

EFEKTIVITAS PELAYANAN ANGKUTAN BUS SEKOLAH GRATIS OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BLITAR

Uswatul Fitroh

12040674029 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: uswatulfitroh23@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan jasa transportasi/angkutan. Namun saat ini, angkutan umum (angkutan kota) cenderung ditinggalkan oleh masyarakat dikarenakan minimnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh operator angkutan kota. Melihat kondisi pelayanan angkutan kota yang semakin rendah, sehingga mempengaruhi para pelajar yang lebih memilih menggunakan sepeda motor saat ke sekolah daripada menggunakan angkutan kota. Semakin banyaknya para pelajar yang mengendarai sepeda motor menyebabkan angka pelanggaran lalu lintas dan angka kecelakaan yang semakin tinggi. Menanggapi fenomena tersebut, Pemerintah Kota Blitar dan Dinas Perhubungan Kota Blitar menyediakan sarana angkutan bus sekolah gratis. Dalam pelaksanaan pelayanan angkutan bus sekolah gratis tersebut, perlu diukur keefektifannya dengan menggunakan indikator-indikator dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 yang terdiri dari: (1) Keamanan, (2) Keselamatan, (3) Kenyamanan, (4) Keterjangkauan (5) Kesetaraan, dan (6) Keteraturan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat rumusan masalah mengenai efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan penelitian ini dilakukan di Angkutan Bus Sekolah Gratis dengan teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Insidental*. Sampel yang digunakan berjumlah 81 penumpang angkutan bus sekolah gratis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

Hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa indikator yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah indikator keterjangkauan (96,8%), yang kedua adalah indikator keamanan (87,9%), selanjutnya indikator kenyamanan (86,2%), indikator keteraturan (84%), indikator keselamatan (82,3%) dan indikator kesetaraan (61%). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata efektivitas pelayanan sebesar 83,5% yang berada pada kategori sangat efektif, yang artinya pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar telah berjalan baik dan sangat efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Angkutan Bus Sekolah Gratis

Abstract

One form of public services needed by the community is a transportation service/transport. But this time, public transport (urban transport) tend to be abandoned by the community because of the low level of services provided by the operator of urban transport. Seeing the condition of urban transport services are lower, thus affecting the students who prefer to use motorcycles when to school instead of using urban transport. The increasing number of students who ride motorcycles cause number of traffic violations and accident rates are higher. Responding to this phenomenon, the government of Blitar City and Department of transportation, communication and information technology Blitar City providing free school bus transportation. In the implementation of the free school bus transport services, the effectiveness needs to be measured using indicators of the Regulation of the Minister of Communications No. 29 of 2015 which consists of: (1) Security, (2) Safety, (3) Comfort, (4) Affordability (5) Equality, and (6) Regularity. Therefore, this study raised the formulation of the problem regarding the effectiveness of free school bus transportation services by the Department of Transportation, Communications and Information Technology Blitar City.

Type of this research is a descriptive quantitative and this study was conducted at the free school bus transport. The data collected with questionnaires, observation and interviews. The sampling technique used in this study is incidental. The sample was 81 passengers of free bus school bus transportation. The data analysis techniques used in this study include the analysis of quantitative and descriptive data analysis.

The results of this study, it can be concluded that the indicator which have the highest percentage rate is an indicator of affordability (96.8%), the second is a security indicator (87.9%), then indicator of comfort (86.2%), indicators of regularity (84%) , Safety indicators (82.3%) and indicator of Equality (61%). Thus obtained an average percentage of 83.5% effectiveness of service that are in the category of very effective, which means the free school bus transport services by the Department of Transportation, Communications and Information Technology Blitar City has been running well and very effective.

