

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *E-TOLL* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN PUBLIK PT MAKASSAR METRO NETWORK
KOTA MAKASSAR**



OLEH :

NURRAHMADANI FITRI

NOMOR INDUK MAHASISWA : 105611103821

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

TAHUN 2024/2025

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *E-TOLL* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN PUBLIK PT MAKASSAR METRO NETWORK
KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.A.P)

Disusun dan Diajukan Oleh:

NURRAHMADANI FITRI

NOMOR INDUK MAHASISWA : 105611103821

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

TAHUN 2024/2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang lain tidak akan paham perjuangan dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian cerita sukses kita. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang bertepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang.

**Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
(QS Al Baqarah 286)**

PERSEMBAHAN

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.
Alhamdulillah Rabbil'alamin**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, beserta keluarga besar yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga skripsi ini terselesaikan, dan Almamater Biru

Universitas Muhammadiyah Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Efektivitas Pelayanan *E-Toll* Terhadap
Kepuasan Pengguna Layanan Publik
PT Makassar Metro *Network* Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Nurrahmadani Fitri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103821

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si


Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si

Mengetahui

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M.Si
NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742



HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0337/FSP/A.4-II/I/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jum'at tanggal 10 bulan Januari tahun 2025.

Mengetahui:

Ketua

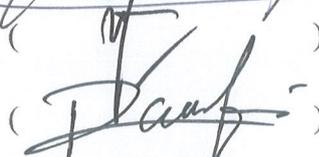
Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992 797

Tim Penguji:

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si
2. Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP, M.Si
3. Riskasari, S.Sos, M.AP
4. Muhammad Randhy Akbar, S.Sos, M.Si


()

()

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Nurrahmadani Fitri

Nomor Induk Mahasiswa : 105611103821

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 5 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Nurrahmadani Fitri

ABSTRAK

Nurrahmadani Fitri, Nur Wahid, Muhammad Randhy Akbar, 2025, Efektifitas Pelayanan E-toll Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro Network Kota Makassar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan *e-toll* terhadap kepuasan pengguna layanan publik di PT Makassar Metro Network, Kota Makassar. Dengan meningkatnya penggunaan sistem pembayaran tol elektronik, penting untuk mengevaluasi seberapa baik sistem ini memenuhi harapan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan *e-toll* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Beberapa faktor yang dianalisis meliputi produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti penyampaian informasi mengenai layanan dan penanganan keluhan pengguna.

Kata kunci: *E-toll, Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, PT Makassar Metro Network.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam penulis kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan bagi umat manusia dengan Ilmu Pengetahuan.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis memilih skripsi dengan judul “Efektifitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro *Network* Kota Makassar”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada nama – nama dibawah ini :

1. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Ahmad Suratmi, SE dan Ibu Syamsiah, S.Pd, Gr, yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Kemudian saudara/saudariku tercinta yaitu Fitriani A.Md.Kep., Fauziah Ahsyam, S.Ak., CTT, dan Ainun Mardhiyah yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.
2. Bapak Dr. Ir. H. Abd.Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Dan selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing, memotivasi dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah berbagi pengetahuan dan ilmu selama penulis menjalani proses perkuliahan.
7. Para Pegawai PT Makassar Metro *Network* Kota Makassar yang memberikan izin penelitian dan sudah membantu proses penelitian pada skripsi penulis, serta Masyarakat Pengguna *E-toll* yang berkenan membantu proses penelitian dengan cara diwawancarai oleh penulis.
8. Sahabat Terdekat penulis yang selalu memotivasi, menghibur, memberikan semangat, membantu dan menemani mau suka ataupun duka penulis selama melakukan penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai, Nurul Alfiah Ramadhani, Nila Asri Putri Samudra dan Suryani S, yang selalu membersamai sama-sama dan berjuang hingga ke tahap ini.
9. Terima kasih kepada Isma Sahrani, Syarinah Saydinah, Rifka Sri Wahyuni R, dan Muhammad Arsyal Ansar yang telah memberikan dukungan dan menjadi tempat keluh kesah penulis dalam proses penelitian hingga dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kelas IAN-A Angkatan 2021 atas segala bantuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa
11. Dan yang terakhir tak kalah penting semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, semoga bantuan dari semua pihak yang telah memberikan motivasi kepada penulis akan senantiasa memperoleh kebaikan dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 5 Januari 2025

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Konsep dan Teori	10
C. Kerangka Pikir	18
D. Fokus Penelitian	19
E. Deskripsi Fokus.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Waktu dan Lokasi	21
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	21
C. Informan.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data.....	24
F. Teknik Pengabsahan Data	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	26
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Informan.....	22
Tabel 4.1 Tarif Gerbang Ramp Parangloe	31
Tabel 4.2 Tarif Gerbang Tamalanrea	32
Tabel 4.3 Tarif Gerbang Ramp Bira Barat.....	32
Tabel 4.4 Tarif Gerbang Ramp Bira Timur	33
Tabel 4.5 Tarif Gerbang Cambaya.....	34
Tabel 4.6 Tarif Gerbang Biringkanaya	34
Tabel 4.7 Tarif Gerbang Kaluku Bodoa.....	35
Tabel 4.8 Tarif Gerbang Ramp Tallo Timur.....	36
Tabel 4.9 Tarif Gerbang Parangloe.....	36
Tabel 4.10 Tarif Gerbang Ramp Tallo Barat	37
Tabel 4.11 Jumlah Pengguna Harian Jalan Tol.....	38
Tabel 4.12 Kuisioner Produktivitas Pelayanan E-Toll.....	42
Tabel 4.13 Kuisioner Efisiensi Pelayanan E-Toll.....	45
Tabel 4.14 Kuisioner Fleksibilitas Pelayanan E-Toll	48
Tabel 4.15 Kuisioner Keunggulan Pelayanan E-Toll	50
Tabel 4.16 Kuisioner Pengembangan Pelayanan E-Toll.....	53
Tabel 4. 17 Data Sekunder Kepuasan Pengguna Pelayanan E-Toll.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	18
Gambar 4.1 Nilai Perusahaan.....	27
Gambar 4.2 Pelayanan Lalu Lintas PT Makassar Metro Network	28
Gambar 4.3 Layanan Jalan Tol	28
Gambar 4.4 Gerbang Ramp Parangloe	31
Gambar 4.5 Gerbang Tamalanrea	31
Gambar 4.6 Gerbang Ramp Bira Barat	32
Gambar 4.7 Gerbang Ramp Bira Timur.....	33
Gambar 4.8 Gerbang Cambaya	33
Gambar 4.9 Gerbang Biringkanaya.....	34
Gambar 4.10 Gerbang Kaluku Bodoa.....	35
Gambar 4.11 Gerbang Ramp Tallo Timur	35
Gambar 4.12 Gerbang Parangloe	36
Gambar 4.13 Gerbang Ramp Tallo Barat	37
Gambar 4.14 persentase kategori penggunaan e-toll memudahkan proses pembayaran di jalan Tol Makassar	43
Gambar 4.15 Persentase Kategori Penggunaan E-Toll secara Keseluruhan meningkatkan Efisiensi Perjalanan	46
Gambar 4.16 Persentase kategori penggunaan E-Toll memudahkan proses pembayaran di jalan Tol Makassar	49
Gambar 4.17 Persentase Kategori E-Toll Dapat Membantu Mengurangi Kemacetan Gerbang Tol Di Kota Makassar	51
Gambar 4.18 Persentase Kategori Penggunaan E-Toll Membuat Waktu Tunggu Gerbang Tol Lebih Singkat.....	54
Gambar 4.19 Persentase Kategori Penggunaan E-Toll Membuat Waktu Tunggu Gerbang Tol Lebih Singkat.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tol merupakan singkatan dari *Tax On Location*, Jalan tol yaitu jalan umum yang merupakan bagian dari sistem jaringan jalan nasional, di mana pengguna diwajibkan membayar biaya tol untuk melintasinya. Biaya ini bertujuan untuk menutupi biaya pembangunan dan pemeliharaan jalan. Penetapan tarif tol biasanya didasarkan pada golongan kendaraan yang menggunakan jalan tersebut. Jalan tol (di Indonesia disebut juga sebagai jalan bebas hambatan) adalah suatu jalan yang di khususkan untuk kendaraan bersumbu dua atau lebih (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain.

Di Indonesia, jalan tol pertama kali dioperasikan pada tahun 1978 dengan dibukanya Jalan Tol Jagorawi, yang menghubungkan Jakarta, Bogor, dan Ciawi. Pembangunan ini dimulai pada tahun 1975 dan dibiayai oleh pemerintah melalui anggaran negara dan pinjaman luar negeri. Sejak saat itu, pembangunan jalan tol di Indonesia mengalami perkembangan meskipun terkendala oleh berbagai faktor seperti keterlambatan proyek.

Berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 1980, Jalan adalah suatu prasarana perhubungan darat dalam bentuk apapun meliputi bagian jalan termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukan bagi lalu-lintas. Bagian jalan yang dimaksud adalah Daerah Manfaat Jalan, Daerah Milik Jalan, Daerah Pengawasan Jalan.

Berdasarkan PP No. 15 Tahun 2005 tentang jalan tol, dijelaskan bahwa definisi jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Tol merupakan sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol. Besarnya tarif tol berbeda untuk setiap golongan kendaraan dan

ketentuan tersebut telah ditetapkan berdasarkan keputusan presiden. Sedangkan ruas jalan tol adalah bagian atau penggal dari jalan tol tertentu yang pengusahaannya dapat dilakukan oleh badan usaha tertentu.

Dalam pasal 43 (UU No.38/2004), jalan tol diselenggarakan untuk : 1. Memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang. 2. Meningkatkan hasil guna dan daya guna pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi. 3. Meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan. 4. Meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan.

Pemerintah Indonesia memberikan kewenangan bagi Badan Usaha Milik Negara PT. Makassar Metro *Network* untuk membangun, mengoperasikan, memelihara jalan tol yang telah dikuasakan, dan mengembangkan potensi daerah yang di lalui oleh jalan tol tersebut. Inti bisnis usaha ini memberikan sejumlah cost bagi para pengendara mobil, truk atau bis yang melalui jalan tol berupa transaksi yang dilakukan di gerbang tol masuk maupun gerbang tol keluar.

Badan usaha ini memiliki SOP yang jelas mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan tol. SPM yang di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum no. 392/PRT/2005 tanggal 31 Agustus 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran yang harus di capai oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jalan tol. Kegiatan pengumpulan tol menggambarkan suatu standar proses yang terstruktur dan saling memiliki keterkaitan (tersistem).

Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan dalam menyelenggarakan dan mengusahaan jalan tol, melibatkan unsur masyarakat dan pemerintah dalam hal pendanaan. Melalui peran penting dari jalan tol membentuk struktur wilayah, penyelenggara jalan tol di maksudkan untuk mewujudkan perkembangan antar daerah yang seimbang dan pemerataan pembangunan di

Indonesia. Kemacetan saat ini yang terjadi di jalan tol timbul di karenakan volume kendaraan yang terus meningkat, namun tidak di barengi dengan pembangunan jalan yang memadai, sehingga menyebabkan ruas jalan non-tol menjadi sangat padat. Hal tersebut berimbas pada penumpukan kendaraan yang ingin menggunakan jalan tol termasuk di gerbang pintu tol karena proses pembayaran yang harus di lakukan oleh setiap kendaraan yang ingin memasuki jalan tol. Antrian kendaraan yang terlihat pada setiap gerbang atau pintu tol membuat pemerintah mencari solusi bagaimana cara jalan keluar yang terbaik dan dapat mempermudah proses transaksi pembayaran tol bagi para pengguna jalan tol. (Harahap, I. H. 2020)

Berdasarkan fenomena yang terjadi selama ini, masyarakat pengguna jalan tol sering mengeluh mengenai kemacetan yang terjadi pada gerbang tol keluar akibat antrian para pengguna jalan tol dalam membayar tiket dengan memakai uang tunai PT. Jasa Marga selaku badan usaha milik negara penyedia jalan tol meluncurkan inovasi Financial Technology (Fintech). Financial tekhology yang di pakai dalam hal ini berupa produk *e-toll*.

E-toll adalah kartu Prabayar *contactless smart card* (kartu pintar tanpa kontak) yang sudah bekerja sama dengan beberapa operator jalan tol dan bank. Kartu ini dapat membantu para pengguna jalan tol untuk semakin mempermudah ketika melewati loket pembayaran tol. Membayar tol menjadi lebih mudah, praktis, karna tanpa uang receh dan uang kembalian. Sehingga transaksi di pintu loket pembayaran tol dapat lebih efektif dan efisien dalam menghemat waktu. Penggunaan *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai .Penggunaan *e-toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya di perlukan biaya untuk mengumpulkan, menyeter, dan memindahkan uang tunai ke bank. (Kusuma, A., Radjawane, L. E., & Karapa, A. 2024)

Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *e-toll* juga di maksudkan untuk mengurangi pelanggaran (moral hazard) karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung, dan terutama jumlah kendaraan yang semakin lama semakin menumpuk akibat sistem tunai di gerbang tol yang akan menyebabkan kemacetan dan kepadatan gerbang tol cukup sulit untuk diuraikan. *E-toll* juga berfungsi mengurangi adanya kesalahan-kesalahan seperti pemberian uang kembalian yang kurang, lalu adanya uang palsu, dengan meningkatnya kendaraan yang akan keluar, tentu saja penjaga harus dengan sigap dan cepat dalam melaksanakan tugasnya yaitu menerima uang dari pengguna tol. Jika uangnya bukanlah uang pas, tentu saja penjaga harus mengembalikannya yang terkadang memakan waktu lama.

E-toll menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) memungkinkan transaksi dapat di lakukan jarak jauh. Kartu ini di keluarkan oleh kerjasama PT. Jasa Marga Tbk, PT. Citra Marga Nusaphala Persada Tbk, Bank Mandiri Dan PT. Naga Sakti. PT Makassar Metro *Network* (Perusahaan) (dahulu PT Bosowa Marga Nusantara atau BMN). Cara penggunaan kartu *e-toll* ini pada pintu masuk, kartu *e-toll* di tempelkan pada mesin yang telah di sediakan terkait penggunaanya pada mesin pembaca, lalu pada saat pintu keluar kita memberikan kartu *e-toll* pada petugas yang berjaga di pintu tol tersebut lalu penjaga akan mengembalikan kartu *e-toll* pada kita/supir beserta bukti transaksi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait efektivitas sistem pembayaran elektronik, khususnya dalam konteks layanan publik. Dengan menganalisis *e-toll*, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori-teori yang ada tentang inovasi teknologi dalam pelayanan publik.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, serta bagaimana teknologi dapat diimplementasikan untuk meningkatkan layanan publik di daerah lain.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan oleh pemerintah dan penyelenggara layanan *e-toll* untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, mereka dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memenuhi ekspektasi pengguna. Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai alat edukasi bagi pengguna layanan *e-toll*. Dengan menyebarkan informasi mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem *e-toll*, diharapkan pengguna dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan ini secara maksimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu telah melakukan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang ingin dilakukan, variabel yang digunakan dan hubungan antar variabel penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul/ Nama Peneliti/ Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna./ Dicky Satriotomo/ 2021	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan <i>servqual quality</i> .	Layanan jalan tol Kota Semarang dianggap belum efektif dalam memuaskan bagi penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tingkat kepuasan pengguna yang rendah terhadap layanan yang dianggap	Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang: Fokus pada efektivitas layanan jalan tol di Kota Semarang, dengan penekanan pada tingkat kepuasan pengguna dan kinerja layanan jalan tol dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Efektivitas Pelayanan <i>E-toll</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro <i>Network</i> Kota Makassar: Fokus

			penting oleh pengguna	pada efektivitas pelayanan <i>e-toll</i> di Kota Makassar, dengan penekanan pada tingkat kepuasan pengguna dan kinerja layanan <i>e-toll</i> dalam memenuhi kebutuhan pengguna
2.	Analisis tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layanan Satuan Patrol Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim/ Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Wibawa/ 2020	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan CSI (Indeks Kepuasan Pengguna) dan IPA (Important Performance Analysis).	Tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap unit Jatim 02 satuan PJR Ditlantas PoldaJatim mencapai skor 61,2 % berada diambang batas bawah pada kriteria puas.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02: Fokus pada tingkat kepuasan pengguna jalan tol di wilayah Unit Jatim 02, dengan penekanan pada atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti komunikasi interpersonal, digitalisasi monitoring, dan penanganan kendaraan yang membahayakan. Efektivitas Pelayanan <i>E-toll</i>

				<p>Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro <i>Network</i> Kota Makassar: Fokus pada efektivitas pelayanan <i>e-toll</i> di Kota Makassar, dengan penekanan pada implementasi sistem <i>e-toll</i>, indikator input, proses, output, benefit, dan outcome</p>
3.	<p>Analisis Tingkat Pelayanan Jalan Tol Palindra Dari Segi Pengguna/ Aztri Yuli Kurnia/ 2020</p>	<p>Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan CSI (Indeks Kepuasan Pengguna) dan IPA (Important Performance Analysis).</p>	<p>Berdasarkan analisis dan pembahasan maka secara umum pelayanan jalan tol Palindra dari segi pengguna dinyatakan dalam nilai rata-rata 3,16 yang berarti pengguna merasa cukup puas dengan pelayanan jalan Tol Palindra.</p>	<p>Analisis Tingkat Pelayanan Jalan Tol Palindra Dari Segi Pengguna: Fokus pada tingkat kepuasan pengguna jalan tol Palindra, dengan penekanan pada atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti komunikasi interpersonal, digitalisasi monitoring, penanganan kendaraan yang</p>

				<p>membahayakan, dan kondisi turn-in, perlintasan lereng, dan permukaan jalan tol 12. Efektivitas Pelayanan <i>E-toll</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro <i>Network</i> Kota Makassar:</p> <p>Fokus pada efektivitas pelayanan <i>e-toll</i> di Kota Makassar, dengan penekanan pada implementasi sistem <i>e-toll</i>, indikator input, proses, output, benefit, dan outcome. Penelitian ini juga melihat layanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan atribut lainnya yang memenuhi kebutuhan pengguna</p>
--	--	--	--	--

