

## KINERJA PELAYANAN INFRASTRUKTUR JALAN NASIONAL DI KAWASAN WISATA

Anjang Nugroho<sup>a</sup>, Nicholas<sup>b</sup>

<sup>a, b</sup> Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan, Bandung, Indonesia

### Corresponding Author:

Anjang Nugroho  
Pusat Penelitian dan  
Pengembangan Jalan dan Jembatan  
Email:  
[anjang.nugroho@pusjatan.pu.go.id](mailto:anjang.nugroho@pusjatan.pu.go.id)

### Keywords:

Tourism Area, Road Service  
Performance, Importance And  
Satisfaction Analysis, Road  
Lighting, Rest Area.

**Abstract:** *Development of tourism areas was planned to support the target of 20 million foreign tourists and 275 million domestic tourists visiting Indonesia in 2019. In order to accommodate these tourists, road infrastructures need to be improved so that its quality and quantity meets the characteristics of tourism area. Importance and satisfaction analysis of road service performance was used as an approach to determine the public road criteria which were needed to be improved. Results showed that the trips security to the tourism area, the placement of signage and the trip convenience were the criteria that have very high importance and satisfaction rating and needs to be continued maintained. However the criteria which were needed to be improved were the number of road lighting and the number of roadside station/rest area.*

Copyright © 2018 POTENSI-UNDIP

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata telah menjadi sektor penting untuk memperoleh pendapatan di negara berkembang dan negara kurang berkembang. Selain pendapatan langsung yang dihasilkan dari kegiatan pariwisata, sektor pariwisata dapat merangsang pertumbuhan kegiatan ekonomi lokal yang mendukung tempat wisata antara lain penginapan, restoran, dan transportasi umum. Inilah yang membuat Indonesia memprioritaskan sektor pariwisata untuk memperkuat ekonominya. Indonesia memiliki beberapa tempat dengan potensi wisata yang besar baik dalam bentuk keindahan alam (pantai, danau, air terjun) maupun adat istiadat masyarakat yang sangat khas. Kementerian Pariwisata telah menetapkan target pariwisata 20 juta turis asing dan 275 juta wisatawan domestik yang berkunjung ke Indonesia pada tahun 2019.

Untuk mendukung pengembangan pariwisata, peningkatan kualitas infrastruktur jalan perlu dipertimbangkan. Dukungan infrastruktur yang baik (jalan, bandara) dan layanan dasar dapat menarik investor untuk menciptakan tidak hanya akomodasi dan restoran tetapi juga objek wisata buatan. Singkatnya, peran kunci dari infrastruktur adalah membuka akses (ETC Institute, 2006). Dalam menyediakan akses ke lokasi pariwisata, infrastruktur jalan telah menjadi infrastruktur transportasi utama di Indonesia, terutama ketika menghadapi pertumbuhan transportasi yang cepat di kawasan pariwisata. Hal ini telah dibuktikan dari perhatian wisatawan terhadap kualitas jalan dan ketersediaan moda transportasi untuk mengakses tempat wisata. Poerwanto dalam (Yoeti,1998) menunjukkan bahwa pariwisata yang berkualitas adalah pariwisata dengan perjalanan yang nyaman dan yang memberikan pengalaman baru kepada wisatawan.

Kurangnya peraturan tentang karakteristik infrastruktur jalan di kawasan wisata memberikan gambaran bahwa perencanaan jalan di daerah wisata telah direncanakan tanpa mempertimbangkan pengalaman perjalanan yang nyaman dan perjalanan yang tak terlupakan bagi wisatawan. Padahal kualitas perjalanan wisata bisa mempengaruhi keputusan kunjungan wisatawan. Kualitas jalan, yang perlu dipertahankan tingkat layanannya, adalah tugas penyelenggara jalan. Standar pelayanan minimum (SPM) yang dimiliki Indonesia adalah SPM untuk jalan tol yang mengatur kondisi jalan

(kekasaran, tidak merata, tidak ada lubang), kecepatan perjalanan rata-rata, aksesibilitas (kecepatan transaksi rata-rata, jumlah gardu tol), mobilitas (respons cepat pada penanganan hambatan lalu lintas), keselamatan, unit penyelamat dan layanan pendukung, lingkungan, tempat istirahat, dan tempat istirahat dan layanan. Dalam layanan keamanan, ada banyak indikator misalnya tanda, marka, penerangan jalan, respons kecelakaan, dll. SPM jalan tol ini diharapkan dapat menyediakan jalan tol dengan standar pelayanan jalan yang tepat (Iskandar, H., 2011). Oleh karena itu, kinerja pelayanan jalan di kawasan wisata diukur dengan menggunakan analisis kepentingan dan kepuasan pengguna jalan untuk menentukan indikator infrastruktur jalan yang perlu ditingkatkan agar jalan di kawasan wisata dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis kriteria kinerja pelayanan jalan di kawasan wisata.

