



Persepsi masyarakat terhadap rencana kebijakan penggunaan jalan tol berbasis konsep Multiline Free Flow

Community perception of the plan of toll road use policy based on the Multiline Free Flow concept

Ahmad Taufik¹, Muh. Amril Pratama Putra²

¹²Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar

Email Correspondence: Ahmad.taufik@unismuh.ac.id

Abstract

Government's efforts to construct toll roads and develop its system are one of the innovations in the form of service policies to the community. This includes service plans through Multi-Line Free Flow (MLFF), which is a non-stop payment method because the RDH Sensor is attached to the vehicle. The purpose of this research is to examine public perception on the Multi-Line Free Flow (MLFF) policy by applying a survey method with qualitative approach. Informants were interviewed as many as 50 people, through the distribution of online questionnaires. The results of the study found that the public perception of the MLFF policy was very good (62%). However, perceptions of policy implementation indicate that toll road users expect additional time to socialize MLFF before 2022, (46.8%), and staff readiness (21.8%) and a strong network (31.2%). The obstacles in implementing the MLFF policy are greater in the character and behavior of toll road users. The strategy needed to optimize the implementation of the MLFF policy plan is for the government to make careful preparations regarding the selection of the right use of technology and can be used by taking into account the aspects of society throughout Indonesia. Informants who filled out the new questionnaire learned about this policy from the questionnaire.

Keywords: *Policy, Public Perception, Multiline Free Flow*

Pendahuluan

Perkembangan penduduk di dunia hingga Tahun 2018 telah mencapai 7,53 milyar. Indonesia berada pada peringkat ke empat jumlah penduduk terbesar dunia. Jumlah penduduk memiliki hubungan erat dengan perkembangan transportasi dan jumlah penggunaan jalan yang ditunjukkan

dengan tingkat kemacetan karena kepadatan kendaraan. Oleh sebab itu diperlukan suatu inovasi untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat (Astutik & Gunartin, 2019; Kadarisman et al., 2015). Salah satu bentuk perkembangan pelayanan yang diciptakan pemerintah adalah dengan adanya Tol sebagai jalan alternatif bagi masyarakat. dengan tujuan untuk mempertinggi efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan warga (Anggara, 2012).

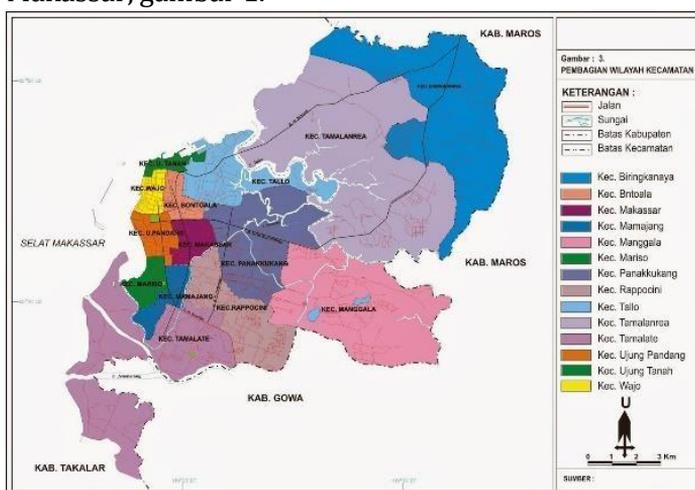
Dalam hal mobility, peran dan fungsi transportasi sangat penting. Layanan mobilitas yang baik dapat mengatasi berbagai permasalahan yang muncul saat ini seperti kemacetan dan pelanggaran lalu lintas (Aminah, 2018; Nurmandi, 2014). Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan adanya teknologi yang mampu menyelesaikan permasalahan ini. Salah satu elemen dari terciptanya E-tol, yang mengintegrasikan teknologi dalam tata kelola kota dimungkinkan berkat keberadaan internet of things, yaitu jaringan perangkat elektronik berupa penggunaan sistem pembayaran non tunai yang dinilai lebih praktis, cepat, aman, dan efisien. Dengan meningkatnya ilmu pengetahuan teknologi, saat ini mulai dikembangkan suatu alat transaksi yang disebut dengan Multi Lane Free Flow. Multi Lane Free Flow atau MLFF adalah suatu metode pembayaran tol tanpa berhenti dengan pengguna tidak harus menghentikan kendaraannya di gerbang tol. Namun pelaksanaannya MLFF terhambat dikarenakan belum dilakukannya pelelangan teknologi apa yang cocok untuk diterapkan di Indonesia (Budiharjo & Margarani, 2019).

