

# **ANALISIS KESIAPAN PELAYANAN PEMBAYARAN TOL ELEKTRONIK (*E-TOLL*) DI PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG SURABAYA**

**Roni Awaludin Akbar**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[roniawaludinakbar@gmail.com](mailto:roniawaludinakbar@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pengelolaan jalan tol, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya menerapkan pelayanan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*). Pelaksanaan *E-Toll* sesuai dengan Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di jalan tol. Pelayanan pembayaran tol elektronik (*E-Toll*) sangat banyak manfaatnya, tetapi dalam penerapan awal masih terdapat beberapa kekurangan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan analisis kesiapan pelayanan pembayaran tol elektronik (*E-Toll*) di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 aspek kesiapan pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government: E-Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, dan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia. Lokasi penelitian yaitu di PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, *Purposive sampling* dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah siap untuk menyelenggarakan pelayanan pembayaran tol elektronik (*E-Toll*). Berdasarkan aspek *E-Leadership*, pimpinan sudah menerapkan *E-Toll* di beberapa GTO dari 2012. Untuk Infrastruktur Jaringan Informasi, sudah tersedia mesin *reader* kartu *E-Toll* di setiap gerbang tol. Dalam Pengelolaan Informasi semua sudah dilakukan secara otomatis. Lingkungan Bisnis, Jasa Marga bekerja sama dengan pihak bank dan PT. Delameta Bilano. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, sudah melakukan sosialisasi penerapan *E-Toll* ke masyarakat. Saran yang diberikan peneliti adalah memberikan pelatihan khusus kepada para pegawai terkait *E-Toll*.

**Kata kunci : Pelayanan, *E-Toll*, Kesiapan**

## **Abstract**

As a State Owned Enterprise engaged in the management of toll roads, PT. Jasa Marga (Persero) Surabaya branch applies electronic payment service of toll (*E-Toll*). Implementation of *E-Toll* pursuant to Regulation of Minister of PUPR Number 16 / PRT / M / 2017 concerning Non-Cash Toll Transaction on toll road. *E-Toll* payment service is very useful, but in the initial application there are still some shortcomings. The purpose of this research is to describe analysis of readiness of electronic payment toll service (*E-Toll*) at PT. Jasa Marga (Persero) Surabaya branch. The type of research used in this research is descriptive research with qualitative approach. The theory used in this research is 5 aspects of readiness of information technology utilization based on Inpres no. 3 of 2003 on National Policy and Strategy of E-Government Development: *E-Leadership*, Information Network Infrastructure, Information Management, Business Environment, and Society and Human Resources. The research location is at PT. Jasa Marga (Persero) Surabaya Branch. Data collection techniques consist of observation, interview, *Purposive sampling* and documentation. Data analysis technique is done by data collection, data reduction, data presentation, and draw conclusion. The results showed that PT. Jasa Marga (Persero) Surabaya branch is ready to provide electronic toll payment service (*E-Toll*). Based on the *E-Leadership* aspect, the leadership has implemented *E-Toll* in several GTOs from 2012. For Information Network Infrastructure, *E-Toll* card reader machine is available in every toll gate. In Information Management all is done

automatically. Business Environment, Jasa Marga cooperates with banks and PT. Delameta Bilano. Society and Human Resources, has socialized the implementation of E-Toll to the community. The advice given by the researcher is to provide special training to E-Toll related employees.

**Keywords: Service, E-Toll, Readiness**

## PENDAHULUAN

Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral.

Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Perubahan-perubahan tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan partisipatif serta mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.

Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu: masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas serta dapat diandalkan dan terpercaya, dan juga mudah dijangkau secara interaktif. Selain itu masyarakat menginginkan agar partisipasi mereka didengar. Untuk menjawab tantangan tersebut di atas pemerintah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya.

Dengan demikian pemerintah daerah otonom harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah daerah otonom dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah (Kebijakan & Strategi Pengembangan *e-Government* Kemenkominfo RI, September 2002).

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, partisipatif dan juga mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah daerah, dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu badan pemerintahan yang mencoba menerapkan prinsip *e-Government* dalam memberikan pelayanan adalah PT. Jasa Marga (Persero). PT. Jasa Marga (Persero) merupakan BUMN yang diberikan

wewenang untuk mengoperasikan, mengelola dan merawat jalan tol oleh pemerintah. Sebagai satu-satunya BUMN yang beroperasi di bidang pengelolaan jalan tol, PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. harus mampu melayani masyarakat pemakai jalan tol dengan baik. Pelayanan yang baik sangat didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, karena sumber daya manusia merupakan ujung tombak bagi suatu perusahaan terutama perusahaan yang bekerja di bidang pelayanan masyarakat.

