

LAYANAN ANGKUTAN MALAM HARI (AMARI) DI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO

Hafidz Bahtiar

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
e-mail : havdash14@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya jumlah kendaraan yang ada di Indonesia khususnya di Kota Mojokerto dapat menimbulkan berbagai dampak negatif yang terjadi. Dengan kondisi seperti itu angkutan umum bisa menjadi salah satu solusi yang diberikan oleh pemerintah sejak dulu hingga sekarang, akan tetapi eksistensi angkutan umum semakin hari semakin berkurang karena bertambahnya jumlah kendaraan pribadi. Masyarakat sekarang lebih senang menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum. Hal ini yang membuat Pemerintah harus memperbaiki kualitas layanan angkutan umum.

Melihat kondisi tersebut Pemerintah Kota Mojokerto melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika memberikan layanan yang bertujuan menarik kembali minat masyarakat terhadap angkutan umum. Layanan Amari gratis dapat dimanfaatkan masyarakat sebagai sarana untuk bepergian ke pusat keramaian di Kota Mojokerto. Layanan Amari beroperasi pukul 17.00 hingga 20.00 WIB. Alasan mengapa layanan tersebut diberikan pada malam hari, karena jam operasional angkutan kota ketika menjelang malam hari jarang mendapat penumpang, sehingga angkutan kota sudah tidak beroperasi ketika malam hari. Dengan adanya layanan Amari dapat menarik minat masyarakat terhadap angkutan umum.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik dari Kepmenpan yang meliputi indikator-indikator: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan dan kenyamanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Amari yang beroperasi di Kota Mojokerto sudah cukup baik. Adanya kerjasama yang baik antara pihak penyelenggara layanan dan pemberi layanan membuat layanan Amari berjalan sesuai dengan prosedur. Masyarakat yang menggunakan Amari merasa terbantu dengan adanya layanan Amari gratis tanpa dipungut biaya, akan tetapi kendala dalam layanan Amari ini adalah kurang maksimalnya pemanfaatan layanan Amari ini oleh masyarakat. Tentunya sosialisasi dan penyebaran informasi kembali kepada masyarakat diharapkan dapat membuat masyarakat paham akan layanan Amari dan dapat memanfaatkan Amari dengan maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan, Angkutan Umum, Amari

Abstract

An increase in the number of vehicles in Indonesia especially in Mojokerto city areas can have a negative impact that occurs. Such condition public transportation can be a solution given by the government from a long until now, however the existence of public transport is getting reduced because of the rising numbers of private vehicles. Current public prefer using vehicles private rather than public transport. This is what led the government should improve the quality of public transport services.

Seeing this condition the city government Mojokerto areas through communication and informatic department of transportation provide services which aims to draw back interest of the community on public transport. The free services (Amari) can be used by people as a means of travel to the crowd Mojokerto areas in the city. The night transport service (Amari) running at 5pm until 8pm everyday. The reason why those services are delivered at night, because the clock city transport when operational early evening rarely get passengers, so city transport had not operated when night. With the services of the community towards the night services will attract public transport.

The kind of research used in this research is descriptive by adopting both qualitative. While engineering data collection carried out through observation, interviews and documentation. The focus of the research uses the principles of public services of indicators of KepMenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 which includes: simplicity, clarity, certainty time, accuracy, security, the responsibility, comprehensiveness of facilities and infrastructure, accessibility, discipline of courtesy and friendliness and comfort.

The research results show that services the night service (Amari) is operating in the city of Mojokerto areas has been good enough. The existence of a proper partnership between the committee services and providers of the services make the service running in accordance with the procedures. People using the night transport (Amari) feels assisted by of longer service free the free of charge, however an obstacle in the night transport services (Amari) this maximum is less the use of this service by the public/people. Of course socialization and the dissemination of information back to the public is expected to make society understand will the night transport services (Amari) and be able to use the night transport with maximum.

Keyword: service, public transport, the night transport, Amari.

PENDAHULUAN

Kondisi angkutan umum semakin ditinggalkan oleh masyarakatnya seperti yang ada di Kota Mojokerto, dengan banyaknya pengendara yang memilih menggunakan kendaraan pribadi menimbulkan berbagai dampak negatif yang terjadi. Lebar jalanan yang semakin tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang ada, dengan kondisi seperti ini akan rawan terjadi pelanggaran lalu lintas mengingat banyak pengendara yang tidak memakai standar berkendara dan yang pasti akan terjadi kemacetan. Melihat kondisi seperti itu angkutan umum bisa menjadi salah satu solusi yang diberikan oleh pemerintah sejak dulu hingga sekarang, akan tetapi eksistensi angkutan umum semakin hari semakin tergerus oleh kehadiran kendaraan pribadi. Kenyataannya sekarang setiap orang pasti memiliki kendaraan pribadi bahkan bisa lebih dari satu sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada menggunakan angkutan umum untuk berpergian.

Pemerintah Kota Mojokerto dan Dishubkominfo menanggapi fenomena seperti yang diungkapkan diatas, dengan meluncurkan layanan yang diharapkan dapat mengembalikan minat kepada angkutan umum yaitu Amari (Angkutan malam hari) gratis. Seperti namanya layanan angkutan malam hari (Amari) gratis dapat dimanfaatkan masyarakat sebagai sarana transportasi untuk bepergian di kawasan Kota Mojokerto. Layanan Amari tersebut mulai dioperasikan bulan November 2014. Adanya alasan mengapa layanan tersebut diberikan pada malam hari, karena jam operasional angkutan kota ketika pagi akan berjalan seperti biasanya, namun ketika menjelang malam angkutan kota tersebut jarang sekali mendapat penumpang, sehingga kebanyakan armada angkutan kota sudah tidak beroperasi karena melihat peminat angkutan kota yang menurun ketika malam hari. Angkutan malam hari (Amari) gratis tersebut akan beroperasi pada malam hari mulai pukul 18.00 WIB hingga pukul 20.00 WIB (tertera pada Perwali Mojokerto Nomor 95 Tahun

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan pokok yaitu:
Bagaimana pelayanan publik Angkutan malam hari (Amari) gratis di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto?