Pada Tahun 2017 melalui kebijakan pemerintah yang tertuang pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 16/PRT/M/2017 tentang transaksi tol nontunai telah disosialisasikan sejak Tahun 2017. Himbauan pengoperasian pembayaran tarif tol nontunai dengan menggunakan kartu E-tol yang merupakan salah satu instrumen pemerintah dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jalan tol. Dengan diterapkannya pembayaran berbasis elektronik tersebut, pelayanan transaksi pembayaran di gerbang tol dapat lebih cepat. Sehingga diharapkan semakin menambah kenyamanan perjalanan para pengguna jalan. Berdasarkan data BPJT Makassar Tahun 2017, tingkat kesadaran masyarakat untuk menggunakan sistem e-Money dalam pembayaran tol tampaknya masih belum menggembirakan. Hal ini berdasarkan data jumlah transaksi e-Money pada gardu tol Makassar baru mencapai 58.300 transaksi per harinya. Jumlah tersebut masih sekitar 53 persen dari total transaksi per harinya yang mencapai 110.000 transaksi. Padahal, penerapan Gerakan Nasional Non Tunai ini telah berlangsung sejak 16 Oktober 2017. Hal ini menurut Amril (2020) dapat disebabkan oleh perilaku masyarakat yang belum terbiasa menggunakan

pembayaran nontunai, juga karena fasilitas mesin yang masih belum mendukung proses terciptanya efisiensi waktu. Hal ini mendorong pemerintah merancang suatu inovasi yang akan menjadi solusi bagi masyarakat pemanfaat tol, yaitu Multi Line Free Flow (MLFF), yang tidak lagi menggunakan kartu melainkan menggunakan stiker yang di temple di lampu bagian kaknan kendaraan, yang berfungsi pada kecepatan maks 60 km/jam. Kebijakan ini akan di terapkan secara bertahap pada tahun 2022.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Penentuan lokasi secara purposive (sengaja) karena penelitian ini tentang kebijakan baru tentang pelayanan pengguna jalan tol, yang hanya ada di Kota Makassar, gambar 1.



Jenis Penelitian ini adalah survey. menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari masalah-masalah sosial (Creswell, 2010). Studi kasus merupakan penelitian tentang sesuatu “kesatuan sistem” berupa program, kegiatan, peristiwa yang terkait oleh tempat, waktu dan ikatan tertentu Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal tersebut disebabkan oleh dua hal, Pertama, batas menentukan kenyataan jamak yang kemudian mempertajam fokus. Kedua, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dengan fokus. Dengan kata lain, bagaimanapun penetapan fokus sebagai pokok masalah penelitian penting artinya dalam usaha menemukan batas penelitian (Moleong, 2010). Adapun fokus pada penelitian

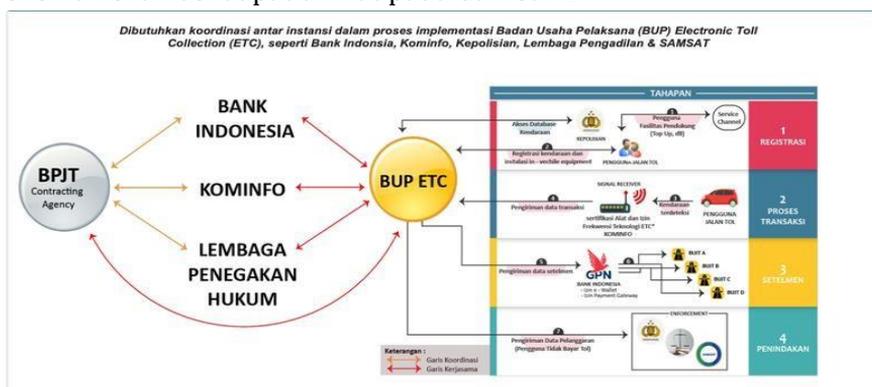
ini yaitu: Persepsi masyarakat terhadap suatu rencana Kebijakan bayu dalam pembayaran toll atau Multi Line Free Flow (MLFF). yang akan diterapkan secara bertahap di tahun 2022. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini maka digunakan pengumpulan data, Kegiatan observasi meliputi pengamatan, secara langsung dan sistematis, kejadian-kejadian, perilaku perilaku dilokasi penelitian yang sedang dilakukan. Dalam hal ini pada tol Makassar. Pada observasi ini juga sudah dimulai pencatatan terkait penelitian. Wawancara yang dimaksud adalah pengambilan data informan dalam hal ini masyarakat pengguna jalan tol dengan mengisi angket/kuisisioner yang disusun sesuai tujuan (Moleong, 2007), Dokumentasi berupa kumpulan dokumen dokumen dari berbagai instansi terkait penelitian ini. Adapun sumbernya dapat berupa dokumen resmi dari pemerintahan atau lembaga swasta dan dokumen tidak resmi berupa dokumen pribadi, dari perorangan atau kelompok tertentu. Dokumen ini bisa juga berupa foto foto terkait dengan penelitian. Data diperoleh secara langsung dari informan melalui online dengan mengisi angket /kuisisioner yang telah disiapkan. Pemilihan informasi dalam penelitian dilakukan secara acak Random Sampling (Sugiyono, 2017). yang bermakna informan diambil secara acak dengan menetapkan secara purposive informan sebanyak 50 orang dari total yang mengisi angket. Adapun kriteria pernah menggunakan jalan tol. Data sekunder adalah data pendukung dari data pokok. Data sekunder ini bersumber dari berbagai sumber baik dari buku literatur, dari dokumen instansi instansi terkait dengan penelitian ini seperti dari Kantor Badan Perencanaan Statistik (BPS), Badan Pengelola Jalan Tol (BPJT) dan lainnya yang berhubungan dengan objek kajian. Ada 2 tujuan Penelitian yang akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. (1) Mengetahui persepsi masyarakat terdapat kebijakan MLFF, yang diawali dengan mentabulasi dan mengelompokkan pertanyaan sesuai tujuan penelitian (2) Menemukan hambatan yang dapat dialami dalam implementasi kebijakan pada pengguna jalan tol dengan menggunakan analisis deskriptif korelasi.