Keywords: Effectiveness, Service, Free School Bus Transportation

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2014). Seiring dengan laju pertumbuhan jumlah penduduk yang terus mengalami peningkatan, sehingga membuat masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan jasa angkutan. Angkutan merupakan kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana kendaraan (Warpani, 2002). Perangkutan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung, mendorong dan menunjang aspek kehidupan dan

penghidupan, baik di bidang ekonomi, sosial-budaya, politik, maupun pertahanan dan keamanan negara. Dalam pelayanan jasa angkutan ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu keseimbangan antara kapasitas moda angkutan (armada) dengan jumlah (*volume*) barang maupun orang yang memerlukan angkutan.

Meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor tanpa diimbangi dengan kualitas jalan yang ada ataupun pengetahuan tentang tertib berlalu lintas yang baik maka secara tidak langsung dapat menimbulkan berbagai masalah di bidang lalu lintas. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor terjadi di berbagai kota di Indonesia, salah satunya yaitu di Kota Blitar. Hal ini dapat dibuktikan bahwa perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kota Blitar dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan.

Untuk tahun 2012 total kendaraan bermotor sebanyak 70.232 unit mengalami peningkatan di tahun 2013 dengan total kendaraan bermotor sebanyak 75.861 unit dan pada tahun 2014 kembali mengalami peningkatan dengan total 80.330 unit. Peningkatan kendaraan bermotor di Kota Blitar yang sangat signifikan terjadi pada moda sepeda motor dan kendaraan pribadi roda 4 (empat), hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Blitar lebih memilih memanfaatkan kendaraan pribadi untuk berpergian.

Semakin banyaknya kendaraan bermotor di kalangan masyarakat juga menimbulkan berbagai permasalahan lain seperti semakin padatnya kendaraan yang terjadi di berbagai ruas jalan. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sarana angkutan umum sebagai alternatif dalam mengatasi kepadatan kendaraan di wilayah perkotaan. Namun saat ini, angkutan umum cenderung ditinggalkan oleh masyarakat. Banyak warga masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan angkutan umum yang tidak baik seperti sering *ngetem* dan ketidaknyamanan di dalam angkutan. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Tamim (dalam Putrayasa dan Maharani, 2014) ada beberapa pandangan bahwa angkutan kota memiliki beberapa kelemahan antara lain: tidak adanya jadwal yang tetap, pola rute yang memaksa terjadinya transfer, kelebihan penumpang pada jam sibuk, dan cara mengemudi kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan serta kondisi internal dan eksternal yang buruk.

Semakin hari angkutan kota yang beroperasi di Kota Blitar semakin berkurang dikarenakan minat masyarakat terhadap pelayanan angkutan kota yang sangat minim. Melihat kondisi pelayanan angkutan kota yang semakin rendah, sehingga juga mempengaruhi minat para pelajar terhadap penggunaan sarana angkutan kota yang rendah pula. Oleh sebab itu, para pelajar yang bersekolah di daerah Kota Blitar lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi (sepeda motor) saat hendak berangkat sekolah. Namun, pada kenyataannya semakin banyaknya pengguna sepeda motor di kalangan pelajar semakin tinggi angka pelanggaran lalu lintas yang dilakukan oleh

pelajar karena diantara para pelajar yang mengendarai sepeda motor tersebut masih dibawah umur dan tidak memiliki surat ijin mengemudi (SIM). Selain permasalahan banyaknya pelanggaran yang terjadi di kalangan pelajar, permasalahan lainnya adalah angka kecelakaan yang terjadi dengan korban para pelajar yang semakin meningkat. (Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar).

Pemerintah Kota Blitar dan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar menanggapi fenomena seperti yang diungkapkan diatas dengan menyediakan sarana angkutan bus sekolah gratis sebagai salah satu alternatif dalam mengatasi permasalahan-permasalahan lalu lintas yang terjadi di Kota Blitar. Pelayanan angkutan bus sekolah gratis di Kota Blitar mulai beroperasi pada bulan Maret 2014. Pelayanan angkutan bus sekolah gratis ini merupakan salah satu pelayanan yang menarik dari Pemerintah Kota Blitar dan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar. Selain itu, Pemerintah Kota Blitar telah meraih penghargaan Wahana Tata Nugraha (WTN) kategori lalu lintas pada tahun 2013 dan mendapatkan bantuan 1 (satu) armada bus sekolah dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (<http://www.blitarkota.go.id>, diakses tanggal 16 September 2015).

