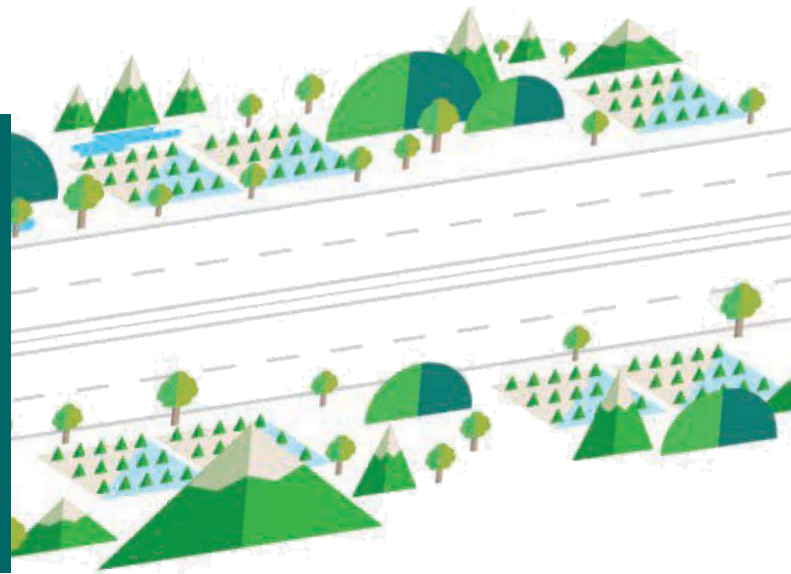




KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT
SATUAN KERJA SEKRETARIAT PENGATUR JALAN TOL
BADAN PENGATUR JALAN TOL

LAPORAN KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE BPJT



**DUKUNGAN PENGELOLAAN
DAN PEMUTAKHIRAN INFORMASI BPJT**

TAHUN ANGGARAN 2020

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Ruang Lingkup	2
BAB II METODOLOGI	3
2.1 Metode	3
2.2 Pengolahan Data	3
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI WEBSITE BPJT	4
3.1 Jumlah Responden	4
3.2 Hasil Survei	4
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
4.1 Kesimpulan	14
4.2 Rekomendasi	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu program Pemerintah guna mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, adalah percepatan pembangunan jalan tol di Indonesia, dimana untuk Periode 2020 - 2024, Pemerintah mempunyai program pembangunan ± 2500 Km Jalan Tol.

BPJT sebagai Badan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah dalam pengelolaan jalan tol, tanggung jawab untuk memberikan informasi capaian kinerja kepada publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi BPJT, Sekretariat Badan Pengatur Jalan Tol menyelenggarakan salah satu fungsi pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat berupa sosialisasi, dokumentasi, promosi, dan publikasi jalan tol. Fungsi tersebut mencakup penyampaian informasi terkait capaian kinerja dan kegiatan BPJT kepada masyarakat, serta informasi lainnya melalui saluran komunikasi dan aplikasi yang dimiliki oleh BPJT.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dari pengadaan Kuesioner ini diantaranya:

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih baik dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik;
- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan kualitas penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pelaksanaan Survei Kualitas dan Kepuasan Layanan adalah masyarakat pengguna website BPJT Tahun 2020.

BAB II METODOLOGI

2.1 Metode

Metodologi yang digunakan untuk survei kualitas dan kepuasan layanan menggunakan riset kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara langsung yang terdapat pada link <https://bpjt.pu.go.id/kuesioner> (juga terdapat pada halaman beranda web BPJT), diinfokan melalui postingan dan status di IG, FB dan Twitter.

Untuk menguji validitas, dibutuhkan minimal sampel 5 – 10 x jumlah item yang digunakan. Atau, untuk jumlah item kuesioner sebanyak 20, dapat menggunakan minimal 100 responden sebagai ujicoba. Range waktu pengisian kuesioner dilakukan selama 7 hari.

Dalam pelaksanaan survei ini, dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun pertanyaan survei
2. Melaksanakan survei
3. Penyerahan laporan hasil monitoring dan evaluasi serta survei

Untuk melakukan survei menggunakan teknik survei: Kuesioner elektronik (internet/e-survey).

