is 69.63, rated C category (less satisfaction), this is caused by the service element which is considered to be inadequate is Cost/Tariff compared to other service elements that get the lowest interval value of 2.36 (Dissatisfied). The respondents perceived that driving through Becakayu toll they must spend more money and it was not comparable with the length of toll. Thus, it is recommended that the government should adjust the toll tariff by considering the length, services quality, and public's capability. The government might reduce the Becakayu toll tariff or extend the length of Becakayu toll. The appropriate toll tariff range between IDR5,000,00 to IDR10,000,00.

Keywords : Policy Evaluation, Community Satisfaction Index, Becakayu Toll Road, Toll Tariff

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna jalan tol berkaitan dengan tarif yang ditetapkan Pemerintah tentang penetapan tarif Tol Becakayu (Bekasi-Cawang-Kampung Melayu) terhadap jumlah volume kendaraan yang melintas. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survey melalui penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 164 responden. Persepsi responden diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung berdasarkan Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa IKM mengenai kebijakan tarif tol Becakayu sebesar 69,63 (termasuk dalam kategori nilai C atau Kurang Puas). Hal ini disebabkan oleh unsur pelayanan yang dinilai kurang baik adalah Biaya/Tarif dibanding unsur pelayanan lain yang mendapat nilai interval paling rendah yaitu 2,36 (Tidak Puas). Sehingga biaya yang dikeluarkan untuk

menempuh jalan tol Becakayu dianggap terlalu mahal dan tidak sebanding dengan jarak tempuh jalan tol. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah pemerintah harus menyesuaikan tarif tol dengan mempertimbangkan panjang tol, kualitas pelayanan serta kemampuan masyarakat sehingga tarif tol becakayu harus diturunkan atau panjang jalan tol Becakayu ditingkatkan. Kisaran harga yang dipandang sesuai adalah antara Rp5.000,00 sampai dengan Rp10.000,00.

Kata kunci : *Evaluasi Kebijakan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Tol Becakayu, Tarif Tol*

PENDAHULUAN

Jalan Tol Becakayu (Bekasi-Cawang-Kampung Melayu) adalah salah satu jalan tol yang menghubungkan sistem jaringan pada kawasan Jakarta dan Bekasi. Pembangunan jalan tol ini memiliki sejarah yang cukup panjang. Diinisiasi sejak tahun 1996, pada perjalanannya berbenturan dengan krisis moneter yang terjadi tahun 1998. Setelah mengalami penghentian yang cukup lama, pembangunan baru dilanjutkan kembali pada awal 2015. Kemudian selesai dibangun untuk tahap pertama dan dibuka secara resmi pada tanggal 3 November 2017.

Pembangunan tol Becakayu ini diharapkan mampu menambah kapasitas jalan sehingga memperlancar transportasi kedua wilayah. Pemerintah berkewajiban dalam penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang lancar, aman dan nyaman dalam menunjang perkembangan pembangunan baik ekonomi, sosial, politik maupun kewilayahan. Namun seiring pertumbuhan penduduk dan perkembangan wilayah, prasarana jalan kian dipenuhi berbagai moda transportasi yang pada akhirnya menyebabkan penumpukan dan kemacetan. Menurut penelitian *Inrix Global Traffic Scorecard* (2018), menyatakan bahwa Kota Jakarta menduduki peringkat ke-12 termacet dari seluruh dunia.

Salah satu alternatif untuk mengurai kemacetan di Jakarta dan sekitarnya tersebut adalah dengan pembangunan jalan tol. Said (2016) menyatakan bahwa jalan tol adalah jalan yang masuknya dikendalikan secara penuh, tidak ada persimpangan sebidang, dilengkapi pagar ruang milik jalan dan median, serta paling sedikit memiliki 2 (dua) lajur setiap arah dengan lebar lajur minimal 3,5 m. Jalan tol menjadi bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.

Jalan tol Becakayu secara total akan dibangun sepanjang 21,49 km. Ruas jalan yang sudah diresmikan pada 2017 adalah seksi I B dan seksi I C yang menghubungkan Cipinang Melayu-Jakasampurna dengan panjang 8,26 km. Adapun sisa pembangunan ruas tol ini dibagi dalam beberapa seksi dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1
Panjang Tol Becakayu

Pembangunan	Wilayah	Panjang (km)
Seksi I A	D.I. Panjaitan – Cipinang	3,19
Seksi I B	Cipinang Melayu – Pangkalan Jati	8,26
Seksi I C	Pangkalan Jati – Jakasampurna	
Seksi II	Jakasampurna – Duren Jaya	10,04
<i>Total Panjang Jalan</i>		21,49

