

## Pelayanan jalan tol yang mampu diberikan P.T. Jasa Marga (Persero) : Studi kasus pada cabang-cabang di Jabotabek

Moerdjono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79440&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Latar belakang pemikiran penyusunan tesis ini, karena masih ada keluhan dari pemakai jalan tol terhadap mutu layanan Jasa Marga, yang didasarkan dari data sekunder. Dari data sekunder permasalahan terbanyak tentang pelayanan, di gardu maupun di jalan tol (Jabotabek) khususnya dalam kota Jakarta.

Mendasarkan keluhan tersebut, selanjutnya dilakukan evaluasi dan penelitian terhadap mutu layanan, yakni kepada pemakai jalan tol, dan kepada Jasa Marga dengan menggunakan kuesioner.

Strategi pelayanannya menyandarkan pada identifikasi SERVICE dari De Vrye, 1994, dalam buku "Good Service is Good Business". SERVICE dimaksudkan adalah : Self Esteem, yakni variabel harga diri, Exceed Expectation, yakni variabel untuk memenuhi harapan secara berlebihan, Recover, yakni variabel pembenahan, Vision, yakni variabel pandangan ke depan, Improvement, yakni variabel peningkatan, Care yakni variabel perhatian, dan Empowerment, yakni variabel pemberdayaan. Dan dengan memadukan pendapat ahli lainnya serta melakukan pengamatan di lapangan.

Hasil yang didapat adalah :

Pelayanan (di gardu) dikehendaki kecepatan, khususnya waktu layanannya. Demikian pula keramahan petugas, khususnya petugas di gardu. Untuk peningkatan mutu layanan dengan peningkatan mutu sumber daya manusianya.

Kemacetan (dalam kota) masih merupakan masalah.

Di dalam struktur organisasi Jasa Marga belum ada unit yang khusus menangani, menampung dan mengatasi keluhan pelanggan.

Diperlukan serta dikehendaki budaya perusahaan bagi Jasa Marga. Dari hasil yang didapat tersebut disarankan :

Kecepatan layanan di gardu dengan tindakan turun tangan dari pimpinan dan aktif membantu kelancaran lalu lintas, khususnya sebelum menuju gardu. Di samping itu bagi petugas (kolektor tol) di dalam melayani perlu senyum dan keramahan serta terus diingatkan, agar tidak membedakan. Peningkatan mutu SDM dapat dilakukan dengan training internal maupun eksternal perusahaan, secara kontinu, diimbangi pemberian insentif.

Untuk mengatasi kemacetan dilakukan dengan koordinasi dan kerja sama antar instansi seperti : Polri, Perhubungan, Pemda, Perindustrian dan Perdagangan. Serta mengupayakan pembangunan sub way (rail way) secara terpadu.

<br><br>

Perlu dibentuk unit (bagian) yang khusus menangani keluhan dan penanganan masalah sekaligus. <br><br>Budaya perusahaan Jasa Marga disarankan : JM 4 T yang meliputi Tanggap terhadap situasi dan kondisi, Tangkas dalam berfikir, bersikap, bertindak, Tepat terhadap sistem, waktu dan aplikasi, dan Tetap dalam arti konsisten dan dinamis didalam menjaga mutu kerja (telah ditetapkan),meningkatkan mutu kerja (selanjutnya).