2014), namun pada pembaharuan pada Perwali Mojokerto Nomor 16 Tahun 2015, jam operasional amari ditambah satu jam sehingga pukul 17.00 WIB sampai dengan pukul 20.00 WIB, dan yang pasti layanan amari tanpa dipungut biaya atau gratis. Angkutan kota tersebut akan mengantar penumpang ke pusat-pusat kota Mojokerto seperti alun-alun, lokasi keramaian dan pusat kota Mojokerto lainnya. Juga akan mengantarkan penumpang ke tempat umum seperti melewati lokasi-lokasi pabrik yang memberlakukan shift malam. Tujuan pelayanan tersebut adalah mengembalikan minat masyarakat terhadap angkutan umum serta dapat memberi kemudahan mobilitas masyarakat Mojokerto untuk menuju tempat-tempat dikawasan Kota Mojokerto. Kemudahan ini hendaknya dapat dimanfaatkan untuk pengembangan ekonomi dan pengembangan sumber daya manusia

Layanan Angkutan malam hari (Amari) gratis dibagi menjadi 2 trayek angkot yang sebelumnya telah sukses untuk uji coba. Dua rute tersebut yang akan berlaku gratis bagi siapapun yang naik angkota malam hari untuk bepergian di kawasan Kota Mojokerto. Ada sebanyak 8 angkot yang dioperasikan dalam Amari ini (hal tersebut tertera pada Perwali Mojokerto Nomor 95 Tahun 2014) namun pada pembaharuan pada Perwali Mojokerto Nomor 16 Tahun 2015 ada sebanyak 18 angkot yang beroperasi, lyn A dan B masing-masing sebanyak 9 angkot. Pemerintah Kota Mojokerto menanggung semua biaya operasional para awak dan kru angkot tersebut. Biaya operasional yang dimaksud berupa memberlakukan subsidi bagi penumpang yaitu setiap penumpang berhak atas Rp 6.000.

Dengan adanya Angkutan malam hari (Amari) gratis diharapkan dapat memberikan dampak positif untuk kondisi angkutan umum di Kota Mojokerto dan meningkatkan roda perekonomian masyarakat khususnya untuk para sopir armada angkutan umum yang semakin hari semakin ditinggalkan masyarakat, serta layanan Amari dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara maksimal.

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah
Untuk mendeskripsikan Pelayanan Publik Angkutan malam hari (Amari) gratis di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Kajian Pustaka

A. Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Ratminto dan Atik (2005:5) menjelaskan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Menurut Sinambela (2006:5) mengartikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Senada dengan itu, Moenir (2010:26-27) mengemukakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat dalam memenuhi keinginannya oleh penyelenggara negara sesuai dengan aturan dan tata cara peraturan perundangan – undangan.

B. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- 5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

- 6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi
- 8) Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll

Prinsip pelayanan publik yang ada dalam Kepmenpan tersebut dibuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan. Sikap pemberi layanan juga harus diperhatikan untuk memberikan pelayanan yang optimal sehingga terciptanya kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan.

C. Angkutan

1. Pengertian Angkutan

Angkutan (transport) adalah kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana (kendaraan). Keseimbangan antara kapasitas moda angkutan (armada) dengan jumlah (volume) barang maupun orang yang memerlukan angkutan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan (Suwardjoko Warpani (2002:1). Bila Kapasitas armada lebih rendah dari yang dibutuhkan, akan banyak barang maupun orang tidak terangkut atau bahkan keduanya dijejalkan kedalam kendaraan. Adapun Unsur dasar angkutan jalan yakni:

- a) Ruang Kegiatan, berupa Lahan yang ditata kegunaannya
- b) Ruang lalu lintas, berupa jalan, jembatan dan penyebrangan
- c) Simpul berupa Terminal (Terminal bus, stasiun, pelabuhan, bandara).

2. Angkutan Orang

Setiap pepergian pasti mempunyai daerah “asal” dan “tujuan”. Menurut Suwardjoko Warpani (2002:31) secara sederhana dapat dianggap bahwa pepergian pada umumnya diawali dari zona tempat tinggal, sedangkan zona tujuan dapat beragam. Dengan demikian, dapat dikatakan ada dua pembangkit perjalanan yaitu zona tempat tinggal sebagai produsen pepergian dan zona bukan tempat tinggal sebagai konsumen pepergian.

Asal dan tujuan perjalanan membentuk matriks perjalanan. Sejumlah orang bergerak dari satu tempat asal, namun tujuannya beragam atau pembagian pepergian (*trip distribution*), sementara itu ada sejumlah orang bergerak menuju ke satu tujuan lain dari berbagai asal. Mengetahui tujuan perjalanan (dari mana kemana), berapa jumlahnya, lewat mana serta menggunakan apa adalah hal-hal yang sangat penting dalam mengelola sistem perangkutan, pembagian pepergian menunjukkan besaran permintaan angkutan yang harus dilayani dari suatu tempat ke tempat lain.

3. Peranan Angkutan Umum

Di Indonesia Pelayanan Angkutan Umum dapat dibedakan dalam tiga kategori utama, yakni Angkutan-Antar Kota, Angkutan Perkotaan dan Angkutan Perdesaan (Suwardjoko Warpani 2002:41). Angkutan Antar-Kota dibagi dua yakni angkutan *Antar-Kota Antar-Propinsi (AKAP)*, yaitu angkutan antarkota yang melampaui batas wilayah administrasi propinsi, dan angkutan *Antar-Kota Dalam Propinsi (AKDP)*, yaitu pelayanan jasa angkutan antarkota dalam satu wilayah administrasi propinsi.

Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat. Esensi dari operasi pelayanan angkutan umum adalah menyediakan layanan angkutan pada saat dan tempat yang tepat untuk memenuhi permintaan masyarakat yang sangat beragam.

4. Pelayanan Angkutan Umum

Pada umumnya kota yang pesat perkembangannya adalah kota yang berada pada jalur sistem angkutan. Sejarah perkembangan sejumlah kota besar didunia

menjadi bukti besarnya peranan angkutan terhadap perkembangan kota yang bersangkutan.

Angkutan perkotaan merupakan salah satu faktor kunci peningkatan produktivitas kota. Angkutan umum massal atau *masstransit* adalah layanan jasa angkutan yang memiliki trayek dan jadwal tetap, Contohnya adalah bus dan kereta api. Jenis angkutan ini bukan ‘melayani’ permintaan melainkan ‘menyediakan’ layanan tetap baik jadwal, tarif maupun lintasannya. Masing-masing mempunyai pola layanan dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, keduanya dapat berfungsi secara bersama-sama di sebuah kota, Hal diatas dikemukakan oleh Soegijoko (dalam Warpani 2002:39).

