

Hubungan Kualitas Jasa Berbasis Servperf dengan Evaluasi Kinerja Aset pada Aset Infrastruktur Jalan di Jawa Barat

Katharina Priyatiningih^a, Mei Sutrisno, M.Sc., PhD^b

^aDepartemen Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail : katrinpry@polban.ac.id

^bDepartemen Teknik Sipil, Politeknik Pos Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail : meisutrisno@polban.ac.id

ABSTRAK

Aset infrastruktur jalan berperan dalam bidang ekonomi, sosial, politik, dan keamanan untuk mencapai kemakmuran rakyat. Akibat ketidaklayakan jalan dan indikasi penyebabnya yaitu kualitas layanan dan kinerja pengelolaan aset infrastruktur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan aset infrastruktur jalan melalui pengembangan suatu model variabel kualitas kinerja berbasis kinerja layanan (teknikal dan fungsional), dan variabel kinerja aset (kinerja fisik, fungsional, utilitas dan keuangan). Penilaian kedua variabel merupakan penilaian atas layanan jalan yang berkualitas bagi kepentingan pengguna. Pengguna adalah responden yang terdiri dari penumpang, pengemudi angkutan, pelaksana, pengendara motor, dan perusahaan ekspedisi, dengan penelitian deskriptif. Hasilnya menunjukkan indikator kualitas layanan berbasis kinerja terukur dari kualitas teknikal dan fungsional, dan indikator kinerja layanan terukur dari kinerja fisik dan fungsional, sedangkan kinerja utilitas dan keuangan tidak terukur. Ada korelasi dua variabel dalam pengelolaan aset infrastruktur jalan untuk menyusun strategi pengelolaan aset infrastruktur yang efektif dan efisien, ini membuktikan bahwa ketika pelanggan memiliki penilaian kualitas suatu jasa aset infrastruktur maka pelanggan juga melakukan penilaian terhadap kinerja aset. Model pengelolaan aset yang strategis ini merupakan metode yang tepat mempertemukan kebutuhan penyampaian layanan melalui kualitas layanan dan evaluasi kinerja aset berdasar persepsi pemegang kepentingan khususnya bagi *road-user*.

Kata kunci : aset infrastruktur jalan, kualitas layanan, evaluasi kinerja

1. PENDAHULUAN

Aset infrastruktur dari sebuah fasilitas jalan suatu wilayah atau provinsi adalah merupakan aset pendukung dalam kehidupan modern dengan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Di Jawa Barat, aset infrastruktur jalan ini merupakan sistem yang tidak bergerak (dapat berupa jaringan) yang melayani komunitas tertentu dimana secara keseluruhan sistem akan di pelihara untuk selalu berada pada tingkat layanan tertentu dengan penggantian atau pembaruan pada jaringan pendukungnya. Akibat yang ditimbulkan dari kondisi kualitas infrastruktur jalan secara umum berkaitan dengan ekonomi, bisnis, dan iklim usaha. Secara langsung dampak dari kondisi infrastruktur jalan membuat daya saing Indonesia di antara negara lain menurun berada jauh di bawah negara lain dalam satu kawasan. Perbandingan ranking kualitas infrastruktur Indonesia dengan negara tetangga pada 2011-2012 turun 10 tingkat dibanding negara Asean lainnya. Bagi Indonesia permasalahan ini harus dapat diatasi yaitu dengan mengetahui penyebab terjadinya penurunan kualitas infrastruktur jalan yang berdampak pada pertumbuhan investasi. Pembangunan aset infrastruktur termasuk jalan memerlukan investasi yang sangat besar dalam kurun waktu selama berpuluh-puluh tahun atau bahkan lebih, dan hal ini menjadi dasar untuk mengaplikasikan bagaimana keterampilan manajemen aset berupaya meyakinkan berbagai pihak bahwa aset infrastruktur dapat menyediakan pelayanan ekonomi secara berkelanjutan untuk menunjang pertumbuhan ekonomi nasional. Bagi Provinsi Jawa Barat khususnya pelayanan dari infrastruktur jalan

sebagai suatu aset diharapkan akan dapat mencapai tujuan yaitu untuk mencapai tingkat layanan yang dibutuhkan masyarakat pengguna atau konsumen baik pada saat ini atau dimasa yang akan datang melalui manajemen aset infrastruktur. Tingkat layanan yang dibutuhkan masyarakat adalah dengan cara pembiayaan yang efisien melalui pengadaan, akuisisi, *maintenance*, operasi, rehabilitasi dan penghapusan aset-aset untuk masyarakat pengguna atau konsumen.

Reformasi yang dilakukan menyeluruh di segala bidang kehidupan berbangsa dan bernegara memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penyediaan, kualitas pelayanan jasa serta efektivitas pengelolaan aset infrastruktur, termasuk jalan. Layanan penyediaan jalan sebagai infrastruktur merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang bersifat *intangible* ataupun *tangible* dengan fokus utamanya adalah untuk melayani konsumen melalui cara memberikan layanan disertai ataupun tanpa disertai barang tertentu. Permasalahannya adalah apakah suatu layanan jalan sebagai infrastruktur ini telah atau belum memenuhi kebutuhan konsumen (berkualitas) yaitu bagaimana persepsi konsumen tersebut terhadap kualitas layanan jalan yang diterima. Jawabannya bergantung pada penilaian subjektif konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan esensinya merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu layanan dan bagi pengelola aset jalan sebagai pemasar mengusahakan cara agar penjualan jasa infrastruktur jalan agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaing (*rail way*/jalan kereta, *space*/udara) ialah dengan memberikan layanan

berkualitas yang mampu memenuhi tingkat kepentingan konsumen.