B. Konsep dan Teori

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran yang telah ditentukan. (Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. 2022)

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan dan sasaran suatu organisasi ataupun perusahaan yang bisa dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran sesuai dengan yang telah ditentukan dan tidak dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran tak sesuai dengan yang ditentukan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung. Mengacu pada pendapat para ahli di atas

menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Harahap, I. H. 2020)

3. Pelayanan Jalan Tol

Pelayanan jalan tol terbagi atas tiga, yaitu :

a. Pelayanan Transaksi

Pelayanan transaksi terlihat jelas pada pengumpul tol karena langsung berhadapan dengan pengemudi. Jadi dengan adanya dinamika dan perkembangan tututan dari pemakai jalan tol maka perlu diberikan image yang baik kepada masyarakat mengenai pelayanan saat melakukan transaksi. Pengumpul tol gerbang tol merupakan ujung tombak pelayanan jalan tol. Citra pelayanan di gerbang tol merupakan cerminan dari sebagian besar dari pelayanan yang diberikan

b. Pelayanan Lalu Lintas

Pelayanan lalu lintas yang dilakukan terhadap kendaraan yang melalui jalan tol. Pelayanan ini dapat dilihat dari kejadian-kejadian yang terjadi sepanjang jalan tol. Misalnya menurunkan angka kecelakaan pada jalan tol. Disediakkannya fasilitas patroli, ambulans, pemadam kebakaran, dan kendaraan rescue yang dapat digunakan pada saat pengguna jalan tol mengalami kesulitan. Juga penanggulangan wabah longsor/banjir yang terjadi pada beberapa bagian jalan tol

c. Pelayanan Terhadap Pemeliharaan

Pelayanan terhadap pemeliharaan dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu pemeliharaan rutin, pemeliharaan periodik, dan pemeliharaan khusus. Pemeliharaan rutin dilakukan setiap waktu-waktu tertentu terhadap seluruh aset jalan tol

E-toll terdapat banyak jenis, diantaranya ada e-money yang di keluarkan oleh Bank Mandiri, Flazz yang di keluarkan oleh Bank BCA, lalu ada BRIZZI dari Bank BRI, TapCash dari bank BNI dan tidak menutup kemungkinan akan semakin bertambah jenis kartu *e-toll* tersebut. Bagi yang sudah menjadi nasabah beberapa bank, kemudahannya lebih besar dikarenakan bisa mengisi saldo tersebut di ATM. Sedangkan jika belum menjadi nasabah bank manapun, pengguna tol bisa membeli *e-toll* card tersebut di beberapa minimarket yang dapat menjual saldo *e-toll* tersebut. *E-toll* tidak mempunyai expired date, Namun apabila dalam jangka waktu 12 bulan (1 tahun) tidak di gunakan untuk transaksi isi ulang ataupun pembayaran/ purchase, maka pemegang kartu akan di kenakan biaya administrasi sebesar Rp. 10.000 dan dapat berubah sesuai ketentuan yang berlaku pada saat pengaktifan kembali. (Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. 2022)

4. Kapasitas Gerbang Tol

Kapasitas jalan menurut (Andi Sumawijaya.2020) yaitu, jumlah maksimum kendaraan yang dapat melintasi suatu arus atau lajur jalan raya dalam satu arah selama periode waktu tertentu. Kapasitas jalan dipengaruhi oleh faktor jalan dan faktor lalu lintas. Faktor jalan mencakup bentuk fisik jalan seperti lebar jalan, kebebasan lateral, bahu jalan, kondisi permukaan jalan, kelandaian dan trotoar. Sedang factor lalu lintas mencakup volume lalu lintas, distribusi lajur dan gangguan. Kapasitas gerbang tol dapat diperoleh berdasarkan hasil survei asal Akan tetapi jumlah data terdapat diperkirakan tidak lagi mampu menampung kapasitas pemakai jalan tol tersebut, sehingga hal ini dapat menimbulkan adanya penambahan kapasitas pintu tol. tujuan (Origin – Destination) dan sistem Trial and Error, dimana data yang diperoleh biasanya digunakan untuk prediksi pada tahun-tahun yang akan datang. (Prabowo, A., & Nugroho, A. 2021)

Besarnya kapasitas untuk gerbang tol berbeda-beda tergantung tingkat pelayanannya. Tingkat pelayanan yang singkat dan tepat akan menambah besarnya kapasitas suatu gerbang tol. Secara spesifik untuk pelayanan jalan tol, kapasitas gerbang tol didefinisikan sebagai nilai maksimum dari jumlah kendaraan yang melewati suatu gerbang tol dalam periode waktu tertentu (Hutahaean, 2007). Nilai maksimum tersebut dapat dipengaruhi beberapa faktor, yaitu jalan itu sendiri, kontrol operasional, fasilitas dari gerbang tol, kelakuan para pengemudi, tindakan petugas jalan tol, dan beberapa faktor lingkungan, seperti faktor cuaca.

5. Efektivitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar

Efektivitas pelayanan *e-toll* di Kota Makassar dapat dilihat dari beberapa aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *E-toll*, sebagai sistem pembayaran tol elektronik, dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna jalan tol dengan meminimalisir waktu tunggu di gerbang tol. Penelitian tentang penggunaan *e-toll* card di Makassar menunjukkan bahwa implementasi sistem ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan. (Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. 2022)

Efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut. Pendapat Makmur (2008) indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan sesuatu dengan efektif dan efisien. Produktivitas adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau suatu perusahaan yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa. Dalam meningkatkan produktivitas, sumber daya manusia menjadi

elemen paling penting yang harus diakui dan diterima. Produktivitas menjadi faktor mendasar yang mempengaruhi kemampuan bersaing dalam sebuah perusahaan. Tidak hanya satu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas dalam ruang lingkup organisasi. Dengan mempraktikkan cara menghitung produktivitas, perusahaan bisa mendapatkan informasi yang dapat diolah menjadi bahan evaluasi efisiensi sumber daya.

2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (*input*) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya. Efisiensi diartikan sebagai ketepatan cara dalam melaksanakan suatu usaha atau kerja, dalam menjalankan sesuatunya dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar. Efisiensi juga diartikan sebagai kedayagunaan; ketepatangunaan; kesangkilan. Efisiensi juga merupakan kemampuan seseorang untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tepat, yakni dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya.

3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik perencanaan pengorganisasian, pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada. Fleksibilitas kerja merujuk pada kemampuan karyawan untuk memiliki kendali lebih besar atas kapan, di mana, dan bagaimana mereka bekerja. Ini mencakup jam kerja yang fleksibel, bekerja dari rumah (telecommuting), kerja paruh waktu, dan kontrak kerja jangka pendek.

4. Keunggulan:

Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada. Keunggulan terkait dengan pengenalan aspek diri atau tim yang perlu dikembangkan, merancang strategi untuk menciptakan peningkatan, dan mengimplementasikannya. Keunggulan dalam efektivitas kerja mencakup beberapa aspek penting yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi dan individu. Pemanfaatan Sumber Daya yang Optimal Efektivitas kerja memungkinkan organisasi untuk menggunakan sumber daya seperti waktu, uang, dan tenaga kerja dengan lebih bijaksana. Ini mengurangi pemborosan dan meningkatkan profitabilitas. Mencapai tujuan dengan lebih cepat dengan fokus pada tugas-tugas yang relevan, efektivitas membantu individu dan organisasi mencapai tujuan mereka lebih cepat dan efisien. Hal ini memastikan bahwa usaha yang dilakukan benar-benar mendukung pencapaian sasaran yang diinginkan.

5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri. Pengembangan adalah suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kemampuan, dan fungsionalitas dari sesuatu yang sudah ada. Secara umum, pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan serta keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Kepuasan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah individu membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks ini, kepuasan dapat didefinisikan sebagai:

Perasaan Senang atau Kecewa: Kepuasan mencerminkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka individu merasa puas; sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, individu akan merasa kecewa.

Fungsi dari Harapan dan Kinerja: Kepuasan merupakan fungsi dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Ketika ada kesenjangan besar antara harapan dan kenyataan, tingkat ketidakpuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, maka kepuasan akan terwujud. Dimensi Kepuasan: Dalam konteks pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, manfaat yang diterima, dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi penting untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Sutrisno (2007), pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, berdasarkan pada:

1. Pemahaman program

Pemahaman program dapat dilihat sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan program tersebut, kemampuan melakukan kegiatan atau program, serta pemanfaatan media yang ada dalam suatu organisasi

2. Tepat sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

3. Tepat waktu

Faktor waktu berkaitan dengan apakah layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi intern

maupun ekstern agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat, dan lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya

4. Tercapainya tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih mudah menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapati fasilitas pelayanan yang lebih mudah, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata dikatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi Masyarakat.

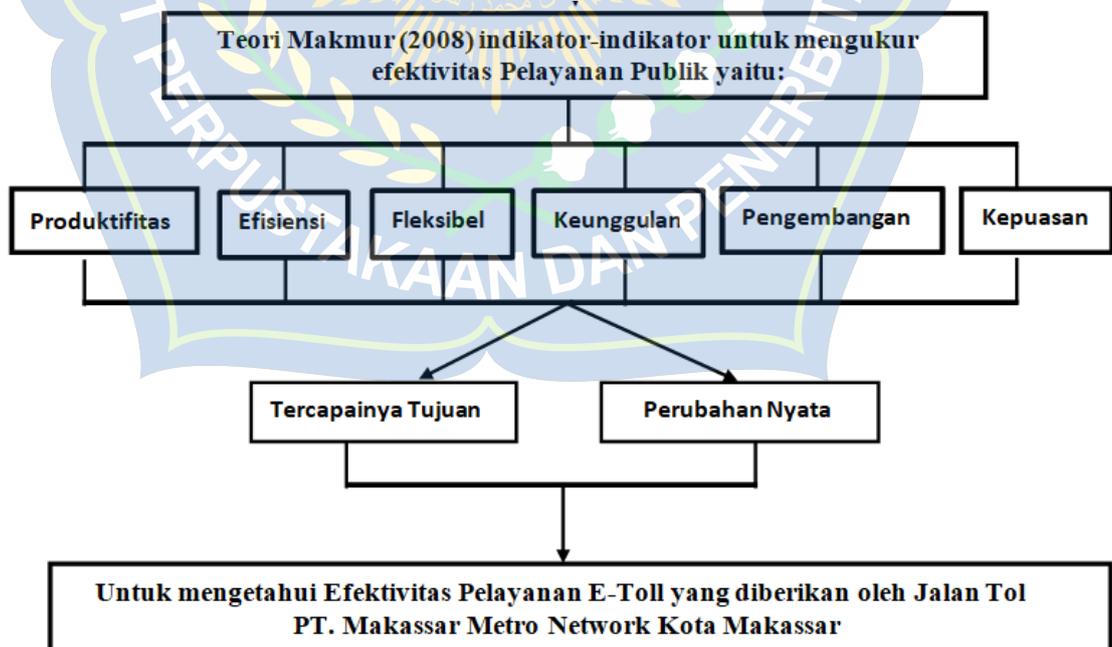
Salah satu tujuan utama dari penggunaan *e-toll* adalah untuk mengurangi kemacetan di gerbang tol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa *e-toll* efektif dalam mengurangi antrian panjang dan mempercepat proses pembayaran. Dengan menggunakan teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*), transaksi dapat dilakukan secara otomatis dan cepat, yang mengurangi waktu yang dihabiskan di gerbang tol

Pada penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data melibatkan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna *e-toll*. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa sistem ini tidak hanya mempercepat proses pembayaran, tetapi juga meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan jalan tol. Namun, ada juga beberapa responden yang masih memiliki keraguan terkait keandalan dan keamanan sistem *e-toll*, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk

perbaikan dalam hal edukasi dan sosialisasi mengenai sistem ini. *E-toll* diharapkan dapat memberikan nilai tambah dalam pengelolaan pembayaran tol. Pengguna merasakan manfaat yang signifikan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kenyamanan. Meskipun demikian, tantangan tetap ada, seperti kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan *e-toll* dan menangani masalah teknis yang mungkin muncul selama transaksi. (Siahaan, S. R. 2022).

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi, dan kajian teori, yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir dapat digambarkan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang diteliti. Bagan ini disebut juga dengan paradigma atau model penelitian. Berikut merupakan bagan kerangka pemikiran yang akan peneliti jadikan dasar dalam penelitian:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang berfokus pada Efektivitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik Di Kota Makassar, serta melihat apakah dengan adanya sistem layanan *E-toll* ini Pelayanan pada pembayaran jalan toll sudah efektif atau tidak efektif.

E. Deskripsi Fokus

1. Produktivitas

Produktivitas adalah kemampuan suatu individu, sistem, atau perusahaan untuk menghasilkan output atau hasil kerja yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Dalam konteks bisnis atau pekerjaan, produktivitas sering diukur dalam hal output per unit waktu, seperti jumlah produk yang dihasilkan per jam atau jumlah layanan yang diberikan per hari.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah kemampuan untuk menggunakan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil yang maksimal. Dalam konteks produktivitas, efisiensi sering dianggap sinonim dengan produktivitas, karena keduanya berfokus pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk menghasilkan output yang diinginkan. Efisiensi dapat diukur dengan menghitung rasio output terhadap input, seperti biaya produksi dan biaya peralatan.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan suatu sistem atau perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan, termasuk perubahan kebutuhan pelanggan, teknologi, dan sumber daya. Fleksibilitas penting dalam meningkatkan produktivitas karena memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan produksi dan layanan dengan kondisi yang berubah-ubah.

4. Keunggulan

Keunggulan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk menawarkan produk atau layanan yang lebih baik daripada kompetitor. Keunggulan dapat diperoleh melalui inovasi, kualitas produk, dan pelayanan yang lebih baik. Keunggulan ini dapat meningkatkan produktivitas karena meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memungkinkan perusahaan untuk memenangkan pasar.

5. Pengembangan

Pengembangan merujuk pada proses meningkatkan kemampuan dan kinerja suatu perusahaan melalui pelatihan, inovasi, dan investasi dalam teknologi dan sumber daya. Pengembangan penting dalam meningkatkan produktivitas karena memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas.

6. Kepuasan

Kepuasan merujuk pada tingkat puas pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Kepuasan penting dalam meningkatkan produktivitas karena meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memungkinkan perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan. Kepuasan juga dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan, seperti melalui survei kualitas pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang dilakukan pada penelitian ini selama 1 (bulan). Lokasi penelitian akan dilakukan di PT Makassar Metro Network, Jl. Tol Reformasi, Pannampu, Kec Tallo, kota Makassar, Sulawesi Selatan. Peneliti mengambil penelitian tersebut karena memiliki dampak sosial atau ekonomi yang tinggi akibat penerapan *E-toll* dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai perubahan nyata yang terjadi setelah implementasi sistem ini. Misalnya, lokasi dengan peningkatan efisiensi transportasi dapat menunjukkan dampak positif pada ekonomi lokal.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran factual dan menggali pemahaman mendalam tentang Efektivitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik Di Kota Makassar.

2. Tipe Penelitian

Tipe Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif, yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai Efektivitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik Di Kota Makassar.

C. Informan

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait penelitian ini. Berikut yang akan menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Informan

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Alimin Laupe	AL	Head of tol gate operation (kepala operasional gerbang tol)
2.	Muslimin	M	Kepala Shift Pengumpul Tol (KSPT)
3.	Gazali	G	Masyarakat Pengguna <i>E-toll</i>
4.	Ahmad Suratmi	AS	Masyarakat Pengguna <i>E-toll</i>

Teknik pengambilan informan dalam penelitian kualitatif, seperti yang dilakukan dalam proposal penelitian tentang Efektivitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro *Network* Kota Makassar, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Purposive Sampling

Teknik pengambilan informan yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono, teknik ini melibatkan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti

2. Kriteria Informan

Informan yang dipilih harus memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah peneliti tentukan untuk kemudian dipertimbangkan oleh peneliti. Kriteria ini meliputi keterkaitan mereka dengan penelitian, sehingga informan tersebut memiliki informasi yang banyak mengenai objek yang sedang diteliti.

3. Jenis Informan

Dalam penelitian ini, ada dua jenis informan yang perlu dipertimbangkan: Informan Utama: Mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, seperti pegawai dan fungsional peneliti yang terkait dengan pelayanan *E-toll* di PT Makassar Metro Network Kota Makassar. Informan Pendukung: Mereka yang dapat memberikan informasi tambahan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas pelayanan *E-toll*

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dilakukan supaya peneliti mendapatkan data yang jelas dari sumbernya. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi melalui sistem layanan *E-toll* Kota Makassar atau Masyarakat.

2. Observasi

Dalam observasi penelitian, peneliti secara aktif mengamati dan merekam apa yang terjadi dalam konteks yang dipelajari tanpa melakukan intervensi atau pengaruh yang signifikan. Observasi dilakukan secara langsung dan berkunjung pada tempat yang akan diteliti dalam hal ini di PT Makassar Metro Network, Jl. Tol Reformasi, Pannampu, Kec Tallo, kota Makassar, Sulawesi Selatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi mengacu pada proses mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola berbagai jenis dokumen dan materi terkait dengan penelitian. Dokumen ini dapat mencakup data primer dan sekunder, catatan, artikel, laporan, gambar, grafik, dan semua informasi lain yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dokumentasi merupakan bagian penting dari proses penelitian karena membantu dalam merekam dan memelihara informasi yang diperlukan untuk analisis dan pelaporan

E. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan bahan-bahan lain sehingga dapat dipahami temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun tahapan teknik analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh penelitian tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. Sedangkan catatan refleksi yaitu catatan yang memuat kesan, komentar tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Mereduksi data adalah menentukan hal-hal pokok, mengkaji pada hal-hal yang penting, tema, serta polanya. Setelah data penelitian yang diperoleh terkumpul, proses reduksi data terus dilakukan dengan cara memisahkan data yang sesuai dan tidak sesuai.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif merupakan langkah penting dalam mengkomunikasikan hasil penelitian kepada pembaca atau audiens. Penyajian data juga bisa dilakukan dalam bentuk analisis singkat, bagian hubungan antar kategori, serta menggunakan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian adalah tahap akhir dari proses penelitian di mana peneliti menggabungkan hasil analisis data dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang diteliti. Kesimpulan ini harus didasarkan pada bukti-bukti yang ditemukan dalam data dan analisis, serta harus sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan.

F. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah proses melibatkan serangkaian tindakan dan strategi untuk memastikan keandalan, validitas, dan kredibilitas data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif, yakni melalui:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah meningkatkan keandalan dan validitas temuan penelitian dengan memperkuat interpretasi dan mengidentifikasi pola atau temuan yang konsisten melalui berbagai sumber informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data informasi dengan cara mengecek sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik berbeda dilakukan terkait dengan etika administrator untuk meyakinkan keakuratannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian adalah pendekatan yang melibatkan pengumpulan data pada berbagai titik waktu yang berbeda selama proses penelitian. Tujuannya adalah untuk memahami perubahan, pola, atau tren yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta untuk mengungkap dinamika dan perkembangan fenomena yang sedang diteliti.

Dengan menggunakan triangulasi waktu, peneliti dapat melihat bagaimana variabel atau konsep yang sedang diteliti berkembang sepanjang waktu, apakah ada perubahan dalam pola, apakah ada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi fenomena, dan bagaimana dampaknya terhadap hasil penelitian. Pendekatan ini membantu dalam mengidentifikasi tren jangka panjang, perubahan sementara, atau faktor-faktor penyebab dalam fenomena yang diamati.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah/ Informasi Umum Perusahaan PT Makassar Metro *Network*

Nama perusahaan : PT Makassar Metro *Network* (Entitas Induk)

Bidang Usaha : Badan Usaha Jalan Tol

PT Makassar Metro *Network* (dahulu PT Bosowa Marga Nusantara atau BMN) didirikan berdasarkan Akta Notaris Mestariyana Habie, S.H., No. 20 tanggal 12 April 1993 dan Perjanjian Usaha Patungan dengan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk No. 19 tanggal 12 April 1993 dari Notaris yang sama. Akta pendirian Perusahaan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. C2- 12555.HT.01.01.Th.93 Tanggal 27 November 1993, dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 8 tanggal 27 Januari 1995 Tambahan No. 750 serta telah terdaftar dalam Surat Persetujuan Penanaman Modal Dalam Negeri No. 239/IPMDN/1993 Tanggal 5 Agustus 1993 yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal

Pada 2 November 2020, telah dilakukan perubahan nama Perusahaan menjadi PT Makassar Metro *Network* berdasarkan akta Notaris Karin Christina Basoeki, S.H., No. 02 tanggal 2 November 2020, yang telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-0185421.AH.01.11 tanggal 5 November 2020. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan ,terakhir dengan Akta Citra Buana Tungga, S.H., M.Kn., No. 8 tanggal 12 Desember 2019 mengenai peningkatan modal dasar, ditempatkan dan disetor Perusahaan. Perubahan tersebut telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. AHU-01064488.AH.01.02 tanggal 18 Desember 2019

Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, maksud dan tujuan. Perusahaan adalah berusaha dalam bidang pembangunan, pegerasian, dan pemeliharaan jalan tol. Sejak tahun 1998 PT Makassar Metro Network mengoperasikan Jalan Tol Seksi 1 dan 2 sepanjang 6,6 km dan saat ini sedang membangun Jalan Tol Ujung Pandang Seksi 3 sepanjang 4,3 km sebagai investasi tambahan dengan kompensasi perpanjangan masa konsensi dan perubahan tarif. Perusahaan berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman No. 5, Menara Bosowa lantai 4, Makassar, Sulawesi Selatan.

2. Visi Dan Misi Perusahaan PT Makassar Metro Network

VISI PERUSAHAAN

Menjadi salah satu Perusahaan Jalan Tol Nasional terkemuka dengan focus membangun jalan-jalan yang strategis.

MISI PERUSAHAAN

Berupaya mencapai pertumbuhan jangka Panjang yang berkelanjutan dan meningkatkan nilai tambah pemegang saham dengan senantiasa mengoperasikan jalan tol secara efisien dan memberikan pelayanan optimal.

NILAI PERUSAHAAN

-  Growing : Menjadi besar dan semakin cepat seiring berjalannya waktu
-  Reliable : Mewujudkan standar komitmen yang tinggi
-  Optimistic: Memiliki impian dan percaya diri dalam menyambut masa depan
-  Willing : Selalu siap dan bersemangat untuk bekerja lebih
-  Team Up : Satu team, satu rencana dan satu tujuan
-  Harmonious : Selalu bersama-sama dalam keharmonisan

Gambar 4.1 Nilai Perusahaan

3. Pelayanan Lalu Lintas PT Makassar Metro Network

Pusat panggilan/ call center: 1500722



Gambar 4.2 Pelayanan Lalu Lintas PT Makassar Metro Network

- a. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014. Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.
- b. Peraturan Menteri pekerjaan Umum No. 27/PRT/M/2008 pasal 1 (1) Jalan Tol adalah jalan Umum yg merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan Nasional yg penggunaannya diwajibkan membayar tol.

a. Layanan Jalan Tol:



Patroli



Derek



Rescue



Ambulans

Gambar 4.3 Layanan Jalan Tol

b. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol

Sesuai dengan Peraturan Menteri PU No. 16/PRT/M/2014, standar pelayanan minimum jalan tol dapat diukur dari beberapa unsur, yaitu: Kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan, lingkungan; dan tempat istirahat (TI), dan tempat istirahat dan pelayanan (TIP). Berikut penjabarannya :

- 1) Kondisi Jalan Tol, pelayanan kondisi jalan tol ini pada dasarnya dapat dilihat dari tiga indikator, yakni:
 - Kekesatan. Tingkat kekesatan jalan tol diukur dengan menggunakan alat Mu-meter. Standar yang harus dipenuhi adalah lebih dari 0.33 Mu.
 - Ketidakrataan. Ketidakrataan berkaitan erat dengan tingkat kenyamanan dalam berkendara, adapun tolak ukur yang digunakan untuk aspek ini adalah besaran IRI yang harus kurang dari atau sama dengan 4m/km.
 - Tidak ada lubang. Pemantauan terhadap kondisi tidak ada lubang dilakukan secara visual yang meliputi pengamatan terhadap alur, retak, amblas, pelepasan butir gelombang, lubang serta rusak tepi/tambalan. Kondisi yang disyaratkan adalah 100% tidak ada lubang
- 2) Kecepatan Tempuh Rata-Rata, dalam aspek layanan ini, besaran tolok ukur dibedakan untuk jalan tol dalam kota dan jalan tol luar kota. Untuk jalan tol dalam kota disyaratkan kecepatan tempuh rata-rata lebih dari atau sama dengan 1,6x jalan non tol. Sedangkan untuk jalan tol luar kota kecepatan tempuh rata-rata harus lebih dari atau sama dengan 1,8x jalan non tol.
- 3) Aksesibilitas, indikator untuk aksesibilitas meliputi kecepatan transaksi dan jumlah gardu tol. Tolak ukur yang digunakan dibedakan untuk sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Untuk sistem terbuka kecepatan transaksi harus kurang dari atau sama dengan 8 detik/kendaraan. Sedangkan pada gardu tertutup harus tidak lebih dari 7 detik/kendaraan di gardu masuk dan 11 detik per kendaraan pada gardu keluar. Sementara untuk jumlah gardu tol disyaratkan agar gardu pada sistem transaksi terbuka harus melayani tidak lebih dari 450 kendaraan/jam per gardu. Sedangkan untuk sistem tertutup

harus tidak lebih dari 500 kendaraan/jam per gardu masuk dan 300 kendaraan/jam per gardu keluar.

- 4) Mobilitas, indikator untuk aspek layanan ini adalah kecepatan penanganan hambatan lalu lintas yang mencakup observasi patroli dan patroli kendaraan derek dengan syarat 30 menit persiklus pengamatan, waktu mulai diterimanya informasi sampai ke tempat kejadian yang tidak boleh lebih dari 30 menit, serta penanganan akibat kendaraan mogok dengan syarat penderekan gratis ke gerbang tol atau bengkel terdekat
- 5) Keselamatan, indikator untuk aspek ini meliputi:
 - Sarana pengaturan lalu lintas termasuk di dalamnya perambuan, marka jalan, guide post/reflector dan patok per kilometer. Semua sarana tersebut harus 100% lengkap dengan reflektivitas minimal 80% untuk marka dan guide post.
 - Penerangan Jalan umum (PJU) wilayah perkotaan, disyaratkan bahwa 100% lampu menyala.
 - Pagar rumija dimana disyaratkan 100% terpenuhi.
 - Penanganan kecelakaan berupa evakuasi korban kecelakaan ke rumah sakit terdekat dan penderekan gratis.
 - Penanganan dan penegakan hukum dengan tolak ukur keberadaan polisi patroli jalan raya yang siap 24 jam.
- 6) Pertolongan Pertama, indikator yang digunakan meliputi keberadaan Kendaraan Derek, Polisi Patroli Jalan Raya (PJR), Patroli Jalan Tol (Operator), Kendaraan Rescue dan Sistem Informasi. Syarat-syarat jumlah unit yang dibutuhkan dapat dilihat pada peraturan menteri PU tentang SPM Jalan Tol.

c. Gerbang Tol dan Info Tarif:

1. Gerbang Ramp Parangloe



Gambar 4.4 Gerbang Ramp Parangloe

Tabel 4.1 Tarif Gerbang Ramp Parangloe

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	16,500	24,500	24,500	35,000	35,000
Total	16,500	24,500	24,500	35,000	35,000

2. Gerbang Tamalanrea



Gambar 4.5 Gerbang Tamalanrea

Tabel 4.2 Tarif Gerbang Tamalanrea

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	11,000	18,500	18,500	27,500	27,500
Total	11,000	18,500	18,500	27,500	27,500

3. Gerbang Ramp Bira Barat



Gambar 4.6 Gerbang Ramp Bira Barat

Tabel 4.3 Tarif Gerbang Ramp Bira Barat

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	6,000	9,500	9,500	14,500	14,500
Total	6,000	9,500	9,500	14,500	14,500

4. Gerbang Ramp Bira Timur



Gambar 4.7 Gerbang Ramp Bira Timur

Tabel 4.4 Tarif Gerbang Ramp Bira Timur

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	6,000	9,500	9,500	14,500	14,500
Total	6,000	9,500	9,500	14,500	14,500

5. Gerbang Cambaya



Gambar 4.8 Gerbang Cambaya

Tabel 4.5 Tarif Gerbang Cambaya

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500
Total	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500

6. Gerbang Biringkanaya



Gambar 4.9 Gerbang Biringkanaya

Tabel 4.6 Tarif Gerbang Biringkanaya

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	11,000	18,500	18,500	27,500	27,500
Total	11,000	18,500	18,500	27,500	27,500

7. Gerbang Kaluku Bodoa



Gambar 4.10 Gerbang Kaluku Bodoa

Tabel 4.7 Tarif Gerbang Kaluku Bodoa

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500
Total	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500

8. Gerbang Ramp Tallo Timur



Gambar 4.11 Gerbang Ramp Tallo Timur

Tabel 4.8 Tarif Gerbang Ramp Tallo Timur

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500
Total	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500

9. Gerbang Parangloe



Gambar 4.12 Gerbang Parangloe

Tabel 4.9 Tarif Gerbang Parangloe

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500
Total	10,500	15,000	15,000	20,500	20,500

10. Gerbang Ramp Tallo Barat



Gambar 4.13 Gerbang Ramp Tallo Barat

Tabel 4.10 Tarif Gerbang Ramp Tallo Barat

Tarif	Gol 1	Gol 2	Gol 3	Gol 4	Gol 5
-	4,500	6,500	6,500	8,500	8,500
Total	4,500	6,500	6,500	8,500	8,500

d. Daftar Golongan Tarif Tol

Tarif tol ini berbeda-beda tergantung dari jenis kendaraan yang digunakan. Dalam hal ini, tol dibagi ke dalam beberapa golongan, yaitu:

1. Golongan I: Sedan, Pick-up, Truk Kecil, dan Bus

Golongan I adalah kelas yang mencakup kendaraan sehari-hari seperti sedan, jip, pick-up/truk kecil, dan bus. Untuk kendaraan di kategori ini, tarif tolnya lebih terjangkau, membuat perjalanan lebih hemat.

2. Golongan II: Truk Besar 2 Gandar

Golongan II berikutnya diperuntukkan bagi truk dengan 2 gandar. Dengan tambahan satu gandar, ukuran dan kapasitasnya sedikit lebih besar. Truk besar dengan 2 gandar, seperti truk engkel

3. Golongan III: Truk Besar 3 Gandar

Golongan III adalah tempat bagi truk yang lebih besar dengan 3 gandar. Ukuran dan kapasitas muatan yang lebih besar berdampak pada tarif tol yang dikenakan. Truk besar dengan 3 gandar, seperti truk trinton dan tronton

4. Golongan IV: Truk Besar 4 Gandar

Golongan IV adalah truk yang semakin besar dan bertenaga dengan 4 gandar. Meskipun tarif tolnya mungkin lebih tinggi, kemampuan muatannya yang besar menjadikannya pilihan utama dalam pengiriman barang yang membutuhkan ruang lebih. Truk besar dengan 4 gandar, seperti truk trinton dan trailer engkel

5. Golongan V: Truk Besar 5 Gandar

Golongan V menghadirkan kelas truk yang dirancang untuk tugas berat, dan tarif tol yang mereka bayarkan mencerminkan kapasitas dan daya angkut yang lebih besar. Truk besar dengan 5 gandar, seperti truk trailer engkel 8 roda dan trailer tronton

Ramp pada gerbang tol adalah bagian jalan yang berfungsi sebagai penghubung antara ruas jalan di dalam jalan tol. Ada dua jenis ramp pada jalan tol, yaitu:

On ramp: Bagian jalan yang berfungsi untuk masuk ke jalur utama jalan tol

Off ramp: Bagian jalan yang berfungsi untuk keluar dari jalur utama jalan tol

e. Jumlah Pengguna Jalan Tol

Pada tabel berikut dapat dilihat pertumbuhan jumlah pengguna harian jalan tol di kota Makassar.

Tabel 4.11 Jumlah Pengguna Harian Jalan Tol

Tahun	Jumlah Pengguna Harian Jalan Tol
2019	56.382
2020	60.000-65.000
2021	79.550
2022	90.000 - 100.000
2023	100.000 – 120.000

Tabel di atas menunjukkan jumlah pengguna harian jalan tol di Makassar dari tahun 2019-2023.

Pengguna yang menggunakan jalan tol setiap hari pada tahun 2019 menunjukkan bahwa terdapat 56.382. Angka ini mencerminkan tingkat lalu lintas yang signifikan, yang dapat diinterpretasikan sebagai indikator penting dalam analisis infrastruktur transportasi dan mobilitas masyarakat. Peningkatan jumlah pengguna jalan tol dapat menunjukkan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan aksesibilitas, serta dapat memberikan wawasan tentang pola perjalanan masyarakat di wilayah tersebut. Data ini juga dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan terkait perencanaan transportasi, pengembangan infrastruktur, dan kebijakan lalu lintas untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna jalan. (Sumber <https://www.nusantarainfrastructure.com/>)

Pengguna yang menggunakan jalan tol setiap hari pada tahun 2020 mencatat angka antara 60.000 hingga 65.000 kendaraan. Data ini mencerminkan tingkat penggunaan jalan tol yang signifikan, terutama menjelang pembukaan Jalan Tol Layang AP Pettarani yang direncanakan beroperasi pada Oktober 2020. Dengan adanya jalan tol ini, diharapkan dapat meningkatkan konektivitas antara berbagai titik penting di kota, seperti pelabuhan dan bandara, serta mengurangi waktu tempuh perjalanan. Selain itu, angka pengguna harian ini juga menunjukkan potensi pertumbuhan lalu lintas yang dapat berdampak positif terhadap pendapatan dari tarif tol dan pengembangan infrastruktur lebih lanjut di kawasan tersebut. (Sumber <https://properti.kompas.com/>)

Pengguna yang menggunakan jalan tol setiap hari pada tahun 2021, jumlah pengguna harian jalan tol tercatat sebanyak 79.550 unit. Angka ini mencerminkan tingkat penggunaan yang cukup tinggi, mengindikasikan bahwa jalan tol mulai menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam bertransportasi. (Sumber <https://www.nusantarainfrastructure.com/>)

Memasuki tahun 2022, terjadi peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengguna jalan tol, dengan estimasi berkisar antara 90.000 hingga 100.000 unit per hari. Kenaikan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti pertumbuhan populasi, peningkatan mobilitas masyarakat pasca-pandemi, serta perbaikan infrastruktur dan layanan jalan tol yang baik. (Sumber <https://harian.fajar.co.id/>)

Pengguna yang menggunakan jalan tol setiap hari pada tahun 2023, jumlah pengguna harian jalan tol diperkirakan mencapai antara 100.000 hingga 120.000 unit kendaraan per hari. Pertumbuhan ini didorong oleh peningkatan konektivitas dan pembangunan infrastruktur baru, termasuk Jalan Akses Tol Makassar New Port, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transportasi di wilayah tersebut. Kenaikan tarif tol juga berkontribusi pada pengelolaan dan penggunaan jalan tol yang lebih baik. Sumber informasi mengenai proyeksi ini dapat ditemukan dalam artikel yang menyebutkan kemajuan pembangunan jalan tol dan dampaknya terhadap mobilisasi logistik serta pertumbuhan ekonomi di Makassar. (Sumber <https://sulawesi.bisnis.com/> & <https://binamarga.pu.go.id/>)

B. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil dan data penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada bab 1, yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan sebagai bentuk pencarian data yang kemudian dianalisis oleh penulis. Analisis ini berfokus kepada Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar oleh perusahaan PT Makassar Metro *Network* yang dikaitkan dengan beberapa unsur atau identifikasi masalah.

Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar

Dalam perumusan bagaimana Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Kota Makassar, terdapat beberapa langkah yang diperhatikan oleh PT Makassar Metro *Network* :

1. Produktivitas

Hasil wawancara dengan Pegawai PT Makassar Metro *Network* dengan masyarakat pengguna layanan publik mengenai produktivitas pelayanan *e-toll* terhadap pengguna layanan publik di Kota Makassar:

Peneliti melakukan wawancara dengan Informan, Bapak Muslimin, selaku Kepala Shift Pengumpul Tol (KSPT) PT Makassar Metro *Network*, menjelaskan bagaimana sistem *e-toll* telah memberikan dampak positif terhadap operasional jalan tol dan kepuasan pengguna layanan publik. Ia mengawali pembicaraan dengan menyampaikan bahwa penerapan teknologi *e-toll* bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kenyamanan bagi pengguna jalan tol di Kota Makassar.

“Dengan *e-toll*, rata-rata waktu transaksi per kendaraan hanya memakan beberapa detik, Ini jelas meningkatkan produktivitas pelayanan kami,” ujar Bapak Muslimin.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Informan, Bapak Gazali, seorang warga Kota Makassar yang rutin menggunakan jalan tol, berbagi pengalamannya mengenai sistem *e-toll*. Ia memulai dengan menyatakan bahwa keberadaan *e-toll* telah membawa perubahan besar dalam perjalanan sehari-harinya, terutama saat menggunakan jalan tol untuk bekerja dan beraktivitas. Menurutnya, produktivitas pelayanan di gerbang tol meningkat sejak sistem *e-toll* diterapkan. Ia merasa bahwa penggunaan kartu *e-toll* tidak hanya mempercepat transaksi tetapi juga membuat perjalanan menjadi lebih nyaman.

“Transaksinya hanya butuh beberapa detik. Cukup tempelkan kartu di mesin, gerbang langsung terbuka. Saya tidak perlu repot mencari uang kecil atau menunggu kembalian,” tambah Bapak Gazali sambil tersenyum.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Informan, Bapak Ahmad Suratmi, S.E., dengan antusias berbagi pengalamannya sebagai pengguna *e-toll* yang aktif. Beliau mengungkapkan bahwa sistem *e-toll* telah membawa perubahan positif dalam rutinitas berkendaranya, terutama ketika harus melalui jalan tol.

“Sekarang proses di gerbang tol jauh lebih cepat, bahkan pada jam-jam sibuk sekalipun. Dulu, saya sering menghabiskan waktu beberapa menit hanya untuk antri bayar tol secara tunai. Sekarang, dengan *e-toll*, semuanya lebih praktis,” ujarnya sambil tersenyum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait produktivitas pelayanan *e-toll* dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa teknologi *e-toll* dinilai mampu memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan modern bagi masyarakat. Para informan sepakat bahwa sistem ini memperlihatkan peningkatan kualitas layanan publik, dengan memberikan kemudahan yang tidak hanya menghemat waktu tetapi juga membuat proses transaksi lebih praktis dan transparan. Selain itu, penggunaan *e-toll* juga mencerminkan modernisasi dalam pelayanan transportasi, yang sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas layanan berbasis digital.

Tabel 4.12 Kuisisioner Produktivitas Pelayanan E-Toll

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
		Sangat Mudah	Mudah	Sulit	Sangat Sulit	
1.	Bagaimana Anda menilai kemudahan penggunaan <i>e-toll</i> saat melakukan transaksi?	42 (37,8%)	68 (61,3%)	1 (0,9%)	-	111 (100%)

- Mudah (61,3%) : Mayoritas responden menilai penggunaan *e-toll* sebagai mudah saat melakukan transaksi. Hal ini mencerminkan bahwa sistem *e-toll* telah dirancang dengan baik untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pembayaran secara efisien.
- Sangat Mudah (37,8%) : Mayoritas pengguna merasa sistem *e-toll* dirancang dengan baik dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran. Kemudahan ini kemungkinan besar disebabkan oleh teknologi yang efisien, sistem yang user-friendly, dan kemampuannya untuk mempercepat transaksi dibandingkan metode pembayaran tradisional.
- Sulit (0,9%) : Responden yang menilai bahwa penggunaan *e-toll* saat melakukan transaksi sulit. Meskipun persentase ini sangat kecil, hal ini menunjukkan adanya sebagian kecil pengguna yang mungkin mengalami kesulitan atau kebingungannya dalam menggunakan sistem *e-toll*. Hal ini

dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan atau kendala teknis lainnya.

- Sangat Sulit : -

Data Sekunder Produktivitas Pelayanan E-Toll

Pernyataan : Penggunaan e-toll memudahkan proses pembayaran tol di jalan tol Makassar.



Gambar 4.14 persentase kategori penggunaan e-toll memudahkan proses pembayaran di jalan Tol Makassar

- Setuju (72%): Sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan e-toll memudahkan proses pembayaran tol. Mungkin mereka telah mengalami kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai, mempercepat waktu di gerbang tol.
- Sangat Setuju (16%): Persentase responden yang sangat setuju menunjukkan bahwa ada kelompok yang sangat yakin bahwa e-toll memberikan kemudahan yang signifikan dalam proses pembayaran tol di jalan tol Makassar.
- Kurang Setuju (8%): Sebagian kecil responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Kemungkinan mereka mengalami kendala atau tantangan tertentu dalam menggunakan e-toll, seperti masalah teknis, kurangnya pemahaman tentang cara penggunaannya, atau pengalaman kurang memuaskan dalam transaksi sebelumnya.
- Ragu-ragu (4%): Beberapa responden merasa ragu-ragu terkait pernyataan tersebut. Ini bisa mencerminkan ketidakpastian atau kurangnya keyakinan mereka terhadap dampak positif e-toll dalam proses pembayaran tol.

2. Efisiensi

Peneliti melakukan wawancara dengan Informan , Bapak Alimin Laupe, Kepala Operasional Gerbang Tol PT Makassar Metro *Network*, memberikan penjelasan mendalam mengenai efisiensi yang tercapai berkat penerapan sistem *e-toll* di Kota Makassar, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Bapak Alimin memulai dengan menjelaskan bahwa tujuan utama dari penerapan sistem *e-toll* adalah untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan lalu lintas dan mempercepat proses pembayaran tol. Dengan adanya *e-toll*, sistem transaksi menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan interaksi fisik antara petugas dan pengguna jalan, yang sebelumnya menjadi salah satu penyebab kemacetan di gerbang tol.

"Sistem ini memang dirancang untuk mempercepat proses transaksi. Ketika pengguna jalan hanya perlu menempelkan kartu *e-toll*, prosesnya berlangsung otomatis dan tanpa hambatan, yang tentunya mempersingkat waktu perjalanan mereka," ungkapnya.

Beliau menambahkan bahwa salah satu faktor efisiensi yang paling terlihat adalah pengurangan waktu antrean yang signifikan di gerbang tol. Sebelum penerapan *e-toll*, antrean panjang sering terjadi, terutama pada jam sibuk, karena pengguna harus melakukan pembayaran secara tunai.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Informan Bapak Gazali memulai dengan mengungkapkan rasa puasanya terhadap perubahan yang terjadi sejak penerapan sistem *e-toll*. Berkaitan dengan efisiensi, Bapak Gazali merasa bahwa waktu tempuh perjalanan menjadi lebih singkat.

"Saya merasa perjalanan saya menjadi lebih cepat. Saya tidak perlu lagi khawatir tentang waktu yang terbuang sia-sia di gerbang tol. Tidak hanya itu, kemacetan di sekitar gerbang tol juga berkurang secara signifikan, yang membuat perjalanan jadi lebih lancar," tambahnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan, baik dari pihak PT Makassar Metro *Network* maupun pengguna *e-toll*, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-toll* di Kota Makassar memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi pelayanan serta kepuasan pengguna layanan publik. Efisiensi pelayanan melalui sistem *e-toll* sangat

dirasakan oleh pengguna jalan, di mana waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi di gerbang tol menjadi jauh lebih cepat. Penggunaan kartu *e-toll* yang hanya perlu ditempelkan di mesin tol menggantikan proses pembayaran tunai yang memakan waktu lama, sehingga memperlancar arus lalu lintas dan mengurangi kemacetan, terutama pada jam-jam sibuk.

Tabel 4.13 Kuisisioner Efisiensi Pelayanan *E-Toll*

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
		Sangat Cepat	Cepat	Lambat	Sangat Lambat	
1.	Seberapa cepat transaksi E-Toll saat digunakan	39 (35,1%)	70 (63,1%)	2 (1,8%)	-	111 (100%)

- Cepat (63,1%) : Sebagian besar responden merasa bahwa transaksi e-toll berjalan dengan cepat saat digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan efisiensi dan kecepatan sistem dalam memproses pembayaran e-toll, yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam perjalanan.
- Sangat Cepat (35,1%) : Responden merasa bahwa transaksi e-toll sangat cepat saat digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa proses pembayaran e-toll dapat dilakukan dengan efisien dan tanpa hambatan yang berarti. Kecepatan transaksi ini menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kenyamanan pengguna dalam menggunakan e-toll, karena meminimalkan waktu yang dibutuhkan di gerbang tol dan meningkatkan pengalaman berkendara secara keseluruhan.
- Lambat (1,8%) : Responden menyatakan bahwa transaksi e-toll saat digunakan terasa lambat. Meskipun persentase ini terbilang kecil, hal ini menunjukkan adanya pengalaman negatif sebagian kecil pengguna yang mungkin menghadapi kendala teknis atau faktor lain yang mempengaruhi kelancaran transaksi. Oleh karena itu, penyedia layanan e-toll disarankan untuk terus mengevaluasi dan mengoptimalkan sistem transaksi agar dapat memberikan pengalaman yang lebih cepat dan efisien bagi seluruh pengguna.

Data Sekunder Efisiensi Pelayanan E-Toll

Pernyataan : Penggunaan e-toll secara keseluruhan dapat meningkatkan efisiensi perjalanan.



Gambar 4.15 Persentase Kategori Penggunaan *E-Toll* secara Keseluruhan meningkatkan Efisiensi Perjalanan

- Setuju (68%): Sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan e-toll dapat meningkatkan efisiensi perjalanan. Mereka mungkin mengalami pengurangan waktu tunggu di gerbang tol, kemampuan untuk menghindari antrian pembayaran manual.
- Ragu-ragu (16%): Sebagian responden merasa ragu-ragu terkait pernyataan tersebut. Ini bisa mencerminkan ketidakpastian atau kurangnya keyakinan mereka terhadap dampak positif e-toll dalam meningkatkan efisiensi perjalanan.
- Sangat Setuju (14%): Persentase responden yang sangat setuju menunjukkan bahwa ada kelompok yang sangat yakin bahwa e-toll memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi perjalanan. Mereka mungkin merasakan manfaat tambahan, seperti pengurangan kemacetan.
- Kurang Setuju (2%): Meskipun minoritas, ada sebagian responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Kemungkinan mereka memiliki pandangan bahwa penggunaan e-toll tidak memberikan dampak signifikan pada efisiensi perjalanan, atau mungkin mereka mengalami kendala tertentu yang mengurangi efektivitasnya.

3. Fleksibilitas

Peneliti melakukan wawancara dengan Informan, Bapak Alimin Laupe, Kepala Operasional Gerbang Tol PT Makassar Metro *Network*, berbagi

pandangannya mengenai fleksibilitas pelayanan *e-toll* dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar. Sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan operasional gerbang tol, Bapak Alimin menjelaskan berbagai aspek yang berkaitan dengan fleksibilitas sistem *e-toll* menurut Bapak Alimin, memberikan fleksibilitas lebih kepada pengguna, yang tidak terbatas hanya pada satu metode pembayaran saja. Bapak Alimin juga menjelaskan bahwa fleksibilitas pelayanan *e-toll* tidak hanya terlihat pada cara pembayaran, tetapi juga pada cara sistem ini dapat beradaptasi dengan berbagai situasi dan kebutuhan pengguna.

"Selain menyediakan berbagai pilihan untuk mengisi saldo *e-toll*, kami juga telah menerapkan sistem yang dapat mengakomodasi pengendara dengan berbagai preferensi. Misalnya, bagi pengendara yang belum terbiasa menggunakan *e-toll*, kami memiliki petugas yang siap membantu dan memberikan informasi terkait penggunaan kartu atau aplikasi. Ini adalah bentuk fleksibilitas yang kami tawarkan agar semua lapisan masyarakat dapat merasa nyaman dan tidak kesulitan," jelasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Alimin Laupe, Kepala Operasional Gerbang Tol PT Makassar Metro Network, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas pelayanan *e-toll* di Kota Makassar memiliki dampak yang sangat positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Bapak Alimin menjelaskan bahwa salah satu aspek utama yang membuat sistem *e-toll* ini fleksibel adalah berbagai metode pembayaran yang disediakan, yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Pengguna dapat memilih untuk mengisi saldo *e-toll* melalui kartu elektronik yang tersedia di banyak tempat atau menggunakan aplikasi mobile yang memungkinkan pengisian saldo secara langsung. Hal ini memberikan kemudahan bagi berbagai kalangan pengguna, baik yang terbiasa menggunakan sistem digital maupun mereka yang baru pertama kali mencoba.

Tabel 4.14 Kuisioner Fleksibilitas Pelayanan E-Toll

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
		Sangat Mudah	Mudah	Sulit	Sangat Sulit	
1.	Seberapa mudah bagi Anda untuk mengisi ulang saldo e-toll melalui berbagai saluran yang tersedia?	32 (28,8%)	74 (66,7%)	5 (4,5%)	-	111 (100%)

- Mudah (66,7%) : Responden menganggap bahwa mengisi ulang saldo e-toll melalui berbagai saluran yang tersedia sangat mudah. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa proses pengisian saldo e-toll dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa kesulitan, baik melalui aplikasi, gerai fisik, maupun saluran lainnya. Kemudahan ini berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif, karena mempermudah aksesibilitas dan kenyamanan dalam menggunakan layanan e-toll.
- Sangat Mudah (28,8%) : Responden merasa sangat mudah untuk mengisi ulang saldo e-toll melalui berbagai saluran yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa proses pengisian ulang saldo e-toll berjalan lancar dan efisien, dengan berbagai opsi yang memudahkan mereka untuk melakukan top-up saldo sesuai kebutuhan.
- Sulit (4,5%) : Responden merasa kesulitan dalam mengisi ulang saldo e-toll melalui berbagai saluran yang tersedia. Meskipun persentase ini tergolong kecil, hal ini menunjukkan adanya tantangan atau hambatan yang dihadapi oleh sebagian kecil pengguna dalam proses pengisian ulang. Mungkin faktor seperti kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan saluran yang ada atau kendala teknis dapat mempengaruhi kenyamanan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengalaman pengguna, penting bagi penyedia layanan untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan memastikan proses pengisian ulang lebih mudah diakses oleh semua pengguna
- Sangat Sulit : -

Data Sekunder Fleksibilitas Pelayanan E-Toll

Pernyataan : Penggunaan e-toll memudahkan proses pembayaran tol di jalan tol Makassar.



Gambar 4.16 Persentase kategori penggunaan *E-Toll* memudahkan proses pembayaran di jalan Tol Makassar

- **Setuju (72%):** Sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan e-toll memudahkan proses pembayaran tol. Mungkin mereka telah mengalami kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai, mempercepat waktu di gerbang tol.
- **Sangat Setuju (16%):** Persentase responden yang sangat setuju menunjukkan bahwa ada kelompok yang sangat yakin bahwa e-toll memberikan kemudahan yang signifikan dalam proses pembayaran tol di jalan tol Makassar.
- **Kurang Setuju (8%):** Sebagian kecil responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Kemungkinan mereka mengalami kendala atau tantangan tertentu dalam menggunakan e-toll, seperti masalah teknis, kurangnya pemahaman tentang cara penggunaannya, atau pengalaman kurang memuaskan dalam transaksi sebelumnya.
- **Ragu-ragu (4%):** Beberapa responden merasa ragu-ragu terkait pernyataan tersebut. Ini bisa mencerminkan ketidakpastian atau kurangnya keyakinan mereka terhadap dampak positif e-toll dalam proses pembayaran tol.

4. Keunggulan

Wawancara kali ini, dengan informan Bapak Ahmad Suratmi sebagai masyarakat pengguna layanan publik. Keunggulan yang dirasakan oleh Bapak Ahmad adalah fleksibilitas dalam pengisian saldo *e-toll*.

"Saya bisa mengisi saldo *e-toll* saya di banyak tempat, baik itu di loket pengisian saldo di gerbang tol atau bahkan melalui aplikasi di ponsel saya. Ini memberikan kemudahan, karena saya tidak perlu mencari tempat khusus untuk mengisi saldo, dan saya bisa melakukannya kapan saja," ujarnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pengguna layanan *e-toll* di Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa sistem *e-toll* memberikan sejumlah keunggulan yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan publik. Keunggulan utama dari sistem *e-toll* terletak pada kemampuan untuk mempercepat proses transaksi di gerbang tol, yang sebelumnya memakan waktu lama akibat antrean panjang. Dengan sistem *e-toll*, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien, memungkinkan pengendara untuk melanjutkan perjalanan dengan lebih lancar, terutama pada jam sibuk.

Tabel 4.15 Kuisioner Keunggulan Pelayanan E-Toll

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Apakah Anda merasa <i>e-toll</i> mengurangi waktu antrean di gerbang tol?	28 (25,2%)	81 (73%)	2 (1,8%)	-	111 (100%)

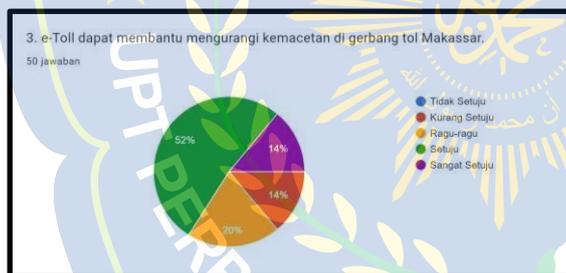
- Setuju (73%) : Mayoritas responden setuju bahwa penggunaan *e-toll* dapat mengurangi waktu antrean di gerbang tol. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasakan manfaat nyata dari sistem *e-toll* dalam mempercepat proses pembayaran dan mengurangi kemacetan, khususnya di gerbang tol. Dengan pengurangan waktu antrean, *e-toll* memberikan kenyamanan lebih bagi pengendara, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi perjalanan mereka.
- Sangat Setuju (25,2%) : Sebagian Responden sangat setuju bahwa *e-toll* mengurangi waktu antrean di gerbang tol. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasakan manfaat yang signifikan dari sistem *e-toll* dalam mempercepat proses transaksi dan mengurangi kemacetan di

gerbang tol. Pengurangan waktu antrean ini memberikan kenyamanan dan efisiensi yang lebih besar bagi pengendara, sehingga mereka dapat melanjutkan perjalanan dengan lebih cepat dan lancar.