Angkutan bus sekolah ini dapat dimanfaatkan oleh para pelajar yang bersekolah di daerah Kota Blitar sebagai sarana transportasi untuk mengantar maupun menjemput para pelajar. Angkutan sekolah gratis yang dipayungi Peraturan Walikota Blitar Nomor 61 Tahun 2014 merupakan bentuk dukungan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar terhadap prioritas pembangunan bidang pendidikan, sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Blitar tahun 2011-2015. Maksud dan tujuan diselenggarakannya angkutan bus sekolah gratis bagi pelajar adalah sebagai wujud komitmen pemerintah daerah dalam melaksanakan program rintisan sekolah gratis, menekan kepadatan lalu lintas, mengurangi tingkat pelanggaran dan kecelakaan lalu lintas di kalangan pelajar, serta

mengembalikan minat para pelajar untuk memanfaatkan pelayanan angkutan bus sekolah gratis (<http://www.blitarkota.go.id> diakses tanggal 16 September 2015).

Dalam pelaksanaan pelayanan angkutan bus sekolah gratis di Kota Blitar ini masih ditemukan beberapa permasalahan yakni masih terbatasnya jumlah armada yang ada untuk mengakomodir jumlah siswa sehingga armada bus sekolah gratis mengalami *overload*, seperti yang diungkapkan oleh Yemima, salah satu siswi SMK di Kota Blitar dalam artikel “*Bus sekolah gratis penuh penumpang, perjalanan pulang pelajar molor.*” Yemima mengatakan bahwa ia merasa tidak nyaman saat naik Bus Sekolah Gratis yang disediakan Pemerintah Kota Blitar, karena banyak sekali para pelajar yang memilih naik bus sekolah terutama saat pulang sehingga pelajar harus berdesak-desakan dan waktu yang dibutuhkan untuk pulang sekolah lebih lama karena harus menurunkan banyak pelajar (<http://www.mayangkararadio.com> diakses tanggal 16 September 2015).

Selain itu, masih terdapat keluhan dari beberapa penumpang bus sekolah gratis yang merasa bahwa pelayanan bus sekolah gratis di Kota Blitar masih belum baik. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh salah satu penumpang bus sekolah gratis, siswa SMP di Kota Blitar:

“...kalau menurutku ya mbak pelayanan bus sekolah gratis ini masih belum baik, *gak* ada *wifi* dan waktu siang hari *pas* menjemput anak-anak sekolah itu penumpangnya banyak. Jadi di dalam bus penuh penumpang dan udaranya *tu* panas *banget.*” (Wawancara dilakukan pada tanggal 12 Desember 2015)

Untuk itu berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar”.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis oleh Dinas

Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar?”

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Blitar.

MANFAAT

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang ilmu administrasi negara khususnya mengenai kajian efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Universitas Negeri Surabaya:

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi ilmiah perpustakaan bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian berkaitan dengan topik yang sejenis.

b) Bagi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar:

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan informasi bagi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar untuk bahan perbaikan pengembangan terkait dengan efektivitas pelayanan publik khususnya efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis.

c) Bagi Mahasiswa:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa mengenai pelayanan publik khususnya tentang efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar.

