BAB IV

ANALISA DATA

A. Latar Belakang Program Bus Sekolah Gratis

Peningkatan pelayanan transportasi publik telah menjadi fokus utama oleh pemerintah kota Kediri sebagai penyelenggara. Menjadi tugas dari pemerintah yang berkewajiban memenuhi dan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan yang memadai. Selain itu adanya tuntuntan dari masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik termasuk dengan optimalisasi pelayanan transportasi publik.

Pelayanan transportasi publik merupakan salah satu dari beberapa pelayanan yang ada. Dimana transportasi memiliki peranan penting sebagai pendukung dalam pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan pemersatu wilayah. Pada umumnya transportasi mengemban dua fungsi sekaligus yakni sebagai fungsi misi pembangunan nasional dan fungsi pelayanan publik.[1]

Sebagai fungsi pembangunan infrastuktur transportasi diarahkan untuk dapat mendukung mewujudkan Indonesia yang aman dan damai. Ketersediaan prasarana dan sarana transportasi diperlukan untuk mendorong kelancaran mobilitas barang dan orang serta mempercepat pengembangan wilayah. Peranan transportasi diperlukan untuk menjembadani kesenjangan dan mendorong pemerataan hasil-hasil pembangunan. Transportasi antar wilayah akan membuka peluang terjadinya perdangangan serta

[1]RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menegah Nasional) 2004-2009. *Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009*,(Jakarta: Sinar Grafika), 368

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meningkatkan mobilitas ketenagakerjaan sehingga dapat mendorong terciptanyam pembangunan wilayah.

Sebagai fungsi pelayanan umum transportasi , adalah melalui penyedia jasa transportasi guna mendorong pemerataan pembangunan, melayani kebutuhan masyarakat luas, oleh karenanya pembangunan transportasi diarahkan untuk meningkatkan pelayanan jasa transportasi secara efesien, andal, berkualitas, aman dan dengan harga terjangkau.

Termasuk program bus sekolah gratis yang tercantum dalam surat peraturan Walikota Kediri Nomor 25 tahun 2016, berjalan atas dasar dua fungsi transportasi. Yaitu fungsi pelayanan jasa transportasi dan fungsi pembangunan infrastuktur transportasi. Atas dasar pelayanan transportasi bahwasanya program bus sekolah gratis difokuskan untuk memberikan pelayanan kenyamanan dan keselamatan pada pelajar dalam perjalanan menuju ke sekolah. Bus sekolah gratis menjadi sarana penyelesaian masalah bagi pelajar yang belum berhak mendapatkan SIM (Surat Izin Mengemudi). Dalam hal ini seperti apa yang telah disampaikan oleh bapak Endrianto Bidang managemen Angkutan Jalan beliau meyampaikan bahwasanya adanya program bus sekolah gratis ini sebagai bentuk pelayanan trasnportasi dari pihak Dinas Perhubungan kepada masyarakat daerah kota Kediri. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Endrianto bidang Manajemen Angkutan Jalan:[2]

> Jadi, adanya program bus sekolah gratis ini adalah sebagai bentuk pelayanan dari kami kepada masyarakat, menjadi salah satu program untuk pelayanan angkutan masal yang dari atasan atau pemerintah kota sedang menggalakkan program angkutan masal karena melihat volume kendaraan yang semakin padat, selain itu juga untuk menekan angka lakalantas (kecelakaan lalu lintas) karena berdasarkan laporan dari dinas kepolisian bahwasanya tingkatb lakalantas dan pelanggaran paling tinggi adalah pada usia produktif (usia sekolah).

[2]Endrianto,*Wawancara*, , Kediri, 9 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program bus sekolah gratis merupakan salah satu dari program Walikota Kediri Abdullah Abu Bakar. Dalam misinya yakni mewujudkan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, efektif dan efesien dengan memperluas partisipasi publik dalam pembangunan bahwa dengan adanya program bus sekolah gratis ini juga merupakan salah satu bentuk dari pembangunan. Sebelumnya Wali Kota Kediri telah berhasil merealisasikan program angkutan gratis untuk pelajar Kota Kediri. Sebanyak 46 angkutan umum yang disediakan untuk para pelajar di Kota Kediri. Harapan dikeluarkan program angkutan sekolah yakni agar dapat dinikmati oleh penumpang berstatus pelajar dengan hanya menunjukkan kartu identitas pelajar, baik pelajar SMP, SMA maupun mahasiswa. Pengukuran partisipasi masyarakat dalam program bus sekolah gratis dilihat dari seberapa jauh minat pelajar untuk beralih dari kendaraan sepeda motor pada bus sekolah gratis ini.