2.2 Pengolahan Data

Data yang didapatkan dari kegiatan penilaian kualitas dengan kepuasan layanan informasi, dilakukan dengan penilaian kuantitatif melalui metode skoring.

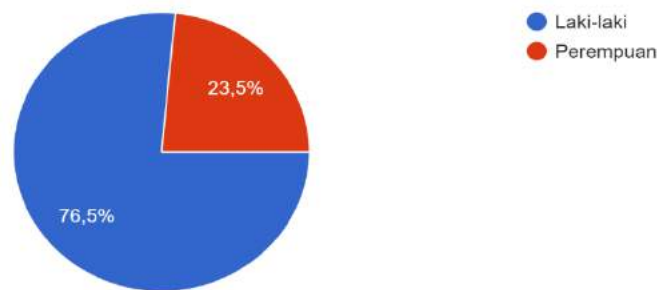
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI MELALUI WEBSITE BPJT

3.1 Jumlah Responden

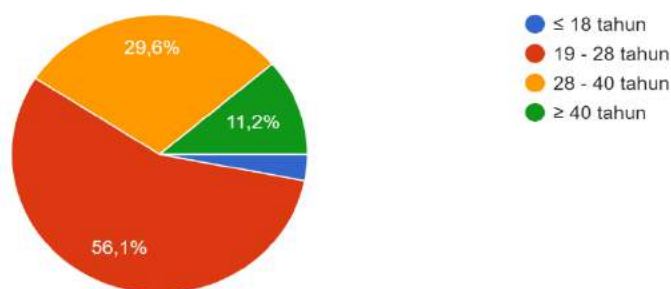
Responden merupakan pengguna website BPJT. Jumlah responden yang mengisi survei adalah sebanyak 98 responden dengan 76,5% (75 orang) laki-laki dan 23,5% (23 orang) perempuan serta rentang usia yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Jenis Kelamin
98 tanggapan



Gambar 1 Jenis Kelamin Responden

Usia
98 tanggapan



Gambar 2 Rentang Usia Responden

3.2 Hasil Survei

Kuesioner kepuasan pelayanan informasi publik website BPJT yang diberikan kepada responden memuat 6 kategori pertanyaan yaitu data pengguna,

Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, Kepuasan Pengguna dan Saran dan Masukan untuk Website BPJT . Dibawah ini akan di paparkan hasil jawaban dari responden.

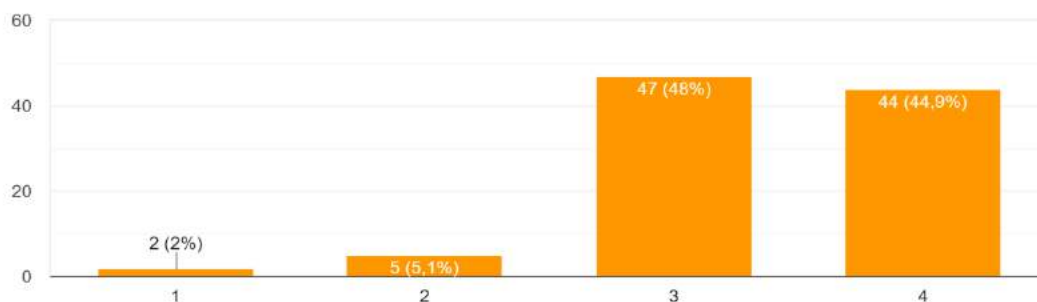
Usability (US)

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi (penempatan dan pengarahan menu) dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

Pertanyaan US1, mengenai website BPJT mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 44 responden atau 44.9% menjawab sangat setuju, 47 responden atau 48% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT mudah untuk dipelajari dan dioperasikan (US1)
98 tanggapan