Peranan utama angkutan umum adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya, baik kegiatan sehari-hari yang berjarak pendek atau menengah (angkutan perkotaan, perdesaan dan angkutan antarkota dalam propinsi) maupun kegiatan sewaktu-waktu antarpropinsi (angkutan antarkota dalam propinsi dan antarkota antarpropinsi). Aspek lain pelayanan angkutan umum adalah peranan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan energi dan pengembangan wilayah.

5. Angkutan Perkotaan

Angkutan perkotaan membentuk jaringan pelayanan antarkota yang berada dalam daerah kota raya, sedangkan angkutan kota adalah angkutan dalam wilayah administrasi kota. Pengoperasian sistem angkutan massal adalah salah satu upaya menampung kepentingan mobilitas penduduk, terutama di daerah perkotaan.

1) Angkutan Umum Massal

Angkutan umum massal kota di Indonesia pada umumnya dilayani dengan bus sedang dan kecil, taksi, kendaraan roda tiga (becak), kendaraan roda dua (ojeg) serta angkutan kota (angkot) yang semuanya menggunakan jalan yang sama, kecuali kereta api. Persoalan angkutan umum perkotaan di kota-kota Indonesia pada masa kini adalah mutu dan keandalan pelayanan yang belum memadai.

2) Paratransit

Menurut Soegijoko (dalam Warpani 2002:50) Paratransit adalah layanan angkutan umum dari pintu ke pintu dengan kendaraan penumpang berkapasitas 5-12 orang, meskipun tujuan setiap penumpang berbeda-beda. Paratransit tidak memiliki trayek ataupun jadwal tetap, dapat

dimanfaatkan oleh setiap orang berdasarkan suatu ketentuan tertentu (misalnya tarif, rute, pola pelayanan) dan dapat disesuaikan dengan keinginan penumpang, Contoh: taksi.

6. Layanan Angkutan Malam Hari (Amari) Gratis

Pada umumnya kota yang pesat perkembangannya adalah kota yang berada pada jalur sistem angkutan. Sejarah perkembangan sejumlah kota besar di Dunia menjadi bukti besarnya peranan angkutan terhadap perkembangan kota yang bersangkutan. Transportasi perkotaan merupakan salah satu faktor kunci peningkatan produktivitas kota.

Angkutan malam hari (Amari) gratis merupakan layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat Kota Mojokerto untuk kepentingan mobilitas mereka dikawasan pusat Kota Mojokerto tanpa dipungut biaya. Layanan Amari (Angkutan malam hari) gratis dibagi menjadi 2 trayek angkot yang sebelumnya telah sukses untuk uji coba. Dua rute tersebut yang akan berlaku gratis bagi siapapun yang naik angkota malam hari untuk bepergian di kawasan kota Mojokerto. Ada sebanyak 8 angkot yang akan dioperasikan dalam Amari ini. Pemerintah Kota Mojokerto menanggung semua biaya operasional para awak dan kru angkot tersebut. Caranya dengan memberlakukan subsidi bagi penumpang.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti akan meneliti tentang bagaimana pelayanan Angkutan malam hari (Amari) gratis ini dengan menggunakan indikator prinsip pelayanan publik yang dikeluarkan Kepmenpan. Penggunaan indikator dari Kemenpan ini selain merupakan indikator standar bagi pelayanan publik di Indonesia, juga peneliti lebih mudah menurunkannya dalam pedoman wawancara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Angkutan Malam Hari (Amari) Gratis di Kawasan Kota Mojokerto. Oleh karena itu, Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif untuk dapat mengungkapkan pengoperasian Angkutan Malam Hari (Amari) Gratis secara mendetail serta komprehensif dengan mencari kebenaran secara ilmiah dan memandang obyek secara keseluruhan serta dapat memaparkan obyek yang diteliti berdasarkan fakta pada masa sekarang.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Layanan angkutan malam hari (Amari) gratis di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika kota

Mojokerto yang ditinjau berdasarkan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan kesopanan keramahan dan Kenyamanan. Lokasi penelitian adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dan Terminal Kertajaya Kota Mojokerto. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terminal Kertajaya Kota Mojokerto merupakan terminal tipe B yang kegiatan utamanya melayani pemberangkatan Antar Kota Dalam Propinsi dan Angkutan Dalam Kota. Pada saat ini, Terminal Kertajaya Kota Mojokerto sedang mengalami penurunan fungsinya karena terjadi fenomena masyarakat yang cenderung lebih senang menggunakan kendaraan pribadi terutama sepeda motor mengakibatkan menurunnya jumlah pengguna/penumpang jasa angkutan dalam kota. Keadaan tersebut berdampak pada jam operasional kendaraan angkutan umum dalam kota (angkot) yang secara otomatis berdampak juga pada operasional angkot di Terminal Kertajaya yaitu berhentinya kegiatan pada halte penurunan dan pemberangkatan angkot. Pada akhirnya, kegiatan Halte Penurunan dan pemberangkatan angkot di Terminal Kertajaya hanya beroperasi mulai pukul 05:00 WIB pagi sampai dengan 17:00 WIB sore saja, melewati jam tersebut tidak ada aktifitas sama sekali terlebih pada malam hari akan terlihat sepi dan gelap.

Jumlah angkutan dalam kota (angkot) di Kota Mojokerto adalah 62 armada sejenis Mobil Penumpang Umum (MPU) dengan kapasitas tempat duduk 12 orang. Dan terbagi menjadi 2 trayek yaitu Line A sebanyak 29 armada dan Line B sebanyak 33 armada, yang rata-rata berumur tua karena minimnya pemasukan untuk biaya operasional ataupun biaya peremajaan.

Berdasarkan pada kondisi seperti itu, maka diperlukan inovasi dalam menghidupkan kembali Terminal kertajaya Kota Mojokerto. Sejalan dengan salah satu visi Walikota Mojokerto yaitu Kota Mojokerto adalah kota jasa (service city) maka diperlukan upaya peningkatan fungsi Terminal Kertajaya dengan cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang transportasi, dan menjadikan angkutan umum dalam kota (angkot) sebagai obyek. Akan tetapi dengan kondisi angkutan umum dalam kota (angkot) saat ini, mustahil dapat terlaksana jika tidak diberi rangsangan dalam bentuk bantuan operasional.