Seperti pendapat yang telah disampaikan oleh bapak Bagus bidang Manajemen lalu lintas bahwa termasuk menjadi bagian tugas dari pihak di Dishub sebagai penyelenggara mengajak masyarakat berpartipasi agar membiasakan untuk memilih naik transportasi umum dalam tujuan bepergian. Dalam wawancaranya beliau menyampaikan[3]

> Program ini selain mengajak adik-adik pelajar naik transportasi umum juga memperkenalkan sekaligus membiasakan kepada adik-adik bahwa naik transportasi umum sangat nyaman dan aman. Jadi ya program ini mampu menghidupkan kembali fungsi pelayanan trasnportasi kepada masyarakat yang mulai ditinggalkan.

Hal serupa juga ditanggapi bapak Endrianto bahwasanya adanya suatu program pemerintah perlu partipasi dari masyrakat untuk dijadikan sebagai tolok ukur seberapa jauh minat masyarakat terhadap program-program yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Karena menurut bapak Endrianto ibarat pemerintah

[3]Bagus, *Wawancara*, Kediri, 12 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai pedagang maka program adalah produknya, sejauh mana pemerintah mampu menarik masyarakat untuk menikmati atau membeli produknya. Jika masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dalam program-program yang disediakan pemerintah maka dapat dinyatakan bahwa program tersebut benar-benar tepat sasaran dan perlu untuk dilanjutkan. Sebaliknya apabila pemerintah menyediakan sebuah program sedangkan masyarakat tidak mau turut andil menikmati program yang telah sediakan maka program tersebut harus ditarik dari masyarakat agar tidak sia-sia. Pendapat bapak Endrianto[4]

> Ya jadi ibaratnya pemerintah itu sebagai penjual barang, kita tawarkan dulu pada masyarakat kalo kita punya produk ini, mau nggak masyarakat memakai produk ini. kalo mendapat respon banyak program nanti dilanjutkan kalau tidak ya ditarik kembali. Karena ya untuk apa pemerintah menyediakan program pelayanan kalo masyarakat tidak mau memakai pelayanan dari kita atau istilahnya ikut andil.

Maka sama halnya dengan program bus sekolah gratis ini harus mendapat partisipasi banyak dari masyarakat, pelajar khususnya sebagai menerima pelayanan program bus sekolah gratis. Partipasi sebagai pengukur keberhasilan dari adanya program bus sekolah gratis.

Atas dasar kewenangan otonomi daerah oleh walikota Kediri, pada 7 september melaunchigkan kembali program baru yaitu program bus sekolah gratis. Program yang berfokus pada pelayanan transportasi publik diharapkan mampu menekan angka kecelakaan di kalangan pelajar SMP, SMU/SMK sehingga tercipta lalu lintas yang aman, nyaman, tertib, lancar dan berkeselamatan. Selain itu juga diharapakan terciptanya pelayanan transportasi yang berkualitas, efektif dan efesien.

Maka berdasarkan pendapat dari hasil diskusi dengan beberapa informan dari Dishub mengenai latar belakang munculnya program bus sekolah gratis atau Bus Rapid

[4]Endianto, *Wawancara*, Kediri, 9 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Transit, dapat dijadikan rujukan pendapat dari bapak Endrian. Bahwasanya faktor dari adanya program bus sekolah gratis ini adalah :

1. Program untuk pelayanan angkutan masal.
2. Dilihat dari banyaknya tingkat kecelakaan lalu lintas yang terus bertambah, paling tinggi usia produktif (pelajar).
3. Dari pemerintah kota Kediri sedang menggalakkan program angkutan masal yang dikarenakan volume kendaraan makin bertambah.

Pertama , mengenai program angkutan masal. Program yang ditujukan sasaran kepada pelajar di kota Kediri. Dengan tujuan pencapaian operasional bus sekolah gratis meningkatkan pelayanan dalam menunjang aksebilitas dan mobilitas masyarakat. Program bus sekolah gratis ini memfokuskan pada aspek pelayanan transportasi. Aspek pelayanan yang sejalan dengan city branding Kediri *The service city* merupakan wujud dari rencana jangka panjang nasional kota Kediri pada tahun 2005 – 2025. Sebagai perwujudan dari brand Kediri The Service city yang berfokus pada pelayanan, program ini juga dapat dikatakan sebagai sistem transportasi yang berkelanjutan *(Sustainable Transportation).* Sistem transportasi berkelanjutan adalah suatu sistem transportasi yang dapat mengakomodasikan aksebilitas semaksimal mungkin dengan dampak negatif yang seminimal mungkin.[5]

Jadi dengan sistem transportasi berkelanjutan sebagai perwujudan dari brand Kediri *the sercive City,* program bus sekolah gratis telah mengupayakan jaringan transportasi dan keragaman alat angkutan dengan tingkat integrasi yang tinggi antara satu sama lain. Selain itu program bus sekolah gratis ini juga sebagai upaya kesetaraan,

[5]Siti Aminah, Transportasi publik dan Aksebilitas Masyarakat Perkotaan, (Surabaya: Universitas Ailangga)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

artinya program ini dapat dinikmati oleh seluruh pelajar di kota Kediri secara adil tanpa adanya suatu syarat perbedaan dalam pemberian pelayanan. hal lain yang tidak kalah penting bahwasanya dengan memperhatikan sistem transportasi berkelanjutan program bus sekolah gratis sangat mempertimbangkan dampak lingkungan yang akan terjadi. Seperti memperhatikan penggunaan energi bahan bakar ramah lingkungan agar tidak menimbulkan polusi udara serta perencanaan yang sangat memprioritaskan kenyamanan keselamatan. Mengingat program bus sekolah gratis mengankut penumpang dari kalangan pelajar yang merupakan investasi dari suatu bangsa.

Kedua dilihat dari faktor kecelakaan lalu lintas di kota Kediri. Berdasarkan data dari Kediri dalam angka pelaku dilihat dari profesi penyebab dari kecelakaanlalu lintas pada tahun 2014, bahwasannya pelajar menempati urutan kedua atas pelaku kecelakaan lalulintas setelah urutan pertama dari profesi pegawai swasta, yakni sebanyak 76 pelaku kecelakaan lalu lintas di kota Kediri yang telah disebabkan oleh kalangan pelajar. Berdasarakan data kepolisian pelaku kecelakaan di kota Kediri dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Data Pelaku Kecelakaan di Kota Kediri Berdasarkan Profesi Tahun 2008-2014

No	Profesi	Pelaku						
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1	PNS	-	3	1	9	12	14	12
2	Pegawai Swasta	35	45	33	171	220	321	258
3	Abri	1	7	2	3	1	2	5
4	Pelajar	70	37	37	61	60	91	76
5	Mahasiswa	38	25	41	33	11	30	16
6	Pedagang	18	7	2	9	-	-	-
7	Pengemudi	29	19	20	34	8	1	-
8	Buruh	-	-	1	3	2	-	-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9	Tani	-	-	-	-	-	-	-
10	Lain-lain	11	13	11	6	3	-	-
Jumlah		202	156	148	329	317	459	367

Tabel 4.1 Data Pelaku Kecelakaan di Kota Kediri[6]

Data Korban Kecelakaan di Kota Kediri Berdasarkan Profesi Tahun 2008-2014

No	Profesi	Korban						
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1	PNS	-	3	2	25	20	14	12
2	Pegawai Swasta	57	98	111	302	372	548	399
3	Abri	1	7	1	6	4	2	7
4	Pelajar	107	87	108	81	116	180	126
5	Mahasiswa	12	73	46	48	23	40	22
6	Pedagang	3	31	3	-	-	-	-
7	Pengemudi	71	102	95	5	-	-	-
8	Buruh	-	-	-	-	1	-	-
9	Tani	-	-	-	-	-	1	-
10	Lain-lain	-	401	7	56	4	1	-
Jumlah		251	802	373	523	540	786	566

Tabel 4.2 Data Korban Kecelakaan di Kota Kediri.[7]

Dilihat dari korban kecelakaan berdasarkan tabel, dapat dideskripsikan bahwa pada tahun 2014 korban kecelakaan terbanyak terjadi pada status pegawai swasta sebanyak 399, tingkat korban kecelakaan pelajar sebanyak 126, kemudian dari mahasiswa sebanyak 22, pegawai negeri 12 korban dan yang terakhir dari Abri korban sebanyak 7. Maka sudah selayaknya jika kecelakaan lalu lintas menjadi bagian dari faktor adanya program bus sekolah gratis, dilihat dari banyaknya jumlah korban pelajar yang menempati urutan kedua.

[6] Sumber data: *Kediri dalam Angka 2015*

[7] Sumber Data : *Kediri dalam Angka 2015*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain data angka pelaku dan korban kecelakaan menurut profesi, data angka kecelakaan berdasarkan jenis kendaraan juga dapat dilihat seperti pada tabel berikut :

Data Angka Kecelakaan berdasarkan Jenis Kendaraan Tahun 2008-2014

No	Jenis	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1	Bus	5	2	-	4	4	8	8
2	Truk	9	12	7	20	30	46	52
3	Pick Up	1	3	9	24	18	22	10
4	Colt Station	7	2	10	14	18	22	10
5	Sedan	2	5	8	18	25	30	19
6	Jeep	1	-	-	2	2	2	2
7	Sepeda Motor	144	213	243	421	518	711	561
8	Sepda	4	14	16	25	23	40	32
9	Becak	1	-	7	8	14	12	8
10	Kereta Api	1	-	-	-	-	-	-
11	Lainnya	3	2	-	-	-	-	-
Jumlah		178	253	300	527	669	894	720

Tabel 4.3 Data Angka Kecelakaan Berdasarkan Jenis Kendaraan[8]

Maka berdasarkan tabel angka kecelakaan lalulintas tahun 2014 menunjukkan sebagai berikut, Bus sebanyak 8, truk 52 , Pick Up 10 , Colt Station 28, Sedan 19, Jeep 2, sepeda motor 561, sepeda sebanyak 32 dan yang terakhir becak sebanyak 8. Pada tabel ini sangat jelas adanya bahwa tingkat kendaraan yang paling sering terjadi kecelakaan adalah sepeda motor sebanyak 561. Sedangkan rata-rata pelajar di kota Kediri pergi ke sekolah dengan mengendarai sepeda motor.

Berdasarkan hasil data mulai dari pelaku kecelakaan dan korban kecelakaan dapat disimpulkan bahwa pelajar memiliki angka perhitungan cukup besar pada kecelakaan lalu lintas. Sehingga atas dasar ancaman keselamatan bagi pelajar ini

[8] Sumber Data, *Kediri Dalam Angka 2015.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mampu dijadikan landasan untuk terealisasinya program bus sekolah gratis di kota Kediri.

Ketiga, dari pemerintah sedang menggalakkan program angkutan masal sebagai guna mengurangi volume kendaraan di Kota Kediri yang semakin padat. Kepadatan volume lalulintas dapat dilihat pada saat jam berangkat sekolah atau kerja dan juga jam pulang sekolah. Atas dasar mengurangi kemacetan kendaraan juga sejalan dengan misi dari kota Kediri yakni mewujudkan Kota Kediri yang indah, nyaman dan ramah lingkungan.

B. Impelentasi Program Bus Sekolah Gratis Sebagai Optimalisasi Pelayanan Transportasi Publik Menuju Kediri *The Service City*

1. Bentuk Pelayanan Transportasi Publik Bus Sekolah Gratis di Kota Kediri

Implementasi merupakan sebuah proses tindak lanjut dari sebuah kebijakan yang kemudian dirumuskan menjadi sebuah program yang nantinya program tersebut harus direalisasikan, dimana dalam proses implementasi harus berjalan sesuai dengan landasan undang-undang atau aturan administratif yang sudah ada.

Program bus sekolah gratis berangkat melakukan penjemputan pukul 05.30 dan kembali di terminal pukul 07.30 dan kembali beroperasi untuk penjemputan pukul 12.00 sampai dengan kembali di terminal pukul 15.00 WIB. Dalam hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengan bapak Endrianto[9]

> Bis sekolah gratis ini beroperasi mulai pukul 05.30 pagi mengangkut anak-anak pelajar sesuai dengan rute yang dilewati kemudian balik ke terminal pukul 07.30, nanti kembali melakukan penjemputan pukul 12.00 wib sampai mengantarkan anak-anak pulang biasanya kembali ke terminal pukul 15.00 WIB.

[9]Endrianto, *Wawawancara*, Kediri, 9 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syarat untuk bisa menikmati pelayanan bus sekolah gratis di Kota Kediri adalah dengan cara menunjukkan kartu pelajar atau dilihat dengan kondisi pelajar yang masih mengenakan seragam sekolah. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan peraturan Walikota Kediri Abdullah pasal 9 dijelaskan bahwa setiap penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum berbasis Bus Rapit atau bus sekolah gratis mendapatkan fasilitas layanan angkutan secara gratis.

Maka berdasarkan pendapat dari bapak Setiawan selaku Salah satu dari sopir bus sekolah gratis menyampaikan bahwa pelajar atau tidaknya sudah dapat dilihat dari ciri khas seragam yang masih di gunakan oleh pelajar. Pendapat bapak Setiawan[10]

> Saya hanya menjalankan tugas untuk melayani jasa transportasi perjalanan anak-anak berangkat dan pulang sekolah. Untuk syarat agar bisa menikmati layanan bus sekolah gratis tidak ada syarat tertentu, cukup ia berseragam itu sudah menjadi bukti bahwa dia seorang pelajar.