- Tidak Setuju (1,8%) : Sebagian kecil responden, tidak setuju bahwa e-toll mengurangi waktu antrean di gerbang tol. Meskipun persentase ini sangat rendah, hal ini menunjukkan bahwa ada sebagian kecil pengguna yang mungkin mengalami hambatan atau kendala dalam penggunaan sistem e-toll, yang berdampak pada percepatan proses transaksi. Masalah seperti gangguan teknis atau ketidaknyamanan lainnya bisa menjadi faktor yang mempengaruhi pandangan mereka.
- Sangat Tidak Setuju : -

Data Sekunder Keunggulan Pelayanan E-Toll

Pernyataan : E-toll dapat membantu mengurangi kemacetan di gerbang tol Makassar.



Gambar 4.17 Persentase Kategori E-Toll Dapat Membantu Mengurangi Kemacetan Gerbang Tol Di Kota Makassar

- Setuju (52%): Sebagian besar responden setuju bahwa e-toll dapat membantu mengurangi kemacetan di gerbang tol Makassar. Mereka mungkin melihat bahwa efisiensi transaksi tanpa uang tunai dan proses pembayaran yang cepat dapat berkontribusi pada kelancaran lalu lintas di gerbang tol.
- Ragu-ragu (20%): Sebagian responden merasa ragu-ragu terkait pernyataan tersebut. Ragu-ragu ini bisa disebabkan oleh ketidakpastian atau kurangnya keyakinan mereka terhadap kemampuan e-toll dalam mengurangi kemacetan.
- Sangat Setuju (14%): Persentase responden yang sangat setuju menunjukkan

bahwa ada kelompok yang yakin bahwa e-toll memberikan dampak positif yang signifikan dalam mengurangi kemacetan di gerbang tol Makassar. Mereka mungkin mengalami peningkatan kelancaran lalu lintas secara langsung.

- Kurang Setuju (14%): Meskipun minoritas, ada sebagian responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Kemungkinan mereka memiliki pandangan bahwa e-toll tidak memberikan dampak signifikan pada pengurangan kemacetan.

5. Pengembangan

Peneliti melakukan wawancara dengan informan, Bapak Alimin Laupe, selaku Kepala Operasional Gerbang Tol PT Makassar Metro *Network*, berbagi pandangannya tentang pengembangan pelayanan *e-toll* dan bagaimana hal ini berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar. Bapak Alimin menjelaskan bahwa pengembangan sistem *e-toll* di Kota Makassar telah melalui beberapa tahap dan terus mengalami perbaikan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bapak Alimin mengungkapkan bahwa tujuan utama dari pengembangan *e-toll* adalah untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan ramah pengguna.

"Kami menyadari bahwa teknologi dan kebutuhan masyarakat terus berkembang, sehingga kami terus berusaha untuk melakukan pengembangan pada sistem *e-toll*. Pengembangan ini tidak hanya berkaitan dengan perbaikan sistem teknologi yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana kami bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan," kata Bapak Alimin.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan informan, Bapak Muslimin, selaku Kepala Shift Pengumpul Tol (KSPT) PT Makassar Metro *Network*, memberikan pandangannya mengenai pengembangan pelayanan *e-toll* dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar. Sebagai petugas yang bertugas langsung di lapangan, Bapak Muslimin memiliki pemahaman yang mendalam mengenai tantangan dan perkembangan sistem *e-toll* di gerbang tol Makassar.

Menurut Bapak Muslimin, salah satu aspek penting dari pengembangan sistem *e-toll* adalah peningkatan infrastruktur yang mendukung transaksi.

"Kami melihat adanya penambahan mesin-mesin *e-toll* yang semakin canggih dan mudah digunakan. Dengan teknologi yang lebih baik, transaksi menjadi lebih cepat dan lebih akurat. Hal ini jelas berdampak positif bagi kelancaran operasional di gerbang tol, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengendara," kata Bapak Muslimin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait pengembangan pelayanan *e-toll* di Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa sistem *e-toll* yang diterapkan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Pengembangan sistem ini tidak hanya mempermudah transaksi di gerbang tol, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi kemacetan, dan meningkatkan kenyamanan bagi pengendara.

Secara keseluruhan, pengembangan *e-toll* di Kota Makassar telah berhasil memberikan dampak positif yang jelas bagi kepuasan pengguna. Proses transaksi yang lebih cepat, pengurangan kemacetan, dan peningkatan kenyamanan selama perjalanan adalah beberapa aspek yang membuat pengguna merasa puas dan lebih memilih untuk menggunakan sistem ini.

Tabel 4.16 Kuisisioner Pengembangan Pelayanan E-Toll

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
		Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	
1.	Seberapa penting bagi Anda adanya fitur peringatan saldo rendah saat mendekati gerbang tol?	33 (29,7%)	76 (68,5%)	2 (1,8%)	-	111 (100%)

- Penting (68,5%) : Berdasarkan hasil kuisisioner, sebagian besar responden menyatakan bahwa fitur peringatan saldo rendah saat mendekati gerbang tol sangat penting bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *e-toll* menganggap keberadaan fitur tersebut sebagai hal yang krusial untuk meminimalisir kemungkinan masalah saat melintas di gerbang

tol, seperti terjadinya saldo tidak cukup. Fitur ini memberikan kenyamanan dan memastikan kelancaran perjalanan, yang membuatnya menjadi elemen yang sangat dibutuhkan oleh pengguna e-toll dalam meningkatkan pengalaman mereka.

- Sangat Penting (29,7%) : Sebagian besar responden, menyatakan bahwa fitur peringatan saldo rendah saat mendekati gerbang tol sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa hampir sepertiga dari pengguna e-toll menganggap fitur ini sebagai hal yang sangat penting dalam memastikan kenyamanan dan kelancaran perjalanan mereka.
- Tidak Penting (1,8%) : Responden yang menyatakan bahwa fitur peringatan saldo rendah saat mendekati gerbang tol tidak penting. Persentase yang sangat kecil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna e-toll menghargai keberadaan fitur tersebut, sementara hanya sedikit yang merasa bahwa fitur ini tidak relevan atau tidak diperlukan. Hal ini semakin memperkuat pentingnya fitur peringatan saldo rendah sebagai bagian dari pengalaman pengguna yang lebih lancar dan nyaman saat menggunakan e-toll.
- Sangat Tidak Penting : -

Data Sekunder Pengembangan Pelayanan E-Toll

Pernyataan : Penggunaan e-toll membuat waktu tunggu di gerbang tol lebih singkat.



Gambar 4.18 Persentase Kategori Penggunaan *E-Toll* Membuat Waktu Tunggu Gerbang Tol Lebih Singkat

- Setuju (60%): Sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan e-toll dapat mempersingkat waktu tunggu di gerbang tol. Mungkin mereka telah mengalami sendiri manfaat penggunaan e-toll dalam mengurangi waktu

transaksi di gerbang tol, sehingga meningkatkan efisiensi perjalanan.

- Ragu-ragu (20%): Sebagian responden merasa ragu-ragu terkait pernyataan tersebut. Ragu-ragu ini bisa disebabkan oleh pengalaman yang bervariasi, seperti masalah teknis atau kebingungan dalam menggunakan e-toll, yang mungkin belum memberikan pengalaman yang konsisten bagi sebagian responden.
- Sangat Setuju (14%): Persentase responden yang sangat setuju menunjukkan bahwa ada kelompok yang yakin bahwa e-toll memberikan dampak positif yang signifikan dalam mengurangi waktu tunggu di gerbang tol. Ini bisa mencerminkan pengalaman positif dan kepuasan tinggi terkait efisiensi e-toll dalam transaksi di gerbang tol.
- Kurang Setuju (6%): Meskipun minoritas, sebagian responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Kemungkinan mereka memiliki pandangan bahwa e-toll tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu, mungkin disebabkan oleh kendala atau masalah tertentu yang mereka hadapi dalam penggunaan e-toll.

6. Kepuasan

Peneliti melakukan wawancara dengan informan, Bapak Gazali, seorang pengguna setia *e-toll* di Kota Makassar, menceritakan pengalamannya yang sangat positif terkait dengan pelayanan sistem pembayaran elektronik ini. Dalam wawancara ini, Gazali menjelaskan bagaimana kepuasan terhadap pelayanan *e-toll* semakin meningkat seiring dengan penggunaan sistem yang semakin berkembang dan semakin efisien.

Menurut Bapak Gazali, salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah kecepatan transaksi.

"Transaksi yang lebih cepat merupakan salah satu alasan utama kenapa saya merasa puas dengan pelayanan *e-toll*. Tidak ada lagi antrian panjang yang membuat waktu perjalanan terbuang sia-sia. Cukup menempelkan kartu *e-toll*, saya sudah bisa melanjutkan perjalanan tanpa harus berhenti lama. Ini sangat menghemat waktu saya dan memberikan kenyamanan," tambahnya.

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa Bapak Gazali merasa sangat puas dengan pelayanan *e-toll* yang semakin efisien dan cepat di Kota

Makassar. Penggunaannya yang praktis, kecepatan transaksi, pengurangan kemacetan, dan kemudahan dalam mengisi saldo menjadi faktor-faktor yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan. Bapak Gazali berharap agar pengembangan lebih lanjut dapat menjadikan sistem *e-toll* lebih mudah diakses dan semakin memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Tabel 4. 17 Data Sekunder Kepuasan Pengguna Pelayanan *E-Toll*

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1.	Seberapa puas Anda dengan layanan pelanggan dalam menangani masalah terkait e-toll?	39 (35,1%)	66 (59,5%)	6 (5,4%)	-	111 (100%)

- Puas (59,5%) : Berdasarkan hasil kuisioner terkait kepuasan pelanggan dalam menangani masalah terkait e-toll, mayoritas responden, menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan pelanggan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa layanan yang tersedia telah efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi, baik dalam hal kecepatan respons maupun kualitas solusi yang diberikan. Meskipun ada sebagian kecil responden yang kurang puas, angka ini tetap mencerminkan kinerja yang baik dari pihak penyedia layanan.
- Sangat Puas (35,1%) : Hasil responden menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan layanan pelanggan dalam menangani masalah terkait e-toll. Persentase ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi tetapi melebihi ekspektasi mereka. Para responden yang sangat puas mungkin merasa bahwa layanan pelanggan sudah sangat responsif, efektif, dan mampu memberikan solusi yang memadai untuk setiap permasalahan yang timbul, memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi mereka.

- Tidak Puas (5,4%) : Hasil responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan pelanggan dalam menangani masalah terkait e-toll. Meskipun persentasenya kecil, hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang perlu mendapatkan perhatian. Para responden yang tidak puas mungkin merasa bahwa masalah yang mereka hadapi tidak diselesaikan dengan baik atau layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Angka ini menjadi indikator bahwa ada area yang perlu diperbaiki, baik dalam hal kecepatan respon, kualitas solusi, atau komunikasi dengan pelanggan, untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.
- Sangat Tidak Puas : -

Deskripsi Responden:

1. Jenis Kelamin
 - Laki-laki : 40 Orang
 - Perempuan : 66 Orang
2. Usia
 - 20-30 : 77 Orang
 - 31-40 : 18 Orang
 - 41-50 : 10 Orang
 - >50 : 5 Orang
3. Frekuensi Penggunaan E-Toll
 - < 5 Kali : 84 Orang
 - 5-10 Kali : 20 Orang
 - >10 Kali : 5 Orang

Data Sekunder Kepuasan Pelayanan E-Toll

Pernyataan : Penggunaan e-toll membuat waktu tunggu di gerbang tol lebih singkat.



Gambar 4.19 Persentase Kategori Penggunaan *E-Toll* Membuat Waktu Tunggu Gerbang Tol Lebih Singkat

- Setuju (60%): Sebagian besar responden setuju bahwa penggunaan e-toll dapat mempersingkat waktu tunggu di gerbang tol. Mungkin mereka telah mengalami sendiri manfaat penggunaan e-toll dalam mengurangi waktu transaksi di gerbang tol, sehingga meningkatkan efisiensi perjalanan.
- Ragu-ragu (20%): Sebagian responden merasa ragu-ragu terkait pernyataan tersebut. Ragu-ragu ini bisa disebabkan oleh pengalaman yang bervariasi, seperti masalah teknis atau kebingungan dalam menggunakan e-toll, yang mungkin belum memberikan pengalaman yang konsisten bagi sebagian responden.
- Sangat Setuju (14%): Persentase responden yang sangat setuju menunjukkan bahwa ada kelompok yang yakin bahwa e-toll memberikan dampak positif yang signifikan dalam mengurangi waktu tunggu di gerbang tol. Ini bisa mencerminkan pengalaman positif dan kepuasan tinggi terkait efisiensi e-toll dalam transaksi di gerbang tol.
- Kurang Setuju (6%): Meskipun minoritas, sebagian responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Kemungkinan mereka memiliki pandangan bahwa e-toll tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengurangan waktu tunggu, mungkin disebabkan oleh kendala atau masalah tertentu yang mereka hadapi dalam penggunaan e-toll.

C. Pembahasan

Pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar berdasarkan indikator Produktivitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Keunggulan, Pengembangan, dan Kepuasan.

1. Produktivitas

Menurut pendapat Makmur (2008) konsep produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dikeluarkan. Produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan sesuatu dengan efektif dan efisien. Produktivitas adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau suatu perusahaan yang dilakukan

untuk menghasilkan barang atau jasa. Dalam meningkatkan produktivitas, sumber daya manusia menjadi elemen paling penting yang harus diakui dan diterima. Produktivitas menjadi faktor mendasar yang mempengaruhi kemampuan bersaing dalam sebuah perusahaan. Tidak hanya satu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas dalam ruang lingkup organisasi. Dengan mempraktikkan cara menghitung produktivitas, perusahaan bisa mendapatkan informasi yang dapat diolah menjadi bahan evaluasi efisiensi sumber daya.

Produktivitas pelayanan *e-toll* di Kota Makassar menunjukkan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Salah satu aspek yang paling mencolok adalah peningkatan efisiensi dalam proses pembayaran tol. Sebelumnya, pengguna jalan raya harus menghadapi antrean panjang di gerbang tol, yang seringkali mengganggu kenyamanan dan waktu tempuh. Namun, dengan adanya sistem *e-toll*, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan tanpa hambatan. Hal ini sangat dirasakan oleh para pengguna jalan raya di Makassar yang sebelumnya mengeluhkan kemacetan di gerbang tol.

Produktivitas yang tinggi dalam hal kecepatan transaksi ini, berdasarkan hasil analisis, telah memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Pengguna yang merasa tidak terganggu dengan antrean panjang dan proses pembayaran yang lebih efisien cenderung merasa lebih puas dan lebih memilih untuk menggunakan *e-toll* dalam perjalanan mereka. Di sisi lain, meskipun sistem ini meningkatkan produktivitas pelayanan, beberapa tantangan tetap ada, seperti kurangnya pemahaman pengguna tentang cara penggunaan kartu *e-toll* dan ketergantungan pada jaringan yang terkadang dapat menghambat proses transaksi.

Selain efisiensi waktu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keandalan sistem *e-toll* berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Ketika sistem berfungsi dengan baik tanpa gangguan teknis, pengguna merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan

transaksi. Sebaliknya, ketika terjadi gangguan pada sistem atau saldo yang tidak terdeteksi dengan cepat, pengguna merasa kecewa dan meragukan kualitas layanan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pihak yang berwenang untuk terus melakukan pemeliharaan dan pengawasan terhadap infrastruktur *e-toll* agar produktivitas tetap optimal.

Salah satu faktor lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah peran teknologi dalam mendukung produktivitas pelayanan. Kehadiran aplikasi mobile untuk memonitor saldo dan transaksi *e-toll* memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mempersiapkan perjalanan mereka. Akses informasi yang mudah ini mendukung kenyamanan pengguna dan berkontribusi terhadap kepuasan mereka terhadap layanan ini. Akan tetapi, faktor kesadaran dan tingkat literasi digital masyarakat juga perlu diperhatikan. Pengguna yang belum familiar dengan teknologi mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau memahami cara kerja sistem pembayaran *e-toll*.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan *e-toll* memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar. Sistem ini, yang menawarkan kemudahan dalam pembayaran dan mengurangi waktu tunggu, dinilai sangat bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang sering melakukan perjalanan melalui jalur tol. Meskipun demikian, untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan ini, penting untuk terus mengembangkan kualitas teknologi yang digunakan, memperkuat sosialisasi mengenai penggunaan *e-toll*, dan memastikan sistem tetap andal dan efisien.

2. Efisiensi

Menurut pendapat Makmur (2008) Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya. efisiensi diartikan sebagai ketepatan

cara dalam melaksanakan suatu usaha atau kerja, dalam menjalankan sesuatunya dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar. Efisiensi juga diartikan sebagai kedayagunaan; ketepatan; kesangkilan. Efisiensi juga merupakan kemampuan seseorang untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tepat, yakni dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya.

Efisiensi dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana sistem *e-toll* dapat mengoptimalkan berbagai proses yang terkait dengan transaksi tol, mulai dari waktu yang dibutuhkan pengguna untuk melakukan pembayaran hingga kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan sistem tersebut.

Salah satu aspek yang paling mencolok dalam penelitian ini adalah peningkatan efisiensi waktu yang dirasakan oleh pengguna jalan raya di Kota Makassar. Sebelum penerapan sistem *e-toll*, pengguna sering menghadapi antrean panjang di gerbang tol, terutama pada jam-jam sibuk. Proses pembayaran yang memakan waktu lama ini seringkali mengganggu kenyamanan perjalanan mereka. Dengan diterapkannya sistem *e-toll*, proses pembayaran menjadi lebih cepat dan tanpa hambatan, yang mengurangi waktu tunggu yang sebelumnya dapat mencapai lebih dari 10 menit pada jam sibuk. Pengguna hanya perlu melakukan pemindaian kartu elektronik di gerbang tol, yang hanya memerlukan waktu beberapa detik, sehingga perjalanan mereka menjadi lebih lancar dan efisien.

