

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS ANGKUTAN PUBLIK MELALUI PROGRAM ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS (STUDI DI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MOJOKERTO)

Istina Dwi Purnamasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: istinadwip@gmail.com

Fitrotun niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Kendaraan menjadi masalah yang tidak bisa dianggap remeh termasuk di Kota Mojokerto. Meningkatnya jumlah kendaraan yang dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi adalah mudahnya persyaratan kredit atau beli kendaraan bermotor sehingga dapat mengalami kemacetan dan kecelakaan anak sekolah. Berbagai upaya yang telah dilakukan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas pada anak sekolah dan kemacetan. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto membuat program Angkutan Sekolah Gratis yang bertujuan untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas pada anak sekolah dan mengurangi beban biaya pendidikan di Kota Mojokerto. Untuk itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan Strategi peningkatan kualitas angkutan publik melalui program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang diikuti dengan focus penelitian menggunakan 7 strategi menuju pelayanan sukses yang diungkapkan oleh Devry meliputi : *self Esteem*, *Exceed Expectation*, *Pembenahan* dan *penemuan kembali* berbagai hal, *Vision*, *Improving*, *Care* Empati, *Empowerment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto melakukan serangkaian strategi menuju pelayanan sukses dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya strategi *Self Esteem* melalui dukungan kepala dinas yang ditunjukkan dengan mewujudkan pelayanan terbaik, dan telah diterapkan tugas pelayanan yang menjangkau pada perkembangan dan keberhasilan yang akan datang. Strategi *Exceed Expectation* melalui telah adanya kemauan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto untuk memenuhi harapan pelajar melalui tugas yang dijalankan sesuai peraturan walikota nomor 13 tahun 2016. *Pembenahan* dan *penemuan kembali* hal yang ditunjukkan dengan senantiasa menganggap kritik dan saran pelajar sebagai masukan, menyediakan berbagai sarana sebagai upaya untuk mempermudah pelajar menyampaikan kritik dan saran dan dapat menindak lanjuti masalah yang ada. *Vision* ditunjukkan dengan pentingnya perencanaan terhadap masa depan, dan diikuti dengan tindakan dalam memperlancar pencapaian perencanaan masa depan. *Improving* ditunjukkan dengan senantiasa tidak ragu untuk melakukan perubahan menjadi yang lebih baik dalam meningkatkan minat pelajar dengan adanya program. *Care* Empati diketahui dengan kesigapan para pegawai dan bapak sopir dalam memberikan bantuan pemohon. Dan telah adanya tolak ukur standart pelayanan maupun kepuasan pelajar. Serta strategi *empowerment* yang ditunjukkan dengan telah dilakukan pemberdayaan dengan turut memberikan dukungan terhadap masukan dari pegawai dengan tujuan untuk membuat pegawai mampu memberikan tanggung jawab terhadap segala kegiatan maupun tugas yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Publik.

Abstract

Vehicle becomes a problem that can not be underestimated included in Mojokerto. The increasing number of vehicles affected by several factors, one of the factors that influence was easy credit terms or purchasing vehicles that can run into congestion and accidents of school children. Various attempts have been made Department of Communication and Information Mojokerto to reduce the number of traffic accidents in school children and congestion. Department of Communication and Information Mojokerto make free school transport program which aims to reduce the number of traffic accidents to children in school and reduce the burden of education costs in

Mojokerto. For the purpose of this research was to determine and describe the strategy for improving the quality of public transport through the program School Transport Guide (ASG) in the Department of Communication and Information Mojokerto.

This type of research used in this research is descriptive qualitative. While the technique of data collection through interviews, observation and documentation. Followed by focused studies using 7 strategy towards a successful ministry expressed by Devry include: *Self Esteem, Exceed Expectation*, housekeeping and retrieval of various things, *Vision, Improving, Care Empathy, Empowerment*.

The results showed that the Department of Communication and Information Mojokerto conducted a series of strategy towards success with good service. It can be known of *Self Esteem* strategy have been implemented through the support of heads of agencies indicated by embodying the best service, and has applied to the ministry that reaches to the development and success will come. *Exceed Expectation* strategy through have the willingness Department of Communication and Information Mojokerto to meet the expectations of students through tasks that run according to the rules mayor of number 13 in 2016. Settling and rediscovery of practice shown to always consider the comments and suggestions of students as an insert, providing a variety of means in an effort to facilitate the students submit comments and suggestions and can follow up issues. *Vision* demonstrated the importance of planning towards the future, and followed by action in expediting the achievement of future planning. *Improving* indicated by constantly not hesitate to make changes to become better in improving the students' interest with their program. *Care Empathy* is known by employees and fathers alacrity in providing assistance to the applicant's driver. And has been the benchmark standard of service and satisfaction levels of students. As well as *empowerment* strategies shown to have been done with the empowerment helped provide support for input from employees with the aim to make employees capable of giving responsibility to all the activities and tasks issued by the Department of Transportation Communication and Information Mojokerto.