Hasil dan Pembahasan

Secara administrasi Kota Makassar dibagi menjadi 15 kecamatan dengan 153 kelurahan, diantara 15 kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu Kecamatan Tamalate, Kecamatan Mariso, Kecamatan Wajo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Tallo, Kecamatan Tamalanrea, dan Kecamatan Biringkanaya. Sebagai kota metropolitan maka aktifitas ekonomi berkembang pesat dan salah satu kebutuhan yang paling menentukan adalah adanya jalan tol yang menghubungkan beberapa

Kabupaten kota dengan Bandara dan pelabuhan. Kebutuhan akan pelayanan tol yang prima menjadi harapan bagi pengguna langsung maupun yang akan mendapatkan dampaknya seperti perusahaan eksportir, jasa pengiriman dan lainnya. Cara Kerja Multi line Free Flow (MLFF) Indonesia akan memasuki era baru Toll Roads Technology 4.0, seiring penerapan sistem pembayaran tol non-tunai nir-sentuh berbasis Multi-Lane Free Flow (MLFF) dengan teknologi Global Navigation Satellite System (GNSS) pada 2022 mendatang. Dengan mengadopsi sistem ini, pengalaman yang didapat pengguna jalan tol atau user experience akan berbeda dibanding sistem transaksi konvensional.

Pengguna jalan tidak lagi harus melakukan tapping uang elektronik di gerbang tol (GT), melainkan terdeteksi oleh sensor kamera pintar berteknologi GNSS. Teknologi ini akan mengenali dan mengidentifikasi kendaraan pengguna, sehingga transaksi dapat dilakukan secara langsung, lebih cepat, dan efisien. Tanpa antrean dan tundaan transaksi. Sistem pembayaran tol non-setop diprakarsai Roatex Ltd Zrt selaku Badan Usaha Pelaksana (BUP) Electronic Toll Collection (ETC). Ada empat tahapan yang dalam pelaksanaan MLFF dengan melibatkan koordinasi antara BPJT, Bank Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kepolisian Republik Indonesia, Lembaga Pengadilan, dan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Adapun skema kordinasi dapat dilihat pada Gambar 2.



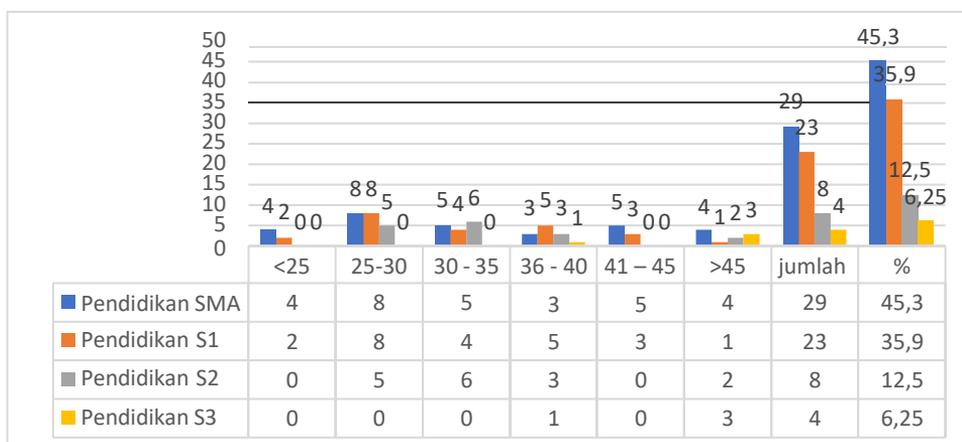
Gambar 2. Skema Koordinasi pelaksanaan MLFF