Efisiensi ini berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, mayoritas responden mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih puas dengan sistem *e-toll* dibandingkan dengan sistem pembayaran manual yang ada sebelumnya. Pengurangan waktu tunggu yang signifikan di gerbang tol membuat pengguna merasa lebih nyaman dan menghargai waktu mereka, yang berdampak positif pada persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Pengguna yang sebelumnya mengalami ketidaknyamanan karena antrean panjang kini merasa lebih dihargai karena sistem yang lebih cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan

bahwa efisiensi dalam hal waktu sangat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan publik.

Namun, meskipun sistem *e-toll* memberikan efisiensi dalam hal waktu, terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan terkait dengan efisiensi keseluruhan dari pelayanan ini. Salah satu kendala yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya pengetahuan pengguna mengenai cara menggunakan sistem *e-toll*, baik dalam hal cara pengisian ulang saldo kartu maupun cara memverifikasi saldo yang tersedia sebelum melakukan perjalanan. Hal ini terkadang menyebabkan keterlambatan dalam transaksi, yang seharusnya dapat lebih efisien jika pengguna sudah mempersiapkan diri dengan baik. Meskipun demikian, mayoritas pengguna merasa bahwa kecepatan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh *e-toll* lebih menguntungkan meskipun ada beberapa kekurangan dalam pemahaman penggunaan sistem.

Dari segi pengelolaan dan pemeliharaan sistem, efisiensi pelayanan *e-toll* juga sangat bergantung pada seberapa baik sistem ini dikelola oleh pihak yang berwenang. Ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang handal dan pemeliharaan sistem yang rutin sangat penting untuk memastikan bahwa sistem *e-toll* terus berfungsi dengan optimal. Beberapa responden mengungkapkan bahwa mereka merasa kecewa ketika terjadi gangguan teknis atau kesalahan sistem yang menyebabkan transaksi gagal atau saldo tidak terdeteksi. Gangguan semacam ini sedikit banyak mengurangi efisiensi sistem dan berdampak negatif pada kepuasan pengguna.

Selain itu, efisiensi dari sisi operasional juga dipengaruhi oleh kemampuan sistem untuk menangani volume kendaraan yang tinggi, terutama pada jam-jam sibuk. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa pada beberapa titik tertentu, meskipun gerbang tol sudah dilengkapi dengan sejumlah jalur *e-toll*, volume kendaraan yang sangat tinggi masih menyebabkan sedikit kemacetan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun

sistem pembayaran menjadi lebih cepat, faktor lain seperti manajemen volume lalu lintas juga turut memengaruhi keseluruhan efisiensi pelayanan.

Secara keseluruhan, sistem *e-toll* di Kota Makassar memberikan efisiensi yang signifikan dalam hal waktu dan kenyamanan bagi pengguna jalan. Proses transaksi yang lebih cepat, pengurangan antrean di gerbang tol, serta kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan publik. Namun, untuk mencapai efisiensi yang lebih optimal, penting bagi pihak pengelola untuk terus meningkatkan sosialisasi mengenai cara penggunaan *e-toll* dan melakukan pemeliharaan sistem yang berkelanjutan. Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan sistem *e-toll* akan membantu meminimalkan keterlambatan transaksi dan semakin mendekatkan pelayanan ini dengan tingkat efisiensi yang diinginkan.

3. Fleksibilitas

Menurut pendapat Makmur (2008) Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik perencanaan pengorganisasian, pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada. Fleksibilitas kerja merujuk pada kemampuan karyawan untuk memiliki kendali lebih besar atas kapan, di mana, dan bagaimana mereka bekerja. Ini mencakup jam kerja yang fleksibel, bekerja dari rumah (telecommuting), kerja paruh waktu, dan kontrak kerja jangka pendek.

Fleksibilitas dalam konteks ini merujuk pada sejauh mana sistem *e-toll* dapat menyesuaikan diri dengan berbagai kebutuhan dan situasi pengguna, serta sejauh mana layanan ini mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan yang beragam bagi penggunanya.

Salah satu aspek fleksibilitas yang terlihat jelas dari hasil penelitian adalah kemampuan *e-toll* untuk memberikan berbagai opsi pembayaran yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk memilih berbagai metode pengisian saldo,

baik melalui mesin otomatis di gerbang tol, melalui aplikasi mobile, atau bahkan melalui jaringan bank yang bekerja sama dengan sistem *e-toll*. Keberagaman metode ini memberikan keleluasaan kepada pengguna dalam memilih cara yang paling mudah dan sesuai dengan preferensi mereka, baik itu menggunakan kartu debit, kredit, atau melalui layanan mobile banking. Fleksibilitas dalam pilihan ini jelas meningkatkan tingkat kenyamanan bagi pengguna yang memiliki kebiasaan atau akses yang berbeda terhadap metode pembayaran tertentu.

Selain itu, fleksibilitas juga terlihat dari sistem *e-toll* yang dapat beroperasi di berbagai jenis kendaraan dengan kapasitas yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-toll* tidak hanya mengutamakan efisiensi bagi kendaraan pribadi, tetapi juga bagi kendaraan umum atau kendaraan dengan jenis dan ukuran berbeda. Pengguna yang memiliki kendaraan dengan berbagai kapasitas merasa bahwa sistem *e-toll* memberikan kemudahan tanpa harus khawatir mengenai kompatibilitas alat pembayaran dengan jenis kendaraan mereka. Hal ini meningkatkan rasa inklusivitas dalam layanan publik dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih memadai, terlepas dari jenis kendaraan yang digunakan.

Namun, meskipun sistem *e-toll* memberikan fleksibilitas dalam banyak aspek, ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan terkait dengan pengalaman pengguna. Salah satu hal yang sering dikeluhkan oleh beberapa pengguna adalah adanya keterbatasan dalam jumlah titik pengisian saldo yang tersedia di beberapa lokasi. Meskipun pengisian saldo dapat dilakukan melalui berbagai cara, tidak semua pengguna merasa nyaman dengan cara tersebut, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi atau aplikasi digital. Ketidaknyamanan ini terkadang mengurangi fleksibilitas dalam hal aksesibilitas bagi sebagian pengguna yang lebih menyukai cara tradisional untuk mengelola transaksi mereka. Oleh karena itu, meskipun *e-toll* menawarkan berbagai cara pembayaran, masih ada tantangan terkait penyediaan akses yang memadai di seluruh titik lokasi.

Di sisi lain, fleksibilitas sistem *e-toll* juga tampak dari kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan situasi yang berubah, seperti penyesuaian tarif tol yang dapat diterapkan dengan cepat melalui pembaruan sistem. Pengguna yang bepergian melalui jalur tol yang tarifnya berubah, misalnya karena adanya kebijakan baru atau promosi tertentu, dapat dengan mudah menyesuaikan diri tanpa perlu khawatir tentang kesalahan dalam pembayaran. Sistem yang fleksibel ini memungkinkan perubahan kebijakan atau tarif yang lebih dinamis tanpa mengganggu kenyamanan pengguna.

Fleksibilitas juga berhubungan dengan kemudahan dalam pemantauan transaksi dan saldo pengguna melalui aplikasi mobile atau sistem yang terintegrasi dengan bank. Pengguna dapat dengan mudah memeriksa saldo mereka kapan saja, mengatur ulang pengisian saldo, dan melacak riwayat transaksi secara real-time. Hal ini tidak hanya memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan pengguna, tetapi juga meningkatkan transparansi dan kontrol bagi pengguna terhadap pengeluaran mereka, yang selanjutnya meningkatkan kepuasan.

Secara keseluruhan, fleksibilitas pelayanan *e-toll* di Kota Makassar memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem ini memberikan kemudahan bagi berbagai kalangan, dengan menyediakan berbagai opsi pengisian saldo dan metode pembayaran yang memadai.

Namun, tantangan terkait dengan aksesibilitas dan pemahaman teknologi bagi sebagian pengguna perlu diperhatikan untuk meningkatkan tingkat fleksibilitas ini secara keseluruhan. Dengan adanya penyesuaian lebih lanjut terhadap infrastruktur dan layanan yang lebih inklusif, sistem *e-toll* dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat peranannya dalam mendukung mobilitas publik di Kota Makassar.

4. Keunggulan

Menurut pendapat Makmur (2008) Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada. Keunggulan terkait dengan pengenalan aspek diri atau tim yang perlu dikembangkan, merancang strategi untuk menciptakan peningkatan, dan mengimplementasikannya. Keunggulan

dalam efektivitas kerja mencakup beberapa aspek penting yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi dan individu. Pemanfaatan Sumber Daya yang Optimal Efektivitas kerja memungkinkan organisasi untuk menggunakan sumber daya seperti waktu, uang, dan tenaga kerja dengan lebih bijaksana. Ini mengurangi pemborosan dan meningkatkan profitabilitas. Mencapai tujuan dengan lebih cepat dengan fokus pada tugas-tugas yang relevan, efektivitas membantu individu dan organisasi mencapai tujuan mereka lebih cepat dan efisien. Hal ini memastikan bahwa usaha yang dilakukan benar-benar mendukung pencapaian sasaran yang diinginkan

Keunggulan yang dimaksud meliputi aspek-aspek yang membuat sistem *e-toll* lebih unggul dibandingkan dengan sistem pembayaran tol tradisional, serta bagaimana hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Salah satu keunggulan paling mencolok dari pelayanan *e-toll* adalah peningkatan efisiensi waktu. Sebelum penerapan sistem *e-toll*, pengguna jalan tol di Kota Makassar sering kali menghadapi antrean panjang di gerbang tol, terutama pada jam sibuk. Waktu yang terbuang akibat antrean ini sering kali menjadi keluhan utama para pengguna. Dengan hadirnya sistem *e-toll*, proses pembayaran yang semula memakan waktu lama kini dapat dilakukan dalam hitungan detik. Pengguna cukup melakukan pemindaian kartu elektronik mereka, dan sistem secara otomatis mendeteksi saldo yang tersedia serta memproses pembayaran. Hal ini mengurangi kemacetan di gerbang tol dan meningkatkan kelancaran perjalanan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Keunggulan lain yang signifikan adalah kemudahan aksesibilitas. Sistem *e-toll* memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam mengisi saldo dan memeriksa transaksi mereka. Melalui aplikasi mobile atau mesin otomatis yang tersebar di berbagai titik, pengguna dapat dengan mudah mengisi saldo *e-toll* kapan saja dan di mana saja. Keberadaan berbagai

pilihan metode pengisian saldo ini memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan dengan preferensi mereka, apakah melalui transfer bank, kartu kredit, atau sistem pembayaran lainnya. Kepraktisan ini menjadikan *e-toll* sebagai pilihan yang lebih efisien dan menarik dibandingkan dengan metode pembayaran tunai yang lebih rawan terhadap keterlambatan atau gangguan transaksi.

Selain itu, keandalan sistem juga menjadi salah satu keunggulan utama dari pelayanan *e-toll*. Pengguna yang merasakan kenyamanan karena sistem yang cepat, terhindar dari antrian panjang, dan lebih aman dalam melakukan transaksi akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Keandalan sistem *e-toll* dalam hal pembacaan kartu, pengelolaan saldo, serta kecepatan transaksi memberi rasa aman dan memuaskan bagi pengguna. Pengguna merasa lebih dihargai karena sistem ini memberikan pengalaman yang lancar dan minim gangguan. Keandalan ini menjadi sangat penting, terutama di daerah dengan volume lalu lintas yang tinggi seperti di Kota Makassar, di mana gangguan teknis bisa berakibat besar terhadap kenyamanan pengguna jalan.

Keunggulan lain yang turut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna adalah pengurangan biaya operasional. Pengguna yang sering melewati tol tidak lagi perlu membawa uang tunai atau antri di loket pembayaran. Dengan menggunakan *e-toll*, biaya operasional yang dikeluarkan, seperti biaya parkir atau waktu yang terbuang di gerbang tol, dapat diminimalkan. Efisiensi biaya ini tidak hanya menguntungkan bagi pengguna individu tetapi juga berpotensi untuk menurunkan biaya operasional bagi perusahaan transportasi yang menggunakan jalur tol untuk distribusi barang dan jasa.

Keunggulan lainnya yang tidak kalah penting adalah transparansi dan kontrol yang lebih besar atas transaksi yang dilakukan. Melalui aplikasi atau sistem yang terhubung dengan bank, pengguna dapat memonitor saldo dan riwayat transaksi mereka dengan mudah. Hal ini memberikan rasa kontrol lebih kepada pengguna atas pengeluaran mereka dan meningkatkan

rasa kepercayaan terhadap sistem. Dengan informasi yang jelas dan mudah diakses, pengguna merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan *e-toll* secara berkelanjutan.

Meskipun terdapat banyak keunggulan dalam sistem *e-toll*, tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan keunggulan ini dapat dipertahankan. Salah satu tantangan utama adalah masalah literasi teknologi yang masih ada di sebagian masyarakat. Beberapa pengguna, terutama dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi digital, mungkin merasa kesulitan dalam memahami cara penggunaan sistem atau aplikasi terkait *e-toll*. Hal ini bisa mempengaruhi kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan dan berpotensi mengurangi tingkat kepuasan.

Namun, secara keseluruhan, keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh sistem *e-toll*, seperti efisiensi waktu, kemudahan aksesibilitas, keandalan, dan transparansi transaksi, memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik di Kota Makassar. Masyarakat merasakan manfaat langsung dari kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh *e-toll*, yang membuat mereka lebih memilih menggunakan layanan ini dalam perjalanan mereka. Sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, penting bagi pihak yang berwenang untuk terus memperbarui teknologi dan memberikan edukasi kepada pengguna, agar keunggulan-keunggulan ini semakin dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

5. Pengembangan

Menurut pendapat Makmur (2008) Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri. Pengembangan adalah suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kemampuan, dan fungsionalitas dari sesuatu yang sudah ada. Secara umum, pengembangan dapat

didefinisikan sebagai usaha untuk memperdalam dan memperluas pengetahuan serta keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan.

Pengembangan pelayanan *e-toll* yang terus dilakukan oleh pihak terkait memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pembahasan ini akan fokus pada upaya-upaya pengembangan yang telah dilakukan, tantangan yang dihadapi, serta bagaimana pengembangan tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Salah satu aspek pengembangan utama yang terlihat dalam pelayanan *e-toll* adalah peningkatan infrastruktur teknologi. Sebagai salah satu sistem yang berbasis teknologi, keberhasilan *e-toll* sangat bergantung pada keandalan dan kecanggihan teknologi yang digunakan. Pihak pengelola sistem *e-toll* di Kota Makassar telah melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan teknologi yang ada, seperti pembaruan perangkat keras di gerbang tol dan sistem pembayaran yang lebih cepat dan responsif. Pembaruan sistem ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pengguna serta memastikan bahwa proses transaksi berjalan lancar tanpa gangguan teknis. Dengan adanya pembaruan dan peningkatan infrastruktur ini, pengguna merasa lebih puas karena layanan yang diberikan menjadi lebih cepat, efisien, dan andal. Keandalan sistem yang terus berkembang ini berperan besar dalam meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan *e-toll*.

Selain itu, perluasan titik akses *e-toll* juga menjadi salah satu bentuk pengembangan yang signifikan. Dalam penelitian ini, terlihat bahwa semakin banyaknya lokasi pengisian saldo *e-toll* yang tersebar di berbagai titik strategis di Kota Makassar memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pengisian saldo tanpa harus pergi jauh atau mengantre panjang. Lokasi pengisian yang lebih banyak dan mudah dijangkau juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Peningkatan jumlah titik akses ini memungkinkan pengguna untuk mengisi saldo kapan saja dan di mana saja, yang menambah fleksibilitas dalam

penggunaan *e-toll*. Semakin mudahnya akses untuk mengisi saldo memberi rasa kontrol lebih bagi pengguna terhadap transaksi yang dilakukan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik ini.

Upaya lain yang signifikan dalam pengembangan pelayanan *e-toll* adalah edukasi dan sosialisasi kepada pengguna. Seiring dengan perkembangan teknologi, penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang baik mengenai cara penggunaan sistem *e-toll*, baik itu mengenai cara pengisian saldo, penggunaan aplikasi untuk memantau saldo, ataupun informasi mengenai prosedur pembayaran di gerbang tol. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa kurang familiar dengan penggunaan aplikasi atau cara pengisian saldo, terutama bagi mereka yang kurang memiliki pengetahuan tentang teknologi digital.

Untuk itu, berbagai program edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pengelola sistem *e-toll* di Kota Makassar sangat diperlukan. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi teknologi masyarakat, sehingga pengguna merasa lebih nyaman dan tidak kesulitan dalam menggunakan *e-toll*. Pemberian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami, baik melalui media sosial, pusat informasi, ataupun pelatihan langsung, menjadi langkah penting dalam mendukung pengembangan sistem *e-toll* yang lebih inklusif dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Dalam hal pengembangan layanan, peningkatan integrasi dengan sistem pembayaran lainnya juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penggunaan *e-toll* yang terintegrasi dengan berbagai metode pembayaran seperti kartu debit, kredit, serta sistem pembayaran digital lainnya memberikan keleluasaan bagi pengguna dalam memilih metode yang paling nyaman bagi mereka. Penelitian ini mengungkapkan bahwa banyak pengguna yang merasa puas dengan kemudahan beragam pilihan ini, karena mereka dapat memilih metode

pembayaran yang sesuai dengan kebiasaan dan preferensi mereka. Pengintegrasian sistem *e-toll* dengan platform-platform pembayaran digital lainnya memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, memudahkan mereka dalam melakukan transaksi tanpa harus terbatas pada satu cara pembayaran tertentu.