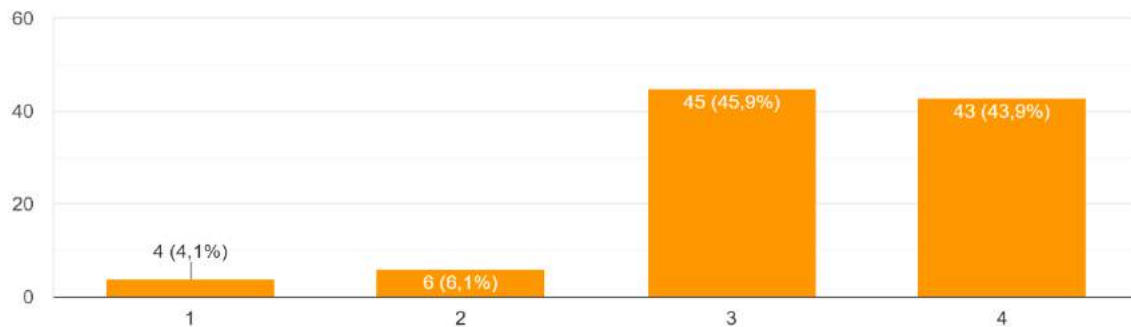


Pertanyaan US2, mengenai interaksi pada website BPJT jelas dan mudah dimengerti.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 43 responden atau 43.9% menjawab sangat setuju, 45 responden atau 45.9% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 6 responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju.

Interaksi pada website BPJT jelas dan mudah dimengerti (US2)

98 tanggapan

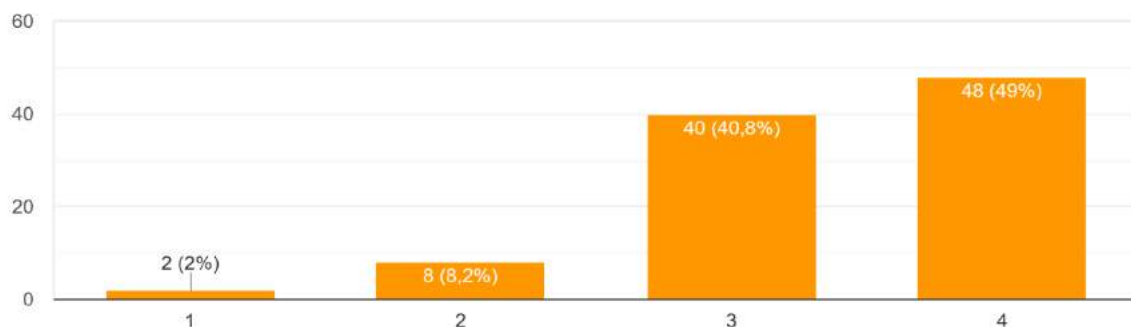


Pertanyaan US3, mengenai website BPJT mudah untuk dinavigasikan (diarahkan pada menu informasi).

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 48 responden atau 49% menjawab sangat setuju, 40 responden atau 40.8% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 8 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT mudah untuk dinavigasikan (diarahkan pada menu informasi) (US3)

98 tanggapan

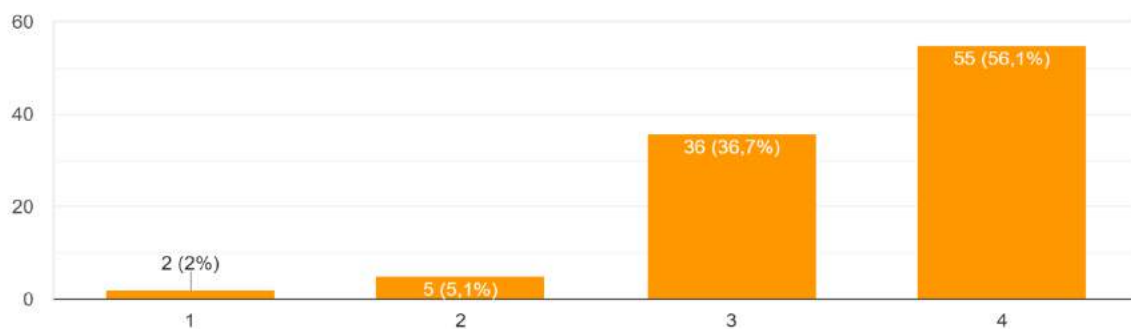


Pertanyaan US4, mengenai website BPJT mudah digunakan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 55 responden atau 56.1% menjawab sangat setuju, 36 responden atau 36.7% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT mudah digunakan (US4)