Sumber: Kementerian PUPR (2017)

Berdasarkan Keputusan Menteri PUPR Nomor 854/KPTS/M/2017 tarif tol Becakayu terbagi dalam 5 golongan kendaraan, yaitu: golongan I meliputi sedan, jip, truk kecil, dan bus; golongan II meliputi truk dengan 2 (dua) gandar; golongan III meliputi truk dengan 3 (tiga) gandar; golongan IV meliputi truk dengan 4 (empat) gandar; dan golongan V meliputi truk dengan 5 (lima) gandar. Mengacu pada keputusan menteri tersebut, maka rincian tarif tol Becakayu adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Tarif Tol Becakayu

Asal Perjalanan	Tujuan Perjalanan	Golongan Kendaraan				
		I	II	III	IV	V
Cipinang	Jakasampurna	14.000	21.000	28.000	35.000	42.000
Jakasampurna	Cipinang	14.000	21.000	28.000	35.000	42.000

Sumber: Badan Pengatur Jalan Tol (2017)

Tarif tol Becakayu lebih besar jika dibandingkan dengan tol lain dan jaraknya juga lebih pendek. Masyarakat yang memiliki pengetahuan tarif tol lain dan membandingkannya dengan tol Becakayu maka dapat mempengaruhi kepuasaannya. Masyarakat sebagai konsumen ketika membayar tarif yang ditentukan sangat dipengaruhi oleh persepsi, prosedural dan kewajaran harga. Penilaian tentang hal tersebut salah satunya adalah dengan membandingkan harga tersebut di tempat lain (Xia, 2004).

Tabel 3
Tarif dan Panjang Tol di Jakarta dan Sekitarnya

Tol	Panjang Tol	Golongan Kendaraan				
		I	II	III	IV	V
Jagorawi	46 km	6500	9500	13000	16000	19500
Jakarta-Cikampek	73 km	10500	17000	21000	26000	31000
Jakarta-Tangerang	26 km	7000	9500	12000	16000	20000

Sumber: Badan Pengatur Jalan Tol, 2017

Memperhatikan data tersebut, pengguna jalan banyak yang mengeluhkan tingginya tarif tol yang telah ditetapkan tersebut (Luciana, 2018). Akibatnya, tol yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan antara Jakarta – Bekasi cenderung kurang diminati. Menurut Herwidiakto, Direktur Utama PT Kresna Kusuma Dyandra Marga (KKDM), pengelola jalan Tol Becakayu, target lintas harian rata-rata (LHR) Tol Becakayu hanya tercapai setengahnya saja dari 22 ribu kendaraan. Persepsi masyarakat sekitar tol terkait dampak lingkungan pembangunan tol Becakayu cenderung negatif terutama permasalahan pembebasan lahan, kerusakan fasilitas umum, kemacetan dan kerusakan lingkungan (Laras dan Mei, 2017).

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

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan pemerintah dalam bentuk nyata baik berbuat sesuatu atau pun tidak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh anggota masyarakat (Islamy, 2010). Salah satu aspek yang dibutuhkan dalam menilai kebijakan publik perlu adanya evaluasi yang berkelanjutan. Evaluasi adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk menghasilkan produk informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan (Dunn, 2000). Kebijakan pembangunan Infrastruktur tol merupakan salah satu aspek penting dalam usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Apabila tujuan dari pembangunan tol tersebut tidak tercapai maka harus ada evaluasi untuk menentukan apa yang menjadi penyebab serta solusi untuk meningkatkan daya guna tol.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 tahun 2004 tentang Jalan, dijelaskan bahwa jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan

nasional yang penggunaanya diwajibkan membayar tol. Pada pasal 3, disebutkan bahwa pengguna jalan tol dikenakan kewajiban membayar tol yang digunakan untuk pengembalian investasi, pemeliharaan, dan pengembangan jalan tol. Namun demikian kewajiban membayar tarif tol ini juga hendaknya memperhatikan kemampuan para pengguna jalan tol, agar tidak memberatkan jika dihitung secara ekonomis.

Harga atau tarif bisa berbentuk uang atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar seseorang mendapatkan hak milik atau guna suatu barang atau jasa (Tjiptono, 2006). Bagi pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi (Irawan, 2008: 38). Penelitian Wijayanti (2008) membuktikan hal ini dengan menunjukkan bahwa harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan serta kualitas barang.