Prinsip *e-Government* yang diterapkan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. adalah pada pelayanan pembayaran masuk tol yang menggunakan sistem elektronik. Pembayaran tol elektronik ini disebut dengan *e-Toll*. Bayar tol dengan *e-Money*, yaitu menerapkan sistem pembayaran *cashless* alias nontunai, yakni menggunakan kartu *e-Money*. Nantinya, pengguna jalan tol tak perlu repot lagi menyiapkan uang tunai untuk membayar tol. Cukup sediakan kartu *e-Money* yang sudah terisi saldo. Penerapan *e-Toll* ini akan sangat terasa dengan berkurangnya antrian yang ada pada gerbang tol, semakin cepat mengantri.

Pelayanan pembayaran tol secara elektronik (*e-Toll*) akan diterapkan secara serentak pada hari Selasa tanggal 31 Oktober 2017 sesuai dengan Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di jalan tol. Pemerintah secara resmi akan memberlakukan penggunaan uang elektronik di gerbang tol secara penuh.

Pelaksanaan pelayanan pembayaran tol secara elektronik akan sangat mempermudah masyarakat secara umum. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Erfan Irsadi S.E., M.M, selaku manajer *Departement Toll Manajemen* PT. Jasa Marga cabang Surabaya seperti berikut:

“Dari masyarakat, membayar tol melalui transaksi nontunai lebih memberikan rasa aman. Sebab, jumlah uang yang dibayarkan lebih akurat, tidak perlu penghitungan uang kembali, uang kembalian jatuh, dan sebagainya. Dari sisi pengelola, elektronifikasi pembayaran tol bisa menurunkan risiko, antara lain fraud karena proses manual oleh manusia, kesalahan penerimaan dan pengembalian, uang palsu, dan keamanan saat pengumpulan uang tunai.”

Jadi bisa dibilang jika penerapan layanan pembayaran tol secara elektronik (*e-Toll*) sangat menguntungkan berbagai macam pihak. Keuntungan utama yang didapat oleh pengguna jalan tol adalah kemudahan pembayaran. Tanpa mencari uang kecil (pas) untuk membayar masuk ke gerbang tol. Dan keuntungan yang didapat oleh pengelola jalan tol adalah keamanan

yang saat pengumpulan uang. Berkurangnya kecurangan-kecurangan kecil yang mungkin dilakukan pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Pelayanan pembayaran tol elektronik sangat banyak manfaatnya, tetapi seringkali transaksi di gerbang tol otomatis terkadang bisa lebih lama dibandingkan tunai. Seperti yang telah dikatakan oleh Ketua Pengurus Harian YLKI Tulus Abadi yang dikutip dalam <https://economy.okezone.com> berikut:

“Karena antara *volume traffic* yang ada itu sudah jauh lebih parah dibandingkan hanya masalah antrean di dalam loket pembayaran. Masalah pembayaran cash di tol kita itu sudah sangat tertinggal. Malaysia yang dulu belajar tol sama kita itu sudah lama menggunakan *e-Toll*. Sementara kita baru saat ini. Kita sangat tertinggal tapi karena *volume traffic* yang sudah sangat *crowded* maka sebenarnya *e-Toll* ini tidak efektif untuk atasi kemacetan.”

Menurut berita diatas, penerapan pembayaran tol secara elektronik (*e-Toll*) masih terdapat beberapa kelemahan yang merugikan. Seperti tidak berkurangnya kemacetan yang terjadi di gerbang tol. Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait *top-up* atau isi ulang kartu *e-Toll* (*e-Toll Card*). Tidak ada harga tetap untuk pembelian kartu tol. Dan jika kartu hilang tidak bisa dilacak dan diblokir.