Keywords: Strategy, Service, Public

PENDAHULUAN

Pada dasarnya kewajiban pemerintah kepada masyarakat adalah untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat yang dilakukan melalui pelayanan publik. Secara normative, berdasarkan KEPMENPAN No.63/KEP/M./PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mendapatkan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Sehingga sesuai dengan pengertian tersebut maka pemerintah merupakan lini terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang , jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari penjelasan diatas, pelayanan publik terdiri dari tiga jenis pelayanan yakni pelayanan barang, jasa

dan pelayanan administrative. Dari ketiga jenis pelayanan tersebut salah satunya adalah pelayanan jasa. Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan publik untuk menyediakan atau menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai contoh yaitu pelayanan transportasi, pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Pelayanan publik yang meliputi pelayanan jasa transportasi salah satunya yaitu jasa angkutan. Jasa angkutan merupakan sarana untuk melancarkan aktivitas masyarakat dan tidak membedakan satu sama lain. Menurut Warpani (2002:1), angkutan (transportasi) adalah:

“Kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana (kendaraan). Dalam jasa angkutan ada yang harus diperhatikan yaitu keseimbangan antara kapasitas modal angkutan (armada) dengan jumlah (volume) barang maupun orang yang memerlukan angkutan.”

Sehingga dengan jumlah angkutan dan volume tidak seimbang, hal tersebut karena meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor tanpa diimbangi dengan kualitas jalan yang ada ataupun pengetahuan tentang tata tertib berlalu lintas yang baik. Selain itu, pada saat ini syarat – syarat untuk memiliki kendaraan bermotor sangatlah mudah, cukup dengan

membawa uang muka sebesar 250.000,- sampai 300.000,- dan juga membawa fotocopy KTP dan kartu keluarga motor sudah diantar didepan rumah. Secara mental masyarakat baru mampu membeli kendaraan yang baik dan santun di jalan raya sesuai peraturan perundang-undangan lalu lintas yang berlaku.

(http://www.kompasiana.com/titi/angka-kematian-lalu-lintas-di-indonesia-per-hari-melebihi-perang_550ab490a33311eb0f2e3975 diakses pada 28 februari 2017).

Semakin padatnya kendaraan bermotor disetiap ruas-ruas jalan dapat mengakibatkan banyaknya permasalahan dikalangan masyarakat. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya sarana transportasi (angkutan) umum sebagai alternatif untuk menekan angka kecelakaan dan mengurangi kepadatan kendaraan di wilayah perkotaan. Namun pada saat ini, angkutan umum kurang diminati oleh masyarakat. Dengan alasan kurangnya, pelayanan angkutan umum yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, seperti ketidaknyamanan didalam angkutan,terlalu lama ngetem dan kebersihan dalam angkutan kurang. Sehingga masyarakat dalam menaiki angkutan sangat rendah.

Pendapat serupa juga dijelaskan oleh Tamim dalam Putrayasa dan Maharani, (2014) adalah :

“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 Mojokerto 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. 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 (SIM).(Dishubkominfo Kota Mojokerto tahun 2016).

Pemerintah Kota Mojokerto dan Dishubkominfo Kota Mojokerto menanggapi fenomena seperti yang diungkapkan diatas dengan menyediakan sarana angkutan sekolah gratis sebagai salah satu alternatif dalam mengatasi permasalahan lalu lintas yang terjadi di Kota Mojokerto. Pelayanan angkutan sekolah gratis di resmikan pada hari senin 14 maret 2016 oleh bapak Mas’ud Yunus selaku wali kota mojokerto. (Dishubkominfo) Kota Mojokerto.

(www.satu jurnal.com) diakses pada 10 Oktober 2016.