KAJIAN PUSTAKA

Undang-Undang menjelaskan bahwa pelayanan yang efektif dapat diukur dengan mengacu pada standar pelayanan yang diatur oleh negara secara sah dalam suatu Undang-Undang agar dapat dilaksanakan oleh aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar Pelayanan yang telah diatur oleh Negara tersebut ditetapkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada pasal 141 paragraf 2 tentang Standar Pelayanan Angkutan Orang. Adapun penjelasan selengkapnya tentang Standar Pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Di dalam Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang tersebut terdapat beberapa indikator, yaitu sebagai berikut:

- a. Keamanan
 - 1) Identitas kendaraan
 - 2) Identitas awak kendaraan
Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi
 - 3) Kaca Film
- b. Keselamatan
 - 1) Keselamatan awak kendaraan
 - a) Standar Operasional Prosedur pengoperasian kendaraan
 - b) Kompetensi Pengemudi
 - 2) Sarana
 - a) Peralatan keselamatan
 - b) Fasilitas kesehatan
 - c) Informasi tanggap darurat
 - d) Fasilitas pegangan penumpang berdiri
- c. Kenyamanan
 - 1) Daya angkut
 - 2) Fasilitas pengatur suhu ruangan
 - 3) Fasilitas kebersihan
- d. Keterjangkauan
Tarif penumpang diberikan dengan subsidi

- e. Kesetaraan
Tempat duduk prioritas yang diperuntukkan bagi penyandang cacat.
- f. Keteraturan
 - 1) Informasi pelayanan
Informasi yang berisi keberangkatan, kedatangan dan trayek yang dilayani
 - 2) Waktu berhenti di halte
Waktu yang diperlukan untuk menaiki dan menurunkan penumpang paling lama 60 detik

Standar pelayanan minimal angkutan orang yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan angkutan umum. Standar pelayanan minimal ini wajib dilaksanakan dikarenakan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat harus memiliki pedoman agar pelaksanaan pelayanan tersebut bisa berjalan secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Insidental*. Sampel yang digunakan berjumlah 81 responden yang diambil dari penumpang angkutan bus sekolah gratis. Skala pengukuran dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang angkutan bus sekolah gratis di Kota Blitar yang berjumlah 81 responden menunjukkan bahwa responden terbanyak berdasarkan data jenis kelamin yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 penumpang atau 82,7%; berdasarkan tingkat pendidikan

yaitu penumpang dengan tingkat pendidikan SMP sebesar 61 penumpang atau 75,3%.

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar dengan menggunakan pengukuran efektivitas melalui indikator dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang meliputi: Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan.

Tabel 4.42
Hasil Pengukuran Skor Jawaban
Responden Tiap Indikator

No	Indikator	Prosentase Skor Jawaban	Kategori
1	Keamanan	87,9%	Sangat Efektif
2	Keselamatan	82,3%	Sangat Efektif
3	Kenyamanan	86,2%	Sangat Efektif
4	Keterjangkauan	96,8%	Sangat Efektif
5	Kesetaraan	61%	Efektif
6	Keteraturan	84%	Sangat Efektif

1) Keamanan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 81 responden, pada indikator keamanan ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 87,9% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar telah menerapkan standar keamanan, seperti adanya nomor kendaraan, pengemudi maupun kernet angkutan bus sekolah gratis mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama, dan pada semua angkutan bus sekolah gratis telah terdapat lapisan pada kaca yang berfungsi untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung.

2) Keselamatan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 81 responden, pada indikator keselamatan ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 82,3% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan angkutan bus

sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar telah menerapkan standar keselamatan, seperti pengemudi tertib dalam berlalu-lintas, menutup pintu selama kendaraan berjalan, mengetahui rute yang dilayani, bersikap baik kepada penumpang, dan telah menyediakan beberapa fasilitas keselamatan.

3) Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 81 responden, pada indikator kenyamanan ini mendapatkan skor jawaban sebesar 86,2% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar sudah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015.

4) Keterjangkauan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 81 responden, pada indikator keterjangkauan ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 96,8% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar sudah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015. Hal ini dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Blitar telah memberikan pelayanan angkutan bus sekolah secara gratis untuk para pelajar yang bersekolah di daerah Kota Blitar.

5) Kesetaraan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 81 responden, pada indikator kesetaraan ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 61% yang berada pada kategori efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan angkutan bus sekolah gratis belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang tertuang

dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015. Dalam indikator kesetaraan ini berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa belum tersedia kursi prioritas bagi penumpang penyandang cacat/difabel di dalam angkutan bus sekolah gratis.