## 2. DATA DAN METODE

### 2.1. Studi Kasus

Penelitian kinerja pelayanan jalan di daerah wisata dilakukan di Bali, Indonesia. Dengan keanekaragaman budaya dan keindahan alamnya, Bali telah diakui tidak hanya oleh wisatawan di dalam negeri tetapi juga oleh turis asing sebagai tujuan wisata utama di Indonesia. Selama 2014, sekitar lebih dari sepertiga wisatawan asing yang mengunjungi Indonesia (9,4 juta orang) pergi melalui bandara Ngurah Rai, Bali.

### 2.2. Pengukuran Lapangan

Penelitian ini menggunakan analisis kepentingan dan kepuasan pengguna jalan. Analisis kepentingan dan kepuasan adalah metode untuk menilai kebutuhan masyarakat dan tingkat kepuasan dengan layanan jalan yang disediakan oleh penyedia layanan. Ada dua metode dalam analisis kepentingan dan kepuasan, yang merupakan metode pemeringkatan dan metode matriks (Martilla dan James, 1977).

Importance and satisfaction rating (IS) diperoleh dengan mengalikan nilai kepentingan dengan satu minus nilai kepuasan, seperti pada Persamaan [1].

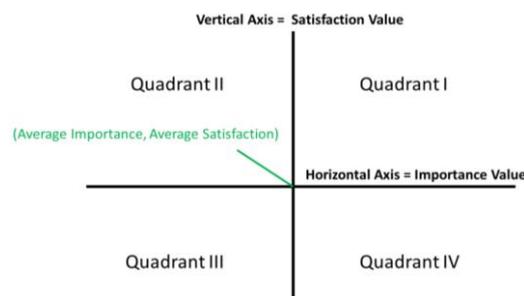
$$\begin{aligned} IS &= Importance \times (1 - Satisfaction) \\ &= Importance \times Dissatisfaction \dots\dots[1] \end{aligned}$$

Keterangan:

*Importance* = Persentase responden yang menjawab sangat penting atau penting

*Satisfaction* = Persentase responden yang menjawab sangat puas atau puas

Sedangkan matriks kepentingan dan kepuasan terdiri dari dua sumbu yang mewakili kepentingan (sumbu horizontal) dan kepuasan (sumbu vertikal) yang diletakkan pada rata-rata nilai yang diwakili. Matriks ini menafsirkan empat kuadran yaitu kuadran I (harus dilanjutkan, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan), kuadran II (melebihi harapan, tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan), kuadran III (kurang penting) dan kuadran IV (peluang untuk perbaikan, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan tetapi juga tidak berkinerja baik) (Martilla dan James, 1977).



**Gambar 1** Matriks hubungan kepentingan dan kepuasan (Analisis, 2018)

Analisis kepentingan dan kepuasan dari kinerja jalan memerlukan persentase kepentingan/kepuasan sebagai data awal dihitung dari jumlah responden yang memilih 'sangat penting/puas' atau 'penting/puas' pada kriteria kinerja pelayanan jalan dibagi dengan jawaban total dari hasil survei yang benar (Martilla dan James, 1977). Kriteria kinerja layanan jalan untuk analisis kepentingan dan kepuasan berasal dari diskusi dengan para ahli dalam transportasi jalan berdasarkan SPM di Indonesia (seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1).

Jumlah responden yang disurvei adalah 1003 orang yang merupakan pengguna jalan. Ini telah melampaui persyaratan sampel minimum rumus Slovin (dengan asumsi tingkat kepercayaan 95% dan proporsi populasi 0,5). Survei menggunakan teknik sampling insidental di mana sampel adalah orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

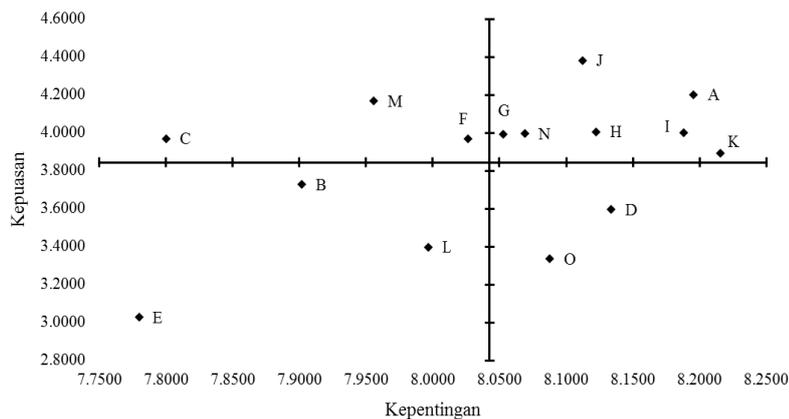
Menurut Tabel 1, lima kriteria kinerja pelayanan jalan yang paling diharapkan dari pemeringkatan kepentingan dan kepuasan adalah keamanan di lokasi wisata, penempatan tanda perjalanan, kenyamanan berkendara, jumlah penerangan jalan dan jumlah tempat istirahat di tepi jalan. Kriteria kinerja pelayanan jalan di kawasan pariwisata dikelompokkan menjadi matriks yang menunjukkan korelasi antara tingkat kepentingan kriteria dan penilaian kepuasan kriteria, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.

Berdasarkan Gambar 2, kuadran I adalah suatu area di mana kepentingan dan kepuasan memiliki nilai di atas rata-rata sehingga kriteria di bidang ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan. Kriteria yang masuk kuadran I adalah kenyamanan mengemudi, jumlah rambu penunjuk arah antar kota, jumlah rambu penunjuk arah di kota, penempatan penunjuk arah, kemudahan mencapai lokasi wisata, keamanan ke lokasi wisata, dan pemanfaatan tempat istirahat.

**Tabel 1** Pemeringkatan Kepentingan dan Kepuasan Kinerja Pelayanan Jalan di Kawasan Wisata (Analisis, 2018)

Pelayanan Jalan Umum di Kawasan Wisata	Kode	Kepentingan		Kepuasan		Kepentingan-Kepuasan	
		(%)	Peringkat	(%)	Peringkat	(%)	Peringkat
Kenyamanan berkendara	A	81.957	2	42.022	2	7.9	3
Kekesatan atau Kerataan	B	79.018	13	37.274	11	7.6	13
Jumlah marka	C	78.001	14	39.682	8	7.5	15
Jumlah penerangan jalan	D	81.339	4	35.958	12	7.8	4
Kondisi bahu darurat	E	77.796	15	30.269	15	7.5	14
Kemudahan informasi akses wisata	F	80.264	10	39.664	9	7.7	11
Jumlah papan petunjuk arah wisata antar kota	G	80.527	9	39.926	7	7.7	9
Jumlah papan petunjuk arah wisata dalam kota	H	81.226	5	40.063	4	7.8	6
Penempatan petunjuk arah wisata	I	81.880	3	40.012	5	7.9	2
Kemudahan mencapai lokasi wisata	J	81.125	6	43.808	1	7.8	7
Keamanan menuju lokasi wisata	K	82.155	1	38.926	10	7.9	1
Kemudahan transportasi umum	L	79.965	11	33.979	13	7.7	10
Jarak mencapai lokasi	M	79.559	12	41.679	3	7.6	12

Pelayanan Jalan Umum di Kawasan Wisata	Kode	Kepentingan		Kepuasan		Kepentingan-Kepuasan	
		(%)	Peringkat	(%)	Peringkat	(%)	Peringkat
Pemanfaatan tempat istirahat	N	80.690	8	39.945	6	7.7	8
Jumlah tempat istirahat	O	80.878	7	33.355	14	7.8	5
Rata – Rata		80.425		38.437			



**Gambar 1** Hubungan Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Kinerja Jalan (Analisis, 2018)

Kuadran II adalah wilayah di mana peringkat kriteria kepuasan pengguna tinggi tetapi peringkat kepentingannya rendah, sehingga dapat dilihat bahwa kinerja pelayanan jalan tinggi karena kepuasan melebihi harapan. Kriteria yang masuk dalam kuadran II adalah kualitas marka jalan dan rambu lalu lintas, akses mudah ke informasi wisata dan jarak perjalanan untuk mencapai lokasi wisata.

Kuadran III menunjukkan area di mana peringkat kepuasan pengguna rendah dan kriteria termasuk dalam kategori juga dalam tingkat kepentingan rendah, sehingga kriteria di daerah ini tidak secara signifikan mempengaruhi seluruh kepuasan. Kriteria dalam kuadran ini adalah kekasaran dan kerataan permukaan jalan, kondisi bahu jalan untuk situasi darurat dan kemudahan angkutan umum ke lokasi wisata

Terakhir, kuadran IV adalah area di mana peringkat kepuasan pengguna rendah tetapi kriteria termasuk dalam kategori sangat penting dan diperlukan pengembangan lebih lanjut karena kriteria pada kuadran ini signifikan mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Kriteria dalam kuadran ini adalah jumlah penerangan jalan dan jumlah tempat istirahat.

Menurut analisis pemeringkatan dan matriks kepuasan-kepentingan pengguna jalan, dapat disimpulkan bahwa kriteria dengan peringkat kepentingan dan kepuasan yang sangat tinggi dan perlu dilanjutkan adalah keamanan menuju lokasi wisata, penempatan penunjuk arah dan kenyamanan berkendara. Keamanan ke lokasi wisata menjadi peringkat pertama yang diperlukan dalam kinerja pelayanan jalan. Keamanan akan meningkatkan kepercayaan dan rasa aman wisatawan dalam berwisata.

Penunjuk arah sangat dibutuhkan oleh pengguna jalan karena penempatan penunjuk arah yang optimal dapat memberikan informasi kepada pengguna jalan bagaimana tiba di tujuan wisata sehingga akan meningkatkan aksesibilitas tempat-tempat wisata. Ketika orang menjadi lebih mudah membaca navigasi, pengalaman perjalanan akan meningkat (Tipakornkiat, C., 2014), sehingga dapat menarik wisatawan untuk kembali.

Kenyamanan berkendara adalah pengalaman yang dirasakan secara subjektif oleh wisatawan, di mana mereka merasa nyaman ketika mengemudi karena tidak ada kemacetan, tidak ada kendala hambatan samping dan lingkungan sekitarnya yang ramah. Kenyamanan mengemudi juga diperlukan

untuk menarik orang mengunjungi tempat-tempat wisata. Sementara itu, kriteria yang perlu dikembangkan adalah jumlah penerangan jalan dan jumlah tempat istirahat. Penerangan jalan menjadi masalah utama keselamatan jalan. Peningkatan penerangan jalan di daerah yang kurang terang dapat mengurangi jumlah kecelakaan sebesar 35% (Jackett, M. dan Frith, W., 2013). Dengan demikian, penerangan jalan harus dikembangkan untuk mendukung jalan di kawasan wisata yang biasanya tetap ramai di malam hari.

Tempat istirahat juga merupakan solusi untuk mengurangi kecelakaan dengan memfasilitasi pengguna jalan yang kelelahan sehingga dapat mengembalikan staminanya. AASHTO menyatakan bahwa pengurangan 3,7% terjadi dalam probabilitas kecelakaan terkait kelelahan bagi pengemudi yang menggunakan tempat istirahat. (Wang, H dan Garber, N J, 2003) menambahkan bahwa 30-40% kecelakaan truk disebabkan oleh kelelahan pengemudi karena kurangnya istirahat yang cukup. Karena itu, jumlah tempat istirahat harus ditingkatkan guna memudahkan pengemudi yang ingin mengembalikan stamina mereka. Selain itu, di dalam tempat istirahat juga dapat ditambah informasi mengenai lokasi pariwisata di sekitarnya.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepentingan dan kepuasan dalam penelitian ini, tiga kriteria teratas untuk kinerja pelayanan jalan umum dengan pemeringkatan kepentingan dan kepuasan 'sangat penting' yang perlu dilindungi dan dipelihara adalah keamanan untuk lokasi wisata, penempatan tanda perjalanan dan kenyamanan berkendara. Sedangkan kriteria yang termasuk dalam kategori perlu ditingkatkan adalah jumlah penerangan jalan dan jumlah tempat istirahat.

#### 5. REFERENSI

- ETC Institute, (2006), Tennessee department of transportation customer satisfaction index. Tennessee: Tennessee Department of Transportation
- Iskandar, H., (2011), Kajian standar pelayanan minimal jalan untuk jalan umum nontol, Jurnal Jalan – Jembatan, vol 28, hal 9-22.
- Jackett, M. dan Frith, W., (2013), Quantifying the impact of road lighting on road safety — A New Zealand study, IATSS Research, vol 36, hal 139-145.
- Kementerian Pariwisata, (2014), Rencana Strategis Sekretariat Kementerian Pariwisata 2015-2019, Kementerian Pariwisata, Jakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum, (2014), Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 01/PRT/M/2014 Tentang
- Standar Pelayanan Minimal Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang, Kementerian Pekerjaan Umum, Jakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum, (2014), Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol, Kementerian Pekerjaan Umum, Jakarta.
- Martilla, J. dan James, J. (1977), 'Importance-Performance Analysis', Journal of Marketing, 41(1), 77-79.
- Republik Indonesia, (2004), Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 tahun 2004 tentang Jalan, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia, (2006), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 34 tahun 2006 tentang Jalan, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Tipakornkiat, C., (2014), Accident prediction model for highways with rest area by using poisson and binomial regression model, Journal of Society for Transportation and Traffic Studies, vol 5, hal 27-37.
- Wang, H dan Garber, N J, (2003), Estimation Of The Demand For Commercial Truck Parking On Interstate Highways In Virginia, Automated Vehicle Symposium San Fransisco.

Yoeti. (2002). Pemasaran Pariwisata. Bandung: Angkasa.