Program bus sekolah gratis yang difokuskan untuk melayani perjalan transportasi pelajar menuju ke sekolah mendapat sambutan baik dari masyarakat dan pelajar kota Kediri. Mereka merasakan pelayanan yang nyaman dan bersih dari program bus sekolah gratis ini. berikut tanggapan dari Amelia Pelajar SMP 4 Kota Kediri, dia mengatakan,[11] "dengan adanya bis sekolah gratis ini membantu saya untuk berangkat dan pulang ke sekolah, fasilitas dari busnya cukup baik."

Pendapat lain juga disampaikan tentang bus sekolah gratis Kota Kediri oleh Natsya pelajar dari SMP 6 Kota Kediri[12]

> Bus sekolah gratis ini menurut saya sangat bagus bisa mengurangi kemacetan . Bisnya juga sangat bersih jadi saya nyaman naik bus ini meskipun sangat ramai.

[10]Setiawan, *Wawancara*, Kediri, 12 Januari 2017
[11]Amelia, *Wawancara*, 12 Januari 2017
[12]Natasha, *Wawancara*, Kediri, 12 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Asma Nabila W pelajar dari SMPN 4 Kota Kediri juga memberikan pendapatnya[13]

> Saya sangat senang dengan adanya bus sekolah gratis ini karena saya bisa meringankan beban orangtua saya. Pelayananna sangat memuaskan membuat nyaman ada AC nya dan dari sini banyak nambah teman.

Isti Ainurohmi pelajar dari SMP Muhammadiyah 2 Kota Kediri juga menyampaikan tanggapannya mengenai program bus sekolah gratis di Kota Kediri[14]

> Menurut saya program bus sekolah gratis ini bisa untuk mengurangi biaya orangtua, aman , nyaman dan tidak beresiko. Pelayanannya juga enak, busnya bagus ada fasilitas AC, nyaman dan bersih. Semenjak naik bis sekolah gratis ini saya tidak pernah mengalami keterlambatan untuk berangkat ke sekolah. Menurut saya kekurangannya belum ada atau cukup. Yang dengan adanya bus sekolah gratis ini tidak menanggung resiko kecelakaan lalu lintas.

Berbicara pelayanan atas dasar ukuran kepuasan dan kenyaman dari program bus sekolah gratis ini, tentunya tidak luput dari pelayanan keamanan. Untuk pelayanan keamanan dari program bus sekolah gratis ini telah didukung oleh RAAS (Rute aman Sekolah Sekolah). hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh bapak Ferdi Sukananda Bidang Keselamatan Jalan.[15]

> Dari adanya program bus sekolah gratis, kita pihak dishub juga ada program yang mendukung berjalannya program bus sekolah gratis. Program kita ada RASS dan ATCS. RASS adalah Rute Aman Selamat Sekolah, dari program ini kita berusaha menyediakan pelayanan kemanan seperti Halte, Zebra Cros, jalur sepeda . untuk memastikan pelajar dalam kondisi ketika dijalan. Kemudian kita punya program ATCF (*Auto Traffic Control Sistem)* program terkait pengendalian lampu lalulintas.

Program bus sekolah gratis yang memberikan jasa pelayanan transportasi kepada pelajar tentunya memiliki tanggungjawab yang besar untuk menjamin keselamatan dari penumpangnya untuk itu dalam perekrutan supir / awak juga harus

[13]Asma, *Wawancara*, Kediri, 12 Januari 2017
[14]Isti, *Wawancara*, Kediri, 12 Januari 2017
[15]Ferdi, *Wawancara*, Kediri, 9 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melalui persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Syarat –syarat menjadi supir atau awak bus sekolah gratis menurut program bus sekolah gratis adalah sebagai berikut :

1. Layak jalan. Lulus uji kendaraan bermotor
2. Awak kendaraan memiliki SIM .
3. Lulus administrasi , interview, psikotes, tes narkoba dari BNN

Cuplikan wawancawa bapak Endrian dalam menyampaikan pendapatanya mengenai persyaratan menajdi supir bus sekolah gratis:[16]

> Untuk syarat-syarat menjadi supir bus sekolah gratis ini terdapat beberapa persyaratanyang pertama dia harus sudah layak jalan lulus dari uji kendaraan bermotor. Kedua dia harus memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi). Ketiga dia harus lulus administrasi, seperti interview, psikotes, tes urin untuk pembuktian bahwa bebas dari pemakaian narkoba.

Pendapat dari bapak Endrianto juga tidak jauh berbeda dengan salah satu pendapat dari supir bus sekolah gratis yakni bapak Setiawan:[17]

> Syarat untuk menjadi supir bis harus melalui beberapa persyaratan. Seperti pelamar harus sudah memiliki SIM, kemudian juga harus lolos uji kendaraan bermotor, lulus administrasi. Ada tes interview, psikotes dan tes urin dari BNN kota Kediri, sebenarnya untuk supir mau diambilkan dari dina perhubungan sendiri tetapi tidak semuanya memiliki SIM B2 umum. Selain itu juga ditakutkan nanti kalo diambilkan dari pihak dinas perhubungan sendiri dikhawatirkan kinerja dari Dinas Perhubungan tidak maksimal.

Dinas perhubungan sebagai penyelenggara telah mengembangkan program ATCS (*Auto Traffic Control Sistem)* . ATCS merupakan program yang difungsikan untuk menentukan lama penyalaan lampu hijau secara otomatis berdasarkan distribusi kepadatan. Sistem ini mengontrol lampu lalu lintas otomatis dengan menggunakan kamera berbasis mikrokontroller. Jadi denga alat bantu program ini yang mampu mengantur otomatis lama penyalaan lampu hijau maka dapat membatu

[16]Endrian, *Wawancara*, Kediri, 9 Januari 2017
[17]Setiawan, *Wawancara*, Kediri, 12 Januari 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

efesien waktu kecepatan dari bus sekolah gratis. Sehingga dengan ATCS ini pelajar dijamin tidak mengalami keterlambatan dikarenakan kepadatan volume kendaraan dan lamanya berhenti pada lampu Oscar.

Selain itu juga menerapkan program RAAS (Rute Aman Selamat Sekolah) adalah program kementrian perhubungan untuk mendorong murid dan orangtua murid untuk lebih memilih berjalan kaki, bersepeda atau menggunakan angkutan umum sebagai pilihan moda yang selamat, aman, nyaman dan menyenangkan untuk berangkat dan pulang sekolah dari kawasan sekitar pemukiman sampai dengan sekolah. Memastikan bahwa rute yang dilaluinya selamat. Program ini merupakan bagian tindak lanut dari program Zona Selamat Sekolah (ZoSS).

Tujuan program RASS di wilayah sekolah adalah mengurangi kecelakaan lalulintas yang melibatkan pelajar, memberikan manfaat secara tidak langsung untuk mengurangi kemacetan, polusi dan mengurangi konsumsi bahan bakar. Dengan fasilitas yang diberikan adalah marka jalan, zona selamat sekolah, halte permanen dan trotoar serta bantuan bus sekolah sedang untuk mengangkut anak-anak sekolah.

Dalam program bus sekolah gratis pihak dinas Perhubungan telah secara khusus melalakukan peningkatan pelayanan bidang transportasi khususnya pelayanan jasa pada program bus sekolah gratis. Menjadi kewajiban dari Dinas Perhubungan untuk melakukan program-program pelayanan yang mendukung dari adanya program bus sekolah gratis, seperti program ATCS (*Auto Traffic Controling System)* dan program RASS (Rute Aman Selamat Sekolah). Dimana program – program tersebut juga tidak lain sebagai tindak lanjut mengatasi kemacetan atas volume kendaraan yang padat, dan juga menekan angka kecelakaan pada pelajar di Kota Kediri. Sehingga dengan adanya program bus sekolah gratis di Kota Kediri

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekaligus sebagai peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan dari pihak Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan angkutan umum. Pembuktian pada khalayak masyarakat untuk menghidupkan kembali fungsi transportasi publik yang kini mulai teralihkan dengan kendaraan pribadi.

Maka dari keseluruhan program yang ada pada Dinas perhubungan adalah wujud dari optimalisasi pelayanan transportasi publik. Pelayanan yang optimal adalah pelayanan yang berasaskan pada UU nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[18] Bapak Endrianto juga menambahkan bahwa pelayanan transportasi yang optimal dapat dilihat dari :

1) Armada ideal sesuai tingkat permintaan di masyarakat.
2) Dalam pelayanan kedatangan dan pulang tepat waktu, efesien.
3) Rute dapat dilayani oleh bus.

2. Hambatan dalam Implementasi Program Bus Sekolah Gratis

Selain berbicara mengenai pelayanan dari program bus sekolah gratis ini tentunya juga tidak luput dari hambatan-hambatan. Berikut adalah hambatan dalam implementasi program bus sekolah gratis menurut pendapat bapak Endrianto:

1) Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat, sehingga sulit untuk diajak bergabung berpartisipasi dalam program bus sekolah gratis.
2) Dilihat jadi jumlah armada yang kurang untuk dapat melayani kebutuhan jasa transportasi pelajar.

[18]Ibid, 112

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Dari pemerintah anggaran belum maksimal.

4) Tidak terjadwalnya jadwal kepulangan sekolah.

Kekurangan yang *pertama* mengenai kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pelayanan transportasi. Pola pikir masyarakat yang masih beranggapan bahwa pelayanan transportasi umum cenderung kumuh, berdesak-desakan, jaraka tempuh lama dan biaya mahal membuat masyarakat lebih memilih untuk beralih pada penggunaan transportasi pribadi.

Kedua, jumlah armada yang kurang untuk dapat melayani semua kebutuhan jasa transportasi pelajar. Melalui data uraian bab 3 tentang jumlah sekolah dan pelajar di kota Kediri telah dijelaskan bahwa pelajar di kota Kediri adalah sebanyak 81.972 pelajar dan sebanyak 243 lembaga sekolah. Sedangkan Jumlah bus sekolah gratis hanya sebanyak 3 buah. Hal ini tentunya sangat berbanding terbalik dengan jumlah pelajar di Kota Kediri. Selain itu rute yang dilalui oleh bis sekolah gratis dipilih berdasarkan keberadaan sekolah yang tidak dilalui bis umum seperti Rute I yang hanya melalui SMPN 6, kemudian Rute 2 melalui SMPN 2 dan SMA 4 dan Rute 3 hanya melalui STAIN dan SMU 6. Sehingga tidak semua sekolahan dilalui oleh program bus sekolah gratis yang artinya tidak semua pelajar bisa menikmati pelayanan adri program bus gratis.

Ketiga , mengenai dana anggaran dari bus sekolah gratis ini, bahwasanya program bus sekolah gratis ini didapat atas bantuan dana hibah dari Kementrian Perhubungan sejumlah 3 bus, tentunya pada program bus sekolah gratis masih memerlukan biaya perawatan operasional.

Keempat , tidak terjadwalnya kepulangan dari sekolah. dalam artian setiap sekolah mempunyai jadwal waktu kepulangan yang berbeda-beda sehingga dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jadwal penjemputan pelajar terkadang telat. Atau hanya dibatasi jam operasional pelayanan bus dari pukul 12.00 sampai pukul 15.00

Ada hambatan tentunya ada cara mengatasi hambatan, Cara mengatasi hambatan dari implementasi program bus sekolah gratis menurut bapak Endrianto:

1. penambahan jumlah armada. Jika dilihat dari segi banyak pelajar di Kota Kediri tentunya sejumlah bus 3 buah tidak dapat melayani jasa transportasi bus sekolah gratis untuk semua pelajar di Kota Kediri. Maka perlu adanya tambahan armada untuk bisa mengalihkan minat pelajar dari yang berkendara sepeda motor sendiri ikut bergabung menggunakan layanan program bus sekolah gratis.
2. Sosialisasi, melalui sosialisasi pihak Dinas Perbihungan terus melalukan sosialisasi untuk mengajak pelajar agar mau bergabung menggunakan jasa transportasi bus sekolah gratis ini yang tentunya nyaman dan aman sampai ke sekolah. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh dinas perhubungan juga melalui berbagai cara seperti diantara sosialisasi dari lembaga lembaga sekolah. melalui media massa, seperti Koran Radio, brosur , Koran , facebook Dinas perhubungan. Melihat bahwsanya media massa mempunyai peran yang luas, cepat dan efesien dalam menyampaikan program bus sekolah gratis kepada masyarakat.

3. Program Pengaduan Layanan Transportasi Publik

Adanya suatu program yang direalisaikan kepada masyarakat tentunya tidak luput dari komentar atau berupa keluh kesah menganai program tersebut. Adanya manajemen pengaduan yang baik akan memancing tingkat partisipasi masyarakat atau kedekatan masyarakat kepada pemerintah atau peneyelenggara pelayanan. Manajemen pengaduan pelayanan yang baik haruslah secara efektif mampu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merespon dan memecahkan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Dari manajemen pengaduan tersebut dapat dimanfaatkan sebagai upaya perbaikan pelayanan untuk lebih baik lagi kedepannya.

Dinas perhubungan kota Kediri sebagai pemberi pelayanan transportasi program bus sekolah gratis mengeluarkan sebuah inovasi baru. Yaitu sebuah applikasi TransInfo. Applikasi TransInfo merupakan bagian dari perkembangan pelayanan e-Governance. Dalam aplikasi TransInfo terdapat menu pengaduan seperti yang dijelaskan dalam bab 4 subab layanan pengaduan. Masyarakat dapat mengadukan keluhanhannya melalui program TransInfo dengan cara mendownload applikasi TransInfo di Goole Plystore.

Applikasi TransInfo merupakan bagian dari manajemen pengaduan layanan Dinas Perhubungan Kota Kediris ebagai pemberi pelayanan. akan tetapi manajemen pengelolaan pengaduan tidak akan dapat berfungsi sesuai dengan harapan, apabila dari pihak masyarakat sebagai penerima pelayanan belum memiliki kesadaran akan hak-hak mereka. Pemahaman masyarakat yang kurang akan hak-hak mereka sebagai pelanggan, membuat masyarakat enggan melakukan pengaduan meskipun merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun sejauh ini belum ada pengaduan mengenai program pelayanan bus sekolah gratis. Berdasarkan penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis, penulis ikut terjun lamgsung dalam bus sekolah gratis dan melihat antusias dari pelajar sangat tinggi. Pelajar merasa sangat senang dan menikmati perjalanan pulang.

4. Analisis Pelayanan Program Bus Sekolah Gratis dengan Teori Pengukuran Kerja Zheitamal :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Tangilabe* (Ketampakan Fisik) melihat fasilitas operasional yang diberikan, apakah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan. Fasilitas cukup mudah untuk didapatkan dan infrastruktur pendukung telah memenui standart kualitas serta memenuhi kebutuhan pelanggan. Fasilitas fisik pada bus sekolah gratis masih dalam keadaan baru, pemenuhan fasilitas fisik sangat mendukung proses pelayanan. Sarana dan Prasana, didalam bus sekolah gratis terdapat AC yang masih dapat difungsikan, tabung gas pemadam kebakaran, sabuk pengaman untuk kursi bagian depan yang tidak ada penghalang, Media Player sebagai penghibur, pengahrum ruangan untuk menghilangkan bau pengap dari mesin bus. Kebersihan, bus sekolah gratis sangat bersih mampu menciptakan rasa nyaman pada pelajar sebagai penerima pelayanan.

2. *Reliability,*(Reliabilitas), kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan akurat. Kedisiplinan dari kebarangkatan dan kepulangan bus sekolah menjadi bukti bahwa petugas mampu menyelenggarakan pelayanan secara akurat dan tepat waktu. Dalam ketepatan waktu keberangkatan dan kepulangan menuju sekolah telah diakui oleh beberapa pelajar di Kota Kediri yang merasakan bahwa dengan adanya bus sekolah gratis pelajar belum pernah mengalami keterlambatan pada jam masuk sekolah.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggaran pelayanan secara ikhlas. Serta ketanggapan dalam memberikan respon pada pengaduan pelanggan atau pada penyeleseian masalah secara tepat. Dalam pogam bus sekolah gratis daya tanggap petugas terhadap pelanggan sangat baik, tpetugas cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh petugas selalu memenuhi permintaan pemutaran musik di dalam bus sebagai pengusir jenuh para pelajar. Daya tanggap lain dari petugas pelayanan bus sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah bahwa supir dan kondektur bus sekolah tidak pernah bosan untuk memberikan informasi barangbawaan sebelum meninggalkan bus. Pihak petugas juga meninggalkan nomor HP untuk pelayanan pertanyaan atas barang bawaan yang tertinggal di bus.

4. Assurance (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Pengetahuan dan kesopanan dari petugas bus sekolah gratis sangat luas. Terlihat dari petugas hampir mengahafal nama-nama pelanggan bus sekolah gratis, selain itu petugas juga telah mendapat kepercayaan dari pelanggan. Beberapa barang bawaan yang tertinggal dalam bus sekolah belum pernah mengalami kehilangan. Maka *Assurance* atau jaminan dari bus sekolah sudah ada yaitu berupa jaminan kepercayaan dari pelanggan.

Implementasi dari program bus sekolah gratis adalah bagian dari proses mewujudkan brand Kediri *The Service City.* Sebuah program yang dijalankan atas dasar peraturan Walikota Kediri No. 25 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Perkotaan Berbasis Bus Rapid Transit yang bersinanggungan dengan rencana Pembangungan Janga Panjang Nasional 2005-2025 menjadi pendukung pembangunan dan penataan ruang kota. Terpenuhinya penyelanggaraan pelayanan publik bidang jasa transportasi telah menjadi tujuan bersama dalam pelayanan suatu daerah. Melihat transportasi telah menjadi kebutuhan mendasar bagi masyarakat sebagai alat bantu pergerakan menuju pada suatu tempat yang dituju. Suatu tugas pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan transportasi publik yang menjamin keselamatan, waktu dan keterjangkauan harga. Sehingga mampu mewujudkan Kediri sebagai kota yang dikenal akan pelayanan terbaiknya seiring dengan brand *Kediri The Service City.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id