6) Keteraturan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 81 responden, pada indikator keteraturan ini mendapatkan prosentase skor jawaban sebesar 84% yang berada pada kategori sangat efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar sudah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar sudah berjalan dengan sangat efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yang kemudian diolah secara sistematis yang menunjukkan bahwa prosentase skor jawaban variabel efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar adalah sebesar 83,5% dan termasuk dalam kelas interval 81%-100% yang berarti masuk dalam kategori Sangat Efektif.

Hasil tersebut tidak terlepas dari perolehan perhitungan skor jawaban pada masing-masing indikator pengukuran variabel efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah gratis yang sebagian besar berada pada kategori Sangat Efektif dan terdapat satu indikator yang berada dalam kategori Efektif. Indikator pertama yaitu keamanan memperoleh prosentase skor jawaban sebesar 87,9% dalam kategori Sangat Efektif, indikator yang kedua yaitu keselamatan memperoleh prosentase skor jawaban sebesar 82,3% dalam kategori Sangat

Efektif, indikator ketiga yaitu kenyamanan memperoleh prosentase skor jawaban sebesar 86,2% dalam kategori Sangat Efektif, indikator keempat yaitu keterjangkauan memperoleh prosentase skor jawaban sebesar 96,8% dalam kategori Sangat Efektif, indikator kelima yaitu kesetaraan memperoleh prosentase skor jawaban 61% dalam kategori Efektif, dan indikator keenam yaitu keteraturan memperoleh prosentase skor jawaban sebesar 84% dalam kategori Sangat Efektif.

SARAN

Bertitik tolak dari hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar sudah berjalan sangat efektif, sehingga peneliti menyarankan bagi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar pada khususnya dan Pemerintah Kota Blitar pada umumnya untuk mempertahankan apa yang sudah dilaksanakannya. Namun, ada beberapa saran juga dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan atau masukan dalam meningkatkan pelayanan angkutan bus sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar untuk kedepannya, antara lain:

1. Menambahkan identitas kendaraan yaitu berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan yang berisi rute yang dilayani, khususnya untuk angkutan bus sekolah gratis dengan identitas nomor kendaraan AG 7011 PP. Diharapkan dengan adanya penambahan tersebut, dapat memberikan informasi maupun kemudahan kepada pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis.
2. Kualitas sumber daya manusia dalam hal ini adalah pemberi pelayanan (sopir/kernet) angkutan bus sekolah gratis meski dapat dikatakan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, akan tetapi perlu kiranya ditingkatkan lagi melalui pembinaan atau pelatihan terhadap semua awak angkutan bus sekolah gratis.