Kualitas jasa atau kualitas layanan merupakan keistimewaan dan karakteristik menyeluruh dari layanan yang berhubungan dengan kemampuan pemenuhan kebutuhan konsumen sebagai awal dan kepuasan konsumen sebagai akhir dari kualitas layanan (Kotler, Bowen, dan Makens, 2002). Konsep dan pengukuran dari persepsi terhadap kualitas jasa melalui *Nordic perspective* dari Gronroos mendefinisikan dimensi kualitas jasa dalam kondisi menyeluruh sebagai kualitas fungsional dan kualitas teknikal (Brady and Cronin Jr, 2001). Shiffman and Kanuk (2000) menyebutkan *ServPerf* sebagai skala pengukuran kualitas jasa selain *ServQual*, menggunakan dasar persepsi konsumen dari suatu kinerja/*performance* dari suatu jasa.

Diperlukan suatu evaluasi program pelayanan dari pengelolaan aset yang mencakup evaluasi atas kinerja aset untuk menentukan apakah kinerja jasa suatu aset tersebut memadai untuk mendukung strategi penyediaan pelayanan yang telah dilakukan (Hariyono, 2007). Menurut Kotler, yang dikutip Simamora (2000) kualitas merupakan atribut dan karakteristik total dari suatu produk atau jasa yang mendukung pada kemampuan produk atau jasa yang dinyatakan melalui kepuasan atau kebutuhan yang terpenuhi. Kualitas jasa sebagai persepsi konsumen dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan konsumen, kualitas ini merupakan kualitas menurut persepsi konsumen yaitu persepsi kualitas jasa dimata konsumen atau yang diistilahkan sebagai '*perceived quality*', bukan kualitas objektif atau realitas sebagai pertimbangan bagi konsumen untuk membuat keputusan pembelian. Persepsi konsumen inilah yang merupakan suatu kualitas dari jasa yang dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan, kualitas menurut persepsi konsumen adalah persepsi kualitas jasa dimata konsumen atau yang diistilahkan sebagai '*perceived quality*', bukan kualitas secara objektif atau merupakan realitas dan dipergunakan oleh konsumen sebagai pertimbangan untuk membuat keputusan pembelian. Pendekatan strategis untuk menjadikan manajemen aset infrastruktur lebih mudah dipahami adalah dengan mengetahui bagaimana konsep aset sebagai metode yang paling tepat mempertemukan kebutuhan penyampaian jasa dari konsumen pada saat ini dan selanjutnya dengan kinerja aset yang dievaluasi yang lebih terkait dengan pengelola aset. Proses holistik ini memiliki sifat dan dirancang untuk mencapai tujuan organisasi pada penyampaian operasional melalui tanggung jawab yang jelas antara pemilik aset, pengelola aset dan penyedia jasa (Houten and Zhang, 2010).

Penelitian fundamental ini untuk mengetahui bagaimana mengelola aset infrastruktur jalan melalui pengembangan suatu model manajemen jasa dan manajemen aset yaitu dengan melihat bagaimana hubungan antara kualitas jasa dengan evaluasi kinerja suatu aset.

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari pengelolaan aset infrastruktur jalan ini adalah untuk mengetahui :

- a. bagaimana kualitas jasa aset infrastruktur jalan yang berbasis pada ServPerf menurut pengguna jalan
- b. bagaimana evaluasi kinerja aset infrastruktur jalan di wilayah Jawa Barat menurut pengguna jalan
- c. bagaimana hubungan antara kualitas jasa yang berbasis pada ServPerf dengan evaluasi kinerja aset infrastruktur jalan di wilayah Jawa Barat

Sesuai latar belakang dan identifikasi masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas jasa dan evaluasi kinerja aset infrastruktur jalan di wilayah Jawa Barat menurut pengguna jalan, serta mengetahui hubungan antara kualitas jasa dengan kinerja aset evaluasi kinerja aset infrastruktur jalan.

Hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa dalam mengukur kualitas jasa dan kinerja aset diperoleh hubungan diantara kedua variabel.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Aset Infrastruktur

Aset infrastruktur yang dikelola akan memunculkan diversifikasi produksi, pengembangan perdagangan, pemerataan pembangunan dan pengentasan kemiskinan, serta peningkatan kualitas hidup secara umum. Sementara itu World Bank (1994) menetapkan infrastruktur sebagai kontributor utama dalam proses pembangunan, karena sebagai pondasi pemerataan pembangunan dan peningkatan sektor perekonomian, pertanian, perindustrian, perdagangan, pariwisata, dan pertahanan serta keamanan. Menurut Hudson dan Uddin seperti yang dikutip oleh Wuritomo (2008), disebutkan aset infrastruktur memiliki nilai yang strategis bagi pembangunan suatu bangsa karena kualitas kehidupan masyarakatnya ditandai oleh bagaimana kondisi infrastruktur di negara tersebut. Aset infrastruktur termasuk kategori aset tetap yaitu aset berwujud yang mempunyai masa manfaat lebih dari 12 (dua belas) bulan untuk digunakan dalam kegiatan pemerintah atau dimanfaatkan oleh masyarakat umum, dan aset ini diklasifikasikan berdasarkan kesamaan dalam sifat atau fungsinya dalam aktivitas operasi entitas, yang terdiri dari tanah, peralatan dan mesin, gedung dan bangunan, jalan, irigasi, dan jaringan, aset tetap lainnya; dan konstruksi dalam pengerjaan. Jalan, irigasi, dan jaringan sebagai suatu aset mencakup jalan, irigasi, dan jaringan yang dibangun oleh pemerintah serta dimiliki dan/atau dikuasai oleh pemerintah dan dalam kondisi siap dipakai.