98 tanggapan

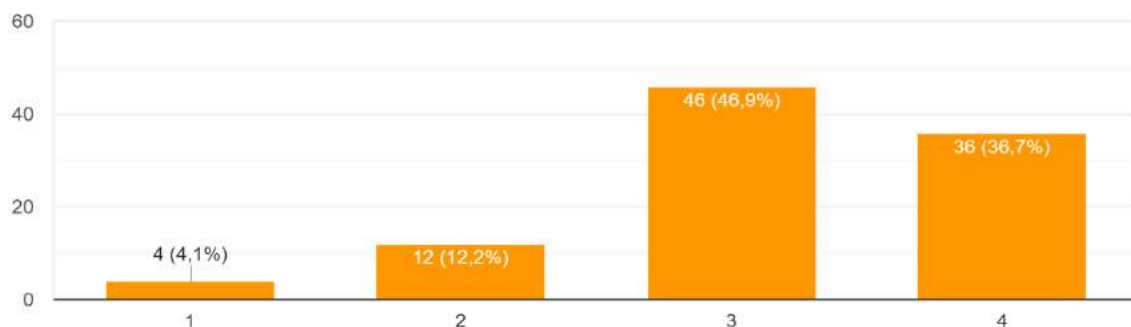


Pertanyaan US5, mengenai website BPJT memiliki tampilan yang menarik.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 36 responden atau 36.7% menjawab sangat setuju, 46 responden atau 46.9% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 12 responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memiliki tampilan yang menarik (US5)

98 tanggapan

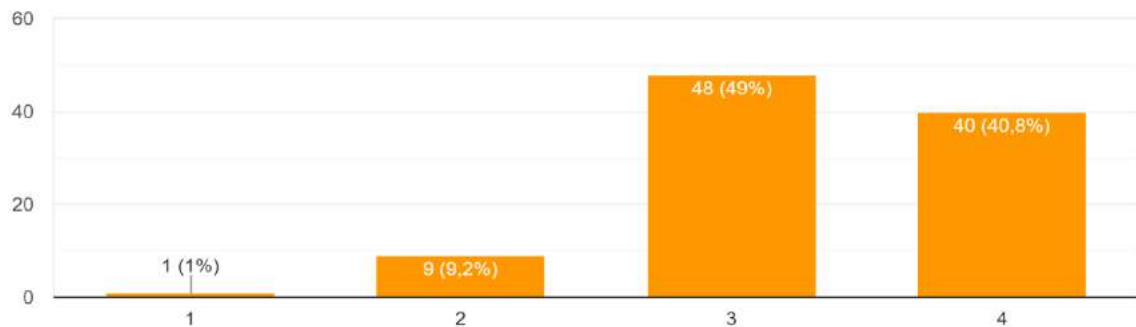


Pertanyaan US6, mengenai website BPJT mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 40 responden atau 40.8% menjawab sangat setuju, 48 responden atau 49% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 9 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

Desain website BPJT sesuai dengan jenisnya (US6)

98 tanggapan



Information Quality (IQ)

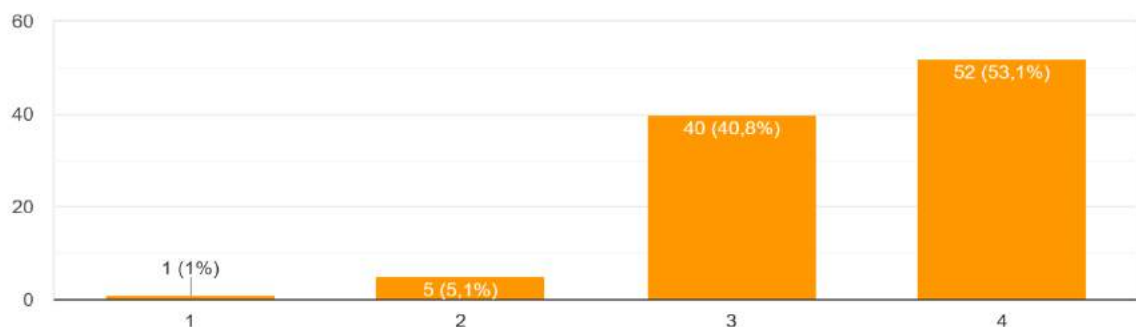
Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