Melihat kondisi angkutan umum yang semakin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai sarana untuk mobilitas sehari-hari khususnya di Kota Mojokerto, Pemerintah Kota Mojokerto meluncurkan layanan yang diharapkan dapat mengembalikan minat masyarakat terhadap angkutan umum, serta untuk menjaga eksistensi angkutan umum sebagai sarana transportasi massal untuk masyarakat. Pada faktanya di Kota Mojokerto ketika sore

maupun malam hari angkot yang beroperasi jarang sekali mendapat penumpang sehingga banyak angkot yang memilih tidak beroperasi ketika sore atau malam hari. Melihat fenomena tersebut Pemerintah Kota Mojokerto meluncurkan layanan Angkutan malam hari (Amari) gratis. Layanan tersebut ditujukan untuk masyarakat yang mau bepergian ke wilayah pusat keramaian Kota Mojokerto tanpa dipungut biaya atau gratis.

Untuk melihat sejauh mana layanan Amari gratis yang berjalan di Kota Mojokerto, peneliti menggunakan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dengan 10 indikator yaitu

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan publik yang berjalan tidak berbelit-belit sehingga pelayanan publik dapat dijalankan oleh pemberi layanan dengan mudah dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Kesederhanaan dalam layanan Amari gratis ini terletak pada prosedur awal dalam pengoperasian layanan Amari. Semua ditulis dengan jelas dalam aturan berpayung hukum yang tetap, sehingga layanan Amari gratis dapat dikawal dengan baik dan tidak dimanfaatkan untuk kepentingan-kepentingan pribadi oknum. Layanan Amari gratis didasari oleh Perwali Mojokerto no. 95 tahun 2014 kemudian diperbaharui dengan dikeluarkannya Perwali Mojokerto no.16 tahun 2015 dan Surat Perjanjian Kerjasama Amari antara kedua belah pihak yaitu Pemerintah Kota Mojokerto yang diwakilkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai pihak pertama dan Organisasi Angkutan Darat (Organda) selaku pihak kedua.

Sebelum layanan Amari diresmikan, Dishubkominfo tentunya mengkomunikasikan terlebih dahulu kepada Organda serta seluruh sopir angkutan kota yang akan terlibat dalam layanan Amari. Kemudian muncullah kesepakatan antara kedua belah pihak tersebut dan dituangkan kesepakatan itu kedalam Surat Perjanjian Kerjasama Amari, yang isinya memuat tentang ketentuan umum, obyek perjanjian, pengalihan hak, jangka waktu pelaksanaan, hak dan kewajiban para pihak, larangan, ketentuan sanksi serta penyelesaian perselisihan. Dalam tiap ayat yang terkandung dalam Surat perjanjian kerjasama Amari tentunya seluruh pihak yang terlibat harus melaksanakan dan menaati isi perjanjian dengan penuh tanggung jawab.

Dengan adanya aturan yang jelas, seluruh sopir Amari selaku pemberi layanan akan dengan mudah mengerti layanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga layanan yang dijalankan akan berjalan secara optimal. Masyarakat pun langsung bisa memanfaatkan adanya layanan Amari tanpa adanya ketentuan dan syarat tertentu. Karena memang layanan Amari ditujukan langsung untuk memudahkan masyarakat yang ingin pergi ke pusat keramaian di Kota Mojokerto, sehingga dengan adanya layanan prima dari Amari ini diharapkan

kembalinya minat masyarakat terhadap angkutan umum khususnya pada angkutan kota

2. Kejelasan

Pelayanan publik harus memberikan kejelasan bagi pengguna layanan terkait apa dan persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik, siapa saja pihak yang terlibat dalam layanan hingga biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya. Layanan Amari yang ditujukan untuk masyarakat yang ingin pergi ke pusat keramaian Kota Mojokerto dengan tidak dipungut biaya alias gratis, serta tidak ada batasan bahwa hanya masyarakat Kota Mojokerto saja yang bisa memanfaatkan layanan Amari ini, masyarakat manapun bisa memanfaatkan layanan Amari asalkan memang tujuannya untuk pergi ke tempat-tempat keramaian di Kota Mojokerto, hal itu bisa terjadi karena tidak adanya syarat tertentu yang berlaku untuk menjadi penumpang Amari seperti harus mempunyai identitas bahwa asli penduduk Kota Mojokerto. Dalam hal layanan Amari ini kejelasan yang dimaksudkan adalah pendanaan / pemberian biaya operasional layanan Amari kepada sopir Amari dan penyampaian informasi ke masyarakat tentang pengoperasian layanan Amari.

Dishubkominfo Kota Mojokerto sebagai penyelenggara layanan Amari akan memberi biaya operasional Amari sebanyak Rp 72.000 per armada tiap harinya. Pembayaran biaya tersebut akan dilakukan setiap layanan Amari berakhir sekitar pukul 20.00 WIB di Terminal Kertajaya. Biaya tersebut sudah tetap tidak biasa kurang dan tidak bisa lebih karena biaya tersebut tidak mempengaruhi jumlah penumpang yang diangkut selama perjalanan.

Tabel 1.1
Rincian Biaya Operasional Amari

No	Jenis Biaya	Jumlah Biaya
1	Biaya BBM 3,714 ltr per armada x Rp 6.500	Rp 24.143,-
2	Biaya Sopir per Armada	Rp 20.000,-
3	Biaya Pemeliharaan per Armada	Rp 15.000,-
4	Biaya tak terduga per Armada	Rp 12.857,-
	Total	Rp 72.000,-

Sumber: Dishubkominfo Kota Mojokerto, 2015

Untuk penyebaran informasi layanan Amari, pihak Dishubkominfo memasang spanduk informasi di pinggir jalan serta mempublikasikan kedalam majalah Palapa yang beredar dibawah naungan Dishubkominfo itu sendiri. Sedangkan untuk publikasi dalam media elektronik, Dishubkominfo menjalin kerjasama dengan Radio Gema FM dalam hal sosialisasi interaktif tentang Amari kepada semua pendengar radio di Kota Mojokerto. Dengan beberapa strategi perluasan informasi ini diharapkan masyarakat juga akan tahu layanan Amari dan dapat memanfaatkannya dengan baik.

Rute perjalanan Amari berbeda dengan rute reguler angkota A dan B yang seperti biasanya. Rute Amari tentunya melewati tempat keramaian

Kota Mojokerto, jadi Amari dibuatkan rute baru yang resmi. Masyarakat menilai rute yang dilewati Amari cukup jelas sehingga dapat dengan mudah menemukan keberadaan Amari. Dalam layanan Amari ini, disediakan 18 armada yang beroperasi terdiri dari masing-masing 9 armada untuk jalur rute A dan B. Diketahui bahwa jumlah seluruh angkot yang berpartisipasi dalam layanan Amari ini sejumlah 62 angkot yang terdiri dari 29 angkot line A dan 33 line B. Jadi untuk pengaturan angkot mana saja yang beroperasi akan ditentukan dengan nomor lambung yang ada di kendaraan, misal hari ini angkot dengan nomor 1-9 angkot A dan B beroperasi Amari, sehingga untuk besok angkot A dan B nomor lambung 10-18 yang beroperasi, begitu terus hingga merata.

