

Implementasi Pelayanan Publik oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo (Studi Tentang Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis“Angkutan Cerdas Sekolah”)

Vol 2 Issue 1
(April, 2019)

Ryska Puji Astuti¹, Dian Suluh Kusuma Dewi³, Ekapti Wahjuni²

¹²³ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas

Muhammadiyah Ponorogo

Email: ryskapuji@gmail.com¹, suluh.dian03@gmail.com^{2*},

ekaptiwahyuni@gmail.com³

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx

Revised version received: xxx

Accepted: xxx

Available online: xxx

Keywords:

Implementation; Public Transportation;
Public Policy;

How to Cite:

APA Style 7th



ABSTRACT

He decline in the quality of transport services has resulted in a decline in the interest of the community so that they switch to using private vehicles. This was followed by students who switched to using montor bikes to go to school. Free school transportation is one of the government's efforts to improve the use of transportation services in the district of Ponorogo to reduce violations and use of vehicles by underage students.problems about how the implementation was carried out by the ponorogo district transportation office and how students responded to this free school transportation. Research on the implementation of public services by the ponorogo district transportation office about free school transportation "school smart transport". Using qualitative research methods with purposive sampling technique. The implementation of free school transportation is able to provide good service by always arriving on time to take students to school by providing adequate facilities by getting a good response from students. this can be seen from the number of students who use this service.

Available online at

<https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2019 by IJGCS

1. Pembahasan

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk dari kegiatan yang dilakukan pemerintah sebagai pelaku birokrat terhadap masyarakat. Selain itu pemerintah saat ini lebih menitik beratkan pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan *good governance* yang sudah lama diinginkan dan ditunggu penerapannya oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Di & Pasirjambu, 2017). Seiring dengan berkembangnya kebijakan otonomi daerah, pemerintah selaku aparat birokrat daerah dapat mengelola dan melaksanakan pelayanan publik yang lebih menitikberatkan kepedulian terhadap terlaksananya kebutuhan masyarakat di daerahnya. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yang saat ini diperlukan masyarakat ialah pelayanan dalam bentuk jasa transportasi maupun angkutan jalan.

Di era modern seperti saat ini alat transportasi sudah menjadi salah satu kebutuhan primer yang harus dimiliki oleh masing-masing orang maupun keluarga. Semakin tingginya tingkat pertumbuhan penduduk akan berpengaruh langsung terhadap meningkatnya aktivitas transportasi dari penduduk itu sendiri, sehingga perlu penanganan transportasi yang cepat dan tepat guna mengantisipasi dampak negatif yang akan ditimbulkan dari peningkatan kegiatan transportasi. Alat transportasi juga memiliki salah satu fungsi yang penting dalam segala aktifitas masyarakat dan

dapat mempengaruhi dalam berbagai aspek kehidupan. Saat ini bukan hanya kendaraan pribadi yang juga diperlukan akan tetapi juga sebuah alat transportasi publik sebagai alat penunjang transportasi dalam aktifitas sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan.

Ada beberapa hal yang harus di perhatikan oleh pihak birokrat dalam meningkatkan pelayanan jasa angkutan diantaranya kualitas dan kapasitas dari angkutannya sendiri dengan jumlah muatan (volume) baik barang maupun orang yang diangkut. Permasalahan transportasi yang terdapat di Kabupaten Ponorogo saat ini yaitu tidak terdapatnya angkutan umum untuk melayani masyarakat dalam kota, sehingga masyarakat memilih menggunakan kendaraan pribadi dalam mendukung kegiatan sehari-hari.

Menurunnya kualitas pelayanan jasa angkutan mengakibatkan menurunnya minat masyarakat sehingga banyak masyarakat yang beralih untuk menggunakan kendaraan pribadi. Hal ini diikuti pula oleh para pelajar yang bersekolah juga beralih lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi (sepeda motor) untuk berangkat ke sekolah. Akan tetapi semakin meningkatnya pengguna kendaraan pribadi oleh pelajar ini mengakibatkan semakin meningkatnya angka pelanggaran lalu lintas karena pengendara masih dibawah umur selain itu angka kecelakaan yang menjadi korban adalah seorang pelajar juga meningkat karena mengendarai kendaraan sepeda motor dengan ugal-ugalan, kecepatan tinggi, tidak menaati rambu-rambu lalu lintas, tidak memakai atribut berkendara yang baik, helm dan kaca spion misalnya, dan tidak memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM). Sehingga dari tingginya angka kecelakaan paling banyak korban adalah usia produktif.