Dalam pelaksanaan pelayanan angkutan sekolah gratis di Kota Mojokerto ini masih ditemukan beberapa permasalahan yakni angkutan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika masih 10 armada, dikendaraan tertulis “Angkutan Sekolah Gratis” baik dibagian atas maupun dibagian depan. Terbatasnya jumlah armada yang ada untuk mengakomodir jumlah siswa tersebut mengakibatkan armada sekolah gratis mengalami *overload*, seperti yang diungkapkan oleh Afandi siswa SMPN 2 Kota Mojokerto mengatakan bahwa :

“Saya merasa kurang nyaman saat naik Angkutan Sekolah Gratis yang disediakan Pemerintah Kota Mojokerto, karena banyak sekali para pelajar yang memilih naik angkutan sekolah gratis terutama saat pulang sehingga saya harus berdesak-desakan dan waktu yang dibutuhkan untuk pulang kerumah lebih lama karena harus menurunkan banyak pelajar” (wawancara langsung pada 10 november 2016)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Peningkatkan kualitas Angkutan Publik melalui Program Angkutan Sekolah Gratis (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto)**”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. Dalam penelitian focus penelitiannya

adalah gambaran secara lengkap mengenai Strategi Peningkatan Angkutan Publik melalui Program Angkutan Sekolah Gratis (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto) berdasarkan pada model pelayanan sukses yang mengandung 7 strategi menuju sukses menurut Devrye, (dalam Ibrahim, 2008:79) yang terdiri dari Harga diri (*self steem*), Memenuhi harapan (*except steem*), Pembenahan dan penemuan kembali dalam berbagai hal, Pandangan kedepan (*vision*), Perbaikan terus menerus (*improving*), Penuh perhatian (*care, empathy*), Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*empowerment*). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu institusi pemerintah yang menyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika memiliki tugas memberikan pelayanan terbaik pada pelajar. Dishubkominfo juga mampu memberikan pelayanan dan kepuasan pada pelajar, salah satunya dengan cara memberikan fasilitas, sarana dan prasarana yang lebih baik lagi bagi pelajar yang menaiki angkutan sekolah gratis. Program tersebut merupakan salah satu program yang dikeluarkan oleh pihak Dishubkominfo yaitu program Angkutan Sekolah Gratis. Hal tersebut dapat diketahui dari upaya yang diberikan Dishubkominfo Kota Mojokerto untuk memberikan pelayanan dan kepuasan pada pelajar yang dapat peneliti deskripsikan menggunakan teori yang dijelaskan oleh Devry tentang tujuh strategi menuju pelayanan yang sukses, sebagai berikut :

1. Harga Diri (*Self Esteem*)

Strategi ini menjelaskan tentang harga diri yang tinggi yang dapat dilihat atau diketahui dari bagaimana peran seorang pemimpin, keteladanan, penempatan tugas dan mempekerjakan pegawai sesuai keahliannya, serta menentukan pelayanan yang menjangkau masa depan dengan berpedoman pada keberhasilan pada hari esok bukan hanya hari ini. Dalam hal

kepemimpinan dapat dilihat dari arahan atasan atau pimpinan kepada bawahan mengenai program Angkutan Sekolah Gratis (ASG).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamat peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika telah melakukan strategi ini dengan baik dalam pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari adanya dukungan pemimpin atau Kepala Dinas yang mewujudkan pelayanan terbaik, dan telah diterapkan tugas pelayanan yang menjangkau pada perkembangan dan keberhasilan yang akan datang..

2. Memenuhi harapan (*Exceed expectation*)

Pada indikator kedua ini, menjelaskan bahwa organisasi penting dalam memenuhi harapan pelanggan/pelajar terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilihat dari pelaksanaan melalui standart pelayanan yang ada, pemahaman terhadap keinginan pelanggan/pelajar selalu berubah, dan berusaha melakukan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan/pelajar setidaknya saat ini.

Dari hasil wawancara dan pengamatan oleh peneliti, yang berkaitan dengan strategi ini, dapat diketahui bahwa program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) ini sudah berjalan dengan baik. karena banyak yang mengetahui tentang program tersebut, sehingga saat ini yang menggunakan angkutan sekolah gratis mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat diketahui dengan telah dilaksanakannya tugas dengan berpedoman pada peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2017.

3. Pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal

Dalam Strategi ini menjelaskan bahwa organisasi penting dalam melakukan pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal yaitu memperbaiki permasalahan. Strategi ini berupaya untuk mengatasi keluhan – keluhan pelajar yang seharusnya dianggap sebagai tantangan, bukan sebagai masalah, mengatasinya, mengumpulkan informasi tentang berbagai

keinginan pelajar, menyusun dan mengujicoba standart pelayanan dalam menyempurnakan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara dan pengamat yang dilakukan peneliti yang berkaitan dengan hal tersebut, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto telah melaksanakan strategi ini dengan baik. Hal ini dapat diketahui dengan adanya pandangan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto terhadap pentingnya keluhan pelajar untuk melakukan perbaikan kedepannya. Dan upaya yang dilakukan untuk memudahkan pelajar dalam menyampaikan keluhan, saran maupun kritik dengan disediakan berbagai sarana pengaduan seperti lewat radio dengan telpon langsung maupun dengan media online dengan mendownload aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak Dishubkominfo yang berupa Trans Moxer. Di situ pelajar dapat memberikan keluhan, saran maupun kritik dalam menggunakan angkutan sekolah gratis melalui fitur feedback dan pihak Dishubkominfo langsung menanggapi.