Selanjutnya dalam penerapannya, MLFF harus didukung oleh Lembaga pengelola yang berperan sebagai toll service provider atau electronic toll collection (ETC). Penerapan Electronic Toll Collection Kebijakan dalam pemilihan teknologi ETC pada penerapan MLFF di Indonesia sangat berpengaruh pada keterbatasan sumber daya dan, infrastruktur, psikologi masyarakat dan faktor sosial ekonomi lainnya. Berdasar hal tersebut, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan melalui Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda melakukan penelitian dan studi

terkait pemilihan teknologi dalam penerapan electronic toll collection yang sesuai dengan kriteria dan faktor-faktor yang ada di Indonesia. Terdapat beberapa kriteria yang sudah ditetapkan seperti, biaya, kendala/keakurasian, dampak lingkungan, fleksibilitas, kecepatan data, penerimaan, pelaksanaan, kesiapan teknologi, kemudahan pengguna, dan kompleksitas system. Dari beberapa indikator kriteria tersebut terdapat 3 kriteria prioritas atau yang diutamakan dalam pemilihan teknologi ETC adalah tingkat penerimaan, keandalan dan kemudahan penggunaan. Pemilihan Metode Pembayaran Ada beberapa metode pembayaran MLFF dengan berbagai pertimbangan sesuai kondisi pengguna seperti penjelasan E-OBU direkomendasikan bagi yang memiliki smartphone dan jarang bertukar kendaraan dengan orang lain. Setiap kendaraan yang hendak memasuki jalan tol harus sudah terdaftar dalam sistem, baik data kendaraan maupun pengguna. Pendaftaran dapat dilakukan melalui aplikasi MLFF yang bisa diunduh dari ponsel. sehingga menjadi penghambat bagi pengguna yang bukan kendaraan yang sesuai dengan endaftaran di ponselnya Metode OBU direkomendasikan untuk kendaraan yang sering digunakan dengan pengemudi yang berbeda. Jika ingin menggunakan perangkat OBU, maka Anda dapat membeli OBU dan mendaftarkan kendaraan. OBU berfungsi dengan cara yang sama seperti E-OBU, yakni dengan mencatat penggunaan jalan tol berdasarkan GPS dan Anda akan membayar sesuai dengan kebutuhan Metode electronic route ticket Cara ini direkomendasikan bagi mereka yang jarang bepergian menggunakan tol. Setelah memilih titik masuk dan keluar, pengguna dapat membeli electronic route ticket sekali pakai di situs resmi atau aplikasi MLFF. Tahapan pelaksanaan pembayaran MLFF. (1) Registrasi Pengguna mengisi data diri yaitu nama, nomor telepon seluler, alamat e-mail, e-wallet yang akan digunakan. Setelah itu, akan muncul konfirmasi persetujuan registrasi tersebut. Setelah teregistrasi, pengguna bisa memilih menu car registration dan mengisi data kendaraan seperti nomor pelat depan dan belakang, tipe mobil, mengunggah foto mobil hingga foto dokumen STNK kendaraan.

Selanjutnya, pilih menu payment details. Pengguna dapat memilih e-wallet yang digunakan. Bila tidak punya dompet elektronik, pengguna bisa mengeklik e-wallet yang ingin digunakan ke depan. Bagi pengguna yang hanya sesekali masuk bisa memilih opsi road ticket untuk sekali perjalanan yang bisa dibeli di tempat-tempat yang akan ditentukan kemudian. (2) Proses transaksi Pada tahap ini, pengguna yang memasuki tol akan terdeteksi kendaraan dan pelat nomornya oleh signal receiver. penerima sinyal ini mendapat sertifikat dan izin frekuensi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Begitu melewati gerbang, transaksi terjadi dan saldo dompet

elektronik pengguna terpotong secara otomatis. Data transaksi ini kemudian dikirim ke BUP ETC. (3) Settlement Pada proses ini, data transaksi yang tersimpan adalah data settlement dan dikirimkan ke Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) untuk kemudian mendistribusikannya ke badan usaha jalan tol (BUJT). GPN adalah sistem yang mengintegrasikan berbagai kanal pembayaran transaksi elektronik non-tunai seperti e-wallet. Dengan demikian, pembayaran berlangsung fair sesuai dengan jarak tempuh dan masing-masing jenis/golongan kendaraan. Kemungkinan terjadinya kebocoran dan transaksi tak terbayarkan tidak akan terjadi. (4) Pengawasan dan penindakan Apabila terjadi pelanggaran maupun kondisi di mana pengguna tidak membayar tol, akan dikenakan penalti. Data pelanggaran ini akan dikirimkan ke pihak kepolisian untuk selanjutnya dilakukan penindakan (enforcement) sesuai dengan kesalahan dan pelanggaran. Ada tiga lembaga yang terlibat dalam proses pengawasan dan penindakan ini. Selain kepolisian, juga pengadilan, dan Samsat. Karakteristik informan diperlukan untuk mengetahui persepsi terhadap kebijakan baru pada pelayanan jalan tol Makassar. Adapun karakter yang dinilai adalah umur, pendidikan dan pekerjaan. Karena ketiga faktor ini erat kaitannya dengan cara pandang informan terhadap suatu kebijakan. Berdasarkan hasil tabulasi angket/kuisisioner dari 64 informan terdiri dari 68,8% laki laki dan 31,3% dengan usia terbesar pada kisaran 25 sampai 35 tahun (32,8%), dan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA (45,3%) menyusul S1(35,9%). Untuk jelasnya di lihat pada grafik 1 Grafik 1. Jumlah dan persentase informan berdasarkan umur dan pendidikan