Pertanyaan IQ1, mengenai website BPJT memberikan informasi yang akurat.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 52 responden atau 53.1% menjawab sangat setuju, 40 responden atau 40.8% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 5 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberikan informasi yang akurat (IQ1)

98 tanggapan



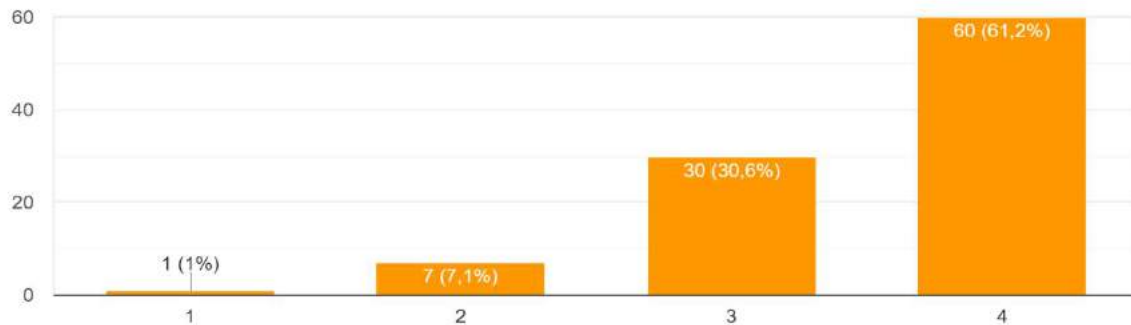
Pertanyaan IQ2, mengenai website BPJT memberikan informasi yang terpercaya.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 60 responden atau 61.2% menjawab sangat setuju, 30 responden atau 30.6% menjawab setuju.

Sedangkan yang lainnya, 7 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberikan informasi yang terpercaya (IQ2)

98 tanggapan

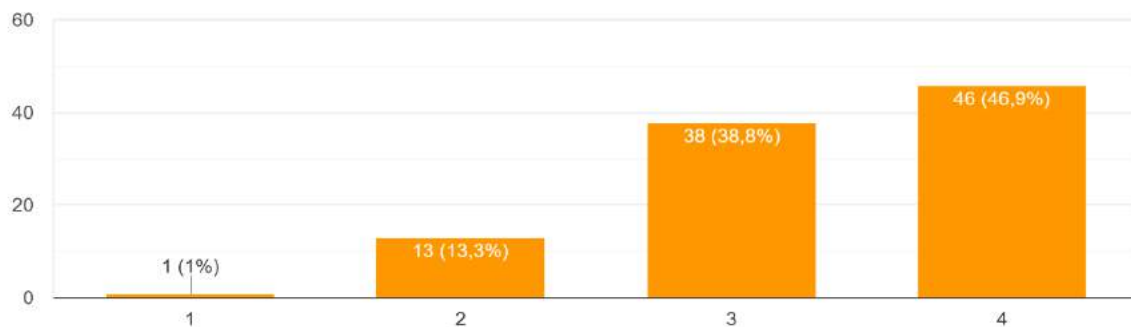


Pertanyaan IQ3, mengenai website BPJT memberikan informasi yang terkini.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 46 responden atau 46.9% menjawab sangat setuju, 38 responden atau 38.8% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 13 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberikan informasi yang terkini (IQ3)

98 tanggapan



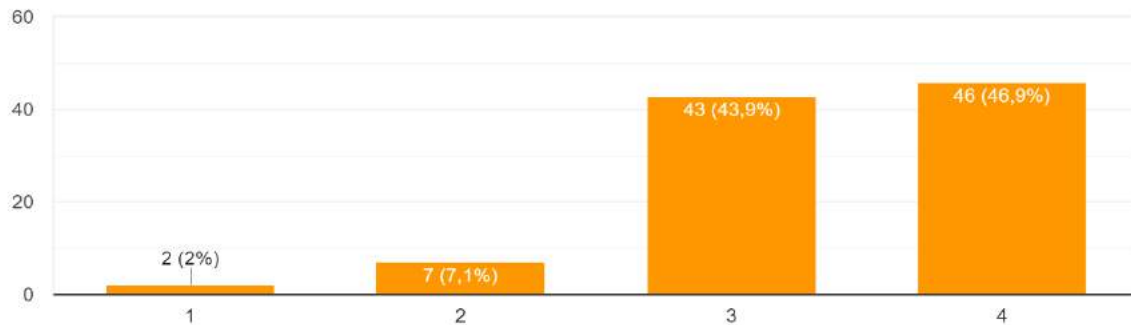
Pertanyaan IQ4, mengenai website BPJT memberikan informasi yang mudah dimengerti.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 46 responden atau 46.9% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 43.9% menjawab setuju.