3. Menambahkan jumlah angkutan bus sekolah gratis mengingat para pelajar di daerah Kota Blitar memiliki antusiasme yang cukup tinggi terhadap pelayanan angkutan bus sekolah gratis.
4. Meningkatkan kerjasama dengan pihak-pihak terkait berkenaan pelayanan angkutan bus sekolah gratis seperti Dinas Pendidikan maupun dengan sekolah-sekolah di daerah Kota Blitar untuk menyosialisasikan pelayanan angkutan bus sekolah gratis kepada para pelajar.
5. Menambahkan fasilitas keselamatan berupa alat pemadam api ringan dengan jumlah 2 (dua) tabung dengan berat masing-masing 3kg di tiap-tiap angkutan bus sekolah gratis, menambahkan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan menempatkan fasilitas tersebut di tempat yang mudah dijangkau, menambahkan fasilitas pegangan (*handgrip*) bagi penumpang berdiri, menambahkan sabuk keselamatan pada semua tempat duduk demi keselamatan para penumpang angkutan bus sekolah gratis, serta menambahkan fasilitas kebersihan berupa tempat sampah paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang. Hal ini berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.
6. Memberikan informasi tanggap darurat berupa stiker yang berisi nomor telepon atau sms pengaduan, ditempel pada tempat yang strategis dan terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat yang bertujuan untuk memperoleh penilaian berupa kritik maupun saran dari pengguna jasa angkutan bus sekolah gratis agar pelayanan angkutan bus sekolah gratis menjadi lebih baik dan efektif.
7. Sebagai penyedia fasilitas (fasilitator), Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar seharusnya menyediakan kursi prioritas dekat pintu diperuntukkan bagi penyandang cacat dengan jumlah 2 (dua) kursi prioritas untuk angkutan bus sekolah ukuran besar dan 1 (satu) kursi prioritas untuk angkutan bus sekolah ukuran sedang, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penumpang difabel saat duduk maupun saat keluar. Sehingga diharapkan akan tercipta pelayanan yang adil bagi penerima pelayanan jasa angkutan bus sekolah gratis.
8. Melengkapi fasilitas didalam angkutan bus sekolah gratis berupa *wifi*. Dengan adanya fasilitas *wifi* yang terpasang di dalam angkutan bus sekolah gratis, diharapkan para pelajar yang menggunakan pelayanan angkutan bus sekolah gratis tersebut dapat belajar secara *online* atau dapat mencari materi pelajaran selama perjalanan.
9. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Blitar sebagai pengawas (evaluator), perlu kiranya untuk meningkatkan pengawasan terhadap jalannya pelayanan angkutan bus sekolah gratis. Seperti pengawasan terhadap kelebihan muatan. Dengan selalu konsisten melakukan monitoring dan evaluasi terhadap suatu pelayanan tersebut, diharapkan tujuan dan sasaran dari suatu program maupun pelayanan dapat terlaksana dengan baik sesuai rencana yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Rujukan Buku, Jurnal dan Skripsi

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indarsa, Deny Purwa dan Kartika, Anak Agung Gde. 2011. *Studi Penyebab Penurunan Demand Penumpang Angkutan Umum Mikrolet di Kota Surabaya (Studi Kasus Mikrolet Lyn-X)*. Surabaya: Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi
- Putrayasa, I Made Agus dan Maharani, Ni Kadek Sri. 2014. *Efektifitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK Dalam Mengurangi Kemacetan Di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung*. Bali: Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali Kampus Bukit Jimbaran
- Putri, Santasari N. 2011. *Efektivitas Pelayanan Pelabuhan Oleh PT. ASDP (Persero) Merak Propinsi Banten*. Banten: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyono, R.A. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Warpani, Suwardjoko P. 2002. *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. Bandung: Penerbit ITB
- Daftar Rujukan Undang-Undang dan Dokumen Resmi Pemerintahan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek

Peraturan Walikota Blitar Nomor 28 Tahun 2014 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika

Peraturan Walikota Blitar Nomor 61 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Daftar Rujukan Online

Badan Pusat Statistik Kota Blitar. 2015. Statistik Daerah Kota Blitar 2015, (online), (<http://blitarkota.bps.go.id/>) diakses 18 Desember 2015

Dha. 2015. *Angkutan Sekolah Gratis*. (Online) (<http://www.blitarkota.go.id/2014/index.php?p=rubik&id=11>) diakses 16 September 2015

Les. 2014. *Pemkot Blitar Luncurkan Bus Sekolah Gratis*. (Online) (<http://surabayapagi.com/index.php?read=Pemkot-Blitar-Luncurkan-Bus-Sekolah-Gratis>) diakses 16 September 2015

Nita. 2015. *Bus Sekolah Gratis Penuh Penumpang, Perjalanan Pulang Pelajar Molor*. (Online) (http://www.mayangkararadio.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=3499:bus-sekolah-gratis-penuh-penumpang-perjalanan-pulang-pelajar-molor&Itemid=594) diakses 16 September 2015

Ram. 2013. *Layanan Bus Sekolah Gratis Bakal Diluncurkan Tahun Depan*. (Online) (<http://www.blitarkota.go.id/2014/index.php?=artikel&id=5827>) diakses 16 September 2015