Berdasarkan data yang di peroleh dari Polres Ponorogo diketahui bahwa di tahun 2017 angka kecelakaan pelajar di Kabupaten Ponorogo sebanyak 273 korban kecelakaan pelajar dan 109 pelaku dari kecelakaan adalah pelajar. Didapatkan hasil pelanggaran yang paling banyak dilakukan oleh kalangan pelajar SMP dan SMA (sekolah Menengah Atas). Selain itu sangat padatnya arus lalu lintas pada saat jam berangkat dan pulang sekolah, banyaknya pelajar SMP sederajat berangkat sekolah mengendarai sepeda motor sehingga dari tingginya angka kecelakaan paling banyak korban usia produktif. Sehingga ditinjau dari permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasi isu permasalahan sebagai berikut:

1. Sangat padatnya arus lalu lintas saat berangkat dan pulang sekolah.
2. Banyaknya pelajar SMP berangkat sekolah mengendarai sepeda motor padahal dilihat dari usia belum dapat memiliki SIM
3. Tingginya angka kecelakaan, kebanyakan korbannya pada usia produktif.

Salah satu penyebab terbesar penggunaan kendaraan bermotor oleh pelajar di bawah umur adalah karena kesulitan untuk mendapatkan akses untuk menuju ke sekolah karena kurangnya sarana transportasi umum dan kecelakaan umumnya terjadi di luar jam masuk dan pulang sekolah. Selain itu berbagai macam permasalahan yang ada pada angkutan umum seperti yang telah dijelaskan di atas menjadi penyebab lain maraknya penggunaan kendaraan bermotor oleh pelajar di bawah umur.

Menurut Thoha (1995) bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (Perhubungan & Informatika, 2016). Pemerintah Kabupaten Ponorogo pada tahun 2016 melalui Dinas Perhubungan telah mengeluarkan kebijakan dengan menghadirkan inovasi baru di bidang pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan transportasi angkutan sekolah bersubsidi (gratis) bagi pelajar yang ada di Kabupaten Ponorogo. Inovasi ini hadir sebagai salah satu bentuk dari strategi pemerintah Kabupaten Ponorogo untuk menangani permasalahan tersebut. Pengoperasian Angkutan Sekolah Bersubsidi (gratis) Kabupaten Ponorogo ini melibatkan Angkutan Umum yang telah ada, guna menghidupkan kembali Angkutan Umum yang sudah ada di kabupaten Ponorogo. Dengan tahap awal melakukan sosialisasi kepada siswa siswi, pihak sekolah dan orang tua / wali murid, dan mulai beroperasi di awal tahun 2017.

Pelaksanaan Angkutan Sekolah Bersubsidi (gratis) ini di Kabupaten Ponorogo dilaksanakan dengan APBD Daerah Kabupaten Ponorogo berdasarkan SK Bupati tentang

Kegiatan Pengelolaan Bus Sekolah, yang kemudian inovasi ini diberi nama Angkutan Cerdas Sekolah (ACS). Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo berkoordinasi dengan Bagian Hukum Pemerintah Kabupaten Ponorogo tentang dasar hukum pelaksanaan kegiatan agar pelaksanaan inovasi kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Kemudian Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo berkoordinasi dengan pihak pengusaha angkutan orang di Kabupaten Ponorogo terkait diskusi tentang membuat kontrak kerja sewa kendaraan untuk mengisi trayek angkutan sekolah pada hari kerja waktu berangkat sekolah dan pulang sekolah. Sebelumnya pihak Dinas Perhubungan mengakomodir para pengemudi angkutan untuk dilakukannya kerjasama, selanjutnya dibentuklah suatu organisasi yang berbentuk badan koperasi yang diberi nama Transportasi Sukses Abadi. Dimana didalamnya terdapat seluruh pengemudi Angkutan Sekolah Gratis. Hingga sampai saat ini organisasi tersebut masih berjalan dengan lancar dan dikelola langsung oleh pihak pengemudi.

Setelah kedua belah pihak setuju dalam hal rute dan biaya operasional kendaraan yang dimuat dalam Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo Nomor : 188.45/0363/405.11/2017 Tentang Penetapan Biaya Sewa Angkutan Cerdas Sekolah Ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo Tahun Anggaran 2017, Dinas Perhubungan membuat Surat Perjanjian Kerja dengan pihak pengusaha angkutan untuk mengisi rute Angkutan Cerdas Sekolah. Angkutan Cerdas Sekolah ini akhirnya menyetujui 41 armada angkutan untuk melayani 16 Trayek Dalam Kota Kecamatan dan 10 Trayek Luar Kota Kecamatan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian Diskriptif kualitatif. Diskriptif kualitatif adalah pengumpulan data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data di dapat dari naskah wawancara, catatan lapangan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Dengan penyusunan teori dari bawah ke atas, yaitu sejumlah data yang banyak di kumpulkan dan saling berhubungan (Moleong, 2014).