PT. Jasa Marga (persero) Tbk. Cabang Surabaya akan melakukan penerapan non tunai secara bertahap di 15 gerbang tol di Jawa Timur. Per 1 Oktober, gerbang tol yang mulai menerapkan *e-Toll* yakni, Satelit, Gunungsari 1 dan 2, Japaran Gempol. Per 10 Oktober berlaku di gerbang tol Dupak, Banyu Urip 1-5 gerbang. Per 17 Oktober diterapkan di gerbang tol Waru. Pada 24 Oktober, di gerbang tol Sidoarjo. Tol Jembatan Suramadu diterapkan *e-Toll* per 31 Oktober 2017.

Mulai pada bulan Oktober, PT Jasa Marga (persero) Tbk. Cabang Surabaya akan berusaha memulai penerapan transaksi non tunai. 15 Gerbang tol yang ada bisa secara bertahap siap menerapkan *e-Toll*. Seperti penjelasan General Manager PT Jasa Marga Cabang Surabaya Teddy Rosady yang dikutip dalam <https://news.detik.com> berikut:

“Sebagai salah satu operator jalan tol, kami secara perlahan sudah menerapkan program non tunai di jalan tol dengan melaksanakan pembayaran tol dengan menggunakan kartu elektronik. Kita berlakukan bertahap, untuk fokus persiapan di gerbang-gerbang. Serta memudahkan penanganannya.”

PT. Jasa Marga (persero) Tbk. Cabang Surabaya akan menerapkan pembayaran elektronik (*e-Toll*) dan akan melakukannya bertahap. Dan penerapan bertahap tersebut dimaksudkan untuk bisa fokus terhadap kesiapan gerbang dan penanganannya.

Dengan adanya kemudahan pelayanan pembayaran tol (*e-Toll*) oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. ini ternyata masih menimbulkan ketidakta-

masyarakat awam akan penggunaan layanan *e-Toll* ini, karena sebagian dari mereka merasakan lebih terbiasa dan senang dengan pembayaran langsung menggunakan uang tunai. Tetapi keuntungan yang didapat juga banyak dan dapat dirasakan oleh semua pihak yang terlibat. Menimbulkan pertanyaan terkait kesiapan penyelenggaraan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*).

Berdasarkan hal tersebut, telah memperkuat penulis sehingga tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kesiapan pelayanan pembayaran tol elektronik (*E-Toll*) di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. cabang Surabaya. Sehingga penulis dapat mengetahui bagaimana kesiapan dalam layanan tersebut. Maka penulis tertarik untuk membahas tentang **“Analisis Kesiapan Pelayanan Pembayaran Tol Elektronik (*E-Toll*) di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya”**.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 aspek kesiapan pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government: E-Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, dan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia. Lokasi penelitian yaitu di PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Surabaya. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, *Purposive sampling* dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang penyelenggara jasa jalan tol. Sebagai perusahaan infrastruktur penyedia jalan tol, keberadaan Jasa Marga sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Oleh sebab itu, Jasa Marga harus selalu meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat melaksanakan fungsinya sebagai perusahaan infrastruktur penyedia jalan tol dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat lain atau pengguna jasa jalan tol pada umumnya.

*E-Toll* adalah pelayanan pembayaran masuk tol yang menggunakan sistem elektronik. Bayar tol dengan *e-Money*, yaitu menerapkan sistem pembayaran *cashless* alias nontunai, dalam hal ini menggunakan kartu *E-Toll*. *E-Toll* merupakan bentuk kerjasama antara PT. Jasa Marga (Persero) dengan lima bank besar yakni Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Central Asia (BCA).

Dari hasil penelitian selanjutnya hasil tersebut akan dibahas dengan menggunakan teori 5 aspek

kesiapan pemanfaatan teknologi informasi berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* untuk mengetahui gambaran sejauh mana kesiapan penyelenggaraan pelayanan pembayaran tol (*e-Toll*) oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya. Berikut merupakan uraian aspek-aspek tersebut dalam pembahasan:

### ***E-Leadership***

Aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Yang dimaksud *E-Leadership* ini adalah kepemimpinan yang melangkah lebih jauh, mampu membawa SDM yang dipimpinnya bersama-sama melintas bangsa, geografis, budaya dan batasan-batasan lainnya, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Inisiatif Negara di dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah dengan akan menggiatkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan Nasional Non Tunai yaitu program atau gerakan yang di canangkan Pemerintah melalui Bank Indonesia untuk mengurangi transaksi menggunakan uang tunai, sehingga diharapkan berangsur-angsur terbentuk masyarakat yang lebih menggunakan pembayaran non tunai dalam kegiatan ekonomi (*E-Money*).