Tabel 1.2
Rute Perjalanan Amari Gratis

No	Lyn	Rute
1	Lyn A	Terminal Kertajaya – Jl. Jayanegara – Jl. Pahlawan – Jl. Benteng Pancasila – Jl. Empunala – Jl. Residen Pamuji – Jl. Letkol Umarjo – Jl.A. Yani – Alun Alun – Jl. Mojopahit Utara – Jl. Bhayangkara – Jl. PB. Sudirman – Jl. Cokro Aminoto – Jl. KH Sawawi – Jl. Bhayangkara – Jl. Mojopahit Selatan – Jl. Brawijaya – Jl. Tribuana Tungga Dewi – Jl. Prajurit Kulon – Jl. Surodinawan – RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo – Jl. KH Usman – Jl. Wijaya Kusuma – Jl. Teratai – Jl. Raden Wijaya – Jl. Jayanegara – Terminal Kertajaya.
2	Lyn B	Terminal Kertajaya – Jl. Jayanegara – Jl. Raden Wijaya – Jl. Mojopahit Selatan – Jl. RA Basuni – Jl. KH Usman – RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo – Jl. Surodinawan – Jl. Prajuritkulon – Jl. Tribuana Tungga Dewi – Jl. Brawijaya – Jl. Mojopahit Utara – Alun Alun – Jl. Mojopahit Utara – Jl. Bhayangkara – Jl. PB Sudirman – Jl. Residen Pamuji – Jl. Empunala – Jl. Benteng Pncasila – Jl. Pahlawan – Jl. Jayanegara – Terminal Kertajaya.

Sumber: Dishubkominfo Kota Mojokerto, 2015

Berdasarkan pemaparan tersebut, kejelasan dari layanan Amari gratis baik tentang teknis dan administratif sudah dikatakan baik dan terkoordinir. Mulai dari pembayaran biaya operasional yang dapat dilihat rincian biayanya, publikasi informasi tentang layanan Amari hingga rute perjalanan Amari yang dapat dengan mudah dipahami masyarakat.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu yang dimaksud adalah pelaksanaan layanan publik yang dibutuhkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Waktu pelayanan Amari ini sudah ditetapkan baik dalam perwali maupun surat perjanjian kerjasama Amari yang meliputi jadwal pengoperasian Amari hingga mengatur keberangkatan tiap Armada sehingga dapat terkoordinir dengan baik.

Adanya perubahan dalam surat perjanjian kerjasama yang mulanya Amari harus beroperasi selama 2 jam menjadi 3 jam, hal itu dilakukan demi meningkatkan layanan Amari. Amari mulai beroperasi pukul 17.00 WIB dan berakhir pada pukul 20.00 WIB dengan keberangkatan armada terakhir sekitar pukul 19.00 WIB. Armada Amari berangkat dari Terminal Kertajaya pukul 17.00 WIB setelah itu keberangkatan selanjutnya akan diatur tiap 15 menit sekali Amari line A dan B berangkat begitu seterusnya. Pemberangkatan dengan ritme tiap 15 menit sekali dilakukan agar Amari dapat berjalan lebih teratur dan tidak terkesan kejar setoran. Dengan pemberangkatan seperti itu, masyarakat dapat mengatur dan memperkirakan kedatangan Amari di jalan yang meliputi rute perjalanan Amari.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan diatas, dengan jam operasional yang bisa dibilang jam produktif masyarakat untuk pergi diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan layanan Amari. Kepastian waktu dalam Amari ini akan terjamin dengan adanya aturan pemberangkatan tiap 15 menit, sehingga masyarakat dapat memperkirakan kedatangan Amari. akan tetapi berdasarkan hasil wawancara penulis masih ada masyarakat yang belum paham akan aturan pemberangkatan Amari, sehingga mereka berpikir sering berspekulasi kalau Amari ini masih ngetem padahal sebenarnya Amari tidak pernah ngetem karena itu akan melanggar Surat perjanjian kerjasama Amari.

4. Akurasi

Akurasi berarti produk pelayanan publik dapat diterima dengan tepat dan sah. Artinya layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan target layanan berdasarkan peraturan yang menaungi layanan tersebut. Akurasi layanan Amari dapat dilihat dari beberapa pendapat masyarakat pengguna Amari serta sopir Amari itu sendiri. Salah satu dari sopir Amari berpendapat bahwa ide amari bagus untuk menarik minat lebih banyak masyarakat terhadap angkutan kota karena gratis dan juga dapat memberi tambahan penghasilan bagi sopir Amari yang sebelumnya ketika sore bahkan malam mereka mengaku tidak ada yang beroperasi. Dengan adanya Amari selain dapat memudahkan masyarakat untuk pergi ke tempat keramaian Kota Mojokerto juga dapat membantu perekonomian bagi para sopir Amari.

Masyarakat menilai layanan Amari berjalan dengan baik karena tidak pernah ngetem meskipun di dalam kendaraan hanya ada sedikit penumpang bahkan kerap kendaraan masih kosong. Hal itu terjadi karena bentuk tanggung jawab sopir Amari dalam menjalankan layanan Amari yang sudah mentaati perjanjian yang disepakati sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan diatas, terlihat masyarakat dan sopir Amari selaku pemberi layanan mengapresiasi atas layanan ini, karena selain dapat memudahkan masyarakat dalam bepergian menuju tempat keramaian di Kota

Mojokerto juga dapat membantu perekonomian seluruh sopir Amari yang mengaku ketika sore bahkan malam hari tidak beroperasi. Banyak respon positif dari masyarakat itu sendiri, akan tetapi masih terlihat yang rata-rata memanfaatkan layanan Amari ini sebagian besar bapak-bapak dan ibu-ibu yang sudah berumur, sedangkan kalangan muda masih terlihat minim dalam memanfaatkan layanan Amari.

5. Keamanan

Jaminan keamanan dalam layanan publik harus diperhatikan baik dari penyelenggara layanan maupun pemberi layanan kepada penerima layanan. Sehingga dengan adanya jaminan keamanan tersebut proses dan produk layanan publik dapat memberikan rasa aman tidak was-was dan kepastian hukum bagi para pengguna layanan. Dalam layanan Amari, Dishubkominfo menghimbau kepada seluruh sopir Amari untuk mentaati perjanjian yang telah disepakati, diantaranya menyalakan lampu kendaraan saat pengoperasian Amari agar susasana dalam kendaraan terlihat dari luar, hal itu akan meminimalisir adanya tindakan-tindakan diluar dugaan yang dapat merugikan penumpang.