Pada grafik 1 menggambarkan bahwa informan yang mengisi angket berada pada usia produktif yang erat kaitannya dengan masih aktifnya mobilitas dengan menggunakan jalan tol. Adapun dari aspek pendidikan

menunjukkan 45,3% berpendidikan SMA dan S1 sebesar 35,9% yang bermakna jawaban yang diperoleh cukup baik, Pekerjaan juga sangat erta dengan penggunaan jalan tol, mengingat jalan tol Makassar sebagai jalur ekonomi yang menghubungkan kabupaten/ kota dengan Bandara Hasanuddin dan Pelabuhan Soekarno Hatta. Pada tabel 1 diperlihatkan jenis jenis pekerjaan informan

Tabel 1 Jumlah dan persentase jenis pekerjaan informan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai/karyawan	32	50
Sopir	21	32,8
Ibu Rumah tangga	7	11,0
Lainnya	4	6,2
Jumlah	64	100

Pada tabel menggambarkan bahwa 50 persen informan adalah pegawai atau karyawan dan 32,5 persen sopir. Kedua jenis pekerjaan ini sangat intensif menggunakan jalan tol. Oleh sebab itu adanya kebijakan tentang pembayaran MLFF perlu diketahui oleh kelompok pekerja tersebut. Pada bahasan selanjutnya akan diuarikan pemanfaatan jalan tol terkait tingkat penggunaan jalan tol, kedisiplinan pada ketersediaan saldo pada kartu serta persepsi terhadap fungsi jalan tol. Pemanfaatan jalan tol biasa dimaknai sebagai jalan alternative dari permasalahan kemacetan. Hal ini terkait dengan adanya pembayaran yang harus dikeluarkan oleh kendaraan yang lewat. Oleh sebab itu sebagian besar pengguna jalan tol hanya memanfaatkan jalan tol apabila ada keperluan atau sebagai alternative lainnya. Sebagaimana pada tabel diperlihatkan beberapa alasan informan menggunakan jalan tol dimana yang terbesar adalah ke Bandara Hasanuddin (51,5%) dan aktifitas yang terkait dengan pengantaran barang ke pelabuhan (28,1%) Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa jalan tol umumnya digunakan untuk kegiatan yang sifatnya untuk aktifitas bisnis atau traveling dan kegiatan yang berhubungan dengan urusan kantor (penugasan). Lebih jelasnya di tampilkan pada tabel 2

Tabel 2. Jumlah dan persentase alasan penggunaan jalan tol

Alasan menggunakan Jalan tol	Jumlah	Persentase (%)
Membawa barang ke Pelabuhan Soekarno Hatta	18	28,1
Ke Bandara Hasanudddin	33	51,5
Menghindari kemacetan	11	17,2
Lainnya	2	3,2
Jumlah	64	100

Pada tabel 2 juga terlihat ada (17,2%) persen pengguna jalan tol dengan tujuan menghindari kemacetan. Mereka pada kelompok ini biasanya yang berkantor di daerah sekitar Maros. Menghindari Jalan perintis Kemerdekaan yang sangat padat pada pagi hari dan sore hari. Penggunaan jalan tol ada kaitannya dengan pekerjaan informan sebagai pegawai atau karyawan yang umumnya akan ke Bandara baik karena mengantar pimpinan atau karena ada tugas ke luar Makassar. Adapun sopir terkait dengan pengantaran barang dan mengantar tamu atau penumpang ke bandara seperti sopir grab. Kedisiplinan menjadi salah satu indikator untuk berjalannya kebijakan pembayaran baru MEFF, yaitu kesiapan pengguna jalan tol dalam hal membawa kartu e-tol dan kecukupan saldo. Hal ini menjadi pembelajaran dimana penggunaan kartu e-tol non tunai sudah hamper sepuluh tahun, namun masih saja terjadi pengguna jalan tidak memiliki saldo yang cukup. bahkan tidak membawa kartu e-tol. Untuk mengantisipasi permasalahan ini telah disiapkan tempat pembelian dan pengisian ulang kartu e-tol sebelum memasuki gerbang. Masih rendahnya kedisiplinan pengguna jalan tol akan sangat berpengaruh pada penerapan kebijakan MLFF, hal ini disebabkan masih ditemukan pengemudi yang tidak membawa kartu atau membawa kartu yang saldonya tidak mencukupi. Meskipun pelayanan untuk memeriksa saldo pada kartu e-tol dapat dilakukan di ponsel. Untuk lebih jelasnya di perlihatkan penjelasan informan terkait pengalaman mereka ketersediaan kartu e-tol.