Menurut UU No 38 tahun 2004 pasal 6 tentang pengelompokan jalan terbagi dua yaitu jalan umum, dan jalan khusus. Jalan umum adalah jalan yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum, sedangkan jalan khusus adalah jalan yang dibangun oleh instansi, badan usaha, perseorangan,

atau kelompok masyarakat untuk kepentingan sendiri. Jalan umum sebagaimana dimaksud pada UU No 38 tahun 2004 dikelompokkan menurut sistem, fungsi, status, dan kelasnya.

Manajemen aset dapat digunakan dalam pengelolaan aset infrastruktur sebagai kerangka untuk mengoptimalkan dan melaksanakan keputusan pada pengadaan, operasi, pemeliharaan, pengawasan, pembaruan, peningkatan dan penghapusan aset secara fisik untuk memberikan prasarana yang aman dan ekonomis sehingga dapat mempengaruhi kinerja operasional dan profitabilitas perusahaan yang mengoperasikan aset (Prescott dan Andrews, 2011). Tujuan utama dari manajemen aset untuk membantu suatu organisasi dalam memenuhi tujuan penyediaan pelayanan secara efektif dan efisien, sedangkan sasaran manajemen aset adalah untuk mencapai kesesuaian yang paling baik antara aset dengan strategi penyediaan pelayanan.

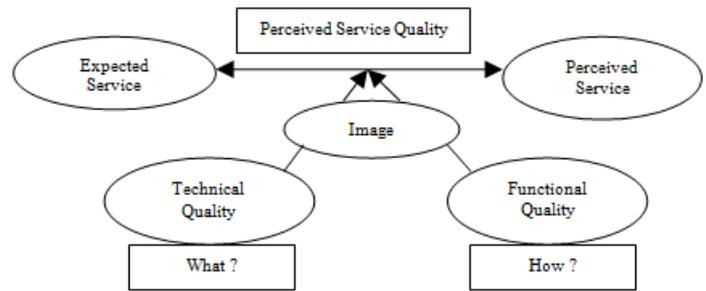
2.2 Kualitas Jasa

Mengutip Kotler, *“Quality is the totality of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”* (Simamora 2002;114). Untuk menilai apakah suatu produk (aset) sudah memenuhi kebutuhan, tergantung pada penilaian subyektif pelanggan atau tergantung dari persepsi pelanggan. Kualitas menurut persepsi pelanggan yaitu persepsi kualitas jasa dimata pelanggan, dimulai dengan kebutuhan yang berupa atribut dan karakteristik total dari jasa.

Mengukur jasa dapat berarti menilai atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi kualitas jasa merupakan penilaian sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya disampaikan kepada pelanggannya. Penemuan dari Cronin dan Taylor (1992: h. 57-58) mendukung beberapa pendapat tentang pengukuran kualitas jasa berdasar konsep sikap (*attitude-based conceptualisation*), yang dilakukan juga oleh beberapa peneliti lain, yaitu kualitas jasa adalah kinerja atau *Service Quality = (Performance)*, suatu pengembangan skala pengukuran kualitas jasa berdasar *performance* atau diistilahkan dengan *ServPerf*. Shiffman dan Kanuk (2000) menyebutkan *ServPerf* sebagai skala pengukuran kualitas jasa / layanan menggunakan dasar persepsi pelanggan melalui kinerjanya dan hasil skala dalam nilai kualitas layanan secara keseluruhan dapat dirancang dengan pengelompokan waktu dan pelanggannya (berdasar segmentasi demografis). Kang (2006) menyatakan bahwa persepsi pelanggan tentang kualitas terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi teknis dan dimensi fungsional. Sebagai contoh, kinerja aset infrastruktur jalan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau calon pelanggan dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan aset infrastruktur jalan yang dapat diberikan untuk memenuhi kebutuhan (*knowing/skill*) terhadap pelanggan tersebut, disamping perlu didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana lainnya seperti peralatan komunikasi, informasi, data, lingkungan kerja dan sebagainya. Santos (2003) menyatakan dua dimensi kualitas layanan yakni dimensi *incubative* yang lebih pada

fungsional dan dimensi *active* yang lebih merupakan teknis. Mengacu pernyataan Brady and Cronin Jr., (2001), refleksi dari kualitas teknis merupakan keluaran tindakan jasa, atau apa yang diterima/dirasa oleh pelanggan pada saat terjadi *service encounter*.

Gambar 1. menunjukkan tentang konsep dan pengukuran dari persepsi terhadap kualitas jasa yang diambil peneliti adalah pengukuran dari Gronroos (*Nordic perspective*) yang mendefinisikan dimensi kualitas jasa dalam kondisi menyeluruh sebagai kualitas fungsional dan kualitas teknis (Brady and Cronin Jr,2001).



