

Survei KedaiKOPI: 88,8 Persen Masyarakat Puas dengan Manajemen Pemerintah dalam Mudik Lebaran 2026

Achmad Sarjono - JAKARTA.TELISIKFAKTA.COM

Apr 7, 2026 - 07:55



JAKARTA — Sebagian besar masyarakat yang melakukan mudik pada Lebaran 2026 mengaku puas terhadap manajemen mudik yang diselenggarakan pemerintah. Lembaga Survei KedaiKOPI mencatat, sebanyak 88,8 persen responden merasa puas, dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 7,18 dari skala 1 sampai 10.

Hasil itu disampaikan oleh Head of Research KedaiKOPI, Ashma Nur Afifah, dalam pemaparan survei tahunan KedaiKOPI terkait pelaksanaan mudik Lebaran, Senin (6/4/2026). Survei dilakukan pada 23–30 Maret 2026 terhadap 1.101 responden yang memenuhi kriteria sebagai pemudik Lebaran 2026.

"Dari skala 1 sampai 10, kita mendapatkan nilai sebesar 7,18. Maka dari skala tersebut kita dapat kategorikan bahwa responden yang melakukan mudik cukup puas dengan layanan atau manajemen mudik yang telah dilakukan oleh pemerintah," kata Ashma.

Ashma mengatakan, kepuasan tersebut diukur dari dua aspek besar, yaitu layanan armada transportasi umum, serta infrastruktur dan kebijakan manajemen mudik secara keseluruhan.

Pada aspek layanan armada, kepuasan tertinggi secara konsisten tercatat pada kenyamanan armada yang berlaku untuk bus, kereta api, maupun travel atau shuttle resmi. Namun, masing-masing moda juga mencatatkan titik lemah tersendiri.

Untuk pengguna bus, aspek yang mendapat penilaian paling rendah adalah kenyamanan terminal bus. Bagi penumpang kereta api, keluhan terbesar datang dari ketersediaan kuota tiket, di mana angkanya turun signifikan dibanding tahun lalu, dari 84,8 persen menjadi 76,1 persen atau berkurang 8,7 persen. Sementara itu, pengguna travel resmi mengeluhkan kenyamanan saat menunggu di pool atau titik penjemputan.

Di moda kapal laut, kepuasan tertinggi dirasakan saat proses antrean masuk ke kapal, sedangkan aspek terendah adalah keteraturan saat mengantri membeli tiket di pelabuhan. Adapun untuk pengguna pesawat, kenyamanan di dalam kabin mendapat apresiasi tertinggi, sementara ketersediaan kuota tiket menjadi aspek terendah, meski angkanya justru naik dari 76,2 persen tahun lalu menjadi 80 persen tahun ini.

"Kesulitan yang dirasakan dalam mengakses tiket kereta api lebih banyak dirasakan oleh responden tahun ini dibandingkan tahun lalu. Turun tertingginya ada pada ketersediaan kuota tiket kereta api, yang tahun lalu 84,8 persen, sekarang hanya 76,1 persen," kata Ashma.

Dari sisi infrastruktur jalan, kepuasan terhadap jalan tol secara konsisten lebih tinggi dibanding jalan non-tol. Pada pengguna jalan tol, kepuasan di hampir semua aspek berkisar di angka 91–92 persen. Aspek yang paling diapresiasi adalah kondisi saat memasuki jalan tol (92,7 persen) dan keamanan serta penerangan jalan tol (92,2 persen). Khusus untuk penerangan jalan tol, angka ini melonjak tajam dibanding tahun lalu yang hanya 77,2 persen, atau naik 15 persen.

Sebaliknya, untuk jalan non-tol, ketersediaan rambu lalu lintas yang dinilai cukup dan jelas mendapat apresiasi tertinggi di angka 85,8 persen. Aspek yang paling dikeluhkan adalah kemulusan jalan di dalam kabupaten atau kota tujuan (73,1 persen), turun dari 82,9 persen pada 2025.