Hal tersebut, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto cukup baik dalam melakukan perbaikan – perbaikan dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelajar.

4. Pandangan ke Depan (*Vision*)

Strategi ini menjelaskan bahwa organisasi yang sukses dalam mewujudkan pelayanan yang baik pada masyarakat khususnya pelajar yaitu merupakan organisasi yang memandang penting dalam perencanaan pada masa depan. Sehingga para pemimpin dalam menjadikan perusahaan atau organisasi yang sukses maka perencanaan masa depan adalah upaya yang sangat menentukan dalam mencapai sebuah tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan strategi ini, Dinas

Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto menyadari dengan arti penting terhadap perencanaan masa depan dalam melanjutkan sebuah organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, rencana yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto untuk menanggapi program angkutan sekolah gratis kedepannya yaitu dengan mewujudkan pelayanan yang memuaskan pada pelajar di Kota Mojokerto. Dimana dalam mewujudkannya rencana tersebut Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika dengan melakukan penambahan armada pada setiap trayek yang digunakan untuk jam pulang sekolah. Karena pada saat jam pulang sekolah lebih banyak yang menggunakan angkutan sekolah gratis dari pada saat jam berangkat sekolah. Dan juga akan di tambah halte lagi agar yang menunggu angkutan sekolah gratis merasa nyaman.

5. Perubahan Terus – Menerus (*Improving*)

Strategi ini menjelaskan bahwa kunci sukses dalam sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan senantiasa tidak bersikap puas diri terhadap kesuksesan yang diperoleh pada saat ini. Sehingga strategi ini sangat penting bagi organisasi dalam melakukan perubahan – perubahan dari berbagai sisi. Hal ini pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sudah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam melakukan perbaikan secara terus – menerus, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Pihak Dishubkominfo Kota Mojokerto melakukan perbaikan dengan cara salah satunya, dengan melakukan evaluasi yang selalu dibahas setiap ada pertemuan rapat agar mengetahui sejauh mana perkembangan program angkutan sekolah gratis tersebut. Dan memberikan masukan kepada Bapak Kepala Dinas untuk membuat peningkatan dalam tercapainya program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Mojokerto.

Dari kesimpulan tersebut dapat dijelaskan bahwa pihak Dishubkominfo Kota Mojokerto sudah berupaya melakukan perbaikan secara terus menerus yang digunakan untuk menyesuaikan dengan keinginan atau harapan masyarakat dan pelajar.

6. Penuh Perhatian (*Care, Empati*)

Memberikan perhatian pada pelanggan merupakan sikap yang tulus diberikan. Sikap tersebut adalah sikap yang sangat menentukan pada strategi ini, hal tersebut karena sangat penting dalam mempertahankan atau menjaga citra positif dimata publik dan menetapkan tolak ukur yang selalu tepat, memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelajar.

Berdasarkan hasil pengamatan, bentuk perhatian yang diberikan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto kepada Pelajar dalam hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan pada pelajar. Informasi program tersebut mudah dipahami oleh pelajar sehingga peminat yang naik angkutan sekolah gratis pun semakin hari peminatnya semakin meningkat.

Beberapa hal diatas menggambarkan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto senantiasa memberikan perhatian kepada pelajar dalam pelayanan yang diberikan dan mempertahankan citra positifnya dimata publik.

7. Selalu Mengadakan Pemberdayaan (*Empowerment*)

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti berkaitan dengan strategi ini, dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto berupaya memberikan arahan – arahan dan pemberdayaan kepada pegawai maupun sopir angkutan sekolah gratis. Hal ini dilakukan supaya pegawai dapat lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan menciptakan citra positif di mata publik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya senantiasa memperhatikan pentingnya pemberdayaan pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi peningkatan angkutan publik melalui program angkutan sekolah gratis studi di Dishubkominfo Mojokerto sejauh ini sudah melaksanakan serangkaian upaya semaksimal mungkin dalam perkembangan program Angkutan Sekolah Gratis dengan cukup baik. hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya 7 strategi menuju pelayanan sukses seperti yang diungkapkan oleh Devry, yaitu : Harga diri (self Esteem) karena telah didukung dengan adanya peran pemimpin atau dalam hal ini adalah Kepala Dinas, yang mewujudkan pelayanan terbaik, dan telah diterapkan tugas pelayanan yang menjangkau pada perkembangan dan keberhasilan yang akan datang. Memenuhi harapan (Exceed Expectation) karena telah adanya kemauan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto untuk memenuhi harapan pelajar melalui tugas yang dijalankan sesuai peraturan walikota nomor 13 tahun 2016. Pembenahan dan penemuan kembali berbagai hal yang ditunjukkan dengan adanya kesediaan Dishubkominfo Kota Mojokerto untuk senantiasa menganggap kritik dan saran pelajar sebagai masukan dalam perbaikan kedepannya. Pandangan ke depan (Vision), yang ditunjukkan dengan telah sadarnya Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto pentingnya perencanaan terhadap masa depan, dan diikuti dengan tindakan dalam memperlancar pencapaian perencanaan masa depan tersebut. Perbaikan terus menerus (Improving), yang ditunjukkan dengan senantiasa tidak ragu untuk melakukan perubahan menjadi yang lebih baik dalam meningkatkan minat pelajar dengan adanya program tersebut. Penuh perhatian (*Care/Empati*), yang ditunjukkan dengan sigapnya para pegawai dan sopir dalam memberikan bantuan kepada pelajar dalam melakukan pelayanan angkutan sekolah gratis, penyediaan sarana dan prasarana pendukung

kenyamanan penumpang. Selalu mengadakan pemberdayaan (Empowerment), yaitu telah adanya ketersediaan Dishubkominfo Kota Mojokerto untuk senantiasa melaksanakan kegiatan pemberdayaan dengan turut memberikan dukungan terhadap masukan dari pegawai dengan tujuan untuk membuat pegawai mampu memberikan tanggung jawab terhadap segala kegiatan maupun tugas yang dikeluarkan oleh Dishubkominfo Kota Mojokerto.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, secara keseluruhan pelayanan angkutan sekolah gratis oleh Dishubkominfo Kota Mojokerto sudah berjalan dengan cukup baik, sehingga peneliti menyarankan bagi Dishubkominfo Kota Mojokerto pada umumnya untuk mempertahankan apa yang sudah dilaksanakan. Namun, ada beberapa saran dari peneliti yang dapat disampaikan untuk membangun dan mungkin bisa menjadi masukkan dalam meningkatkan kembali pelayanan angkutan sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto sebagai berikut :

1. Dengan kualitas sumber daya manusia adalah memberi pelayanan (sopir) angkutan sekolah gratis meski sudah melaksanakan tugas dengan baik, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi melalui pembinaan atau pelatihan terhadap semua sopir angkutan sekolah gratis.
2. Menambah jumlah (armada) angkutan sekolah gratis karena para pelajar di Kota Mojokerto memiliki minat sangat tinggi dengan adanya angkutan sekolah gratis.
3. Menambah fasilitas halte pada setiap sekolah agar pelajar dapat menunggu angkutan sekolah dengan nyaman.
4. Menambahkan Kotak Saran agar masyarakat maupun pelajar dapat memberikan kritik dan saran sebagai masukkan pada Dishubkominfo secara tertulis.
5. Meningkatkan kerjasama dengan pihak – pihak yang terkait dengan pelayanan angkutan sekolah gratis seperti Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah di daerah Kota Mojokerto untuk mensosialisasikan pelayanan angkutan sekolah gratis pada para pelajar.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., dan Dra. Meirinawati, M.AP., dan Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Bungin, Burhan, 2009. *Penelitian Kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu social lainnya*, Jakarta : kencana perdana
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Warpani, Suwardjoko P. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan jalan*, Bandung: Penerbit ITB
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*: Bandung. Maju Mundur
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabeta

Referensi Jurnal dan Skripsi

- Putrayasa, I Made Agus dan Maharani, Ni Kadek Sri. 2014. *Efektifitas Bus Trans Sarbagita Trayek Kota – GWK Dalam Mengurangi Kemacetan Dikota Denpasar dan Kabupaten Bandun. Bali*: Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali Kampus Bukit Jimbaran

Referensi Rujukan Undang-undang dan Dokumen Resmi Pemerintahan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 13 Tahun 2016 tentang Angkutan Sekolah Gratis di Kota Mojokerto

Referensi Internet

- (www.satuajurnal.com) diakses pada 10 Oktober 2016
- (<http://www.kompasiana.com/titi/angka-kematian-lalu-lintas-di-indonesia-per-hari-melebihi-perang-550ab490a33311eb0f2e3975>) diakses pada 28 februari 2017).