Gambar 1. The Nordic Model dari Gronroos (1984) (Sumber : Brady and Cronin Jr.,2001)

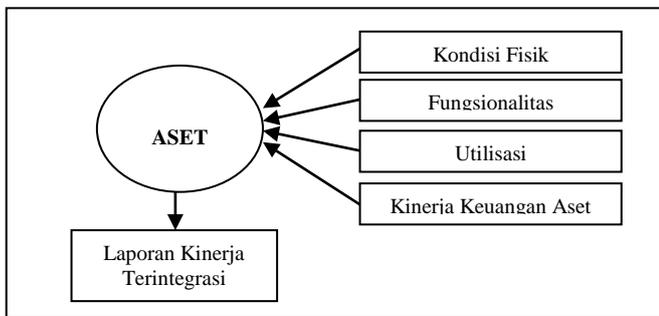
Dimensi penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa dalam *technical quality* adalah dimensi *outcome* yang berfokus pada kehandalan penyampaian jasa pokok. Kualitas teknis ini merupakan ukuran dari *outcome* apa (*what*) yang dapat disampaikan dari produk jasa secara handal. Persyaratan teknis jalan adalah ketentuan teknis yang harus dipenuhi oleh suatu ruas jalan agar jalan dapat berfungsi secara optimal memenuhi standar menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 19 Tahun 2011 yang meliputi kecepatan rencana, lebar badan jalan, kapasitas jalan, jalan masuk, persimpangan sebidang dan fasilitas berputar balik, bangunan pelengkap, perlengkapan jalan, pengguna sesuai dengan fungsi, dan tidak terputus. Refleksi dari kualitas fungsional merupakan penetapan persepsi pelanggan dari interaksi yang ada selama jasa disampaikan (Brady and Cronin Jr., 2001).

Dimensi penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa dalam *functional quality* yaitu dimensi *process* yang berfokus pada bagaimana penyampaian suatu jasa. Kualitas fungsional merupakan ukuran dari bagaimana proses (*how*) dari penyampaian suatu jasa. Dimensi fungsional lebih didasarkan pada interaksi antara pelanggan dan penyedia, hubungan antara keduanya, cara yang digunakan pada saat penyampaian kualitas teknis, kondisi yang dipindahkan pada pelanggan seperti akses, penampilan, responsiveness, akurasi (Kang, 2006). Dimensi fungsional lebih memberi bukti nyata penerimaan layanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan dengan persepsinya akan menilai secara keseluruhan keunggulan dari layanan tersebut. Persepsi pelanggan ini yang menjadi dasar bagi penyedia layanan untuk merancang suatu produk layanan yang lebih unggul dibanding pesaingnya dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Mengacu Peraturan Menteri Pekerjaan Umum

Nomor 19 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis jalan dan kriteria perencanaan teknis jalan dapat dikatakan kualitas fungsional aset infrastruktur jalan memiliki dimensi yang terdiri dari : (1) hubungan antar pelanggan dan penyedia, (2) cara penyampaian kualitas teknis, (3) akses memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan jalan, (4) penampilan keserasian penyelenggaraan jalan, (5) responsiveness, (6) akurasi, (7) bukti nyata penerimaan layanan.

2.3 Kinerja Aset

Untuk mengetahui bagaimana kinerja aset maka akan dilakukan evaluasi kinerja aset, yaitu bagian dari proses evaluasi aset, yang terdiri dari kondisi fisik, fungsionalitas, utilitas, dan kondisi keuangan aset, seperti ditunjukkan dalam Gambar 2. Kondisi fisik suatu aset harus dapat digunakan secara aman dan efektif, berarti bahwa aset perlu dipelihara agar berada dalam kondisi yang memadai untuk digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memenuhi standar kesehatan dan keamanan yang relevan.



Apabila aset tersebut tidak mengalami masalah, maka kemampuan aset untuk memberikan pelayanan akan sesuai dengan standar yang disyaratkan. Fungsionalitas aset menurut Hariyono (2007:66) merupakan ukuran efektivitas dari suatu aset dalam mendukung aktivitas yang akan dilakukan. Fungsionalitas suatu aset hendaknya ditinjau ulang secara rutin untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan atas pelayanan. Utilisasi aset merupakan ukuran seberapa intensif suatu aset digunakan untuk memenuhi tujuan pemberian pelayanan. Kinerja finansial dari suatu aset harus dievaluasi untuk menentukan apakah aset tersebut dapat memberikan pelayanan yang sehat secara ekonomis atau tidak.

2.4 Kinerja Aset Infrastruktur Jalan

Pengelolaan aset infrastruktur atau manajemen aset infrastruktur adalah istilah tertentu dari manajemen aset yang berfokus pada aset fisik, bukan keuangan. Manajemen infrastruktur dibutuhkan dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat layanan infrastruktur yang dibutuhkan masyarakat melalui cara yang efisien dalam pengelolaan asetnya, mulai dari perencanaan kebutuhan, pengadaan, operasional, pemeliharaan, sampai penghapusan. Istilah manajemen infrastruktur sendiri digunakan untuk hal yang sama, terutama dalam manajemen aset yang cakupannya lebih luas digunakan, seperti yang digunakan dalam masyarakat profesional: dalam konteks ini, infrastruktur adalah istilah yang luas yang menunjukkan jalan dan kereta api, air, listrik, dan aset lain.

Penyediaan infrastruktur merupakan tanggung jawab dan peran pemerintah sebagai pemegang kunci kebijakan karena pada dasarnya infrastruktur adalah aset yang dibangun untuk melakukan layanan kepada masyarakat, terutama pada infrastruktur yang penggunaannya tidak dikenai biaya seperti jalan yang bukan merupakan jalan tol. Transportasi terutama eksistensi infrastruktur jalan dapat dikatakan merupakan urat nadi kehidupan ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan nasional. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini adalah pengelola aset infrastruktur jalan menghadapi beberapa tantangan yaitu bagaimana mewujudkan jaringan transportasi nasional yang handal (kuat, aman, nyaman, dan efisien) dengan keterbatasan sumberdaya (SDM, dana, dan organisasi) sehingga mampu memberikan manfaat pelayanan transportasi yang memadai dan sinergis serta meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas dari barang dan jasa sehingga dapat meningkatkan daya saing nasional. Pembenahan infrastruktur terus menjadi prioritas dalam pembangunan yang berkesinambungan terutama pembenahan secara kualitas maupun kuantitasnya serta perlu melibatkan pihak swasta dan masyarakat.