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

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

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen bagi Pemerintah untuk mengetahui pendapat masyarakat atas kebijakan yang telah dibuat. Evaluasi dalam analisis kebijakan disamakan dengan kegiatan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*) yang hasilnya berupa informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan (Dunn, 2000). Informasi yang valid memberikan gambaran mengenai

hasil kinerja kebijakan dalam mencapai tujuan. Hasil tersebut menjadi tolak ukur dan rekomendasi terhadap kebijakan tersebut apakah dapat dilanjutkan, perlu diperbaiki atau dihentikan pelaksanaannya.

Penelitian tentang tarif dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, hal ini dianggap memiliki keterkaitan tema dengan tulisan yang akan dikemukakan. Penelitian Wijayanti (2008) menguji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, salah satunya adalah kepuasan pelanggan. Siregar (2015) meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. Metode analisis sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 25 Tahun 2004, hasilnya adalah IKM sebesar 3,03 dengan tingkat kepuasan masyarakat secara umum dikategorikan “Baik” dengan Mutu Pelayanan B.

Penelitian PT. Surveyor Indonesia (2016) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Metode analisis sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 25 Tahun 2004, hasilnya adalah nilai realisasi sebesar 3,48 dengan GAP antara rata-rata realitas Kepuasan dan Harapan sebesar -0,38; dan CS Index sebesar 87,11 sehingga masuk kategori “Sangat Puas”. Dan penelitian Afiyat, dkk (2015) menjelaskan kualitas pelayanan kereta api Bima jurusan Malang-Jakarta berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan kesesuaian tarif berdasarkan daya beli penumpang. Metode analisis menggunakan *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP), hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap pelayanan tergolong baik/memuaskan, namun terkait tarif, masyarakat masih kurang mampu dan kurang mau untuk membayarkan tarif yang berlaku.

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

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

METODE PENELITIAN

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

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data adalah dengan penyebaran koesioner kepada masyarakat yang pernah atau selalu menggunakan tol Becakayu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan jenis *purposive sampling* dengan memanfaatkan media *google form* yang disebar melalui media sosial seperti *WhatsApp*, *Line*, *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*. Jenis sampling ini secara teknis memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Kriteria responden adalah masyarakat Kota Jakarta dan Bekasi yang tinggal di sekitar Tol Becakayu, memiliki mobil dan pernah melalui tol Becakayu. Sedangkan untuk jumlah sampel menggunakan pendapat Hair (1995) yaitu tergantung pada jumlah indikator dikalikan lima.

Dengan demikian jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel minimal} &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 31 \times 5 \\ &= 155 \text{ responden}\end{aligned}$$

Sampel terpilih sebanyak 155 responden, dimana hal tersebut sudah sesuai dengan syarat minimum yang disarankan oleh Hair (1995) yaitu 100 responden.

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

Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat menggunakan Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik. Indikator tersebut terdiri dari (1) Persyaratan; (2) sistem, mekanisme dan prosedur; (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta (9) sarana dan prasarana. Catatan untuk unsur biaya/tarif dapat diganti dengan pertanyaan lain jika pelayanan tersebut gratis. Unsur kompetensi dan perilaku pelaksana juga dapat diganti pertanyaannya apabila jenis layanan berbasis *website*.

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap tarif tol Becakayu menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017

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

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

Sumber : Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017

Keterangan:

RT = nilai rata-rata tertimbang
Jumlah bobot = jumlah bobot yang terdapat pada indikator IKM
Jumlah indikator = jumlah indikator yang terdapat pada indikator IKM yaitu sebanyak 9 indikator

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

IKM Unit pelayanan x 25

Sumber : Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017

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

Tabel 4
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari beberapa karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, domisili, dan pendapatan rata-rata setiap bulan. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang pernah menggunakan tol Becakayu. Jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survey ini adalah sebanyak 164 responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini akan dijelaskan dibawah ini.

Klasifikasi responden pengguna jalan tol Becakayu berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini, didominasi oleh laki-laki sebanyak 51% dan perempuan 49%. Hasil ini

menggambarkan bahwa pengguna kendaraan roda empat yang melewati jalur Becakayu berdasarkan jenis kelamin hampir sama banyaknya. Jumlah laki-laki lebih banyak karena kecendrungan laki-laki yang beraktivitas di luar rumah sehingga lebih sering melewati tol Becakayu. Berdasarkan usia dibagi kedalam 3 jenis dengan rincian berusia 17-35 tahun (54%), selanjutnya yang berusia > 35 tahun (44%), dan yang paling sedikit yang berusia < 17 tahun (2%). Artinya bahwa responden berusia rata-rata sangat produktif, yang mana telah lama bekerja sehingga bisa memiliki mobil. Data ini juga diperkuat dengan data responden menurut tingkat pendidikan yang mana lebih banyak yang lulusan sarjana.