Tabel 3. Jumlah dan persentase pengalaman informan terkait kedisiplinan

Pengalaman terkait kedisiplinan	Jumlah	Persentase (%)
--	---------------	-----------------------

Saldo selalu cukup digunakan	38	59,4
Saldo kartu tidak mencukupi	21	32,8
Tidak membawa kartu	5	7,8
Jumlah	64	100

Sumber: Data primer Tahun 2021

Pada tabel 3 tergambar bahwa masih cukup besar persentase pengguna jalan tol yang kurang disiplin, dimana terdapat 32,8 persen yang tidak memiliki kecukupan saldo saat transaksi. Hal ini dapat disebabkan karena tidak melakukan pengecekan isi saldo dalam kartu pada saat memasuki jalan tol. Selanjutnya ada 7,8 persen informan yang sama sekali tidak membawa kartu. Hal ini dapat disebabkan oleh kelalaian atau terburu butu atau berharap kartu ada di dompet dan ternyata tidak tersedia. Pengalaman informan ini umumnya pada pengguna jalan tol yang tidak tetap, kebiasaan memasuki jalan tol dengan membayar secara tunai, karena kartu tidak selalu digunakan. Oleh sebab itu kelompok pengguna jalan tol seperti ini, perlu menjadi salah satu acuan kebijakan MLFF ini, dengan metode penggunaan stiker RDL yang ditempelkan di kendaraan. sehingga pemilik kendaraan lebih awal dapat mengetahui apakah stiker tersebut berfungsi (ada saldo) atau tidak. Pemerintah sejak Tahun 2000 telah merancang suatu kebijakan publik terkait penggunaan jalan tol. Berdasarkan berbagai permasalahan baik dari aspek fasilitas jalan tol maupun dari keragaman karakter pengguna. Pembayaran model MLFF diharapkan menjadi solusi dalam mengoptimalkan fungsi jalan tol. Untuk itu sangat penting diketahui apakah masyarakat sudah mengetahui kebijakan ini, dan dari mana saja informasi tersebut. diperoleh, Pada Tabel 4 diperlihatkan sumber informasi informan tentang kebijakan MLFF

Tabel 4. Jumlah dan persentase informan berdasarkan sumber informasi tentang kebijakan MLFF

Sumber informasi MLFF	Jumlah	Persentase (%)
Media sosial	7	11,0
Teman	6	9,4

Kantor	10	15,6
Baru tahu dari angket yang diisi	41	64,0
Jumlah	64	100
Jumlah	64	100

Pada tabel 4 terlihat bahwa umumnya informan tidak mengetahui kebijakan baru terkait MLFF. yaitu ada 64 persen informan baru tahu saat mengisi angket penelitian ini. Selebihnya ada 15,4 persen yang mengetahui dari kantor. Hal ini ada kaitannya dengan pekerjaan informan sebagai karyawan (50%), yang sering menggunakan jalan tol untuk kegiatan perusahaan atau kantor. Strategi Komunikasi yang dilakukan pemerintah perlu dilakukan secara intens karena penyebaran informasi yang jelas akan membuat masyarakat lebih memahami kebijakan/program yang akan dilakukan oleh pemerintah (Hartaman et al., 2021). Informasi tentang penerapan kebijakan ini akan sangat penting bagi masyarakat, mengingat tahun 2022 akan di berlakukannya, sedangkan masih cukup besar masyarakat yang tidak mengetahui kebijakan ini. Akibat yang bisa terjadi kebijakan akan berjalan lambat. Untuk itu diperlukan sosialisasi yang lebih intensif baik melalui media sosial maupun sosialisasi secara resmi ke berbagai instansi tertentu. Persepsi adalah cara pandang seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu objek (Prabowo & Arofah, 2017). Persepsi tentang kebijakan publik sangat diperlukan karena akan mempengaruhi keberlanjutan kebijakan tersebut. MLFF sebagai suatu teknologi pembayaran non tunai pada kendaraan yang melintasi jalan tol, tanpa harus berhenti. Menggunakan sensor yang diletakkan pada bagian depan kendaraan. Pada tabel 5 diperlihatkan persepsi informan terhadap manfaat dari kebijakan MLFF dengan kemudahan dalam memanfaatkan jalan tol. Persepsi seseorang hanya akan muncul apabila pernah mendengar atau membaca diberbagai media, dengan demikian akan secara otomatis, menggiring tanggapannya terhadap suatu objek, Kebijakan MLFF meskipun baru, namun merupakan kebijakan lanjutan dari pembayaran tunai ke pembayaran e-tol. Sehingga informasi yang didapatkan meski baru mengetahui tetap dapat menunjukkan persepsinya.

Tabel 5. Jumlah dan persentase persepsi informan terhadap manfaat kebijakan MLFF

Persepsi terhadap Kebijakan MLFF	Jumlah	Persentase (%)
---	---------------	-----------------------

Sangat membantu mempercepat perjalanan	40	62,4
Tidak lagi ada antrian digerbang pembayaran	17	26,6
Lebih memudahkan pengguna jalan tol	7	11,0
Jumlah	64	100,0

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa pada umumnya informan menilai bahwa kebijakan MLFF sangat positif untuk mempermudah perjalanan dan lebih praktis karena pengguna tidak lagi harus menunggu di gerbang untuk mengesek kartu. Dengan demikian berarti bahwa kebijakan MLFF ini akan membantu pengguna jalan tol. Namun bila dikaitkan dengan tabel 4 yang menjelaskan bahwa 64% informan baru mengetahui tentang kebijakan MLFF yang akan diterapkan tahun 2022, berarti pemerintah masih perlu mensosialisasikan kebijakan ini. Dan nampaknya tidak akan mengalami banyak hambatan untuk implementasinya, mengingat memang dibutuhkan masyarakat. Permasalahan menggunakan kartu e-tol, dengan sistem menggesek dinilai lebih merepotkan dibanding metode pembayaran yang akan diujicobakan tahun 2022.