Meskipun pengembangan yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, tantangan tetap ada. Salah satunya adalah masalah gangguan teknis yang kadang terjadi pada sistem *e-toll*. Meskipun pengelola sistem berupaya untuk menjaga kelancaran operasional, gangguan pada perangkat keras atau kesalahan dalam pembacaan kartu *e-toll* terkadang masih terjadi, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Oleh karena itu, pengembangan layanan juga harus mencakup peningkatan sistem pemeliharaan dan responsif terhadap keluhan pengguna agar gangguan teknis dapat segera ditangani dan tidak berdampak besar terhadap pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, pengembangan pelayanan *e-toll* di Kota Makassar memiliki dampak yang sangat positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Peningkatan infrastruktur teknologi, perluasan titik akses, serta program edukasi yang terus dilakukan telah meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan sistem *e-toll*. Namun, untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna, penting bagi pihak pengelola untuk terus memperhatikan aspek-aspek teknis dan pemeliharaan sistem serta memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan ini. Dengan pengembangan yang berkelanjutan, pelayanan *e-toll* dapat menjadi sistem yang semakin optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat Kota Makassar.

6. Kepuasan

Menurut pendapat Makmur (2008) Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah individu membandingkan

kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kepuasan pengguna menjadi faktor penting yang mencerminkan seberapa efektif dan efisien suatu layanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan *e-toll* yang diterapkan di Kota Makassar berperan besar dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada para pengguna jalan tol, yang pada akhirnya berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik.

Pelayanan *e-toll*, yang pada dasarnya merupakan sistem pembayaran otomatis melalui kartu elektronik, telah memberikan berbagai manfaat kepada pengguna jalan tol. Salah satu aspek yang paling menonjol dari pelayanan ini adalah efisiensi waktu yang diberikan oleh sistem. Sebelum penerapan *e-toll*, banyak pengguna jalan tol di Kota Makassar yang harus mengantri panjang untuk melakukan pembayaran di loket tol. Waktu yang terbuang dalam antrian ini sering kali menjadi salah satu keluhan utama masyarakat, mengingat banyak pengguna yang harus menghadapi kemacetan pada jam-jam sibuk. Dengan adanya sistem *e-toll*, proses pembayaran menjadi jauh lebih cepat. Pengguna hanya perlu melakukan pemindaian kartu elektronik mereka, yang membutuhkan waktu beberapa detik saja. Pengurangan waktu antrian ini telah meningkatkan kenyamanan bagi pengguna, yang berimbas pada meningkatnya tingkat kepuasan mereka terhadap layanan publik.

Selain efisiensi waktu, kemudahan aksesibilitas juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan *e-toll*. Pengguna kini memiliki lebih banyak pilihan untuk mengisi saldo *e-toll*, baik melalui mesin otomatis di berbagai titik strategis, menggunakan aplikasi mobile, atau melalui kanal bank yang berafiliasi dengan sistem ini. Keberagaman metode pengisian saldo ini memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam memilih cara yang paling nyaman bagi mereka, tanpa harus terkendala dengan keterbatasan lokasi atau waktu. Hal ini

memberikan kemudahan yang sangat dirasakan oleh pengguna, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi dan sering melewati gerbang tol. Kemudahan dalam pengisian saldo dan pengecekan transaksi, baik melalui aplikasi maupun perangkat lain, juga meningkatkan rasa kontrol yang dimiliki oleh pengguna terhadap pengeluaran mereka, yang menjadi faktor penting dalam peningkatan kepuasan.

Salah satu elemen lain yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna adalah keandalan sistem. Keandalan dalam hal ini merujuk pada kemampuan sistem *e-toll* untuk beroperasi tanpa gangguan teknis, seperti kesalahan dalam pemindaian kartu, masalah pembacaan saldo, atau kegagalan dalam transaksi pembayaran. Pengguna yang mengalami gangguan teknis dalam transaksi pembayaran tentu akan merasa tidak puas karena hal ini mengganggu kenyamanan perjalanan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pengguna di Kota Makassar mengungkapkan kepuasan yang tinggi terhadap keandalan sistem *e-toll* yang mereka alami. Namun, ada juga beberapa pengguna yang melaporkan gangguan teknis yang terjadi sesekali, yang masih bisa mengurangi tingkat kepuasan mereka, meskipun gangguan ini tidak terjadi secara masif. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pembaruan sistem secara rutin menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna.

Fleksibilitas pelayanan *e-toll* juga berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Dengan adanya berbagai pilihan metode pembayaran, baik untuk pengisian saldo maupun pengaturan transaksi, sistem *e-toll* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pengguna yang beragam. Masyarakat yang memiliki latar belakang berbeda dalam hal kemampuan teknologi atau preferensi pembayaran tentu merasa lebih puas jika diberikan banyak pilihan dalam menggunakan layanan ini. Hal ini juga diperkuat dengan kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan berbagai jenis kendaraan, baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum, yang memungkinkan berbagai kalangan masyarakat untuk menggunakan *e-toll* tanpa hambatan.

Namun, meskipun secara keseluruhan, pelayanan *e-toll* telah memberikan banyak keuntungan bagi pengguna di Kota Makassar, terdapat beberapa faktor yang masih perlu diperbaiki untuk lebih meningkatkan kepuasan pengguna. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah sosialisasi dan edukasi pengguna. Meskipun banyak pengguna merasa puas dengan kemudahan sistem, tidak semua dari mereka memiliki pemahaman yang cukup mengenai cara menggunakan sistem *e-toll* secara optimal. Beberapa pengguna, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, merasa kebingungan dalam mengelola kartu *e-toll* mereka, mulai dari pengisian saldo hingga pemantauan transaksi. Oleh karena itu, peningkatan program edukasi dan sosialisasi kepada pengguna sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat menggunakan *e-toll* dengan lancar dan tanpa hambatan.

Secara keseluruhan, pelayanan *e-toll* di Kota Makassar memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Pengguna merasakan berbagai keuntungan, seperti pengurangan waktu antrean, kemudahan akses untuk mengisi saldo, serta keandalan sistem yang memberikan kenyamanan dalam perjalanan. Meskipun demikian, tantangan dalam hal sosialisasi dan gangguan teknis yang kadang terjadi perlu diatasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, studi pustaka, dan wawancara dengan para informan tentang "Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro Network Kota Makassar", maka penulis menarik kesimpulan :

1. Efektivitas Pelayanan *E-toll*: Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem *e-toll* secara signifikan mengurangi waktu tunggu di gerbang tol. Data menunjukkan bahwa waktu transaksi dengan *e-toll* rata-rata hanya 4 detik, sedangkan pembayaran manual bisa memakan waktu hingga 30 detik atau lebih, tergantung pada jumlah kendaraan dan kecepatan transaksi. Ini menunjukkan bahwa *e-toll* mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kemacetan di area gerbang tol.
2. Kepuasan Pengguna: Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan puas dengan penggunaan *e-toll*. Mereka merasakan kenyamanan dalam melakukan perjalanan, terutama saat jam sibuk. Namun, ada juga yang mengungkapkan ketidakpuasan, yang sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan *e-toll* dan masalah teknis yang kadang terjadi saat transaksi.
3. Dampak Positif terhadap Lalu Lintas: Implementasi *e-toll* tidak hanya berdampak pada kecepatan transaksi tetapi juga berkontribusi pada pengurangan kemacetan di jalan raya. Penelitian menunjukkan bahwa setelah penerapan sistem *e-toll*, terdapat penurunan sekitar 15% dalam volume kemacetan di gerbang tol tertentu selama jam puncak.
4. Kendala dalam Implementasi, Meskipun sistem *e-toll* memberikan banyak manfaat, kurangnya sosialisasi menjadi kendala utama. Banyak

pengguna yang tidak mengetahui cara mendaftar atau mengisi saldo *e-toll* card.

5. Masalah Teknis: Beberapa pengguna melaporkan masalah teknis seperti kegagalan transaksi atau saldo yang tidak terdeteksi saat melakukan pembayaran. Hal ini menciptakan rasa frustrasi dan ketidakpuasan di kalangan pengguna yang berpengalaman. Pengguna yang mengalami masalah ini cenderung kembali ke metode pembayaran manual, sehingga mengurangi efektivitas keseluruhan dari sistem *e-toll*.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan *E-toll* terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro *Network* Kota Makassar terkait penanganan keluhan pelanggan pengguna jalan tol, penulis menyarankan beberapa hal yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan, diantaranya :

1. Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi, Program Edukasi Berkelanjutan: Disarankan agar PT Makassar Metro *Network* meluncurkan program edukasi berkelanjutan mengenai penggunaan *e-toll*. Program ini dapat mencakup workshop, seminar, dan kampanye media sosial yang menjelaskan manfaat penggunaan *e-toll* serta cara pendaftaran dan pengisian saldo.
2. Kerja Sama dengan Komunitas: Menggandeng komunitas lokal, organisasi masyarakat, dan sekolah untuk menyebarkan informasi mengenai *e-toll* dapat membantu menjangkau lebih banyak orang. Misalnya, mengadakan acara di sekolah-sekolah untuk mendidik siswa dan orang tua mereka tentang pentingnya sistem pembayaran elektronik.
3. Penyediaan Fasilitas Pendukung, Petugas Bantuan di Gerbang Tol: Menempatkan petugas terlatih di setiap gerbang tol untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan *e-toll* akan

sangat bermanfaat. Petugas ini dapat memberikan informasi langsung serta membantu menyelesaikan masalah teknis yang mungkin terjadi.

4. Informasi yang Jelas dan Mudah Diakses: Pengelola jalan tol perlu menyediakan informasi yang jelas mengenai prosedur penggunaan *e-toll* melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk papan informasi di gerbang tol, situs web resmi, dan aplikasi mobile. Informasi ini harus mencakup cara mendaftar, mengisi saldo, serta langkah-langkah troubleshooting untuk masalah umum.
5. Pengembangan Teknologi, Peningkatan Sistem Teknologi: Disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem teknologi yang digunakan dalam transaksi *e-toll*. Memperbarui perangkat keras dan perangkat lunak dapat membantu mengurangi masalah teknis dan meningkatkan kecepatan serta akurasi transaksi.
6. Uji Coba Sistem Baru: Melakukan uji coba sistem baru atau fitur tambahan seperti pembayaran melalui aplikasi mobile atau QR code dapat menjadi alternatif menarik bagi pengguna yang lebih nyaman dengan teknologi digital.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan efektivitas pelayanan *e-toll* dapat meningkat secara signifikan, sehingga kepuasan pengguna layanan publik PT Makassar Metro Network juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, G. P., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Fanida, E. H., Ap, S., & Ap, M. (2009). *Efektivitas Electronic Toll (E-Toll) Oleh Pt . Jasa Marga Surabaya (Studi Pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol Abstrak*.
- Alexander, H.B. (2020) *Tol Layang ap Pettarani Beroperasi, BMN Dapat tambahan konsesi 15 Tahun*, KOMPAS.com. Available at: <https://properti.kompas.com/read/2020/09/18/140000821/tol-layang-ap-pettarani-beroperasi-bmn-dapat-tambahan-konsesi-15-tahun> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Administrator (2021) *Indonesia infrastructure company - mulai 15 desember 2021, pt Jalan Tol Seksi Empat (JTSE) Resmi Memberlakukan penyesuaian Tarif Baru untuk 30% Pengguna Jalan, 70% Pengguna Jalan Tol Ruas Makassar Seksi IV Tarifnya Tetap, Nusantara Infrastructure Tbk*. Available at: <https://www.nusantarainfrastructure.com/press-release-detail/mulai-15-desember-2021-pt-jalan-tol-seksi-empat-jtse-resmi-memberlakukan-penyesuaian-tarif-baru-untuk-30-pengguna-jalan-70-pengguna-jalan-tol-ruas-makassar-seksi-iv-tarifnya-tetap> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Alexander, H.B. (2021) *Jalan Tol Layang ap Pettarani, Ikon Baru Kota Makassar Diresmikan Dan Beroperasi 19 Maret Halaman all*, KOMPAS.com. Available at: <https://www.kompas.com/properti/read/2021/03/18/153317221/jalan-tol-layang-ap-pettarani-ikon-baru-kota-makassar-diresmikan-dan?page=all> (Diakses: 13 Januari 2025).
- Area, U. M. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol PT . Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan Skripsi oleh : Halimatussa ' Diah Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Efektifitas Pelayanan Penggunaan Jalan Tol PT . Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan*.
- Civil, P., Journal, E., Kusuma, A., Radjawane, L. E., & Karapa, A. (2024). *Evaluasi Kinerja Ruas Frontage Road Tol Ir . Sutami , Makassar*. 6(1), 124–131.
- Efektifitas, E., Pintu, K., & Sumawijaya, A. (2020). *Evaluasi Efektifitas Kinerja Pintu Tol Terhadap Tingkat Pelayanan (Studi Kasus Gerbang Tol Kuala Namu)*.
- For, T. I., & Future, T. H. E. B. (n.d.). *Toll integration for the better future*.
- Fatir, M.D. (2024) *Manajemen pt JTSE Makassar berlakukan Kenaikan Tarif Jalan Tol , Antara News*. Available at: <https://www.antarane.ws.com/berita/3994338/manajemen-pt-jtse-makassar-berlakukan-kenaikan-tarif-jalan-tol> (Diakses: 14 Januari 2025).

- H, S. M., Said, L. B., & Hajrah. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Persimpangan Jalan di Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 1(1), 41–49. <https://doi.org/10.52103/jfo.v1i1.660>
- Halimatussadiyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengguna Jalan Tol PT . Jasamarga Cabang Belmera Kota Medan
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Harahap, I. H. (2020). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Tol Di Indonesia. *Management, and Industry (JEMI)*, 3(1), 7–14.
- Harahap, I. H. (2020a). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT*. 3(1), 7–14.
- Harahap, I. H. (2020b). Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Tol Di Indonesia. *Management, and Industry (JEMI)*, 3(1), 7–14.
- Jasa Marga Tbk. (2021). Laporan Tahunan 2021. Jakarta: PT Jasa Marga Tbk.
- Kartika, S. A., Saputra, A. M. I., Putri, A. W., Hasanuddin, U., Hasanuddin, U., & Matematika, D. (2023). *Analisis Efektivitas Pembayaran Tol Menggunakan E-Toll : Kuesioner Pada Pengguna Tol Di Makassar*. 244–249.
- Kassa, N.N. (2023) *Pembangunan Tol Makassar new port sudah 90,3 Persen, Rampung Akhir tahun, Bisnis.com*. Available at: <https://sulawesi.bisnis.com/read/20230918/539/1696170/pembangunan-tol-makassar-new-port-sudah-903-persen-rampung-akhir-tahun> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.144>
- Layanan, E., Gerbang, D. I., & Makassar, T. O. L. (n.d.). *ANALISIS DAMPAK PENGGUNAAN E-TOLL CARD TERHADAP*. 334–345.
- Makmur, (2008). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi* : Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016
- Marga, J. (2020). *Annual-Report-2020.pdf*.
- Maulia, I., Tahir, N., Studi, P., Administrasi, I., Makassar, U., Studi, P., Administrasi, I., Makassar, U., Studi, P., Administrasi, I., & Makassar, U. (2020). *Implementasi Sistem e-Toll di Kota Makassar*. 1.

- Pelayanan, K., & Karina, E. V. (n.d.). *IR ± Perpustakaan Universitas Airlangga*. 2–3.
- Prabowo, A., & Nugroho, A. (2021). Dampak Implementasi *E-Toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 3(1), 45-59.
- Rahman, A. (2021). Tujuan Perjalanan Pengguna di Jalan Tol Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Ridwan, T. (2022) *Melintasi Tol di Makassar, Pengendara Berpeluang Dapat Sepeda Motor*, *Harian Fajar*. Available at: <https://harian.fajar.co.id/2022/08/01/melintasi-tol-di-makassar-pengendara-berpeluang-dapat-sepeda-motor/2/> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Rustam, R. (2023) *Daftar Terbaru Tarif Tol Makassar, Tahun 2023 naik RP 500 hingga 1.500*, *detiksulsel*. Available at: <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6996594/daftar-terbaru-tarif-tol-makassar-tahun-2023-naik-rp-500-hingga-1-500> (Diakses: 14 Januari 2025).
- Sa, W., & Marlina, N. (2018). *Use of e-toll Cards : Satisfied Consumers ?* 14(16), 73–79.
- Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (E-Toll) Pada Pt. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera. *Journal Economic Management and Business*, 1(1), 30–44. <https://doi.org/10.46576/v1i1.2135>
- Service, T., Satisfaction, P., & Evaluation, S. (2020). *Studi Persepsi Masyarakat atas Pelayanan e-Toll di Kota Makassar*. 6(1), 86–100.
- Sari, D. P., Asnawi, M., & Rahim, R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu Electronic Toll (E-Toll) Pada Pt. Jasa Marga Tbk. Cabang Belmera. *Journal Economic Management and Business*, 1(1), 30–44. <https://doi.org/10.46576/v1i1.2135>
- Siahaan, S. R. (2022). Analisis Efektivitas Kartu *Electronic Toll (E-Toll)* pada PT. Jasa Marga Tbk. *Jurnal Emanis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- “ *Studi Tingkat Pelayanan Jalan Tol Makassar Dengan Kebijakan Transaksi Non Tunai (Uang Elektronik)* ” Oleh : Amin Nur Said Universitas Bosowa Makassar Tahun 2019. (2019).
- Tahunan, L. (2018). *Membangun dan Menjaga Keberlangsungan Bisnis* *Membangun dan Menjaga Keberlangsungan Bisnis*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

	<p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity · Professionalism · Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alruddin No, 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id</p>
<p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p>		
<p>PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI Nomor: 60/FSP/A.5-VI/IX/1446/2024</p>		
<p>Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara (i) :</p>		
<p>Nama Nim Program Studi</p>	<p>: Nurrahmadani Fitri : 105611103821 : Ilmu Administrasi Negara</p>	
<p>Dengan Rencana Judul Skripsi :</p>		
<p>"EFEKTIVITAS PELAYANAN E-TOLL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS DI RUAS TOL KELUAR MASUK KOTA MAKASSAR)"</p>		
<p>Pembimbing I Pembimbing II</p>	<p>: Dr. NUR WAHID, S.Sos., M.Si : MUHAMMAD RANDHY AKBAR, S.IP., M.Si.</p>	
<p>Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.</p>		
	<p>Di tetapkan: di Makassar Pada tanggal: 03 September 2024 Dekan,</p>	
		<p> Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si NBM. 730727</p>
<p>Tembusan Kepada yth; 1. Pembimbing I 2. Pembimbing II 3. Ketua Prodi 4. Mahasiswa yang bersangkutan 5. Arsip</p>		
<p>  Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi Progress for the Nation and Humankind Public Administration - Government Studies - Communication Science </p>		



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
 Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

LEMBAR KETERANGAN HASIL PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Nama : Nurrahmadani Fitri
 Stanbuk : 105611103821
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Proposal : Efektivitas Pelayanan E-Toll Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro Network Kota Makassar

NO	Penguji Seminar	Disetujui Tanggal	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (ketua)	12 / 11 / 2024	
2	Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si	08 / 11 / 2024	
3	Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si	06 / 11 / 2024	
4	Muhammad Randhy Akbar, S.IP, M.Si	07 / 11 / 2024	

Makassar, 06 November 2024

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
 NBM: 99174



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email : fisisp@unismuh.ac.id

Official Web : <https://fisispanismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1150/FSP/A.1-VIII/XI/1446 H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Yth Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data
dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya
dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nurrahmadani Fitri
S t a m b u k : 105611103821
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di PT Makassar Metro Network Kota Makassar
Judul Skripsi : *“Efektivitas Pelayanan E-Toll terhadap Kepuasan
Pegguna layanan Publik PT Makassar Metro Network
Kota Makassar”*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan
kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

13 November 2024
Ketua Jurusan IAN



Dr. Nur Walid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 066972 Fax (0411) 065588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5304/05/C.4-VIII/XI/1446/2024
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

13 November 2024 M
11 Jumadil awal 1446

Kepada Yth,
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1150/FSP/A.1-VIII/XI/1446/2024 tanggal 13 Nopember 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NURRAHMADANI FITRI
No. Stambuk : 10561 1103821
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"EFEKTIVITAS PELAYANAN E-TOLL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK PT MAKASSAR METRO NETWORK KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 16 Nopember 2024 s/d 16 Januari 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NPM 1127761



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **29203/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Pimpinan PT. Makassar Metro
Perihal : **Izin penelitian** Network

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5304/05/C.4-VIII/XI/1446/2024 tanggal 13 November 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NURRAHMADANI FITRI**
Nomor Pokok : **105611103821**
Program Studi : **Ilmu Adm. Negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar**
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Efektivitas Pelayanan E-Toll terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro Network Kota Makassar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 November s/d 15 Desember 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 15 November 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peninggal.