Para sopir Amari juga berani menjamin keamanan dari penumpang Amari, karena mereka justru merasa terbantu dengan adanya layanan Amari mereka mengaku akan menjalankan layanan sesuai dengan prosedur secara baik agar layanan Amari dapat terus dimanfaatkan masyarakat sehingga layanan Amari akan terus beroperasi. Dishubkominfo juga akan selalu memantau dan mengawal layanan Amari ini agar beroperasi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan diatas, Bahwa masyarakat merasa aman dalam memanfaatkan layanan Amari, mereka berpikir walaupun layanan yang diberikan gratis tentunya pihak penyelenggara tidak akan lupa dalam menjamin keamanan dan keselamatan penumpang. Serta rasa tanggung jawab sopir Armada dalam melaksanakan layanan yang berani menjamin penumpang menunjukkan keseriusan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik

6. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan bagian dari upaya pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Layanan Amari ini hasil dari kerjasama antara Pemerintah Kota Mojokerto yang diwakili oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dengan Organisasi Angkutan Darat (Organda) Mojokerto. Untuk pengoperasiannya diserahkan kepada pihak kedua yaitu Organda yang mengkoordinir seluruh sopir Amari selaku pemberi layanan langsung kepada masyarakat, sedangkan pihak Dishubkominfo akan selalu memantau pengoperasian Amari ini agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Setiap pelanggaran yang dilakukan sopir Amari akan ditindaklanjuti dengan tegas sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati bersama. Seluruh pemberi layanan dalam hal ini sopir Amari harus mempunyai rasa tanggung jawab atas kewajibannya sebagai pemberi layanan Amari ini, sopir Amari tidak boleh memanfaatkan berbagai celah untuk membuat keuntungan pribadi sehingga dapat merugikan penumpang, seperti tidak menerima uang dari penumpang yang masih belum paham dengan layanan Amari, karena itu bukan hak mereka.

Para penumpang juga bisa merasakan sikap tanggung jawab yang diberikan oleh sopir Amari, karena selama ini tidak ada yang merasa diminta untuk membayar, maka dari itu masyarakat juga harus paham tentang layanan Amari bahwa layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Mojokerto ini tidak dipungut biaya, sehingga dengan masyarakat yang paham juga akan dapat meminimalisir perilaku-perilaku oknum yang melanggar aturan layanan Amari.

Kritik, saran maupun keluhan untuk layanan Amari masih dapat disampaikan oleh masyarakat, walaupun pihak Dishubkominfo tidak menyediakan *hotline* langsung khusus Amari, akan tetapi jika ada kritik, saran dan keluhan dapat disampaikan langsung ke nomor telepon kantor Dishubkominfo atau ketika dialog interaktif bersama Walikota setiap hari Selasa pada waktu tertentu yang diadakan Dishubkominfo. Dengan menyediakan beberapa jalur untuk kritik, saran itu bentuk dari tanggung jawab dari pihak penyelenggara.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan diatas, bahwa dapat dilihat tanggung jawab Dishubkominfo dalam mengawal layanan Amari supaya berjalan lebih baik dengan menampungnya kritik, saran maupun keluhan sehingga layanan Amari dapat dievaluasi demi pelayanan yang lebih prima. Sedangkan dari pemberi layanan yaitu sopir Amari yang begitu komitmen dengan tanggungjawabnya dalam melaksanakan layanan dan tanpa memanfaatkan layanan untuk urusan pribadi membuat layanan Amari dapat berjalan dengan baik hingga sekarang.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk perlengkapan pendukung dalam menunjang proses pelayanan publik. Fasilitas yang ada dalam armada Amari ini sebenarnya tidak ada yang khusus, hanya ditambahkannya pamflet yang bertuliskan Amari gratis dipasang pada depan dan belakang badan armada Amari. Fasilitas yang ada seperti fasilitas reguler angkutan kota pada umumnya, karena armada Amari ini kalau siang juga tetap beroperasi sebagai angkutan kota reguler.

Pada proses layanan Amari berjalan diwajibkan untuk menyalakan lampu kendaraan sebagai penerangan dengan tujuan agar dapat terlihat dari luar sehingga menciptakan rasa aman

dan nyaman kepada penumpang Amari. Tentunya dengan syarat kendaraan layak jalan armada Amari sudah dapat beroperasi. Prasarana yang disediakan Amari ini sudah ada di Terminal Kertajaya yang digunakan untuk berkumpulnya seluruh sopir Amari yang sedang menunggu giliran keberangkatan yaitu setiap 15 menit sekali.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa saran dan prasarana yang digunakan dalam armada Amari tidak banyak berbeda dengan angkutan kota pada umumnya, cukup pamflet informasi Amari dan kendaraan layak jalan, mesin sedang tidak dalam kondisi rusak, armada Amari dapat beroperasi memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang Amari tentunya lampu kendaraan wajib dinyalakan.

8. Kemudahan akses

Kemudahan akses yang dimaksud adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam layanan Amari gratis ini kaitannya adalah tentang menyediakan akses informasi seluruh yang berkaitan dengan layanan Amari. Spanduk informasi dengan tujuan publikasi kepada masyarakat luas ditambah dengan penyebaran informasi melalui media cetak dan elektronik yang menjalin kerjasama dengan Dishubkominfo.

Rute perjalanan Amari yang sudah diatur dalam surat perjanjian Amari pun mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah menemui Amari. dengan adanya rute yang jelas antara jalur rute A dan B, masyarakat tidak akan bingung dengan arah perjalanan Amari

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa kemudahan akses baik informasi maupun rute sudah dapat terpenuhi, terlihat dari masyarakat sebagai penumpang yang peneliti temui sudah mengerti jalan yang dituju dengan menggunakan Amari line A maupun B.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang dimaksud adalah sikap yang ditujukan para pemberi layanan kepada penerima layanan. Dalam hal ini kedisiplinan, kesopanan serta keramahan seluruh sopir Amari yang menjalankan layanan Amari. Sikap yang ditunjukkan harus sesuai dengan standar pelayanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Dishubkominfo menghimbau kepada seluruh sopir armada Amari untuk memperhatikan sikap dalam memberikan pelayanan. Dengan memberikan sikap ramah dan sopan, masyarakat akan memberi respon positif terhadap layanan Amari dan merasa senang menggunakan layanan Amari. Komitmen seluruh sopir Amari terhadap aturan-aturan layanan yang berlaku menjadi nilai lebih dalam menjalankan layanan Amari,

seperti tidak melakukan tindakan ngetem yang membuat jadwal perjalanan Amari kacau, serta harus disiplin dalam segala hal yang berkaitan dengan layanan Amari.