Berdasarkan Pendidikan Terakhir, pelanggan jalan tol Becakayu dikelompokkan menjadi beberapa tingkat pendidikan yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2, dan S3. Berdasarkan data di atas, umumnya pendidikan terakhir responden adalah Doctor / Magister / Sarjana / Diploma dengan jumlah 93 % sedangkan untuk lulusan SMA/SMP/SD sebanyak hanya 7 % saja. Data tersebut mengindikasikan bahwa pengguna mobil didominasi oleh lulusan Doctor/Magister/Sarjana/Diploma atau yang berpendidikan baik.

Dan klasifikasi pengguna jalan tol Becakayu berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi 4 bagian terdiri atas: bekerja sebagai Karyawan Swasta (51%), TNI/POLRI/PNS (34%), Pelajar/mahasiswa (10%), dan pekerjaan lainnya (5%). Karyawan swasta atau yang berwiraswasta mendominasi karena memiliki penghasilan yang rata-rata lebih besar dibandingkan dengan TNI/POLRI/PNS sehingga bisa memiliki mobil.

Klasifikasi pelanggan jalan tol berdasarkan domisili, sebagian besar responden adalah yang berdomisili di Bekasi (64%), Jakarta (29%) dan sisanya dari daerah lainnya seperti Bogor dan Karawang (7%). Masyarakat Bekasi lebih banyak menggunakan tol Becakayu menuju Jakarta untuk bekerja. Sedangkan berdasarkan pengeluaran rata-rata setiap bulan dibagi dalam 4 kategori: sebagian besar adalah responden mempunyai pengeluaran rata-rata setiap bulan Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000 (40 %), selanjutnya diikuti oleh penghasilan < Rp 3.000.000 (30 %), penghasilan Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000 (20%), dan sisanya < Rp 9.000.000 (10 %). Hal ini menunjukkan bahwa seseorang bisa memiliki mobil dengan pengeluaran rata-rata Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000 perbulannya.

Menurut data Frekuensi Penggunaan Jalan Tol Becakayu dalam Seminggu, maka pembagian penggunaan tol Becakayu dibagi dalam 4 fase dengan frekuensi 1 - ≥ 10 dalam rentang waktu satu minggu, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 5
Frekuensi Penggunaan Jalan Tol Becakayu dalam Satu Minggu

Frekuensi penggunaan jalan tol dalam seminggu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1 – 3 kali	128	78
4 – 6 kali	24	15
7 – 9 kali	8	5
≥ 10 kali	4	2
Total	156	100

Sumber: Data diolah (2018)

Berdasarkan data diatas rata-rata responden berpergian dengan menggunakan mobil sebanyak 1 sampai dengan 3 kali perminggu (78%). Jika berdasarkan dengan jumlah hari kerja selama 6 hari maka penggunaan tol Becakayu masih belum menjadi rutinitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa tol Becakayu bukan merupakan pilihan utama responden dalam mobilitas sehari-hari.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis yang dilakukan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap penetapan tarif tol Becakayu ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di sekitar Jakarta dan Bekasi. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan tol berkaitan dengan kebijakan tariff yang ditetapkan pemerintah. Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 164 angket. Berdasarkan hasil survey dilakukan analisis per indikator untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap tarif tol Becakayu.

Tabel 6
Nilai Rata-Rata dan Peringkat Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Terhadap Tarif Tol Becakayu

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Peringkat
1	Persyaratan	3,2	Baik	1
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,58	Tidak Baik	8
3	Waktu Penyelesaian	2,95	Kurang Baik	3

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Interval	Peringkat
4	Biaya/Tarif	2,36	Tidak Baik	9
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,7	Kurang Baik	7
6	Kompetensi Pelaksana	2,83	Kurang Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	2,89	Kurang Baik	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,76	Kurang Baik	6
9	Sarana dan prasarana	3,05	Kurang Baik	2

Sumber : Data diolah (2018)

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kebijakan tarif tol Becakayu diterangkan sebagai berikut:

1) Persyaratan

Hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 3,07 – 3,53 kategori “Baik”. Indikator Kepuasan masyarakat terhadap penggunaan kartu e-toll dalam transaksi pembayaran tarif tol memiliki nilai tertinggi sedangkan kecepatan dalam mencetak bukti transaksi pembayaran memiliki nilai terendah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap persyaratan dalam kebijakan tarif tol Becakayu disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Kepuasan Responden terhadap unsur Persyaratan