Inisiatif Negara dalam kemajuan teknologi informasi ini adalah dengan mengeluarkan peraturan Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017. Di dalam Peraturan Menteri PUPR tersebut berisi Ketentuan Umum, Maksud dan Tujuan, Lingkup Peraturan, Penyelenggaraan Transaksi Tol Nontunai, Waktu Penerapan, Persyaratan Teknis, Pengelolaan Transaksi Tol Nontunai, Pengawasan dan Pengendalian.

Selanjutnya pimpinan atau para manajer yang berada di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya juga sudah sangat siap terhadap kebijakan pelaksanaan pelayanan E-Toll secara nasional. Dikarenakan layanan E-Toll sudah diterapkan oleh PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya di beberapa Gerbang Tol Otomatis sejak tahun 2012. Kesiapan pimpinan dan manajer yang berada di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah sangat siap untuk melaksanakan layanan *E-Toll*.

### **Infrastruktur Jaringan Informasi**

Aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses. Berkaitan dengan akan diselenggarakannya pelayanan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*), PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah menyediakan infrastruktur jaringan. Infrastruktur

jaringan tersebut berupa jaringan fisik informasi yang digunakan untuk menghubungkan perangkat elektronik dan komputer, jaringan telekomunikasi, serta jaringan internet.

Setiap mesin *reader E-Toll Card* yang berada di bawah tanggung jawab PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah terhubung dengan bank-bank yang telah bekerja sama menggunakan jaringan secara menyeluruh. Dalam Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informasi Nomor 55/Kep/M.Kominfo/12/2003 tentang Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, WAN (*Wide Area Network*) merupakan jaringan yang terdiri dari sejumlah LAN yang mencakup wilayah antar kota, antar propinsi, antar negara, dan bahkan antar benua untuk melakukan komunikasi data jarak jauh. Persyaratan minimum untuk membangun WAN adalah *server, workstation, hub, router* dan jalur komunikasi berupa jaringan kabel atau perangkat nirkabel.

Selanjutnya untuk kualitas infrastruktur jaringan informasi telah tersedia mesin *reader E-Toll* pada setiap gerbang tol sehingga semua gerbang tol siap untuk digunakan pelayanan *E-Toll*. Untuk jaringan internet telah menggunakan wifi by Telkom untuk menerima data dan informasi dari PCS gerbang ke PC Server di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya khususnya di ruangan Departemen *Toll Collection Management*. Untuk meningkatkan pelayanan publik juga disediakan 7 unit perangkat komputer dan 3 unit perangkat printer untuk setiap pegawai Departemen *Toll Collection Management* yang bertugas mengelola *E-Toll*.

Lingkup Infrastruktur Jaringan Informasi dalam penyelenggaraan pelayanan *E-Toll* hanya terbatas pada PT. Jasa Marga (Persero) dan 5 Bank yang telah bekerja sama. Karena informasi pengguna *E-Toll* akan dikirim langsung ke PC Server Jasa Marga dan PC Server Bank yang digunakan. Dan tidak terdapat masalah dan gangguan dalam jaringan yang berada di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dan yang terhubung ke pihak Bank.

Dalam kajian layanan pembayaran *E-Toll*, biaya jasa akses berhubungan dengan harga yang harus dibayar oleh masyarakat atau pelanggan untuk mendapatkan akses *E-Toll*. PT. Jasa Marga (Persero) tidak menambahkan biaya untuk penggunaan *E-Toll*. Tarif masuk tol masih sesuai dengan golongan kendaraan. Biaya hanya terdapat dalam pembelian kartu seharga Rp.20.000 yang disarankan oleh PT. Jasa Marga (Persero).

Terkait dengan kesiapan PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*), dari indikator Infrastruktur Jaringan Informasi yang menyangkut kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses sudah cukup siap.

### **Pengelolaan Informasi**

Aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan

distribusinya. Pengelolaan informasi dilakukan oleh pihak PT. Jasa Marga (Persero) dan pihak Bank yang telah bekerja sama untuk menyediakan pelayanan *E-Toll*.

Proses pengelolaan informasi terkait *E-Toll* yang berada di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya ini berada dalam wewenang dari Departemen *Toll Collection Management*. Bagian Pengelolaan Koleksi Tol bertugas untuk mengendalikan, mengarahkan, mengawasi dan mengevaluasi operasional pengumpulan tol yang meliputi pelayanan transaksi, sarana elektronik dan kelistrikan di gerbang tol, agar pelayanan di pintu tol dapat berjalan lancar. Dan lebih spesifik lagi pengelolaan informasi merupakan tugas utama dari Seksi *Toll Collection Controlling*.

Pengelolaan informasi yang paling awal berada pada Gerbang Tol Otomatis. Pembentukan informasi disini berupa *Tapping E-Toll Card* yang menghasilkan golongan kendaraan dan biaya yang harus dibayarkan. Dalam proses pembentukan informasi di sini tidak ada masalah, kecuali kesalahan pada pengguna sendiri, seperti kehabisan saldo *E-Toll Card*, sehingga tidak terjadi pembentukan informasi data. Jika saldo mencukupi akan terbentuk informasi berupa golongan kendaraan dan biaya masuk tol.

Proses pengolahan dilakukan pada saat penempelan atau *tapping E-Toll Card* sampai dengan terbukanya *Automatic Lane Barrier* (ALB) gardu tol. Proses pengolahan disini berupa pendepitan atau pengurangan saldo *E-Money* yang ada pada kartu *E-Toll*. Setelah terjadi pembayaran *E-Money* dan dianggap sudah beres oleh mesin, keluar struk tanda pembayaran *E-Toll* dan *Automatic Lane Barrier* (ALB) yang ada di Gerbang Tol Otomatis (GTO) akan terbuka.

Pengelolaan informasi yang berada dalam tahap penyimpanan terjadi saat setelah portal terbuka. Data informasi yang berupa transaksi *E-Toll* disimpan di dalam TCT atau memori yang berada di gardu tol. Setelah tersimpan data informasi tersebut otomatis terkirim ke PC Server (PCS) yang ada di gerbang tol. Dalam penyimpanan informasi bank-bank yang bekerja sama dengan PT. Jasa Marga (Persero) sudah meminta untuk dilakukan secara otomatis, tidak lagi ada kegiatan yang dilakukan manusia, karena ditakutkan terjadi *human error*.

Setelah terjadi proses penyimpanan informasi, langkah selanjutnya dan terakhir dalam pengelolaan informasi adalah penyaluran dan distribusi informasi terkait pelaksanaan *E-Toll*. Informasi yang berupa data transaksi disalurkan dan didistribusikan kepada PT. Jasa Marga (Persero) dan Bank yang digunakan untuk transaksi *E-Toll*. Dalam satu transaksi *E-Toll*, terjadi dua pengiriman data. Informasi yang masuk ke PC Server (PCS) PT. Jasa Marga (Persero) akan dijadikan laporan

bulanan. Sedangkan informasi yang diterima oleh PC Server Bank akan menjadi data *Settlement Bank*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti yang berfokus pada faktor kualitas pengelolaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan *E-Toll* di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dapat dikatakan sudah berkualitas. Dikarenakan semua pengelolaan informasi dilakukan secara otomatis memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Mengurangi keterlibatan manusia dalam pengelolaan informasi sehingga tidak terjadi kesalahan yang dikarenakan *human error*.

Selain kualitas pengelolaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan *E-Toll* juga masih ada aspek keamanan pengelolaan informasi. Keamanan pengelolaan informasi dalam penyelenggaraan *E-Toll* ini sangat ketat. Dikarenakan proses pengelolaan informasi yang dilakukan secara otomatis sehingga tidak ada terjadi kesalahan yang dilakukan oleh manusia (*human error*). Dan ditambah lagi dengan adanya security system yang dimiliki oleh pihak bank dalam memverifikasi data yang dikirim oleh PC Server Gerbang. Format yang dikirim oleh PC Server gerbang adalah kode cabang-gardu-gerbang-ruas. Sehingga hanya PT. Jasa Marga (Persero) dan pihak bank yang mengetahui pengelolaan informasi dan keamanan dapat terjalin.

### **Lingkungan Bisnis**

Aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha. Lingkungan bisnis juga dapat diartikan segala sesuatu yang mempengaruhi aktivitas bisnis dalam suatu lembaga organisasi atau perusahaan.