Seluruh sopir Amari juga tidak diijinkan untuk beroperasi diluar rute yang ditentukan. Jika ternyata ada oknum yang melanggar aturan-aturan layanan yang berlaku maka akan dikenai sanksi atau *punishment* yang telah ditentukan yaitu tidak diperbolehkan mengikuti layanan Amari selama beberapa waktu sebagai efek jera. Dengan tindakan tegas dari penyelenggara itu, diharapkan seluruh sopir harus mentaati segala aturan yang berlaku dan bersikap disiplin dalam menjalankan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan tersebut, terkait keramahan dan kesopanan yang diberikan kepada penumpang Amari dalam sudah cukup baik, beberapa penumpang yang ditemui penulis menyatakan bahwa sopir Amari yang melayani mereka terbilang ramah dan menunjukkan sikap yang baik meskipun penumpang tidak memberi uang operasi. Sedangkan kedisiplinan yang ditegakkan untuk seluruh sopir Amari sudah cukup tegas dengan memberi sanksi yang bisa membuat jera bagi pelanggarnya.

10. Kenyamanan

Kenyaman dalam proses pelayanan publik dapat diwujudkan dengan lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur sehingga dapat mencapai keberhasilan dalam proses pelayanan publik serta mendapat respon yang positif dari terget layanan (masyarakat). Dalam layanan Amari ini layanan yang baik dan prima dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap angkutan umum terkait fasilitas yang ada dalam armada Amari.

Sudah dijelaskan bahwa tidak ada fasilitas khusus yang diperuntukkan armada Amari, karena armada Amari juga masih beroperasi sebagai angkutan kota seperti biasanya ketika siang hari. Ada penambahan berupa atribut pamflet yang bertuliskan Amari gratis. Sedangkan untuk menjamin keamanan penumpang, armada Amari wajib menyalakan lampu kendaraan agar dapat terlihat dari luar.

Kenyamanan layanan Amari juga dapat dilihat dari cara sopir Amari membawa kendaraan, karena keselamatan penumpang yang utama. Amari patut memperhatikan kecepatan ketika berjalan, dengan kecepatan yang wajar yang tidak ugul-ugalan otomastis masyarakat akan tenang dan tidak was-was. Hal itu diungkapkan oleh salah satu penumpang Amari bahwa sudah merasa nyaman dengan layanan gratis ini, sehingga Amari dapat menjadi pilihan alternatif ketika ingin pergi ke tempat-tempat keramaian di Kota Mojokerto.

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan diatas, bahwa terkait kenyamanan Amari sudah dipantau oleh pihak penyelenggara Dishubkominfo untuk mengutamakan keselamatan penumpang. Sehingga faktor-faktor yang dapat menambah kenyamanan penumpang pun dilakukan, seperti menyalakan lampu dan tidak ngebut ketika berjalan. Dengan adanya kerjasama yang baik antara Dishubkominfo dan pemberi layanan, layanan Amari dapat berjalan dengan baik dan memberi rasa aman dan nyaman kepada penumpang.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisa mengenai layanan Angkutan malam hari (Amari) gratis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto yang sudah penulis paparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan Amari yang beroperasi di Kota Mojokerto sudah cukup baik. Hal ini didasarkan pada indikator-indikator prinsip-prinsip pelayanan publik menurut yang Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator-indikator tersebut diantaranya yaitu : Kesederhanaan, dalam layanan Amari gratis ini bisa dibilang sangat sederhana karena pihak penyelenggara cukup mengumpulkan seluruh sopir angkutan kota yang terlibat dalam Amari dan memberikan sosialisasi tentang layanan Amari. Seluruh aturan yang berlaku sudah tertuang dalam Surat perjanjian kerjasama yang telah disepakati bersama. Dengan pemahannya tentang layanan Amari ini diharapkan sopir Amari dapat menjalankan layanan dengan baik.

Indikator kejelasan yang menyatakan masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan Amari tidak memerlukan syarat dan ketentuan apapun, sehingga masyarakat bisa langsung menuju Terminal Kertajaya atau menunggu kedatangan Amari di rute yang sudah ditentukan untuk menikmati layanan Amari gratis ini. Pemberian biaya operasional yang secara transparan dengan jumlah Rp 72.000 tanpa mempengaruhi banyak tidaknya penumpang dalam angkutan. Kejelasan tentang informasi sebagai bentuk publikasi pun sudah terpenuhi dengan disebarnya informasi melalui spanduk di pinggir jalan, informasi yang dimuat di media cetak hingga publikasi melalui radio yang bekerjasama dengan Dishubkominfo yaitu Maja FM. Rute dan pembagian pengoperasian terhadap seluruh angkutan sudah merata sehingga tidak adanya gejolak diantara para sopir Amari. Kepastian waktu dari pelaksanaan Amari sudah tertulis jelas dalam Perwali Mojokerto maupun surat perjanjian kerjasama yang meliputi jadwal pengoperasian Amari yang dimulai pukul 17.00 WIB hingga pukul 20.00 WIB. serta mengatur keberangkatan tiap 15 menit sekali demi kelancaran proses pelayanan dan dapat terkoordinir dengan baik. Dengan kejelasan waktu tersebut penumpang Amari dapat memperkirakan kedatangan Amari.

Akurasi dalam layanan Amari ini sudah dapat diterima oleh masyarakat, karena sudah banyak

masyarakat yang memanfaatkan layanan gratis ini untuk menuju tempat keramaian di Kota Mojokerto seperti Jalan Benteng Pancasila, RSUD Wahidin Sudirohosodo dll. Sopir Amari juga sangat mengapresiasi hadirnya layanan Amari, otomatis mereka senang dengan penghasilan tambahan yang tetap yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan mereka. Akan tetapi ada sedikit kendala dalam pemanfaatan layanan Amari yang kurang maksimal, karena layanan Amari sering mangangkut sedikit penumpang, akan tetapi diluar itu masyarakat memberikan respon yang baik untuk layanan Amari ini.

Keamanan yang dijamin dalam Amari sudah termuat dalam Surat perjanjian kerjasama Amari seperti wajib menyalakan lampu kendaraan ketika beroperasi dengan begitu penumpang didalamnya merasa aman karena keadaan dalam kendaraan akan terlihat dari luar, sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang diluar dugaan. Walaupun layanan ini gratis, sopir Amari berani akan menjamin keamanan penumpang karena sejatinya dengan hadirnya layanan Amari ini, sopir Armadai mendapat penghasilan tambahan. Mereka pun berharap Amari dapat terus beroperasi.

Tanggung jawab pihak penyelenggara yaitu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika yang selalu memantau pengoperasian Amari sehingga dapat berjalan sesuai dengan atura-aturan pelayanan. Setiap pelanggaran yang dilakukan sopir Amari akan ditindak tegas. Sebagai pemberi layanan, sopir Amari pun harus mempunyai tanggung jawab terhadap kewajibannya yaitu melaksanakan layanan dengan sebaik mungkin dan tidak memanfaatkan layanan untuk membuat keuntungan pribadi. Adanya saran dan kritik sangat diperlukan guna memperbaiki kelemahan layanan dan layanan dapat dievaluasi sehingga menjadi lebih baik dari sebelumnya. Oleh karena itu jika mempunyai saran dan kritik pihak Dishubkominfo membuka jalur via telepon langsung kantor Dishubkominfo atau bisa melalui dialog interaktif bersama walikota di Dishubkominfo setiap Selasa pada waktu tertentu.

Kelengkapan sarana dan prasarana layanan Amari memang tidak ada yang khusus, karena armada Amari juga akan beroperasi sebagai angkutan kota seperti biasanya ketika siang hari. Jadi fasilitas yang ada dalam Amari yang kurang lebih sama dengan angkutan kota tsb, akan tetapi penambahan atribut pamflet bertuliskan Amari gratis yang mampu menjadi identitas Amari dan yang paling penting adalah lampu kendaraan harus dinyalakan mengingat Amari beroperasi pada malam hari.

Kemudahan akses dalam layanan Amari baik dari akses informasi maupun rute Amari. informasi tentang Amari sudah dijelaskan sebelumnya yaitu melalui spanduk, media cetak dan media elektronik dengan begitu diharapkan masyarakat dapat tahu dan bisa memanfaatkan layanan Amari. Pembagian rute perjalanan Amari juga sudah tertuang jelas dalam Surat perjanjian kerjasama Amari.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dalam melakukan layanan Amari tercermin dari sikap pemberi layanan yaitu sopir Amari. Penumpang Amari

menyatakan bahwa sikap sopir Amari sudah cukup ramah dan sopan walaupun penumpang tidak memberikan uang secara langsung, akan tetapi mereka harus komitmen dengan aturan yang sudah disepakati. Dengan kedisiplinan sopir dalam waktu pengoperasian, sikap ramah dan sopan dalam memberi layanan masyarakat akan merasa puas dalam menggunakan layanan ini.

Kenyamanan dalam proses layanan Amari sudah dirasakan masyarakat. Kenyamanan dapat dilihat dari cara sopir Amari dalam membawa kendaraan, kecepatan yang wajar dan tidak ugul-ugalan layaknya kejar setoran membuat penumpang merasa nyaman. Dengan begitu masyarakat akan senang dalam menggunakan layanan Amari

Saran

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai layanan Angkutan malam hari (Amari) gratis di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat untuk layanan yang lebih baik. Meskipun secara umum layanan Amari sudah cukup baik menurut penerima layanan, akan tetapi ada sedikit kekurangan yang dapat menghambat kelancaran proses layanan Amari seperti kebersihan di dalam armada yang digunakan Amari harus diperhatikan demi kenyamanan penumpang. Meskipun armada Amari yang digunakan sama seperti angkutan kota lainnya, tetapi untuk menonjolkan identitas bahwa Amari lebih terjaga kebersihannya, seluruh sopir Amari diharapkan membersihkan tempat duduk, lantai kendaraan atau kaca mobil agar masyarakat juga melihat layanan gratis ini dan memanfaatkan Amari.

Penyebaran informasi yang telah dinyatakan sudah terpenuhi nyatanya masih ada saja bahwa masyarakat yang belum mengetahui tentang gratisnya layanan ini. Pemasangan kembali spanduk informasi yang berisi informasi layanan Amari dapat dilakukan kembali, pasalnya saat ini spanduk tersebut sudah tidak ada, sebelumnya spanduk informasi telah dipasang ketika awal Amari beroperasi, namun untuk menambah perluasan informasi perlu dipasang kembali informasi tentang Amari ini.

Dengan perkembangan teknologi tentunya informasi yang disampaikan akan jauh lebih cepat dan efektif dengan pemanfaatan teknologi. Faktanya penumpang Amari sejauh ini adalah bapak-bapak dan ibu-ibu sedangkan untuk kalangan pemuda jarang memanfaatkan Amari ini, sehingga layanan yang diberikan berjalan kurang maksimal. Untuk mensiasati hal tersebut, dapat dilakukan dengan pengenalan Amari melalui sosial media yang mana sering digunakan pemuda saat berkomunikasi. Pemanfaatan sosial media dengan membuat akun resmi seperti facebook, twitter bahkan instagram diharapkan dapat menarik minat pemuda untuk menggunakan layanan Amari ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Budianto, Enggran Eko. 2014. *Pingin Keliling Kota Mojokerto Gratis di Malam Hari? Amari Jawabannya*. (Online)
(<http://m.detik.com/news/read/2014/11/03/093316/2736941/475/pingin-keliling-kota-mojokerto-gratis-di-malam-hari-amari-jawabannya>) diakses 27 Januari 2015.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Misti P. 2014. *Naik Tidak Naik Harga BBM, Lyn di Mojokerto Sepi Penumpang*. (Online)
(http://m.beritajatim.com/ekonomi/223898/naik_tidak_naik_harga_bbm,_lyn_di_mojokerto_sepi_penumpang.html) diakses 27 Januari 2015.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Tanpa Nama. 2014. *Mojokerto Luncurkan Angkot Gratis di Malam Hari*. (Online)
(<http://tribunnews.com/regional/2014/11/03/mojokerto-luncurkan-angkot-gratis-malam-hari>) diakses 2 Februari 2015
- Tanpa Nama. 2014. *Walikota Mojokerto Launching Amari dan Telecenter Palapa*. (Online)
(<http://kim-mekarsari.com/2104/11/walikota-mojokerto-launching-amari-dan-html>) diakses 2 Februari 2015.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Warpani, Suwardjoko P. 2002. *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. Bandung: Penerbit ITB

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara