

INTISARI

RENI WIDIASTUTI, 2025, *Evaluasi Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol Pada Ruas Jalan Tol Solo-Ngawi*. (dibimbing oleh Ir. Nursyamsu Hidayat, S.T., M.T., Ph.D.)

Jalan tol berperan penting untuk mendukung konektivitas dan mobilitas antarwilayah. Ruas jalan tol Solo–Ngawi dibangun untuk mendukung pemerataan pembangunan dan pertumbuhan perekonomian wilayah, khususnya di Jawa Tengah dan Jawa Timur. Selama 7 tahun beroperasi, dalam beberapa tahun terakhir terdapat sejumlah keluhan dari pengguna jalan terkait kondisi layanan jalan tol, khususnya karena cukup sering terjadi kecelakaan lalu lintas. Penting dilakukan evaluasi terhadap indikator-indikator pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol demi menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna jalan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap layanan yang tersedia adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) layanan, lalu memetakan indikator tersebut ke dalam empat kuadran. Penyebaran kuesioner dilakukan sebagai instrumen pengumpulan data primer untuk memperoleh perspektif langsung dari pengguna jalan tol mengenai pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan hasil evaluasi dan perbandingan antara data sekunder dari pengelola jalan tol dengan hasil kuesioner dari pengguna jalan, diketahui bahwa seluruh indikator dalam SPM Jalan Tol pada ruas Solo–Ngawi secara umum telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara hasil pengukuran objektif dari pihak pengelola dengan persepsi pengguna jalan terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yang berarti meskipun indikator tersebut telah memenuhi standar secara administratif, pengguna jalan masih menganggapnya penting namun belum optimal secara persepsi. Indikator-indikator dalam kuadran tersebut perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan agar tercapai pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga memuaskan pengguna jalan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol, Jalan Tol Solo-Ngawi, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pengguna Jalan, Evaluasi Kinerja Layanan

ABSTRACT

RENI WIDIASTUTI, 2025, *Evaluation of the Fulfillment of Minimum Service Standards (MSS) on the Solo–Ngawi Toll Road Section*. (supervised by Ir. Nursyamsu Hidayat, S.T., M.T., Ph.D.)

Toll roads play a crucial role in supporting inter-regional connectivity and mobility. The Solo–Ngawi toll road section was constructed to foster equitable development and economic growth, particularly in Central Java and East Java. After seven years of operation, in recent years, there have been numerous complaints from road users regarding the condition of the toll road's services, especially due to frequent traffic accidents. Therefore, it is essential to evaluate the indicators for fulfilling the Minimum Service Standards (MSS) for Toll Roads to ensure the safety and comfort of road users. One approach that can be used to determine the level of road user satisfaction with available services is the Importance Performance Analysis (IPA) method. This method analyzes the relationship between the level of importance and the actual performance of services, then maps these indicators into four quadrants. Questionnaires were distributed as a primary data collection instrument to obtain direct perspectives from toll road users regarding the services they received. Based on the evaluation results and comparison between secondary data from the toll road operator and questionnaire results from road users, it was found that all indicators in the Solo–Ngawi toll road's MSS generally met the established standards. This indicates consistency between the objective measurements from the operator and the road users' perceptions of the services provided. However, the IPA mapping results show that several indicators are located in Quadrant I (Primary Priority), meaning that although these indicators have administratively met the standards, road users still consider them important but not optimally perceived. These indicators in Quadrant I need to be given primary priority for continuous improvement and enhancement of services to achieve not only standard-compliant but also user-satisfying services.

Keywords: Minimum Service Standards (MSS), Solo–Ngawi Toll Road, Importance Performance Analysis (IPA), Road User Satisfaction, Service Performance Evaluation