

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan E-Toll. E-Toll merupakan pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasa Marga yang berkerjasama dengan Bank Himbara terkait pengurangan penggunaan uang tunai dan memudahkan para pengguna jalan yang akan bertransaksi di Jalan Tol. Untuk melihat kualitas pelayanan digunakan lima dimensi karakteristik kualitas sebagai indikator menurut Parasuraman dan kawan-kawan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Cabang PT Jasa Marga. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah dari pihak pemberi layanan dan penerima layanan E-Toll itu sendiri. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-Toll di Kantor Cabang PT Jasa Marga memiliki kualitas pelayanan yang baik dilihat dari lima aspek yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dari kelima aspek tersebut empat diantaranya sudah baik kecuali *tangibles* (bukti fisik) yang perlu dibenahi karena banyaknya keluhan dari pengguna jalan tentang gardu E-toll yang terkadang error dan Top-Up kartu *Flazz* yang hanya bisa dilakukan di retail-retail tertentu saja. Banyak keluhan dari pengguna jalan tentang *print-out* yang tercecer dan jika membutuhkan bukti printnya maka harus menunggu 2-3 detik lagi setelah Tap kartu.

Kata kunci : *pelayanan publik, kualitas pelayanan, E-Toll*

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe how service quality of E-Toll. E-Toll is a service provided by Jasa Marga in collaboration with Bank Himbara reduction in the use of currency and making it easier for road users to transact on Toll Roads, researchers used five dimensions of quality characteristics as an indicator by Parasuraman et al that is *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy*.

This study is a qualitative research with descriptive type. location study conducted in Kantor Cabang PT Jasa Marga. Informants were selected in this study is from the providers and receiving E-Toll service it self. The technique used is the determination of *purposive sampling* techniques were then developed with a *snowball technique*. Data was collected through collection observation, interview and documentation. Analysis of data using data reduction, presentation of data and inferences.

The results obtained in this study indicate that the quality of E-Toll services at PT Jasa Marga Branch Office has good service quality seen from five aspects, namely tangibles, reliability, responsiveness, responsiveness, assurance and empathy. Of the five aspects, four of them are good except tangibles that need to be addressed because of the many complaints from road users about the E-toll substation that sometimes has errors and Flazz card Top-Up that can only be done in certain retails. Many complaints from road users about the print-out is scattered and if you need proof of print then you have to wait 2-3 seconds after Tap the card.

Keywords: *service, service quality, service quality of E-Toll, E-Toll*