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo adalah salah satu lembaga pemerintahan di Kabupaten Ponorogo yang menghadirkan pelayanan baru Angkutan Sekolah Gratis “ Angkutan Cerdas Sekolah” yang baru satu tahun pelaksanaan untuk pertama kalinya mendapatkan penghargaan dalam kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tingkat Jawa Timur tahun 2018 dari Gubernur Jawa Timur.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah,(sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, pengambilan sampel, sumber data dilakukan purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan trigulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2010). Teknik untuk menentukan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* maka penggalian informasi dilakukan tidak dengan secara acak, melainkan dengan sengaja memilih informan dalam penelitian. Penentuan informan dilakukan dengan memilih narasumber yang dianggap mampu memberikan data dan informasi yang sedalam-dalamnya. Metode pengumpulan data adalah salah satu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, karena metode ini merupakan salah satu bagian yang penting dalam pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian. Untuk mendapatkan data-data yang dimaksud seperti diatas maka dalam penelitian ini digunakan beberapa macam metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tape recorder*) (Soehartono, 2011). Teknik pengumpulan data dengan wawancara perlu dilakukan oleh peneliti secara langsung, hal ini dilakukan untuk informasi yang sesuai dengan rumusan masalah yang disusun. Maka wawancara dilakukan oleh peneliti

dengan mengadakan pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terkait diantaranya pegawai dari Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo di bidang Angkutan, pelajar SMP/SMA yang menggunakan layanan Angkutan Sekolah Gratis.

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dengan cara terjun langsung kelapangan dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Observasi dilakukan tidak hanya terbatas pada orang tetapi juga pada obyek penelitian lainnya. Observasi perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengamati lebih lanjut dan mendalam terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo (Studi Tentang Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis “Angkutan Cerdas Sekolah”).

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mendokumentasikan tulisan ataupun gambaran yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Metode pengumpulan data dengan dokumentasi akan melengkapi dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan berupa keterangan dan hal-hal yang membuktikan adanya suatu kegiatan yang didokumentasikan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif, dilakukan pada waktu pengumpulan data berlangsung, dilakukan setelah selesai melakukan pengumpulan data dalam waktu tertentu. Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Suwandi, 2008) mencakup tiga kegiatan bersamaan: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan (verifikasi).

Model analisis seperti diatas peneliti mempunyai tiga kegiatan dalam pengumpulan data. Dengan adanya empat bagian seperti diatas peneliti harus bersikap aktif selama pengumpulan data selanjutnya bolak balik dalam proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi) selama penelitian. Proses analisis penelitian ini dilakukan terus berulang dan terus berlanjut selama pengambilan data berlanjut sampai penelitian siap dikerjakan baru proses tersebut berakhir.

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi pelayanan Angkutan Sekolah Gratis “Angkutan Cerdas Sekolah”

Pelayanan Angkutan Cerdas Sekolah yang kemudian disingkat ACS yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo mulai berjalan di awal tahun 2017 hingga sampai dengan saat ini masih berjalan aktif dalam kegiatannya dan juga pengembangannya semakin baik dengan menghadirkan berbagai inovasi-inovasi baru. Antusias dan partisipasi pelajar dalam menggunakan angkutan ACS ini juga menjadi salah satu faktor pendukung ACS masih berjalan dan terus berkembang sampai saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa implementasi tentang pelayanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) sudah berjalan cukup baik hal ini dibuktikan dengan jawaban mayoritas pengguna merasa pelayanan Angkutan Sekolah Gratis dalam hal pemberangkatan dan penjemputan pelajar saat ke sekolah selalu datang dengan tepat waktu, dengan jadwal pemberangkatan dari halte mulai pukul 06.00-07.00 WIB dan penjemputan disekolah mulai pukul 13.00-15.00 WIB. Dengan memberikan fasilitas angkutan yang cukup baik meliputi tempat duduk yang nyaman, dilengkapi dengan daftar absen siswa, alat pemutar musik didalam angkutan dan kondisi didalam angkutan yang bersih dan rapi. Angkutan Cerdas Sekolah ini memiliki ciri-ciri kendaraan angkutan pedesaan yang bertuliskan ACS.

Untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo membuat sebuah inovasi baru yaitu Angkutan Cerdas Sekolah Berbasis Aplikasi dan Taman Baca di dalam Angkutan Cerdas Sekolah. ACS berbasis aplikasi terdiri dari dua macam yaitu aplikasi untuk driver dan aplikasi untuk pelajar. ACS berbasis aplikasi ini hadir untuk memberikan kemudahan kepada pelajar untuk mendapatkan pelayanan Angkutan Sekolah Gratis ini. Selain itu aplikasi ini digunakan Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo untuk pengawasan dan pemantauan kendaraan armada serta sopir kendaraan ACS agar lebih terkontrol dan dapat

memastikan inovasi ini berjalan dengan baik. Inovasi lainnya yang kini hadir yaitu Taman Baca yang ada di dalam angkutan ACS, taman baca ini dihadirkan agar saat siswa menunggu teman-temannya yang lain belum naik angkutan ACS mereka bisa membaca buku-buku yang sudah disediakan, hal ini dilakukan untuk mengurangi penggunaan HP oleh pelajar. Buku-buku yang disediakan yaitu buku bacaan yang bersifat ringan terkait IPTEK, kebudayaan dan sosial yang kualitas isinya cocok untuk pelajar.

Setelah berjalan kurang lebih 2 tahun, banyak permintaan dari pihak dari walimurid melalui sekolah-sekolah yang kemudian disampaikan kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo untuk menambah jumlah armada ACS yang mayoritas permintaan berasal dari daerah luar kecamatan kota di antaranya berasal dari daerah Pulung, Sooko, Slahung dan Sawo. Dengan diterima baiknya program ini Dinas Perhubungan juga aktif dalam melakukan evaluasi, pengecekan dan pengawasan terhadap angkutan, driver, pelajar serta kendala apa yang terjadi di lapangan setiap 3 bulan sekali.

Menurut KepMenPan 81/1995, Kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator yaitu :

- a. Kesederhanaan pelayanan, konsep pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program Angkutan Cerdas Sekolah sangat mudah yaitu, pelajar yang ingin mengendarai Angkutan ACS cukup datang di titik simpul penjemputan yang sudah disepakati bersama saat dilakukannya sosialisasi disekolah. Pelajar akan diantar menggunakan Angkutan pedesaan dengan tepat waktu, aman dan selamat sampai ke sekolah, begitu juga sebaliknya saat jam pulang sekolah diantar dari depan sekolah sampai kembali ke titik simpul penjemputan.
- b. Kejelasan dan kepastian tentang pelayanan umum, pelayanan yang diberikan sudah jelas yaitu Angkutan Sekolah Gratis yang memberikan pelayanan secara gratis kepada pelajar-pelajar yang ada di Kabupaten Ponorogo yang masih berada dibawah umur yang belum diperbolehkan mengendarai sepeda motor. Angkutan Sekolah Gratis ini dikelola langsung oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo dibawah naungan Bupati Ponorogo.
- c. Keamanan, tingkat keamanan yang diberikan oleh Angkutan ACS ini sudah dijamin aman, karena setiap tahunnya sebanyak 3-4 kali Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo melakukan evaluasi pelayanan dengan memberikan arahan dan bimbingan kepada sopir ACS dan rutin melakukan perawatan kendaraan. Hal itu adalah salah satu usaha untuk memberikan rasa aman, nyaman dan bebas dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- d. Keterbukaan, pelayanan Angkutan ACS ini dilakukan secara terbuka maksudnya bahwa pelajar dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas tentang prosedur pelayanan, peraturan dan tata tertib yang harus dipenuhi saat mengendarai Angkutan Cerdas Sekolah
- e. Efisien dalam segi pencapaian sasaran, dalam pelayanan Angkutan ACS ini belum sepenuhnya efisien dalam menjangkau pelajar yang ada di Kabupaten Ponorogo, hal ini terjadi karena minimnya anggaran yang ada. Akan tetapi jika mengacu pada jumlah armada yang ada, sudah hampir sepenuhnya terpenuhi dengan setiap harinya mengangkut ± 600 pelajar.
- f. Ekonomis maksudnya agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, dengan anggaran yang diterima 1,5 Milyar pelayanan Angkutan Sekolah ini bersifat gratis untuk seluruh pelajar yang ada di Kabupaten Ponorogo
- g. Keadilan yang merata merupakan cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dan adil, pelayanan ini dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh pelajar yang ada di Ponorogo yang ingin mengendarai Angkutan ACS ini, baik yang ada di wilayah dalam kota kecamatan maupun luar kota kecamatan yang ada di wilayah Ponorogo.
- h. Ketepatan waktu maksudnya agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Angkutan Cerdas sekolah beroperasi mulai hari senin-sabtu saat jam berangkat dan jam pulang sekolah. Pagi berangkat pada pukul 06.00 WIB-07.00 WIB dan pulang pukul 13.00 WIB-15.00 WIB