No	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Transaksi kartu e-toll memudahkan dalam pembayaran di Tol Becakayu	0,84	1
2	Bukti transaksi pembayaran (struk) e-toll dapat dicetak dengan cepat	0,76	3
3	Terdapat petunjuk di gardu yang memudahkan dalam pembayaran	0,80	2
4	Terdapat tanda peringatan dimesin pembayaran apabila saldo e-toll tidak mencukupi	0,80	2
Total		3,20	

Sumber: Data diolah (2018)

2) Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,58 berada pada interval skor 1,00 – 2,59 kategori “Tidak Baik”. Indikator kecepatan petugas dalam menanggapi permasalahan memiliki nilai tertinggi sedangkan alternatif pembayaran tarif tol memiliki nilai terendah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap Sistem, mekanisme dan prosedur dalam penerapan kebijakan tarif tol Becakayu disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8
Kepuasan Responden terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Terdapat alternatif pembayaran apabila mesin e-toll mengalami masalah	0,88	2
2	Petugas tol menanggapi dengan cepat apabila gardu tol mengalami masalah	0,89	1
3	Terdapat alternatif pembayaran apabila saldo e-toll tidak cukup	0,81	3
Total		2,58	

Sumber: Data diolah (2018)

3) Waktu penyelesaian

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,95 berada pada interval skor 2,60 – 3,06 kategori “Kurang Baik”. Waktu untuk sampai ke tujuan dan waktu yang dibutuhkan melakukan transaksi merupakan indikator dengan nilai tertinggi. Berdasarkan data responden diketahui bahwa tol Becakayu dapat membantu mempercepat untuk sampai ketujuan. Sebanyak 85% responden setuju atau sangat setuju jika tol becakayu bermanfaat dalam mempersingkat waktu perjalanan.

Tabel 9
Persentase Penghematan Waktu Tempuh Tol Becakayu

Waktu sampai ke tempat tujuan menjadi lebih cepat apabila menggunakan tol Becakayu	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	8	5%
Kurang Setuju	16	10%
Setuju	88	53%
Sangat Setuju	32	32%

Sumber: Data diolah (2018)

Kecepatan petugas menanggapi pengaduan dari pengguna tol apabila terjadi masalah di sepanjang Becakayu memiliki nilai indikator terendah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Responden terhadap unsur Waktu Penyelesaian

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Petugas dapat mengatasi permasalahan di gardu tol dengan cepat	0,70	2
2	Waktu sampai ke tempat tujuan menjadi lebih cepat apabila menggunakan tol Becakayu	0,78	1
3	Petugas cepat menanggapi pengaduan dari pengguna tol apabila terjadi masalah di sepanjang Becakayu	0,69	3
4	Waktu yang dibutuhkan pada saat transaksi di gardu tol terbilang cepat.	0,78	1
Total		2,95	

Sumber: Data diolah (2018)

4) Biaya/tarif

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,36 berada pada interval 1,00 – 2,59 kategori “Tidak Baik”. Tidak ada biaya tambahan selain tarif yang telah ditetapkan (pungli) merupakan indikator dengan nilai tertinggi. Tarif masuk tol Becakayu yang ditetapkan (Rp 14.000,00 untuk kendaraan gol. 1, dst) merupakan indikator dengan nilai terendah. Variabel biaya/tarif menempati posisi terendah dalam survei kepuasan masyarakat karena dinilai terlalu mahal. Penilaian ini berdasarkan pertimbangan responden terhadap panjang jalan tol yang dinilai terlalu pendek jika dibandingkan dengan tol lain yang ada di Jakarta.

Tabel 11
Persentase Persetujuan Tarif Tol Becakayu

Tarif masuk tol Becakayu yang ditetapkan (Rp 14.000,00 untuk kendaraan gol. 1, dst) tidak memberatkan pengguna	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	87	59%
Kurang Setuju	45	29%
Setuju	10	7%
Sangat Setuju	7	5%

Sumber: Data diolah (2018)

Tarif tol sebesar Rp 14.000,00 dinilai memberatkan bagi pengguna tol. Sebanyak 88% responden tidak atau kurang setuju terhadap tarif tol Becakayu senilai 14.000,00. Berdasarkan data dari pertanyaan bebas dari kuesioner ini diketahui bahwa tarif tol Becakayu dinilai terlalu mahal sehingga masyarakat jarang menggunakan tol Becakayu. Kesesuaian antara tarif dengan panjang tol Becakayu juga tidak memuaskan responden.