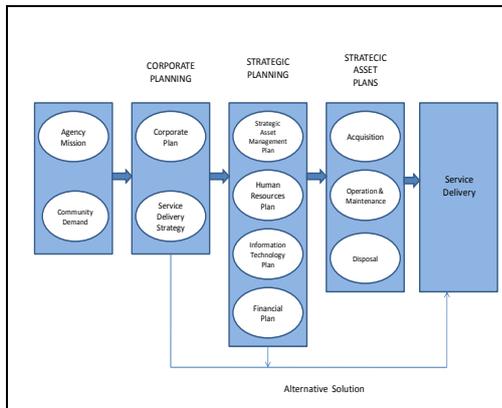
Keterlibatan masyarakat dan pihak swasta sebagai *stakeholders* dapat mengarahkan kualitas infrastruktur jalan sesuai kepentingan *stakeholders*, seperti dijelaskan oleh Humplick dan Peterson dalam Karlaftis dan Kepaptsoglou (2012). Kepentingan *stakeholders* dalam sektor infrastruktur jalan (*Road Network Users, Road Transport Service Suppliers, Road Transport Policy Sectors and Institutions, dan Road Network Suppliers*) memiliki kontradiksi antara ketertarikan dan harapan sehingga mengakibatkan penilaian dan pengukuran dimensi kerjanya bervariasi. Tiga hal yang harus mampu dijelaskan oleh *road administrator* dalam pengukuran kinerja manajemen aset infrastruktur jalan yang baik, menurut Talvitie yaitu melakukan hal yang benar / *doing the right things* (efektif), melakukan sesuatu dengan benar / *doing things right* (efisien), faktor eksternal apa yang muncul dan besar pengaruhnya terhadap sektor jalan (Karlaftis dan Kepaptsoglou, 2012).

Pelayanan infrastruktur yang dirumuskan dalam Rencana Manajemen Aset Infrastruktur dapat dikelompokkan dalam dua tingkatan, yaitu *Community Levels of Service*, dan *Technical Levels of Service*. Mengacu pendapat Hartanto dan Susilo (2001) untuk mengukur kinerja jalan, digunakan tiga perspektif, yaitu *sub-sector*, *provision* dan *road users*. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan dan hubungannya dengan kinerja layanan maka yang akan digunakan untuk mengukur kinerja adalah dari *road users perspective* dalam 5 dimensi, yaitu kualitas jasa, mobilitas, risiko yang tampak, biaya pengguna dan penggunaan sumber daya.

2.5 Strategi Pengelolaan Aset

Strategic Asset Management atau SAM menggambarkan sebuah siklus pengelolaan aset, yaitu mulai dari proses perencanaan dan diakhiri dengan pertanggungjawaban/pelaporan aset. Keberhasilan SAM sering kali dikaitkan dengan keberhasilan menghemat anggaran sebagai dampak dari keberhasilan

mengintegrasikan proses perencanaan dan pengelolaan aset. *Strategic Asset Management (SAM)* adalah suatu model baru untuk mengekstraksi nilai dari aset-aset produksi, yang merepresentasikan keseluruhan, melalui pendekatan *top-down* untuk mengelola peralatan gedung atau bangunan dan sumberdaya manusia dalam rangka memaksimalkan keuntungan, yaitu kondisi pasar suatu aset dengan pengawasan manajemen. *International best practices* memperlihatkan peran strategis pengelolaan aset negara termasuk strategi pengelolaan aset infrastruktur jalan sebagai salah satu indikator penting pengendali anggaran negara dan upaya perwujudan akuntabilitas tata kelola suatu keuangan negara. Kerangka Strategi Pengelolaan Aset diperlihatkan dalam Gambar 3. Jadi penyampaian layanan atau service delivery adalah hasil dari rencana-rencana aset yang strategis dalam siklus hidup aset yaitu luaran dari perencanaan strategis dari rencana strategis dari fisik, *human resources*, keuangan, dan informasi. *Strategic planning* ini merupakan hasil dari *corporate's planning* yang terdiri dari rencana korporasi dan strategi penyampaian layanan, yang merupakan hasil dari permintaan komunitas dan misi dari perusahaan. Tujuan utama dari kerangka manajemen aset strategis adalah: (1) untuk mengintegrasikan kebijakan manajemen aset organisasi dan agar lebih mudah diakses; (2) membuat hubungan yang kuat antara kebutuhan perencanaan aset dan pelaksanaan pengambilan keputusan aset.



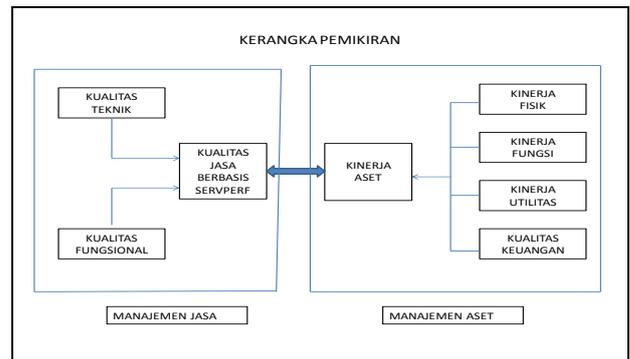
Gambar 3. Strategic Asset Management Framework (Department of Treasury and Finance - Tasmania, 2004)

Kerangka kerja ini juga menyoroti kebutuhan bagi lembaga untuk memastikan bahwa proses perencanaan perusahaan terintegrasi dengan proses perencanaan aset. Dalam konteks ini, lembaga-lembaga juga didorong untuk mengeksplorasi solusi alternatif dalam membeli aset baru atau mempertahankan aset yang ada yang kinerjanya kurang atau tidak dapat dimanfaatkan.