Tabel 6. Jumlah dan persentase persepsi responden terhadap kebijakan MLFF

Persepsi terhadap pelaksanaan Kebijakan MLFF	Jumlah	Persentase (%)
Pelaksanaan Kebijakan akan berjalan dengan baik bila tetap ada petugas yang memantau stiker MLFF pada kendaraan	14	21,8
Pelaksanaan Kebijakan akan berjalan baik kalau di dukung oleh sarana (jaringan yang kuat)	20	31,4
Pelaksanaan Kebijakan MLFF membutuhkan waktu, untuk dapat di implementasikan oleh pengguna jalan tol	30	46,8
Jumlah	64	100

Pada tabel 6 menunjukkan ada 3 persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan MLFF bila diterapkan, dimana persepsi yang

menekankan bahwa dibutuhkan waktu untuk diberlakukannya kebijakan MLFF (46,8%), mengingat adanya perilaku atau kebiasaan dari menggunakan uang tunai, kartu e- tol dan akan diujikan dengan menggunakan stiker.

Analisis hambatan dan kendala dalam penerapan kebijakan MLFF Ada 3 hal yang diamati dalam menjawab hambatan dan kendala percepatan penerapan MLFF Aspek Kemudahan mengakses MLFF Untuk berjalannya suatu kebijakan public maka yang perlu menjadi perhatian adalah apakah yang ditawarkan itu dapat memenuhi kriteria berupa kemudahan mengakses MLFF. Sebagaimana dipahami bahwa sebagai besar pengguna jalan tol adalah orang-orang yang memiliki kepentingan khusus, dan rela membayar untuk mendapatkan pelayanan. Oleh sebab itu kemudahan mengakses MLFF berupa cara registrasi, metode pembayaran dan pelaksanaannya akan sangat berpengaruh. Mengingat MLFF ini adalah system yang berhubungan dengan aplikasi, permasalahan hanya pada pengguna yang kurang menguasai teknologi. Untuk itu perlu adanya pendampingan. 2 Kedisiplinan Pengguna Tol Kedisiplinan menjadi penghambat dalam hal pembayaran e-toll. Pengguna yang tidak memiliki saldo yang cukup atau lupa membawa kartu karena berharap akan dapat membayar secara tunai. pada MLFF perbedaannya adalah kendaraan yang dipakai sudah teregistrasi dan memiliki stiker yang akan terdeteksi melalui gerbang pembayaran. Permasalahan yang bisa terjadi bila pengguna tol berganti kendaraan akibatnya stiker tidak dapat dibaca, karena pengemudi harus mengkoneksikan ponselnya dengan stiker di kendaraan. Oleh sebab itu MLFF tetap membuat 2 bentuk pembayaran. yaitu untuk pengemudi yang tetap dengan kendaraannya dan pengemudi yang berganti kendaraan. Hambatan inilah yang akan memperlambat proses penerapan MLFF, karena faktor perilaku masyarakat pengguna. Oleh sebab itu sosialisasi harus terus dilakukan menjelang penerapannya. 3 Kesiapan Teknologi dan jaringan Berdasarkan hasil uji coba diketahui bahwa normalnya kecepatan transaksi rata-rata pada setiap gerbang tol adalah 3,09 detik dengan panjang antrian rata-rata 5 kendaraan.

Namun kenyataan ditemukan dapat menyebabkan antrian lebih panjang karena berbagai faktor. dengan MLFF tidak ada antrian kendaraan melaju tanpa harus berhenti. Permasalahan yang bisa terjadi hanya pada gangguan jaringan, sehingga sensor yang ada di pintu gerbang tidak berfungsi. Oleh sebab itu pengelola hendaknya telah mengantisipasi berbagai strategi untuk menghindari permasalahan ini. Strategi mengoptimalkan penerapan kebijakan MLFF Berdasarkan analisis sebelumnya maka diperlukan strategi untuk mengoptimalkan pelaksanaan rencana kebijakan MLFF. Untuk itu dilakukan analisis SWOT sebagai metode

perencanaan strategis untuk mengevaluasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam usaha mencapai tujuan, yaitu kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats), baik itu tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Metode analisis ini tujuannya adalah untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi dan bukan merupakan alat analisis yang dapat memberikan solusi terhadap masalah yang tengah dihadapi.