Dalam pelaksanaan *E-Toll*, PT. Jasa Marga (Persero) bekerja sama dengan 5 Bank, terdiri dari 4 Himpunan Bank Milik Negara (Himbara) dan 1 Bank Swasta. Bank-bank tersebut antara lain Bank Central Asia (BCA), Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Tabungan Negara (BTN). Untuk menjalin lingkungan bisnis yang baik, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya tidak membatasi kreativitas bank untuk mendapatkan pelanggan. Desain kartu *E-Toll* tiap bank berbeda-beda tidak ditentukan oleh PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya.

Selanjutnya pihak bank juga bekerja sama dengan minimarket untuk melakukan pengisian saldo kartu *E-Toll*. Selain itu pengisian saldo juga bisa dilakukan di mesin ATM. Dan pengisian langsung di Gerbang Tol.

Selain desain kartu, bentuk *E-Money* juga dikembangkan lagi oleh Bank Mandiri menyerupai gelang. Gelang *E-Money* milik Bank Mandiri bisa digunakan untuk *tapping* pada *reader* mesin *E-Toll*, dikarenakan sesuai dengan pembayaran *E-Money* yang sah dan sesuai dengan ketentuan Negara. Diharapkan

dengan inovasi-inovasi baru dari pihak bank bisa menumbuhkan minat masyarakat untuk menggunakan transaksi nontunai khususnya dalam pembayaran tol (*E-Toll*).

Sedangkan kerja sama yang dilakukan oleh PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dalam membangun perangkat keras yang berada di lapangan seperti mesin *reader* kartu *E-Toll* sampai dengan portal otomatis tol (*Automatic Lane Barrier*) dilakukan bersama PT. Delameta Bilano. PT. Delameta Bilano merupakan perusahaan kontraktor sistem IT dan *Micro Control*. Selain bertugas menyediakan perangkat keras sebagai penunjang layanan *E-Toll* di lapangan, perusahaan tersebut juga bertanggung jawab dengan perbedaan informasi transaksi *E-Toll* antara PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dengan Bank yang digunakan transaksi *E-Toll*. Sehingga diharapkan tidak terjadi kelasah pahaman dan menambah kepercayaan terhadap PT. Jasa Marga (Persero).

Dalam penerapan layanan pembayaran tol elektronik (*E-Toll*) yang dilakukan secara nasional ini, menciptakan dunia usaha baru yang berhubungan berhubungan dengan mempermudah layanan *E-Toll*. Dunia usaha disini adalah semakin banyaknya penjual tongkat *E-Toll*. Tongkat *E-Toll* adalah alat yang pembantu masyarakat untuk menempelkan kartu *E-Toll* sehingga tidak perlu menjulurkan tangan keluar kaca mobil. Alat ini bukan ciptaan dari PT. Jasa Marga (Persero), tetapi PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya menyambut positif usaha masyarakat untuk ikut berbisnis membantu memudahkan pelayanan *E-Toll*.

### **Masyarakat dan Sumber Daya Manusia**

Aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan. Masyarakat disini sebagai pengguna atau pelanggan dalam layanan *E-Toll* dan Sumber Daya Manusia adalah para pegawai yang berada di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sebagai petugas yang melayani pembayaran *E-Toll*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti yang fokus pada Masyarakat terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya. Upaya-upaya tersebut antara lain adalah pemasangan iklan melalui brosur dan *banner*, sosialisasi terkait pelaksanaan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*) kepada masyarakat.

Dengan kemudahan yang ditawarkan tersebut dan memang kebijakan nasional, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya melakukan upaya dalam mengenalkan pelaksanaan *E-Toll* ini kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengenalkan layanan *E-Toll* ini adalah dengan mempromosikan melalui media massa, seperti pengiklanan di televisi, radio, koran serta melalui media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat luas seperti *instagram*, *twitter*, *facebook* dan juga portal berita *online*

lainnya. Selain upaya melalui media cetak, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya juga sering mengundang atau mendatangi media massa seperti radio dan televisi yang banyak disukai masyarakat untuk melakukan sosialisasi tentang layanan *E-Toll*. Seperti mendatangi acara *on air radio* yang rutin dilakukan oleh salah satu pegawai PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya, dan mengundang reporter televisi untuk datang ke kantor PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya. Selain itu pihak Jasa Marga mengingatkan masyarakat untuk selalu memastikan saldo kartu *E-Toll* masih cukup dengan iklan LED di semua jalan gerbang tol. Selain itu juga ada rambu jalan yang menunjukkan gerbang tol hanya khusus transaksi non tunai di jalan sebelum pintu masuk tol.