Sedangkan yang lainnya, 7 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberikan informasi yang mudah dimengerti (IQ4)

98 tanggapan

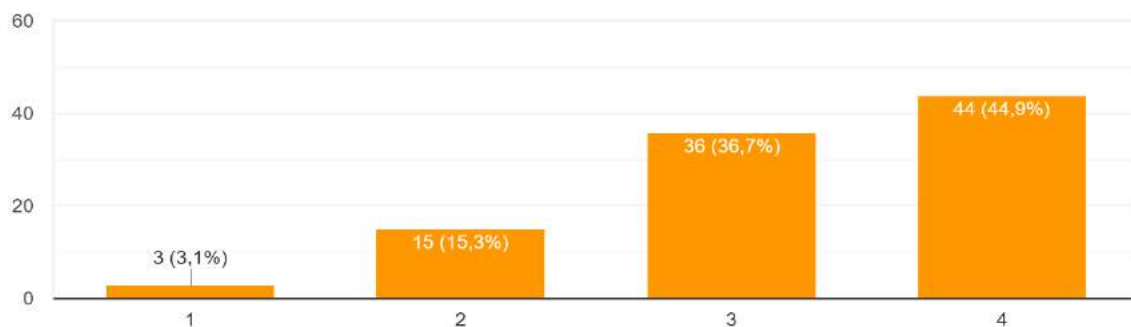


Pertanyaan IQ5, mengenai website BPJT memberikan informasi yang detail.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 44 responden atau 44.9% menjawab sangat setuju, 36 responden atau 36.7% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 15 responden menjawab tidak setuju, dan 3 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberikan informasi yang detail (IQ5)

98 tanggapan



Service Interaction Quality (SI)

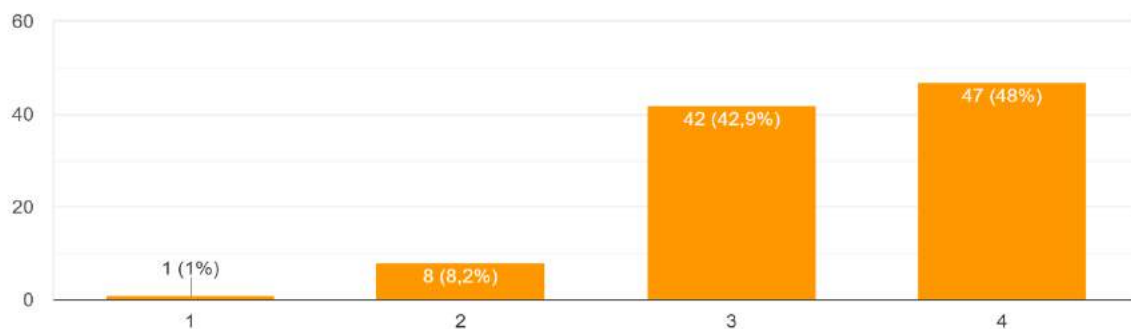
Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati.

