

ABSTRAK

E-Toll merupakan bentuk implementasi e-government berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol. Selanjutnya pada Pasal 6 ayat 1 menjelaskan bahwa e-toll merupakan pelayanan pembayaran tol menggunakan sistem elektronik, yang pada pelaksanaannya masi banyak di temukan berbagai macam permasalahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program e-toll berdasarkan teori menurut Sutrisno dengan indikator pemahaman program, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teori Efektivitas Program dari Sutrisno (2007) yang mempunyai 4 indikator (1) Pemahaman Program (2) Ketepatan waktu (3) Tercapainya tujuan (4) Perubahan nyata.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna jalan, petugas tol, dan pihak terkait lainnya, serta melalui observasi lapangan dan analisis dokumen terkait program e-toll di gerbang toll Pasteur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna dan petugas tol memiliki pemahaman yang baik tentang program e-toll, yang dipengaruhi oleh upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan. Implementasi program e-toll di gerbang toll Pasteur juga terbukti efisien dan tepat waktu, dengan menggunakan teknologi canggih yang mengurangi waktu antrean di gerbang tol. Sebagai kesimpulan, program e-toll di gerbang toll Pasteur terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan transportasi. Pemahaman program yang baik, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan program ini. Saran yang diajukan termasuk meningkatkan sosialisasi, pengembangan infrastruktur teknologi, dan pengelolaan risiko untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutan program e-toll di masa mendatang.

Kata Kunci : Efektivitas, Program, E-Toll

ABSTRACT

E-Toll is a form of e-government implementation based on PUPR Ministerial Regulation Number 16/PRT/M/2017 concerning Non-Cash Toll Transactions on Toll Roads. Furthermore, Article 6 paragraph 1 explains that e-toll is a toll payment service using an electronic system, which in its implementation still finds many kinds of problems.

This research aims to evaluate the effectiveness of the e-toll program based on theory according to Sutrisno with indicators of program understanding, timeliness, achievement of goals and real changes.

The theory used in this research is the Program Effectiveness theory from Sutrisno (2007) which has 4 indicators (1) Program understanding (2) Timeliness (3) Achievement of goals (4) Real changes.

The research method used is a case study with a qualitative approach. Data was collected through interviews with road users, toll officers and other related parties, as well as through field observations and analysis of documents related to the e-toll program at the Pasteur toll gate.

The research results show that the majority of toll users and officers have a good understanding of the e-toll program, which is influenced by the outreach and education efforts carried out. The implementation of the e-toll program at the Pasteur toll gate has also proven to be efficient and timely, using advanced technology that reduces queue times at the toll gate. In conclusion, the e-toll program at the Pasteur toll gate has proven to be effective in increasing the efficiency and quality of transportation services. Good understanding of the program, timeliness, achievement of goals, and real changes are important indicators in evaluating the success of this program. Suggestions put forward include increasing outreach, developing technological infrastructure, and managing risks to ensure the effectiveness and sustainability of the e-toll program in the future.

Keywords: Effectiveness, Program, E-Toll