Dokumen kerangka SAM ini menguraikan komponen utama dari manajemen aset, dan menunjukkan adanya hubungan antar komponen aset, selain adanya kebijakan yang mendukung dalam pembangan pemberian panduan bagi setiap komponen

3. METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara kejadian atau masalah yang diselidiki (Nazir,2005). Untuk mengetahui kualitas jasa/layanan aset infrastuktur jalan akan diukur melalui *ServPerf* dengan dua dimensi yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional, sedangkan kinerja aset infrastuktur jalan akan dievaluasi melalui empat dimensi yaitu fisik, keuangan, fungsi, dan utilitas. Selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan mencari apakah antara dua variabel kualitas layanan dan kinerja aset memiliki korelasi. Gambar 4 memperlihatkan bagaimana rancangan penelitian yang akan digunakan



Gambar 4. Kerangka Pemikiran (Hasil Olah Data, 2014)

Dengan hipotesis bahwa kedua variabel tersebut ada hubungan maka analisis berikut yang akan dilakukan adalah pengembangan konsep kualitas jasa dan pengembangan konsep evaluasi kinerja dari aset infrastruktur jalan. Penulis menetapkan aset infrastruktur jalan di Jawa Barat sebagai objek penelitian. Adapun jenis jalan yang diambil adalah jenis jalan raya atau jalan besar yang berada di wilayah Jawa Barat, baik jalan nasional, jalan provinsi, jalan kota, atau jalan kabupaten. Selanjutnya mengumpulkan data-data yang lebih jelas dan lengkap mengenai kualitas layanan dan kinerja aset infrastruktur jalan di Jawa Barat dengan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, menyebar kuesioner kepada seluruh pengguna aset infrastruktur jalan di Jawa Barat serta observasi langsung terhadap aset yang akan diteliti. Teknik atau prosedur analisis data akan dilakukan dengan pengelompokan data berdasar variabel dan responden, kemudian dibuat tabulasi, penyajian data, perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan menjawab hipotesis.

4. HASIL PEMBAHASAN

4.1. Pengukuran kualitas layanan aset infrastruktur jalan

Sesuai dengan konsep Nordic maka pengukuran kualitas layanan terdiri dari kualitas teknis dan kualitas fungsional. Pada kualitas teknis merupakan ukuran dari *outcome* apa (*what*) yang dapat disampaikan dari aset infrastruktur jalan secara handal dan mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 19 tahun 2011

yang meliputi kecepatan rencana, lebar badan jalan, kapasitas jalan, jalan masuk, persimpangan sebidang dan fasilitas berputar balik, bangunan pelengkap, perlengkapan jalan, pengguna sesuai dengan fungsi, dan tidak terputus. Dimensi kualitas teknikal 81% indikatornya memiliki *mean* diatas 3 artinya alat ukur ini kuat, dan 19% memiliki *mean* antara >2 tetapi < 3 masih dapat digunakan sebagai alat ukur cukup kuat untuk mengukur kualitas layanan aset infrastruktur jalan secara teknik. Sedangkan pada dimensi *functional quality* yaitu dimensi *process* yang berfokus pada bagaimana penyampaian suatu jasa atau merupakan ukuran dari bagaimana proses (*how*) dari penyampaian suatu jasa berdasar pada interaksi antara pelanggan dan penyedia, hubungan antara keduanya, cara yang digunakan pada saat penyampaian kualitas teknis, kondisi yang dipindahkan pada pelanggan seperti akses, penampilan, responsiveness, akurasi. Dimensi kualitas fungsional 62 % indikatornya memiliki *mean* diatas 3 artinya alat ukur ini kuat, dan 38 % memiliki *mean* antara >2 tetapi < 3 masih dapat digunakan sebagai alat ukur meski hanya cukup kuat untuk mengukur kualitas layanan aset infrastruktur jalan secara fungsional. Merujuk penelitian terdahulu dari Humplick dan Peterson (1994), maka hasil pengukuran kualitas layanan jalan di Jawa Barat sesuai dengan hasil penelitian tersebut, yaitu pengukuran kualitas layanan jalan menunjukkan bahwa kualitas teknikal memiliki harapan yang lebih dan untuk kualitas fungsional sebaliknya, memiliki harapan kualitas layanan yang kurang. Disadari atau tidak, pengguna jalan mempersepsikan kualitas jalan dari a) permukaan jalan dan fungsi dari fasilitas jalan, b) resiko keamanan, c) kemudahan menggunakan fasilitas dalam kondisi bergerak dan resiko kemacetan serta pencegahannya, d) biaya pengguna dan menghindari biaya operasional kendaraan, yang terakhir e) pertimbangan lingkungan kualitas udara dan kegaduhan.

4.2. Pengukuran kinerja aset infrastruktur jalan

Untuk pengukuran evaluasi kinerja aset infrastruktur jalan terdiri dari kondisi fisik, fungsionalitas, utilitas, dan kondisi keuangan. Dari dimensi ini terdapat indikator-indikator yang kuat dan cukup kuat pada kinerja kondisi fisik, fungsionalitas, dan utilitas; sedangkan kinerja keuangan tidak terukur. Hal ini sejalan dengan pengertian dari manajemen infrastruktur yang menyatakan bahwa pengelolaan aset infrastruktur atau manajemen aset infrastruktur adalah istilah tertentu dari manajemen aset yang berfokus pada aset fisik, bukan keuangan.

Dimensi kinerja dari kondisi fisik 40 % indikatornya memiliki *mean* diatas 3 artinya alat ukur ini kuat, dan 60 % memiliki *mean* antara >2 tetapi < 3 masih dapat digunakan sebagai alat ukur meski cukup kuat untuk mengukur kinerja layanan aset infrastruktur jalan secara fisik. Kondisi fisik ini merupakan kondisi yang disyaratkan atas suatu aset infrastruktur jalan sebagai pelayanan dan yang mencakup kriteria terkait dengan keamanan dan kesehatan publik, kemudahan dan keramahan lingkungan yang merupakan pelengkap jalan atau prasarana yang melekat pada jalan sesuai dengan peraturan untuk dapat memberikan tingkat pelayanan jalan yang baik kepada

pengguna jalan terdiri dari trotoar, median jalan, drainase (saluran samping), dan bahu jalan.

Pada dimensi kinerja dari fungsionalitas 30% indikator menunjukkan alat ukur ini kuat dan 70% hanya cukup kuat untuk mengukur kinerja layanan aset infrastruktur jalan secara fungsional. Kinerja dengan dimensi fungsional ini mengukur efektivitas dari aset infrastruktur jalan dalam mendukung aktivitas yang akan dilakukan untuk memantau dan menilai fungsionalitas aset, dengan pencapaian hasil melalui pemberian pelayanan dan karakter fungsional. Kinerja fungsional merupakan persyaratan fungsional yang dibuat bagi jalan yang dibangun, dalam penelitian ini indikator yang dominan adalah pada jumlah perjalanan per tahun/kapasitas, total kemacetan, dan penutupan fungsi jalan.

Dimensi kinerja utilitas yang terukur dari seberapa intensif aset infrastruktur jalan digunakan untuk memenuhi tujuan pemberian pelayanan dengan kriteria-kriteria yang memperhatikan potensi manfaat/pelayanan aset terhadap pelayanan yang diberikan, ukuran fisik kapasitas jalan, dan penggunaan aset terhadap ketersediaan optimal dari aset yang terkait dengan resiko memiliki *mean* 66,6% kuat dan 33,3% nya cukup kuat.

4.3. Hubungan kualitas layanan dan kinerja aset infrastruktur jalan

Sebagai tujuan ketiga dalam penelitian ini dapat diukur korelasi antara dua variabel penelitian ini yaitu antara kualitas layanan dan kinerja aset infrastruktur jalan menunjukkan adanya hubungan meskipun moderat yaitu pada beberapa indikator seperti ditunjukkan pada gambar 5. Jadi dalam pengukuran dua variabel ini terdapat beberapa indikator yang memiliki hubungan cukup kuat antara kualitas layanan dan kinerja aset infrastruktur jalan yang direpresentasikan oleh a) bangunan pelengkap pendukung konstruksi jalan dan fasilitas lalu lintas serta fasilitas pendukung pengguna jalan (b) perlengkapan jalan bangunan yang terkait dengan pengguna jalan untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas, serta kemudahan dalam berlalu lintas, (c) pengguna dikelompokkan dalam fungsinya masing-masing sebagai jalan arteri, jalan lokal dan jalan lingkungan, (d) akses untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan jalan, dan berperan serta dalam penyelenggaraan jalan terutama untuk pemanfaatan jalan, dan (e) *responsiveness* yaitu memperoleh ganti kerugian yang layak akibat kesalahan dalam pembangunan jalan, dan (f) mengajukan gugatan kepada pengadilan terhadap kerugian akibat pembangunan jalan. Hal ini menjawab hipotesis yang diajukan dan yang lebih menarik dari penelitian ini adalah adanya indikasi bahwa kualitas layanan dari aset infrastruktur jalan merupakan dimensi dari kinerja aset terutama pada kondisi fisik dan kinerja fungsional. Ini merupakan *state of the art* dari penelitian manajemen jasa yang selama ini dipelajari peneliti yang dapat mengubah kerangka pemikiran pada gambar 4, sehingga dimungkinkan dibuat *re-modelling* dari hubungan antara kualitas layanan dengan kinerja aset.

Hal ini sesuai dengan penelitian Haas, Hudson dan Tighe (2001) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor

yang berhubungan dengan keuntungan pelanggan jalan umum dan kepentingannya sebagai pengurai hubungan antara dua variable yaitu pada *ride quality* (kualitas berkendara), *surface friction* (gesekan permukaan), *noise* (kebisingan), *surface distress* (tekanan permukaan), *surface drainage* (tekanan drainase), *user delays* (penundaan pengguna), *life cycle* (siklus hidup) dan *structural adequacy* (kecukupan struktural).

5. SIMPULAN DAN SARAN

(1) Kualitas layanan aset infrastruktur di Jawa Barat dapat diukur melalui kualitas teknikal dan kualitas fungsional. Indikator yang menonjol adalah pada kualitas teknikal yaitu rencana sesuai spesifikasi penyediaan jalan sebagai infrastruktur, keterhubungan antar pusat kegiatan dari nasional sampai ke daerah, bangunan pelengkap untuk pendukung konstruksi jalan, perlengkapan jalan bangunan untuk keselamatan/keamanan/ ketertiban/kelancaran lalu lintas/kemudahan berlalu lintas, dan penggunaan jalan sesuai fungsi. Indikator yang mengukur kualitas layanan fungsional didominasi oleh bukti nyata penerimaan layanan memberikan nilai tambah, kualitas hubungan antar pelanggan dan penyedia, akurasi yaitu sistem transportasi terpadu, cara penyampaian kualitas teknis, dan *responsiveness*.