Tabel 12
Persentase Tarif Tol Becakayu terhadap Jarak Tempuh

Tarif yang harus dibayar sesuai dengan jarak tempuh/ panjang jalan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	48	29
Kurang Setuju	64	39
Setuju	44	27
Sangat Setuju	8	5

Sumber: Data diolah (2018)

Tol Becakayu juga dinilai terlalu pendek sehingga tidak sesuai dengan tarif yang ada. Panjang tol Becakayu (tabel 1) hanya 21 km berbeda dengan tol lain (tabel 3) yang lebih panjang namun tarifnya lebih murah. Berdasarkan penilaian responden sebesar 68% tidak/kurang setuju jika panjang jalan tol becakayu sesuai dengan tarif yang dibayarkan. Responden menilai tol becakayu sebagai alternatif jalan jika terjadi kemacetan bukan menjadi prioritas utama. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap biaya/tarif tol becakayu disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Responden terhadap unsur Biaya/tarif

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Tarif masuk tol Becakayu yang ditetapkan (Rp 14.000,00 untuk kendaraan gol. 1, dst) tidak memberatkan pengguna	0,32	5
2	Tidak ada biaya tambahan selain tarif yang telah ditetapkan (pungli)	0,67	1
3	Biaya bahan bakar menjadi lebih murah apabila menggunakan tol Becakayu	0,58	2
4	Biaya yang dikeluarkan apabila menggunakan jasa derek terbilang murah	0,38	3
5	Tarif yang harus dibayar sesuai dengan jarak tempuh / panjang jalan	0,41	4
Total		2,36	

Sumber: Data diolah (2018)

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,70 berada pada interval skor skor 2,60 – 3,06 kategori “Kurang Baik”. Indikator penggunaan tol Becakayu membuat perjalanan menjadi lancar memiliki nilai tertinggi, sedangkan indikator Informasi update tentang tol Becakayu mudah didapatkan menempati posisi terendah. Secara umum layanan yang diberikan tol Becakayu merupakan jalan yang bebas hambatan. Namun apabila tidak sesuai dengan yang masyarakat harapkan akan menjadi tidak berguna. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat produk spesifikasi jenis pelayanan tarif tol becakayu disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14
Responden Kepuasan terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Perjalanan menjadi lebih lancar dengan menggunakan tol Becakayu	0,98	1
2	Petugas merespon dengan cepat ketika adanya keluhan pengguna tol (misal: mogok)	0,87	2
3	Informasi update tentang tol Becakayu mudah didapatkan dengan adanya layanan media sosial.	0,85	3
Total		2,70	

Sumber: Data diolah (2018)

6) Kompetensi pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,83 berada pada interval skor 2,60 – 3,06 kategori “Kurang Baik”. Indikator Fasilitas yang digunakan untuk transaksi pembayaran tarif tol telah menggunakan teknologi yang canggih memiliki nilai tertinggi. Indikator Petugas tol memiliki solusi ketika terjadi permasalahan terhadap pengguna tol menempati posisi terendah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana di Tol Becakayu disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Responden Kepuasan terhadap unsur Kompetensi pelaksana

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Fasilitas yang digunakan untuk transaksi pembayaran tarif tol menggunakan teknologi yang canggih	0,98	1
2	Petugas tol memiliki ketrampilan yang baik dalam menghadapi masalah di gardu tol.	0,94	2
3	Petugas tol memiliki solusi ketika terjadi permasalahan terhadap pengguna tol	0,91	3
Total		2,83	

Sumber: Data diolah (2018)

7) Perilaku pelaksana

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,88 berada pada interval skor 2,60 – 3,06 kategori “Kurang Baik”. Indikator pada variabel perilaku pelaksana rata-rata hampir sama. Indikator keramahan petugas memiliki nilai tertinggi sedangkan tanggung jawab dan empati petugas dalam menyelesaikan masalah di tol Becakayu menempati urutan berikutnya. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana pelayanan di tol Becakayu disajikan pada tabel 16.

Tabel 16
Responden Kepuasan terhadap unsur Perilaku Pelaksana

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Petugas ramah dan sopan ketika melayani keluhan pengguna tol	0,97	1
2	Petugas memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna tol	0,96	2
3	Petugas memiliki empati terhadap masalah yang dihadapi pengguna tol	0,96	2
Total		2,88	

Sumber: Data diolah (2018)

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 2,76 berada pada interval skor 2,60 – 3,06 kategori “Kurang Baik”. Indikator Petugas tol mau menerima dengan bijaksana setiap pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai tertinggi sedangkan indikator Tol Becakayu memiliki fasilitas telpon untuk menerima pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai terendah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan atau tarif di tol Becakayu disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 17
Responden Kepuasan terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Pesepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Tol Becakayu memiliki fasilitas telpon untuk menerima pengaduan, saran dan masukan	0,89	3
2	Petugas tol mau menerima dengan bijaksana setiap pengaduan, saran dan masukan	0,94	1
3	Petugas tol menindak lanjuti setiap pengaduan, saran dan masukan	0,93	2
Total		2,76	

Sumber: Data diolah (2018)

9) Sarana dan prasarana.

Hasil analisis diperoleh rata – rata skor sebesar 3,05 berada pada interval skor 2,60 – 3,06 kategori “Kurang Baik”. Semua indikator memiliki nilai yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh indikator yang merata dalam variabel sarana dan prasarana. Sarana gardu dan permukaan jalan memiliki nilai tertinggi. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat mengenai kondisi sarana dan prasarana tol Becakayu disajikan pada tabel 18.

Tabel 18
Responden Kepuasan terhadap unsur Sarana dan Prasarana

No.	Persepsi Responden	Skor	Peringkat
1	Gardu tol Becakayu (mesin dan teknologi) memiliki kualitas yang baik	1,02	1
2	Gardu tol Becakayu memiliki papan informasi yang lengkap terkait tarif masuk tol	1,01	2
3	Permukaan jalan disepanjang ruas tol Becakayu memiliki kualitas kemulusan/kerataan yang baik	1,02	1
Total		3,05	

Sumber: Data diolah (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata indikator IKM diketahui bahwa nilai biaya/tarif menempati urutan terendah dan menjadi pokok utama sehingga masyarakat tidak puas dengan layanan tol Becakayu. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Afiyat, dkk (2015), menunjukkan bahwa tarif yang sesuai dengan layanan yang diberikan mempengaruhi minat dan kepuasan pelanggan Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang-Jakarta.

Indikator persyaratan tol Becakayu mendapat nilai tertinggi karena dipandang mudah dan cepat. Seperti penelitian yang dilakukan oleh PT. Surveyor Indonesia (2016), menunjukkan bahwa masyarakat dapat menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya dengan syarat yang mudah dan cepat sehingga tingkat kepuasaannya sangat baik.

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

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

Berdasarkan tabel 4, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,2 \times 0,11) + (2,58 \times 0,11) + (2,95 \times 0,11) + (2,36 \times 0,11) + (2,7 \times 0,11) + (2,83 \times 0,11) + (2,89 \times 0,11) + (2,76 \times 0,11) + (3,05 \times 0,11) = 2,78$. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat dijelaskan yaitu Nilai IKM setelah dikonversi dari Nilai Indeks x Nilai Dasar $(2,78 \times 25)$, hasilnya sebesar 69,63.

Sebagaimana kriteria yang disampaikan pada metode penelitian, maka hasil tersebut menunjukkan mutu tingkat kepuasan pelayanan adalah C, atau tingkat kepuasan masyarakat adalah Kurang Puas atau kurang baik. Adapun nilai indeks secara keseluruhan diperoleh angka indeks sebesar 69,63. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap tol Becakayu jika dilihat dari seluruh indikator dapat dikatakan tidak baik atau tidak puas.

Berdasarkan pertanyaan bebas diketahui bahwa dari 164 orang responden sebanyak 124 orang menyatakan bahwa tarif tol Becakayu dinilai terlalu mahal. Tarif menurut mereka yang sesuai yaitu rata-rata antara Rp5.000,00 sampai Rp10.000,00. Tarif yang terjangkau menjadi salah satu unsur kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma, dkk (2014) menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan tarif layanan Rumah Sakit RAA Soewondo Pati Semarang karena dinilai cukup terjangkau dan sesuai dengan layanan yang diberikan.

Responden juga menyatakan penggunaan tol becakayu dinilai dapat mempercepat perjalanan karena jarang terjadi kemacetan. Tol Becakayu yang mahal menyebabkan sepi dan lancar maka menjadi pilihan bagi responden dalam menghindari macet. Tol becakayu bukan merupakan pilihan utama apabila responden tidak dalam keadaan terburu-buru dalam perjalanannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap tarif tol Becakayu secara keseluruhan memperoleh nilai interval sebesar 69,63 dengan nilai mutu pelayanan adalah C atau Kurang Puas, terutama pada indikator Biaya/Tarif yang mendapat nilai interval paling rendah yaitu 2,36 (Tidak Puas). Sehingga biaya yang dikeluarkan untuk menempuh jalan tol Becakayu dianggap terlalu mahal, hal ini tidak sebanding dengan jarak tempuh yang tidak terlalu jauh. Dengan demikian pelaksanaan kebijakan tarif tol Becakayu perlu di evaluasi kembali untuk mendapatkan solusi terbaik guna meningkatkan kepuasan masyarakat, mutu kebijakan dan kinerja kebijakan. Saran dalam penelitian ini terkait penetapan tarif tol Becakayu harus bisa mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kesesuaian panjang jalan tol dengan tarif tol merupakan pertimbangan masyarakat dalam menggunakannya. Tol Becakayu dinilai responden dalam pertanyaan terbuka terlalu pendek sehingga tidak sesuai dengan tarif yang harus dibayar. Jika dibandingkan dengan tol lain tarif tol Becakayu sangat mahal dan tidak sesuai dengan panjang jalan tol. Solusinya Pemerintah harus mempertimbangkan menurunkan tarif tol jika tidak maka dapat dengan cara menambah panjang tol Becakayu agar dipandang sesuai dengan tarif yang diberikan.

2. Kemampuan masyarakat dalam membayar tarif tol menjadi perhatian utama pemerintah dalam menetapkan tarif. Berdasarkan pertanyaan terbuka dalam penelitian ini dikemukakan bahwa tarif tol Becakayu yang diinginkan responden berkisar antara Rp 5.000,00 sampai dengan Rp. 10.000,00.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah melalui proses dan prosedur secara saintifik, tetapi masih terdapat beberapa keterbatasan diantaranya:

1. Terbatasnya waktu yang dibutuhkan selama melakukan proses penelitian sehingga interpretasi data yang kurang maksimal.
2. Terkadang responden tidak memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyat, Ahmad Afif. Rosalina, Bietrix. Arifin M. Zainul. Wicaksono, Achmad. (2015). *Kajian Kinerja Pelayanan Dan Tarif Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang – Jakarta (Studi Kasus Kereta Api Eksekutif Bima)*. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya, 1 (2).
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2017). *Tarif Tol Becakayu*. <http://bpjt.pu.go.id/cek-tarif-tol> Diakses pada tanggal 8 November 2018.
- Dunn, William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C.(1995), *Multivariate Data Analysis with Readings*, (Fourth ed.), Prentice Hall: New Jersey.
- Inrix Global Traffic Scorecard. (2018). *Intelligence That Moves The World*. Kirkland: INRIX Research.
- Islamy, I. (2010). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian PUPR. (2017). *Menteri Basuki Cek Kesiapan Tol Becakayu Jelang Diresmikan* <https://www.pu.go.id/berita/view/14953/menteri-basuki-cek-kesiapan-tol-becakayu-jelang-diresmikan> Diakses pada tanggal 8 November 2018.
- Kusuma, Edi Wijaya. Suryoko, Sri. Budiatmo, Agung. (2014). *Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Raa Soewondo Pati*. Jurnal Ilmu Administrasi Undip, 3 (4).

- Laras, Hapsari dan Mei, Estuning Tyas Wulan. (2017). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Tol Bekasi-Cawang-Kampung Melayu (Becakayu)*. Jurnal Bumi Indonesia, 6 (3).
- Luciana, Anisa. (2018). *Dinilai Mahal, Tarif Tol Becakayu Dikeluhkan Pengguna Jalan*, Jakarta: 1 hlm. <https://bisnis.tempo.co/read/1049039/dinilai-mahal-tarif-tol-becakayu-dikeluhkan-pengguna-jalan/full&view=ok>, 20 November 2018, pk. 21.20 WIB.
- Miro, Fidel. (2005). *Perencanaan transportasi: Untuk mahasiswa, perencana dan praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- PT. Surveyor Indonesia. (2016). *Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya*.
- Said, Ali dkk. (2016). *Potret awal tujuan pembangunan berkelanjutan (sustainable development goals) di Indonesia*. Jakarta: BPS.
- Siregar, Doni Edwin. (2012). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan Di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012*. Jurnal Administrasi Publik, 3 (1).
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyitna. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Langgeng Jaya*. Jurnal Agora, 5 (3).
- Tjiptono, Fandy. (1999). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tonggo, Hasian Laurentius. (2017). *Jokowi Resmikan Tol Becakayu Seksi 1B dan 1C*. <http://binamarga.pu.go.id/BM/index.php/produk/jaringan-jalan/jaringan-jalan-tahun-2009/560>. Diakses pada tanggal 8 November 2018.
- Undang-Undang Nomor 38 tahun 2004 tentang Jalan.
- Wijayanti, Ari. (2008). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Xia. (2004). *Influence of Price and Quality to Customer Satisfaction: Neuromarketing Approach*. Dalam Jurnal Science-Future of Lithuania, Vilnius Gediminas Technical Univesity.