Pertanyaan SI1, mengenai website BPJT memiliki reputasi yang baik.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 47 responden atau 48% menjawab sangat setuju, 42 responden atau 42.9% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 8 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memiliki reputasi yang baik (SI1)

98 tanggapan

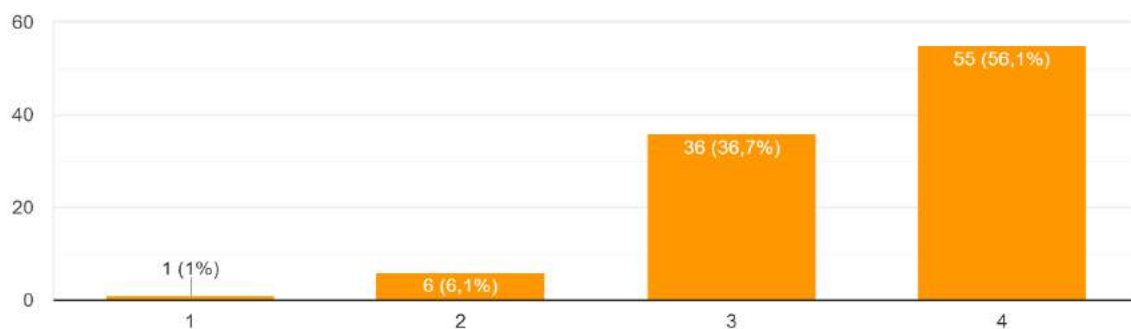


Pertanyaan SI2, mengenai website BPJT memberi kemudahan untuk mendapatkan informasi terkait jalan tol terkini.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 55 responden atau 56.1% menjawab sangat setuju, 36 responden atau 36.7% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 6 responden menjawab tidak setuju, dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberi kemudahan untuk mendapatkan informasi terkait jalan tol terkini (SI2)

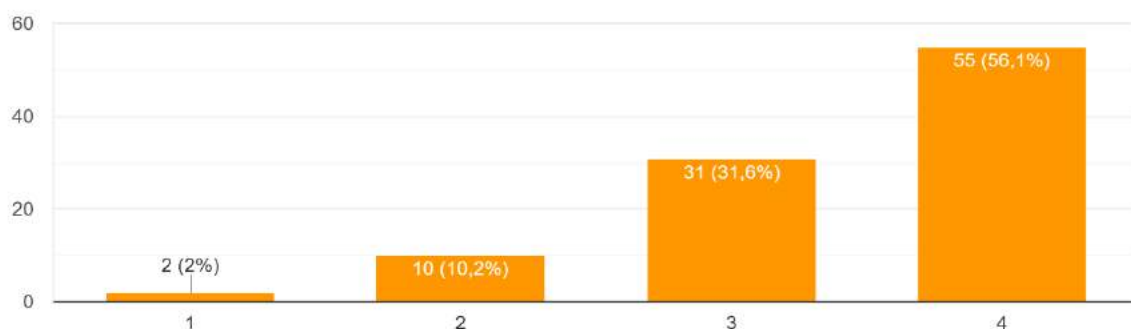
98 tanggapan



Pertanyaan SI3, mengenai website BPJT memberi kemudahan untuk mendapatkan informasi terkait progres konstruksi jalan tol.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 55 responden atau 56.1% menjawab sangat setuju, 31 responden atau 31.6% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 10 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT memberi kemudahan untuk mendapatkan informasi terkait progres konstruksi jalan tol (SI3)
98 tanggapan



Kepuasan Pengguna (KP)

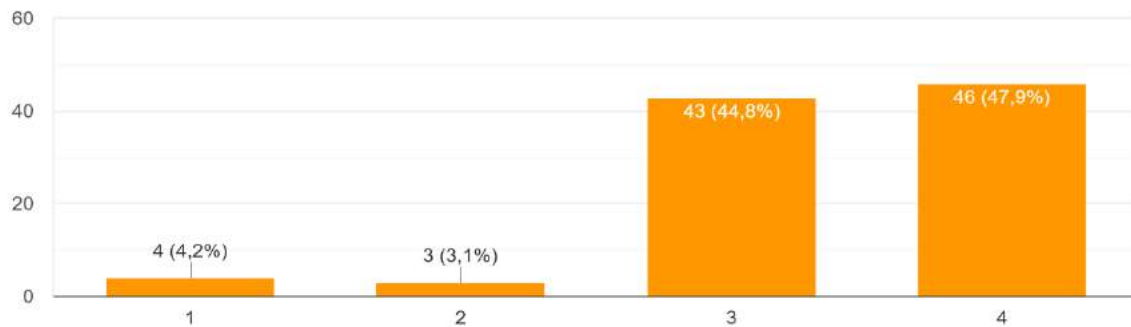
Kepuasan Pengguna adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna dapat terpenuhi pada suatu website yang telah dikunjungi.