"Ada peningkatan di aspek keamanan dan penerangan jalan tol. Yang tahun lalu puas hanya sebesar 77,2 persen, tahun ini naik menjadi 92,2 persen. Jadi memang ada peningkatan penerangan di jalan tol tahun ini dan itu diapresiasi dalam menjaga keamanan mudik 2026," kata Ashma.

Ashma lalu menjelaskan, kebijakan rekayasa lalu lintas yang diterapkan pemerintah, seperti sistem satu arah (one way) dan contraflow, mendapat sambutan positif dari 80,8 persen responden. Sementara itu, 82 persen pemudik menyatakan puas dengan layanan posko kesehatan yang tersedia selama perjalanan mudik.

"Kepuasan terhadap kebijakan rekayasa lalu lintas sebelumnya mencapai 91,2 persen dan posko kesehatan 92,9 persen di tahun 2025. Pola yang sama kami temukan di tahun ini, mayoritas masih puas, namun persentasenya turun dibanding tahun lalu," ujar Ashma.

Di rest area, ketersediaan bahan bakar menjadi aspek yang paling diapresiasi, dengan 87,1 persen responden merasa puas. Namun, kebersihan toilet menjadi catatan tersendiri, hanya 77,8 persen yang merasa puas, turun dari 86,2 persen pada tahun sebelumnya.

"Ini mungkin juga dikarenakan memang pengguna toilet di saat periode mudik lebih banyak, sehingga kebersihan toiletnya cukup agak sulit untuk dijaga secara konsisten," ujar Ashma.

Untuk layanan darurat, 77,8 persen responden menyatakan puas, turun 12,5 persen dari 2025. Sementara kepatuhan pengendara lain mendapat angka kepuasan paling rendah di antara semua aspek yang diukur, yakni 71,9 persen, turun 10,1 persen dibanding tahun lalu.

Salah satu kebijakan yang paling diapresiasi pemudik adalah pemisahan akses pelabuhan berdasarkan jenis kendaraan, yang berlaku di lintasan Merak–Bakauheni dan Ketapang–Gilimanuk mulai 13–29 Maret 2026. Sebanyak 91,5 persen responden menyatakan setuju dengan kebijakan tersebut, dengan nilai rata-rata dukungan 7,66 dari skala 10.

Adapun survei KedaiKOPI juga mengukur kinerja kepolisian dari dua sisi, yaitu polisi lalu lintas (Polantas) yang bertugas di jalan, serta polisi yang menjaga keamanan lingkungan rumah yang ditinggal pemudik.

Dari sisi Polantas, Ashma menjelaskan 80,6 persen responden merasa puas terhadap kinerja Polantas dalam menjaga kelancaran arus mudik, dan 81,7 persen puas terhadap kinerjanya dalam menjaga keamanan arus mudik. Meski masih di atas 80 persen, Ashma mengatakan kedua angka ini turun dibanding 2025, di mana masing-masing turun 5,7 persen dan 6,2 persen.

Dari sisi keamanan rumah, 86,7 persen responden percaya bahwa aparat lingkungan seperti RT/RW atau satpam mampu menjaga rumah mereka selama ditinggal mudik, dengan nilai rata-rata kepercayaan 7,78. Adapun kepercayaan terhadap kepolisian dalam menjaga keamanan lingkungan permukiman tercatat pada angka 79,4 persen dengan rata-rata 7,20.

"Jika kita fokus pada seluruh aspek yang ditanyakan terkait kinerja polisi, yaitu menjaga kelancaran lalu lintas, menjaga keamanan arus mudik, hingga menjaga keamanan di lingkungan rumah, maka nilai rata-rata kepuasannya adalah 7,81. Jumlah responden yang merasa puas terhadap kinerja Polri secara keseluruhan sebanyak 84,1 persen," pungkash Ashma.