Nomor : 004/HRD-MMN/XII/2024
Lampiran : -
Perihal : **Penyampaian**

Kepada Yth.
LP3M UNISMUH Makassar
di-
Tempat

Dengan hormat,
Berdasarkan surat nomor : 29203/S.01/PTSP/2024 perihal Izin Penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka di sampaikan bahwa pada prinsipnya kami menerima dan memberikan izin mahasiswa berikut ini :

Nama : Nurrahmadani Fitri
NIM : 105611103821

Untuk melaksanakan penelitian di perusahaan PT Makassar Metro Network selama 3 (tiga) hari, terhitung mulai tanggal 12 Desember 2024 s/d 15 Desember 2024.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan dimaklumi.

Makassar, 12 Desember 2024



Margautama Nusantara
PT Makassar Metro Network
Muh. Jamadi
Spv. HR & GA

Cc. - Direksi PT MMN – PT MAN
- Arsip

Lampiran 2 Dokumentasi

(Kantor PT Makassar Metro Network, Menara Bosowa Lantai 4)



Dokumentasi Penulis Membawa Surat Izin Penelitian

PT Makassar Metro Network

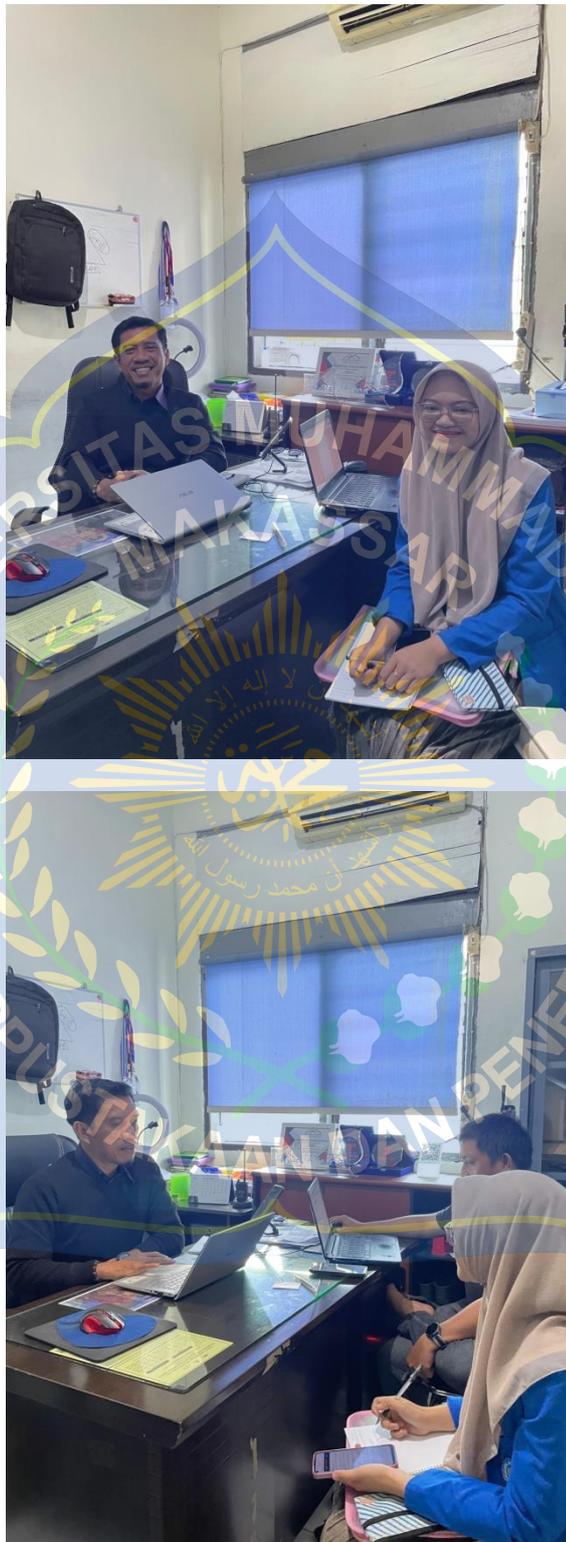


Dokumentasi Bersama Pegawai PT Makassar Metro Network Terkait Penerimaan Surat Balasan Untuk Melakukan Penelitian Skripsi



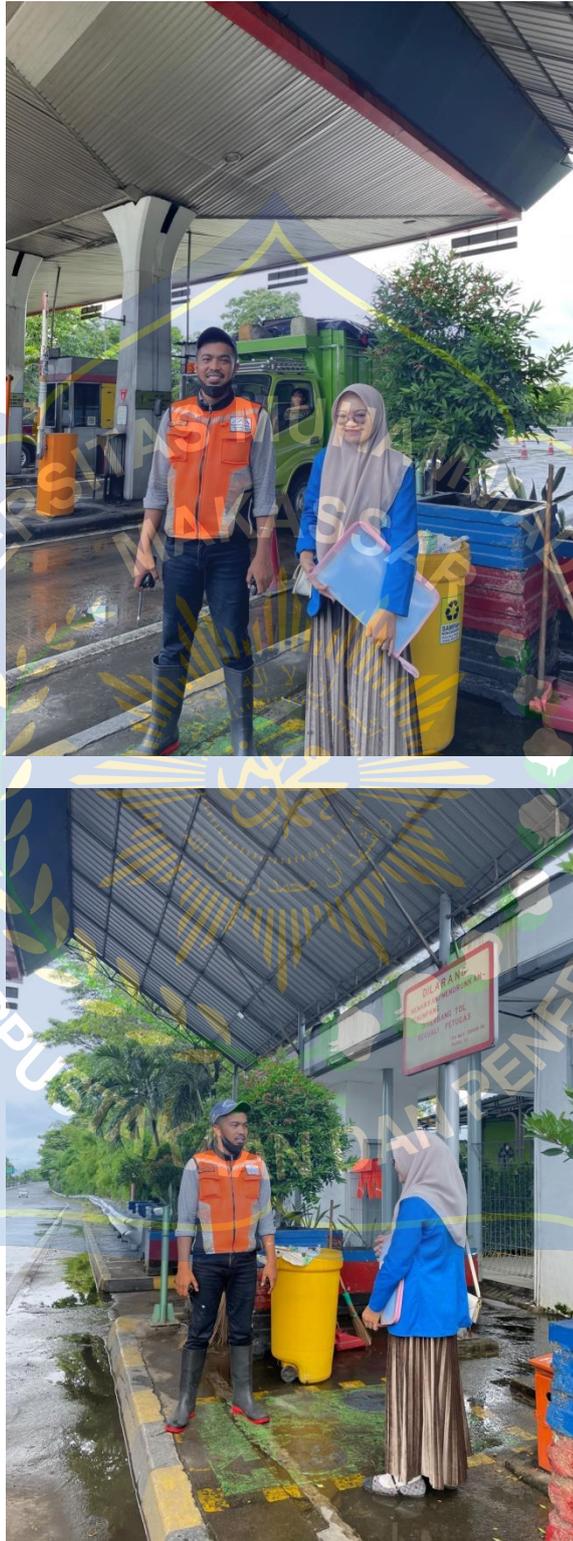
Dokumentasi bersama Kepala Operasional Gerbang Tol Kota Makassar

Bapak Alimin Laupe



Wawancara Dengan Kepala Operasional Gerbang Tol Kota Makassar

Bapak Alimin Laupe



Wawancara dengan Kepala Shift Pengumpul Tol (KSPT)

Bapak Muslimin



Dokumentasi Dengan Masyarakat Pengguna E-Toll

Bapak Ahmad Suratmi



Dokumentasi dengan Masyarakat Pengguna E-Toll

Bapak Gazali

Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nurrahmadani Fitri

Nim : 105611103821

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	8 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 07 Januari 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Urrahmadani Fitri 105611103821 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%
SIMILARITY INDEX



9%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

3%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



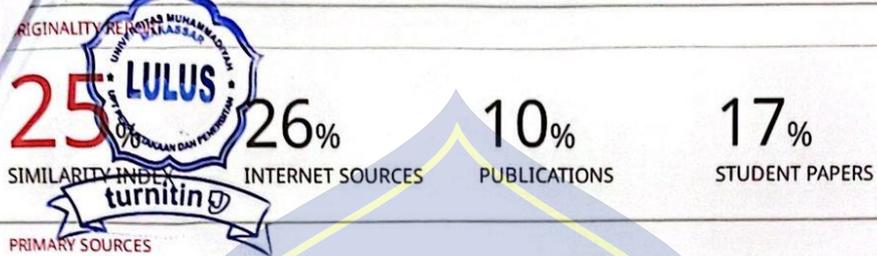
- 1** id.unionpedia.org
Internet Source **4%**
- 2** id.wikipedia.org
Internet Source **2%**
- 3** eprints.uwp.ac.id
Internet Source **2%**

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



Irrahmadani Fitri.105611103821 BAB II



1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	6%
2	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	5%
3	core.ac.uk Internet Source	5%
4	repository.usu.ac.id Internet Source	2%
5	repository.its.ac.id Internet Source	2%
6	www.gramedia.com Internet Source	2%
7	eprints.uwp.ac.id Internet Source	2%
8	media.neliti.com Internet Source	2%

Urrahmadani Fitri 105611103821 BAB III

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

elibrary.unikom.ac.id
Internet Source

3%

2

docobook.com
Internet Source

2%

3

bajangjournal.com
Internet Source

2%

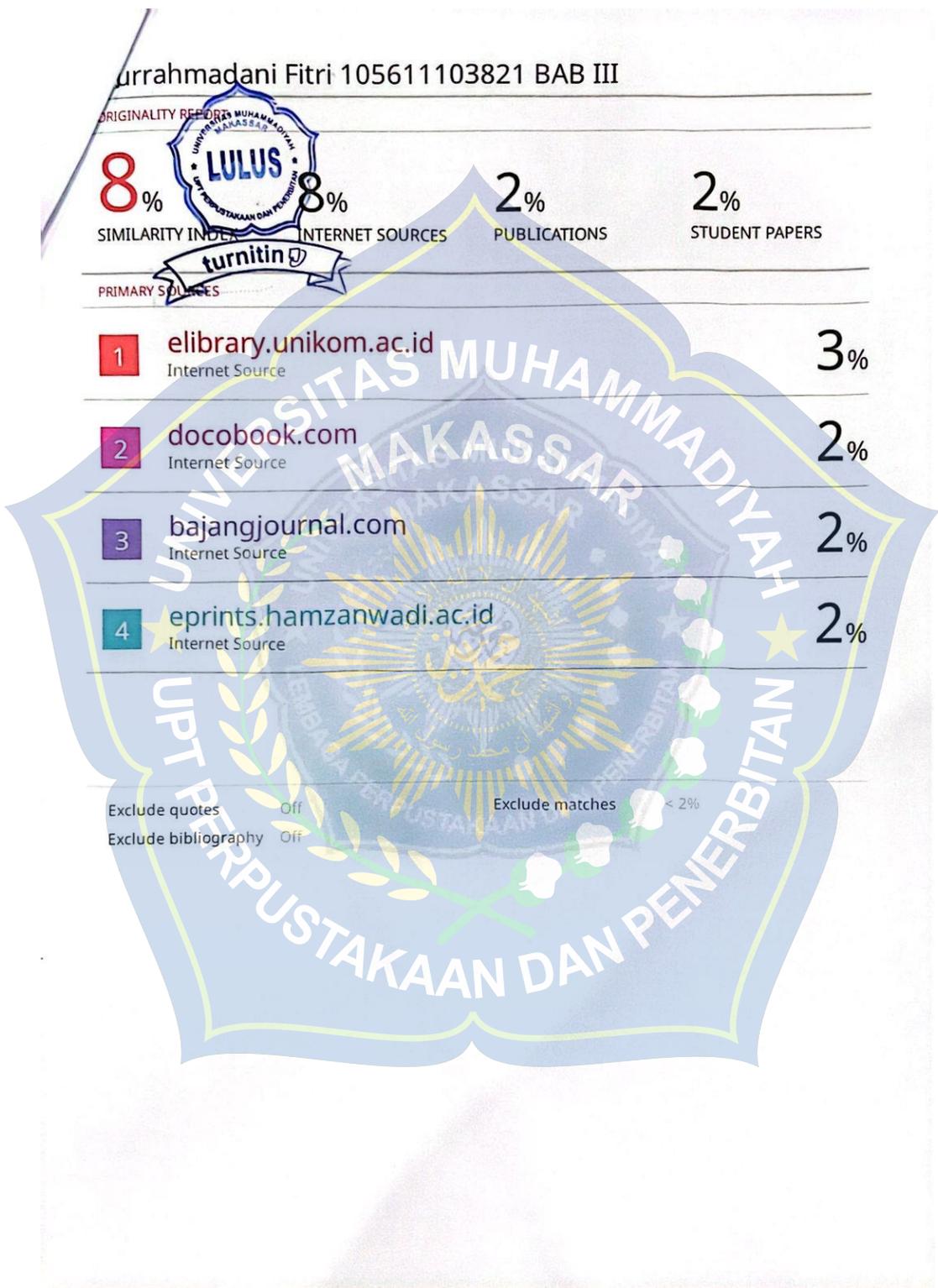
4

eprints.hamzanwadi.ac.id
Internet Source

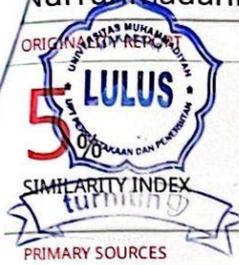
2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



Murrahmadani Fitri 105611103821 BAB IV



5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

1

tolmakassar.com

Internet Source

2%

2

repositori.uma.ac.id

Internet Source

1%

3

eprints.uwp.ac.id

Internet Source

1%

4

majoo.id

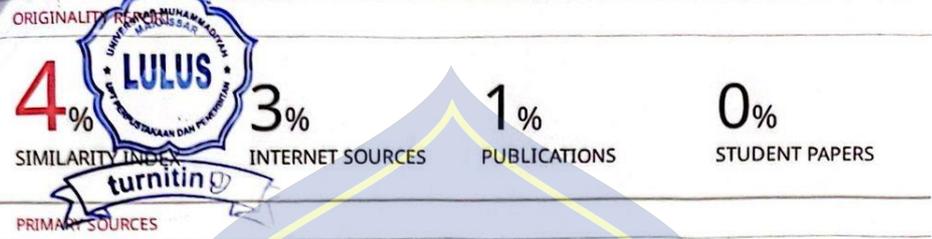
Internet Source

1%

Exclude quotes OffExclude bibliography OffExclude matches < 1%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
 MAKASSAR
 UPTI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Nurrahmadani Fitri 105611103821 BAB V



- 1** eprints.uwp.ac.id
Internet Source **3%**
- 2** Irma Iswara Anatasia Komala Sari, Radius Tanone. "Perancangan Sistem Informasi Registrasi Ibadah Online Berbasis QR Code Menggunakan Framework Laravel", Jurnal Teknologi Informasi, 2021
Publication **1%**

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nurrahmadani Fitri adalah seorang wanita yang lahir di kota Makassar, 27 Oktober 2003. Penulis adalah anak kedua dari 3 bersaudara, anak dari pasangan ayah Ahmad Suratmi, S.E dan Ibu Syamsiah, S.Pd.,Gr. Pada tahun 2008 penulis memulai Pendidikan di TK Arifah di Kabupaten Gowa. Setelah lulus penulis melanjutkan Pendidikan di SD Inpres Pangkabinanga Kabupaten Gowa selama enam tahun dan lulus pada tahun 2015.

Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Sungguminasa Kabupaten Gowa dan selesai pada tahun 2018. Penulis kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA MUH 1 Unismuh Makassar dan lulus pada tahun 2021. Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2021 dan sekarang sedang Menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar (S1) dengan mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan *E-toll* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik PT Makassar Metro *Network* Kota Makassar” pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan dan sebuah bahan bagi masyarakat Kota Makassar yang menggunakan kartu *E-toll* untuk memudahkan transaksi pada gerbang Tol yang ada di Kota Makassar.