Pertanyaan KP1, mengenai website BPJT menjawab kebutuhan informasi seputar jalan tol.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 46 responden atau 47.9% menjawab sangat setuju, 43 responden atau 44.8% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 3 responden menjawab tidak setuju, dan 4 responden menjawab sangat tidak setuju.

Website BPJT menjawab kebutuhan informasi seputar Jalan Tol (KP1)

96 tanggapan

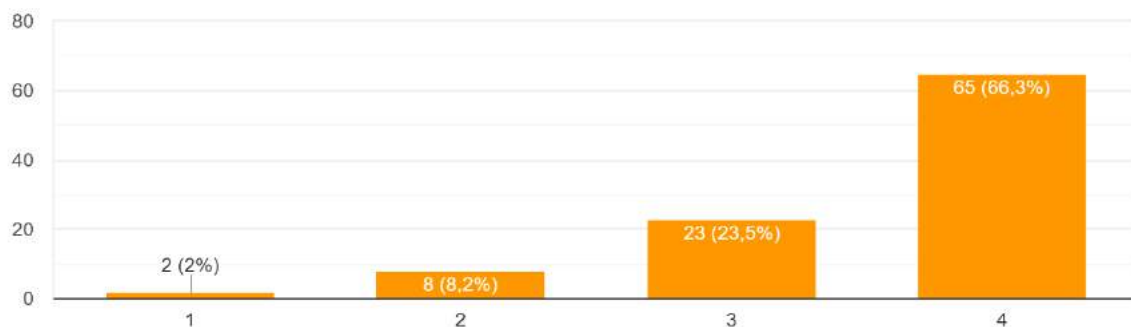


Pertanyaan KP2, mengenai kesediaan merekomendasikan website BPJT kepada teman dan kerabat untuk keperluan informasi mengenai jalan tol.

Berdasarkan perhitungan hasil survei, memperlihatkan bahwa 65 responden atau 66.3% menjawab sangat setuju, 23 responden atau 23.5% menjawab setuju. Sedangkan yang lainnya, 8 responden menjawab tidak setuju, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Saya bersedia merekomendasikan website BPJT kepada teman dan kerabat untuk keperluan informasi mengenai Jalan Tol (KP2)

98 tanggapan



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap Pelayanan Informasi Publik pada Website BPJT maka didapat hasilnya:

- Dari hasil perhitungan skor tertinggi ada pada aspek pemberian rekomendasi website BPJT kepada teman dan kerabat . Hal Ini menunjukkan bahwa website BPJT sangat baik dala memenuhi kebutuhan informasi seputar jalan tol sehingga perlu direkomendasikan kepada semua orang.
- Tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disajikan menempati skor tertinggi kedua. Selanjutnya, responden cukup puas dengan kemudahan dalam penggunaan website dan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait jalan tol terkini serta terkait progres kontruksi jalan tol. Ini menunjukkan informasi yang disajikan cukup cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan informasi. Masyarakat merasa kebutuhannya sudah terpenuhi.
- Namun tampilan website yang menarik serta mengenai informasi yang detail mendapat ketidaksetujuan paling banyak dari responden. Harapan masyarakat, pelayanan inforamasi publik yang diberikan menampilkan tampilan yang lebih menarik dan memuat informasi yang lebih detail.
- Dengan demikian Kinerja Pelayanan Informasi Publik pada Website BPJT disimpulkan Baik.

4.2 Rekomendasi

- Karena masih tersapat yang tidak suka dengan kualitas informasi ataupun aplikasi sistemnya, maka perlu ada perubahan agar lebih bisa diterima masyarakat. Untuk itu, diperlukan peningkatan sumber informasi dan peningkatan sistem agar layanan yang diberikan lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

- Prestasi ini perlu dipertahankan namun juga perlu terus dilakukan perbaikan, karena kualitas dan harapan sama.
- Pada survei berikutnya dilakukan rekapitulasi terhadap jenis informasi yang paling banyak diminta publik, sehingga bisa membuat *frequently asked questions* (FAQ) yang akan berguna bagi pelaksanaan informasi di BPJT.