Namun dalam pelaksanaan pengenalan layanan *E-Toll* ini diakui PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya masih belum merata hingga ke pelosok-pelosok, dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak membawa kartu *E-Toll* sehingga tidak bisa melewati pintu tol dan terjadi antrian di pintu tol. Selain itu masyarakat juga masih ada yang mengeluh terkait cara pengisian saldo kartu *E-Toll*. Serta masyarakat tidak merasa Jasa Marga tidak terjun langsung ke masyarakat untuk sosialisasi *E-Toll*. Akan tetapi hal tersebut akan diupayakan oleh pihak PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya untuk diperbaiki mengingat saat ini pelayanan *E-Toll* sudah diterapkan secara nasional.

Selanjutnya yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah menyiapkan dan menugaskan semua departemen untuk ikut mensukseskan layanan *E-Toll* di Surabaya. Deputi yang bertugas khusus atau lebih banyak terlibat ikut andil dalam pelayanan *E-Toll* adalah Departemen *Toll Collection Management* dan Departemen *Finance*. Dalam pelayanan *E-Toll*, Departemen *Toll Collection Management* bertugas untuk pelayanan transaksi, sarana elektronik dan kelistrikan di gerbang tol, sedangkan Departemen *Finance* bertugas untuk mengendalikan kegiatan pencatatan pendapatan *E-Toll*, dengan memperhatikan tanda bukti setoran ke bank.

PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya tidak menyiapkan pendidikan dan pelatihan khusus bagi pegawainya yang bertugas di lapangan untuk melayani pembayaran *E-Toll*. Hal ini dikarenakan pegawai dirasa sudah terbiasa melakukan tugas melayani pembayaran dan dianggap tugas melayani *E-Toll* lebih mudah daripada melayani pembayaran tunai. Sebagai gantinya PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya selalu memberikan pengarahan terkait pelayanan *E-Toll* yang sesuai melalui *briefing* setiap hari.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis yang dilakukan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. cabang Surabaya sudah cukup siap untuk menyelenggarakan pelayanan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*).



Ditinjau dari aspek *E-Leadership*, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah sangat siap. Hal tersebut karena Inisiatif Negara di dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sudah ada yakni dengan menggiatkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Selanjutnya untuk memanfaatkan teknologi Negara mengeluarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol. Selain itu pimpinan atau para manajer yang berada di PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya juga sudah sangat siap terhadap kebijakan pelaksanaan pelayanan *E-Toll* secara nasional. Dikarenakan layanan *E-Toll* sudah diterapkan oleh PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya di beberapa Gerbang Tol Otomatis sejak tahun 2012.

Ditinjau dari aspek Infrastruktur Jaringan Informasi, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah mempunyai mesin *reader* yang terpasang di semua gerbang tol dan sudah terhubung dengan jaringan yang menghubungkan PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dan pihak bank. Selain itu di ruangan Departemen *Toll Collection Management* disediakan wifi by Telkom dan disediakan 7 unit perangkat komputer dan 3 unit perangkat printer. Lingkup Infrastruktur Jaringan Informasi terbatas pada PT. Jasa Marga (Persero) dan pihak bank. Tidak ada tambahan biaya jasa akses hanya harus mempunyai kartu *E-Toll* yang seharga Rp. 20.000 sesuai harga yang disarankan PT. Jasa Marga (Persero).

Ditinjau dari aspek Pengelolaan Informasi, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah memberi tanggung jawab langsung kepada Departemen *Toll Collection Management*. Pembentukan informasi disini berupa *Tapping E-Toll Card* yang menghasilkan golongan kendaraan dan biaya yang harus dibayarkan. Proses pengolahan disini berupa pendepitan atau pengurangan saldo *E-Money* yang ada pada kartu *E-Toll*. Data informasi yang berupa transaksi *E-Toll* disimpan di dalam memori yang berada di gardu tol. Informasi yang berupa data transaksi disalurkan dan didistribusikan kepada PT. Jasa Marga (Persero) dan Bank yang digunakan untuk transaksi *E-Toll*. Pengelolaan informasi sangat berkualitas karena semua proses dilakukan secara otomatis.

Ditinjau dari aspek Lingkungan Bisnis, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya sudah melakukan kerja sama dengan lima bank, yaitu Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Central Asia (BCA) untuk pengadaan kartu *E-Toll* yang bisa digunakan *tapping* pada *reader*. Sedangkan kerja sama yang dilakukan oleh PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya dalam membangun perangkat keras yang berada di lapangan dilakukan bersama PT. Delameta Bilano, dan juga sebagai penengah jika terjadi perbedaan informasi antara Jasa Marga dengan pihak bank. Selain itu muncul dunia usaha baru yaitu tongkat *E-Toll*, PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya menyambut baik hal tersebut karena memudahkan masyarakat menempelkan kartu *E-Toll*.

Ditinjau dari aspek Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, sudah melakukan beberapa upaya seperti

pemasangan iklan melalui brosur dan *banner*, rambu jalan, iklan LED, sosialisasi terkait pelaksanaan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*) kepada masyarakat. Namun dalam pengenalan layanan *E-Toll* masih belum merata hingga ke pelosok-pelosok, dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak membawa kartu *E-Toll*. Selanjutnya PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya tidak menyediakan pendidikan dan pelatihan khusus untuk pegawainya yang bertugas di lapangan dikarenakan dirasa tugas melayani *E-Toll* lebih mudah daripada melayani pembayaran tunai.

### Saran

Berbagai temuan yang terungkap dalam penelitian ini menunjukkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. cabang Surabaya terkait kesiapan penyelenggaraan pelayanan pembayaran tol secara elektronik (*E-Toll*). Berikut ini disarankan beberapa hal sebagai bahan rekomendasi untuk perbaikan:

1. PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya lebih meningkatkan lagi sosialisasi *E-Toll* ke seluruh wilayah Surabaya.
2. PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya seharusnya mencantumkan prosedur pemakaian dari *E-Toll* secara lengkap dan jelas di *website* resmi PT. Jasa Marga (Persero).
3. PT. Jasa Marga (Persero) cabang Surabaya memberikan pelatihan untuk pegawainya yang bertugas di lapangan.
- 1) Membuat aplikasi *smartphone* yang bisa mempermudah masyarakat untuk melakukan pengecekan sisa saldo di kartu *E-Toll*.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP., dan Trena Aktiva Oktariyanda S.AP, M.AP. selaku dosen penguji.
3. Muhammad Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
4. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Saebani, Beni Ahmad. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Chori'ah, Liana Wahyu. 2017. *Analisis Kesiapan Penerapan Program Sekolah Model (Sekolah Mandiri Berstandar Nasional) Di Smp Negeri 1 Kota Mojokerto*. Jurnal (online). (<http://journal.unesa.ac.id/>)

- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.  
<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3651091/1-oktober-15-gerbang-tol-di-jatim-berlaku-e-toll>  
<https://economy.okezone.com/read/2017/09/15/320/1776872/manfaat-bayar-tol-pakai-kartu-receh-tak-tercecer-hingga-terhindar-dari-uang-palsu>  
<https://economy.okezone.com/read/2017/09/22/320/1780959/ylki-volume-traffic-sangat-crowded-bikin-e-toll-tidak-efektif-atasi-macet>
- Indrajit. 2005. *E-government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi*. Yogyakarta: Andi
- Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*
- KBBI, 2017. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]
- Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kismartini, dkk. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*, Universitas Terbuka, Jakarta
- Lestari, Merna Ade. 2016. *Analisis Kesiapan Pelayanan Sertifikat Kelayakan Pengolahan Elektronik (E-Skp) Di Dinas Perikanan Dan Kelautan Provinsi Jawa Timur*. Jurnal (online). (<http://journal.unesa.ac.id/>)
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy Dinamika Kebijakan – Analisis Kebijakan – Manajemen Kebijakan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri PUPR Nomor 16 Tahun 2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol.
- Ramayah, T., dkk. 2005. *SME E-Readiness in Malaysia: Implications for Planning and Implementation*. Sasin Journal of Management, 11(1). 103-120.
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: NUANSA.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan sosial sebagai Kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.  
[www.tribunnews.com/metropolitan/2017/10/30/mulai-besok-seluruh-gerbang-tol-tak-layani-pembayaran-tunai](http://www.tribunnews.com/metropolitan/2017/10/30/mulai-besok-seluruh-gerbang-tol-tak-layani-pembayaran-tunai)