1. Kekuatan (Strengths) Mobilitas pengiriman barang dan jasa dapat terlaksana dengan lebih cepat sehingga meningkatkan pendapatan bagi perusahaan pengguna, Antrian kendaraan yang melakukan transaksi di gerbang tol dapat dihilangkan karena pengguna tidak perlu lagi menghentikan kendaraan untuk melakukan transaksi, Tundaan waktu perjalanan bagi pengguna jalan dapat berkurang karena tidak ada lagi antrian kendaraan di gerbang tol, Kemacetan dapat terurai.
2. Kelemahan (Weakness) Perlu biaya yang besar untuk mengganti sistem transaksi yang ada, dan perlu diterapkan secara nasional. Perlu pertimbangan matang teknologi yang cocok dan tepat untuk diterapkan, penyamaan teknologi dilakukan untuk seluruh tol yang ada di Indonesia. Penyamaan teknologi ini dilakukan agar tidak memberatkan pengguna jalan untuk bertransaksi.
3. Peluang (Opportunities) Mendukung percepatan pembangunan nasional, Untuk para pelaku bisnis, dapat dilakukan pengembangan bisnis usaha berupa teknologi yang dipasang pada gantry maupun pada kendaraan.
4. Ancaman (Threat) Dengan teknologi MLFF nantinya sudah tidak ada lagi gerbang tol yang dipasang pada setiap jalan tol. Perilaku-perilaku menyimpang dari masyarakat mungkin saja terjadi, misalnya kendaraan yang tidak memiliki saldo dapat tetap masuk jalan tol ataupun kendaraan yang tidak memasang alat transaksi pada kendaraannya dapat masuk ke jalan tol. Hal ini akan menimbulkan kerugian bagi badan usaha jalan tol yang bersangkutan. Maka dari itu perlu adanya penegakan hukum yang jelas dan perlu dikaji lebih mendalam mengenai penerapan Multi Lane Free Flow melihat dari sisi culture masyarakat Indonesia.

Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap kebijakan MLFF sangat baik (62%), karena dinilai memberi manfaat bagi pengguna jalan tol, utamanya dalam hal waktu dan kemacetan di gerbang pembayaran kartu yang selama ini berlangsung. Namun persepsi terhadap pelaksanaan kebijakan menunjukkan bahwa pengguna jalan tol mengharapkan masih adanya waktu tambahan dalam mensosialisasikan MLFF sebelum tahun 2022, (46,8%), dan kesiapan petugas (21,8%) dan jaringan yang kuat (31,2%), Hambatan dalam

mengimplementasikan kebijakan MLFF lebih besar pada karakter dan perilaku pengguna jalan tol, Dimana MLFF ini merupakan system yang dibangun untuk mengkoneksikan antara pengemudi dengan kendaraannya, sehingga kedisiplinan pengemudi dalam menggunakan jalan tol dengan metode pembayarannya, Strategi yang diperlukan untuk mengoptimalkan pelaksanaan rencana kebijakan MLFF adalah pemerintah melakukan persiapan yang matang terkait pemilihan penggunaan teknologi yang tepat dan dapat di gunakan dengan memperhatikan aspek masyarakat di seluruh Indonesia. Kemudian Berdasarkan informasi yang diperoleh maka ada beberapa saran yang dapat di sampaikan yaitu: Pemerintah perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi kemasyarakat mengingat data menunjukkan 64% infroman yang mengisi kuisisioner baru mengethaui kebijakan ini dari kuisisioner tersebut.

References

- Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1155.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance* (Vol. 1). CV Pustaka Setia.
- Astutik, E. P., & Gunartin, G. (2019). Analisis Kota Jakarta Sebagai Smart City Dan Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menuju Masyarakat Madani. *Inovasi*, 6(2), 41. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v6i2.y2019.p41-58>
- Budiharjo, A., & Margarani, S. R. (2019). Kajian Penerapan Multi Lane Fee Flow (MLFF) Di Jalan Tol Indonesia. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 6(2), 1–14. <https://doi.org/10.46447/ktj.v6i2.27>
- Hartaman, N., Wahyuni, W., Nasrullah, N., Has, Y., Hukmi, R. A., Hidayat, W., & Ikhsan, A. A. I. (2021). Strategi Pemerintah Dalam Pengembangan Wisata Budaya Dan Kearifan Lokal Di Kabupaten Majene. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.37329/ganaya.v4i2.1334>
- Kadarisman, M., Gunawan, A., & Ismiyati, I. (2015). Implementasi kebijakan sistem transportasi darat dan dampaknya terhadap kesejahteraan sosial di jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 2(1), 59–78.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurmandi, A. (2014). *Manajemen perkotaan: teori organisasi, perencanaan, perumahan, pelayanan, dan transportasi mewujudkan kota cerdas*. JKSG.
- Prabowo, A., & Arofah, K. (2017). Media Sosial Instagram Sebagai Sarana

Sosialisasi Kebijakan Penyiaran Digital. *Jurnal Aspikom*, 3(2), 256–269.
Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta