BAB II
LANDASAN TEORI

II.1 Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan minimum adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan di jalan tol, SPM jalan tol mencakup dengan kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan atau penyelamatan dan bantuan pelayanan dengan besar ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek yang dievaluasi secara berkala dengan berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat. SPM di jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan suatu pelayanan kepada pengguna jalan tol.

II.2 Jalan Tol

Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan suatu bagian dari sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional dimana penggunanya diwajibkan membayar biaya tol yang berupa sejumlah uang tertentu. Jalan tol juga merupakan jalan yang terdapat pada kawasan perkotaan atau yang menghubungkan antarkawasan dan perkotaan.

II.3 Fasilitas Jalan Tol

Fasilitas jalan tol merupakan infrastruktur dan layanan yang disediakan di sepanjang jalan tol untuk mendukung kenyamanan, keamanan, dan kelancaran saat perjalanan oleh pengguna jalan. Fasilitas ini mencakup sebuah elemen dalam fisik, teknologi, serta layanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengendara atau pengguna jalan tol.

II.4 Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) atau Rest Area

Rest area memiliki arti yang terdiri dari "rest" yang berarti istirahat dan "area" memiliki arti tempat. Jadi rest area merupakan tempat istirahat sejenak untuk melepaskan kelelahan, kejenuhan ataupun toilet selama perjalanan jarak jauh. Rest area ini banyak ditemukan pada jalan tol ataupun jalan nasional dimana para pengemudi memiliki perjalanan jauh

dan singgah untuk istirahat. Rest area juga merupakan suatu tempat dan fasilitas yang disediakan bagi pemakai jalan baik penumpang maupun kendaraannya (FAUZA, 2022). Rest area merupakan suatu fasilitas yang memberikan kesempatan kepada pengemudi, awak, penumpang maupun kendaraan untuk berhenti sejenak dan beristirahat, saat beristirahat kendaraan dapat mengisi bahan bakar, cek kendaraan, mengistirahatkan mesin (Wardyahsari, 2020). Rest area di Indonesia umumnya berada di jalan tol ataupun di jalan nasional, beberpa jalan arteri primer bahkan memilliki fasilitas rest area yang berupa tempat makan dengan area parkir yang luas (Setyarini, Daniel and Bassith, 2022).

TIP memiliki luas tanah paling sedikit yaitu 1 ha (satu hektar) dengan lebar depan sejajar dengan jalan tol paling sedikit yaitu 100m (seratus meter), dengan memiliki jarak antar TIP perkotaan dengan TIP perkotaan lainnya paling sedikit 10km (sepuluh kilometer), dan jarak antar TIP perkotaan dengan TIP yang terintegrasi dengan fasilitas moda transportasi lainnya paling sedikit 5km (lima kilometer). Pada peraturan menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat nomor 28 tahun 2021 tentang tempat istirahat dan pelayanan pada jalan tol pada pasal 7 ayat 1 Dengan memiliki fasilitas pada TIP paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas umum yang terdiri atas :

a. Garai anjungan tunai mandiri dengan fasilitas isi ulang kartu tol.
b. Tempat parkir.
c. Peturasan.
d. Tempat ibadah.
e. Miniswalayan.
f. Stasiun pengisian bahan bakar umum.
g. Fasilitas pengisian bahan bakar listrik sesuai kebutuhan.
h. Fasilitas untuk penyandang disabilitas dan ruang laktasi.
i. Ruang terbuka hijau.
j. Tempat pengelolaan libah dan air daur ulang.
k. Fasilitas pemadam kebakaran, termasuk alat pemadam khusus untuk bahan berbahaya dan beracun.

II.5 Kepuasan konsumen

Menurut Cronin dan Taylor dalam (Hilal Yafi, 2020) menjelaskan bahwa kepuasan sering kali dipandang sebagai dasar munculnya terhadap loyalitas. Kepuasan juga merupakan suatu hasil dalam evaluasi terhadap konsumen pada suatu produk dengan cara membandingkan yang telah diterima dan harapan konsumen.

II.6 Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu penilaian untuk suatu proses yang menyediakan informas tentang sejauhamana suatu kegiatan tertentu telah tercapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah memililki selisih diantara keduanya dan manfaat yang telah dikerjakan dalam suatu hal bila dibandingkan dengan harapan- harapan yang diperoleh.

II.7 Skala likert

Skala likert merupakan suatu metode untuk pengukuran yang digunakan untuk menilai terhadap sikap, pendapat atau persepsi terhadap responden pada suatu objek atau fenomena tertentu, adapun beberapa tingkatan pada skala likert ini untuk menilai tingkat persetujuan atau kepuasan terhadap responden pada suatu pertanyaan sebagai berikut:

Tabel II.1 Bobot skala likert

Keterangan	Bobot
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Dengan menggunakan bobot 1 sampai dengan 4 yang menunjukkan terhadap kesesuaian karakteristik dilapangan dengan kriteria indikator pertanyaan, dalam pengukuran tersebut dilakukan dengan menggunakan skala likert untuk memudahkan dalam menyusun deksripsi dan

mepermudah dalam menginterprestasikan terhadap indikator pertanyaan.

II.8 Analisis data menggunakan excel

Penggunakan metode statistika excel digunakan karena metode ini lebih terukur dalam melakukan analisis dan manajemen data hasil survei dengan data-data yang telah dikumpulkan untuk disajikan kedalam bentuk informasi yang lebih bermanfaat tersebut dapat dihitung secara manual dengan menggunakan rumus rumus yang telah tersedia.

BAB III
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

III.1 Karakteristik Rest Area Rosin pada Tol Pemalang – Batang

Rest area rosin terletak di ruas Tol Pemalang – Batang, yang memiliki karakteristik utama yang nyaman bagi para pengguna jalan tol, beberapa diantaranya yaitu :

1. Lokasi strategis

   Rest area ini terletak di ruas jalan Tol Pemalang – Batang yang merupakan bagian dari Tol Trans Jawa, sehingga menjadi tempat istirahat ideal bagi para pengendara yang melakukan perjalanan jarak jauh, dengan memiliki fasilitas sebagai berikut :

   a. SPBU
   b. Mushola
   c. Toilet
   d. Pusat kuliner

2. Konsep ramah lingkungan

   Pada rest area ini mengandung konsep hijau dan asri, dengan banyaknya pepohonan serta ruang terbuka yang memberi kesan sejuk dan nyaman bagi para pengunjung.

3. Keamanan terjamin

   Pada rest area ini dilengkapi dengan CCTV dan petugas keamanan yang berjaga 24 jam untuk memastikan dalam keamanan dan kenyamanan pengunjung, dengan berbagai fasilitas dan keunggulan tersebut rest area rosin menjadi salah satu tempat istirahat bagi para pengguna jalan Tol Pemalang -Batang.

III.2 Fungsi rest area rosin bagi pengguna jalan tol pemalang batang

Rest area rosin ini memiliki peran penting dalam menunjang kenyamanan dan keselamatan para pengguna jalan tol pemalang – batang terutama dari berbagai pengendara yang menempuh perjalanan jarak jauh, beberapa fungsi nya sebagai tempat istirahat bagi pengemudi

untuk memberikan waktu jeda bagi pengemudi agar dapat beristirahat sejenak sebelum melanjutkan perjalanan, sehingga mengurangi resiko dalam kelelahan dan microsleep yang dapat menyebabkan kecelakaan. Dengan memungkinkan penumpang untuk bersantai sejenak agar perjalanan tetap nyaman dan aman sampai tujuan.

III.3 Hasil evaluasi kepuasan pengujung

Pada laporan ini menggunakan metode kuesioner, dengan aspek yang telah di tentukan dan memiliki 10 indikator pertayaan yang berdasarkan model servqual (Service Quality) dengan mencakup 5 dimensi yaitu Tangibilty, Reliability, Responsiveness, Assurance dan emparthy, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangibility mencakup aspek fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pengguna, seperti kebersihan fasilitas toilet, ketersediaan area parkir, cleanliness di area makan dan tempat duduk,fasilitas bagi penyan dang disabilitas, area bermain anak, serta fasilitas pengisian bahan bakar . Semua aspek ini mencerminkan kualitas layanan yang nyata dan berpe ngaruh langsung terhadap pengalaman pengguna.
2. Dimensi Reliability menilai kemampuan Rest Area dalam menyediakan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan hal ini mencakup rasa aman di kawasan Rest Area yang didukung oleh pengawasan yang baik, serta kemudahan untuk masuk dan keluar dari area tersebut. Keandalan fasilitas ini memainkan peranan penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan yang disediakan.
3. Dimensi Responsiveness berfokus pada seberapa cepat petugas merespons kebutuhan pengguna. Salah satu indikator utama dalam dimensi ini adalah kesigapan petugas dalam membantu pengguna jalan mengakses informasi. Tingkat respons yang cepat dan tepat akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Dimensi Assurance berkaitan dengan rasa aman yang dirasakan

pengguna selama berada di area tersebut. Pengawasan dan pengaturan fasilitas yang baik dapat menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna saat beristirahat.

5. Dimensi Empathy menilai seberapa besar kepedulian pengelola Rest Area terhadap kebutuhan spesifik pengguna, terutama dalam hal keterse diaan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang mudah diakses dan informasi layanan yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola tidak hanya berfokus pada layanan umum, tetapi juga memperhatikan kebutuhan khusus dari para pengguna. Adapun indikator pertanyaan sebagai berikut :

Tabel III.1 Indikator Pertanyaan

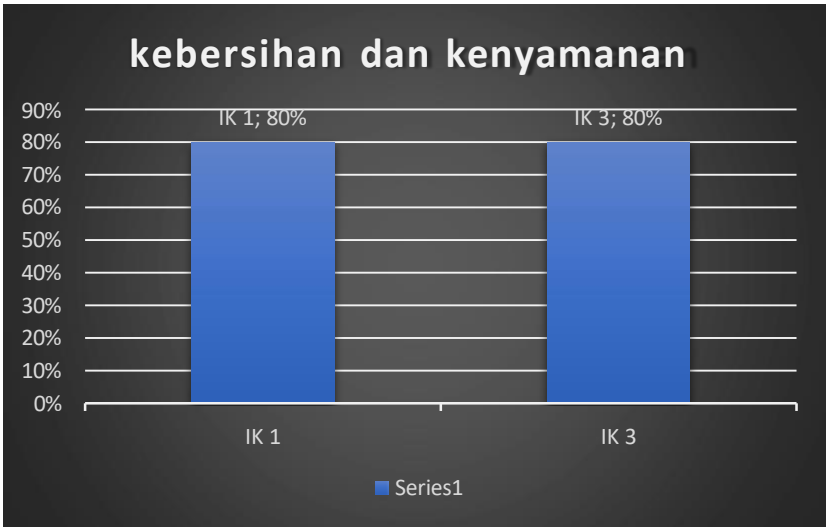
No	Indikator	STP	TP	P	SP
1	Apakah anda merasa puas dengan kebersihan fasilitas pada toilet ?				
2	Bagaimana penilaian anda terhadap ketersediaan area parkir pada rest area rosin KM 319 B?				
3	Apakah kebersihan pada area makan dan tempat duduk di Rest Area terjaga dengan baik ?				
4	Apakah anda merasa aman saat berada di kawasan Rest Area rosin dengan pengawasan yang baik ?				
5	Apakah petugas di Rest Area sigap dalam membantu pengguna jalan saat mencari informasi ?				
6	Apakah akses keluar masuk Rest Area rosin mudah dan jelas ?				
7	Apakah fasilitas penyandang disabilitas tersedia dan mudah diakses pada Rest Area Rosin ?				

8	Apakah tersedia area bermain anak dan memiliki ruang yang terawat pada Rest Area ?				
9	Apakah fasilitas pengisian bahan bakar pada Rest Area berjalan dengan lancar ?				
10	Apakah informasi mengenai layanan yang tersdia di Rest Area mudah diakses atau ditemukan pada Rest Area?				

Dalam mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan pada rest area rosin, dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada sejumlah pengunjung dengan sampel 55 responden yang mencakup tentang aspek, yaitu:

1. Kebersihan dan kenyaman (Tangibles)

   Pada aspek ini merupakan salah satu dari lima dimensi utama Service Quality yaitu Tangibles. Aspek ini terdapat pada indikator pertanyaan 1,3 dengan memiliki hasil jawaban yang telah dirumuskan pada nilai indeks yaitu sebagai berikut :



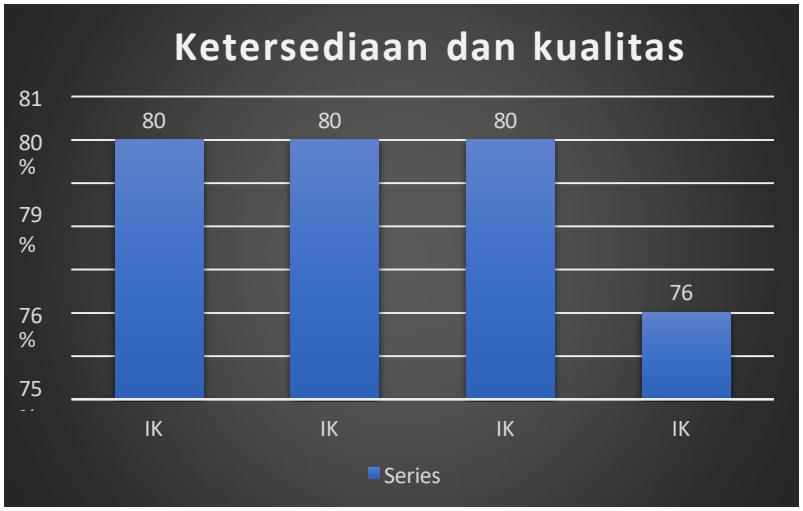
Gambar III.1 Diagram Kebersihan dan kenyamanan

Pada hasil penyebaran kuesioner tersebut setelah dihitung dengan menggunakan nilai indeks maka mayoritas dari pengunjung tersebut merasa puas dengan kebersihan pada toilet rest area, area makan dan kenyamanan saat berada di lingkungan rest area rosin.

Dari hasil nilai indeks tersebut dihitung pada rata-rata aspek dimana pada nilai aspek akan berbentuk persentase yang akan menjadikan hasil dari aspek kebersihan dan keamanan tersebut dengan mendapatkan nilai **80%** dimana pada **80%** tersebut memiliki hasil tindak lanjut yaitu ditingkatkan lebih lanjut, dengan artian pada kebersihan dan keamanan di rest area rosin sudah puas bagi pengunjung, akan tetapi agar bisa lebih membuat pengunjung lebih sangat puas dengan ditingkatkan kembali dari segi kebersihan dan keamanan.

2. Ketersediaan dan kualitas fasilitas (Tangibles)

   Pada aspek ini merupakan salah satu dari lima dimensi utama Service Quality yaitu Tangibles, karena mencakup dalam penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel dan materi komunikasi Aspek ini terdapat pada indikator 2,7,8,9 dengan memiliki hasil jawaban yang telah dirumuskan pada nilai indeks sebagai berikut :



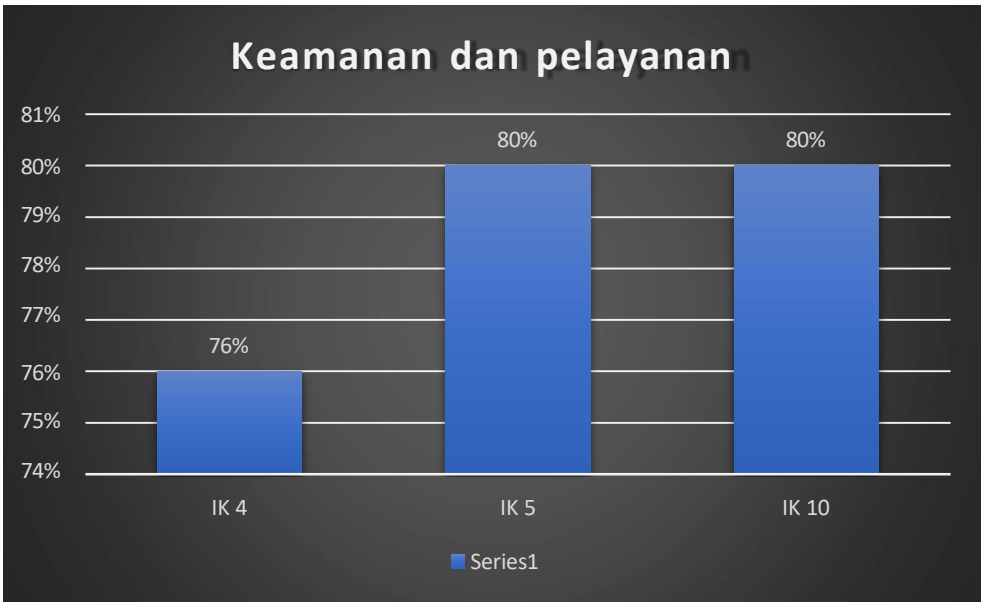
Gambar III.2 Diagram Ketersediaan dan kualitas fasilitas

Pada hasil penilaian dalam ketersedian dan kualitas fasilitas yang di hitung dengan menggunakan nilai indeks, maka mayoritas pengunjung merasa puas, dengan tersedianya SPBU, tempat bermain anak, fasilitas penyandang disabilitas dan area parkir. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata aspek pada indikator pertanyaan ini yaitu memiliki hasil dalam

persentase dengan nilai **79%** pada aspek ketersediaan dan kualitas fasilitas tersebut, dengan memiliki hasil tindak lanjut yaitu ditingkatkan lebih lanjut, dimana pada ketersediaan dan kualitas fasilitas pada rest area rosin ini dapat ditingkatkan kembali dalam aspek tersebut.

3. Keamanan dan pelayanan (Assurance dan Responsiveness)

   Pada aspek ini memiliki dua dari lima dimensi utama yaitu Assurance dan Responsiveness, dimana pada responsiveness mencakup dalam kesediaan dan kecepatan terhadap pengguna jalan, sedangkan pada assurance mencakup dalam jaminan keselamatan saat berada di rest area rosin, Aspek ini terdapat pada indikator 10,5,4 dengan memiliki hasil jawaban yang telah dirumuskan pada hasil nilai indeks sebagai berikut :



Gambar III.1 Diagram keamanan dan pelayanan

Dengan hasil yang di dapat pada aspek indikator ini yaitu pengunjung merasa aman dan nyaman , karena pada area rest area terdapat cctv dan terdapat petugas keamanan. Adapun hasil dari rata-rata aspek yang telah di hitung, mayoritas pada pengunjung merasa puas dengan apa yang telah diberikan terhadap pelayanan dan keamanan, hasil yang di dapat yaitu **78%** dimana pada tabel hasil dari penilaian yaitu tindak lanjut berdasarkan hasil, dengan memiliki nilai 78% memiliki nilai ditingkatkan lebih lanjut, oleh karena itu diperlukan penambahan dalam petugas kebersihan dan pelayanan, terutama pada

pelayanan informasi.

III.4 Analisis tingkat kepuasan

Berdasarkan hasil survei maka tingkat kepuasan terhadap pengunjung pada rest area rosin dapat dianalisis dengan menggunakan skala likert dengan kategori sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas.

Tabel III.2 Tingkat Kepuasan berdasarkan evaluasi

Service Quality	Aspek evaluasi	Tingkat kepuasan (%)
Tangibles	Kebersihan dan kenyamanan	80% (puas)
Tangibles	Ketersediaan dan kualitas fasilitas	79% (puas)
Assurance dan Responsiveness	Keamanan dan pelayanan	78% (puas)

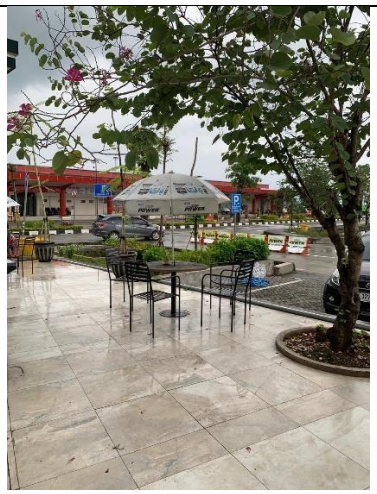
III.5 Rekomendasi perbaikan

Berdasarkan evaluasi diatas, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung pada rest area rosin yaitu :

1. Meningkatkan frekuensi pembersihan toilet dan memastikan ketersediaan pada tisue serta sabun, dan memberpaiki washtafel yang rusak.
2. Menyediakan layanan informasi perjalanan atau dengan menggunakan papan informasi ataupun dengan informasi suara, dengan menggunakan layanan digital misalnya aplikasi atau QR Code untuk informasi fasilitas.
3. Meningkatkan jumlah petugas kebersihan dan keamanan, terutamapada akhir pekan dan musim liburan.
4. Mengsisi kios kios yang kosong, agar bisa menambah daya tarik pengunjung dengan beberapa kios baru, mungkin bisa diisi dengan kios khas pemalang atau kios souvenir.
5. Menyediakan kotak saran yang lebih canggih dengan menggunakan kotak saran digital atau hotline untuk feedback pengguna jalan, serta menyediakan petugas informasi untuk membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan.

III.1 Dokumentasi

No	Aspek	Dokumentasi	Keterangan
1	Kebersihan dan kenyamanan		Terdapat genangan air pada toilet
2			Tidak tersedia sabun dan tisue pada toilet
3			Tersedia banyak meja makan

No	Aspek	Dokumentasi	Keterangan
4	Ketersediaan dan fasilitas		Tersedia ruang laktasi dan toilet khusus difabel, namun akses di tutup.
5			Tersedia tempat duduk dan meja.
6			Terdapat beberapa kios yang masih kosong.

No	Aspek	Dokumentasi	Keterangan
7			Tersedia area parkir.
8			Tersedia SPBU
9			Area parkir kendaraan besar
10	Dokumentasi penyebaran kuesioner		Penyebaran kuesioner pada pengguna jalan tol

Tabel III.3 Dokumentasi