(3) Hubungan antara kualitas layanan dengan kinerja melalui beberapa indikator bukan hanya merupakan irisan yang menunjukkan bahwa antara keduanya memiliki hubungan yang cukup kuat, artinya ada kesamaan variabel yang terjadi pada kualitas layanan pada manajemen jasa dengan kinerja aset pada manajemen aset, tetapi menjadi temuan bahwa ternyata kualitas layanan merupakan dimensi dari kinerja aset. Indikator yang merupakan irisan yaitu pada (a) bangunan pelengkap pendukung konstruksi jalan dan fasilitas lalu lintas serta fasilitas pendukung pengguna jalan (b) perlengkapan jalan bangunan yang terkait dengan pengguna jalan untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas, serta kemudahan dalam berlalu lintas, (c) pengguna dikelompokkan dalam fungsinya masing-masing sebagai jalan arteri, jalan lokal dan jalan lingkungan, (d) akses untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan jalan, dan berperan serta dalam penyelenggaraan jalan terutama untuk pemanfaatan jalan, dan (e) *responsiveness* yaitu memperoleh ganti kerugian yang layak akibat kesalahan dalam pembangunan jalan, dan (f) mengajukan gugatan kepada pengadilan terhadap kerugian akibat pembangunan jalan. Ini semua sebagai strategi dalam pengelolaan aset infrastruktur jalan.

Saran dalam penelitian ini adalah membuat re-modelling yang menggambarkan bahwa kualitas layanan merupakan dimensi dari kinerja aset sebagai bagian dalam strategi pengelolaan aset.



Gambar 5. Hubungan Kualitas Layanan dan Kinerja Aset Infrastruktur Jalan (Sumber : Olah data peneliti, 2014)

(2) Kinerja dari aset infrastruktur jalan dapat diukur dari kondisi fisik yaitu terkait dengan keamanan dan kesehatan publik, kemudahan dan keramahan lingkungan. pemeriksaan aset sesuai yang dipersyaratkan serta perencanaan kondisi aset di masa mendatang dengan melihat terutama pada kualitas permukaan jalan naik dan kualitas koridor jalan. Kinerja fungsional yang dominan pada aset infrastruktur jalan adalah pada jumlah perjalanan atau kapasitas per tahun, total kemacetan, dan penutupan fungsi jalan. Kinerja utilitas diwakili pemberian pelayanan dengan kriteria-kriteria yang memperhatikan potensi manfaat/pelayanan aset terhadap pelayanan yang diberikan, seperti ukuran fisik kapasitas jalan, dan penggunaan aset terhadap ketersediaan optimal dari aset yang terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Brady, Michael K, and J. Joseph Cronin Jr., “Some New Thoughts on Conceptualising Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach”. *Journal of Marketing*, Vol 65. July 2001.
- [2] Haas, Ralph, W. Ronald Hudson, and Susan Tighe., “Maximizing Customer Benefits as the Ultimate Goal of Pavement Management”, in *5th International Conference on Managing Pavements* .2001
- [3] Hariyono, Arik.. *Prinsip & Teknik Manajemen Kekayaan Negara*. Jakarta: Departemen Keuangan Republik Indonesia Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum, 2007.
- [4] Hartanto, Budi and Yusak O. Susilo, “Performance Indicators As A Measurement of Succesfull of Road Development”, *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol. 3, No. 1, October, 2001.
- [5] Horak E, S Emery and A Agaienz, “Key Performance Indicators for Road Infrastructure Asset Management by A Roads Agency in a Large Local Authority”, in *Meeting the Transport Challenges in Southern Africa’ Conference Papers 20th South African Transport Conference*. South African : Document Transformation Technologies, 2001.
- [6] Humpick, Frannie and William D.O. Peterson., “Framework of Performance Indicators for Managing

- Road Infrastructure and Pavements*”, in *3rd International Conference on Managing Pavements* . pp. 123-133. 1994
- [7] Jessica Santos, "*From Intangibility to Tangibility on Service Quality Perceptions: A Comparison Study Between Consumers and Service Providers in Four Service Industries*", *Managing Service Quality*, Vol. 12 Iss: 5, pp.292
- [8] Kang, Gi-Du, "*The Hierarchical Structure of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality*". *Managing Service Quality*. Vol. 16, No. 1, pp. 37–50. DOI: 10.1108/09604520610639955, 2006.
- [9] Karlaftis, Matthew, dan Konstantinos Kepaptsoglou, "*Performance Measurement in the Road Sector: A cross-country review of Experience*", *International Transport Forum*. Discussion Paper No. 2012-10. October 2012
- [10] Wuritomo, Nugroho., "*Strategi Pengelolaan Aset Infrastruktur Pekerjaan Umum untuk Meningkatkan Daya Saing Bangsa*". *Jurnal Pendidikan Profesional-Pusbiktek-Departemen Pekerjaan Umum Republik Indonesia*. Volume : 1 Nomor 16 Maret 2008. ISSN 1829-5568, 2008.
- [11], Undang-undang No 38 Tahun 2004 tentang Jalan, 2004.
- [12], Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 19 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis jalan dan kriteria perencanaan teknis jalan, 2011
- [13], *Developing Strategic Asset Management Plans-Department of Treasury and Finance* (2004), Tasmania