Selama berjalannya pelayanan ini, tujuan dari pelaksanaan pelayanan ini untuk mengurangi angka pelanggaran lalulintas oleh pelajar di Ponorogo sudah terpenuhi. Dimana pada tahun 2017

pelanggaran Laka lantas yang melibatkan pelajar kurang lebih sebanyak 218 kejadian, dan ditahun 2018 turun menjadi kurang lebih 117 kejadian dikutip dari hasil wawancara dengan kepala bidang angkutan. Dengan didapatkan hasil yang cukup memuaskan Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo lebih giat lagi untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan Angkutan Sekolah Gratis. Dengan harapan pelaksanaan pelayanan ini terus berjalan dengan lebih baik lagi dengan capaian yang memuaskan.

1. Angkutan Sekolah Gratis (Angkutan Cerdas Sekolah)

Dari hasil wawancara bersama kepala bidang angkutan dapat diketahui bahwa Angkutan Sekolah Gratis yang ada di Kabupaten Ponorogo yang diberi nama Angkutan Cerdas Sekolah kemudian disingkat menjadi ACS hadir untuk merespon laporan dari Polres Kabuapten Ponorogo mengenai tingginya angka pelanggaran yang dilakukan yang mayoritas pelakunya adalah pelajar yang belum mempunyai Surat Izin Mengemudi. Angkutan Cerdas Sekolah dalam pelaksanaannya dimulai dengan pembuatan kajian tentang Analisis Perencanaan Angkutan Sekolah Gratis. Dinas Perhubungan pada awal pembuatan kajian melakukan pengumpulan data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan Angkutan Sekolah Gratis.

Dinas perhubungan melakukan survey kebutuhan angkutan sekolah kepada siswa SMP sederajat. Dimulai dengan sekolah di dalam Kecamatan Ponorogo dan dilanjutkan ke sekolah di luar Kecamatan Ponorogo dan disini didapatkan data siswa yang membutuhkan angkutan sekolah. Kemudian Dinas Perhubungan berkoordinasi dengan pihak pengusaha angkutan pedesaan di Kabupaten Ponorogo terkait diskusi tentang membuat kontrak kerja sewa kendaraan untuk mengisi trayek angkutan sekolah pada hari kerja waktu berangkat sekolah dan pulang sekolah. Setelah kedua belah pihak setuju dalam hal rute dan biaya operasional kendaraan, Dinas Perhubungan membuat Surat Perjanjian Kerja dengan pihak pengusaha angkutn untuk mengisi rute angkutan cerdas sekolah dengan hasil akhirnya disetujui 41 armada angkutan untuk melayani 16 trayek Dalam Kota Kecamatan dan 10 trayek Luar Kota Kecamatan.

Dalam memberikan pelayanan, Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo berusaha memberikan yang terbaik meskipun standart pelayanan yang berikan belum sesuai dengan Standart Operasional Pelayanan yang ada, karena armada yang saat ini digunakan adalah angkutan pedesaan yang selama ini mengalami mati suri di Ponorogo dan kini diupayakan diangkat kembali melalui program Angkutan Cerdas Sekolah.

2. Tanggapan Masyarakat Pengguna Mengenai Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis “Angkutan Cerdas Sekolah”

Banyak respon positif yang diterima selama perjalanan program pelayanan yang dikelola langsung oleh Dinas Perhubungan dibawah naungan Bupati Ponorogo ini. Diantaranya respon itu datang dari pelajar sebagai penikmat langsung dari layanan ini. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diperoleh hasil, banyak respon-respon positif yang diterima oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo setelah dilaksanakannya pelayanan ini banyak pelajar yang merasakan dampak positifnya setelah adanya ACS ini mereka merasa diperhatikan, serta terbantu dan diberikan akses yang mudah, aman serta nyaman saat ke sekolah. Selain itu juga bisa mengurangi pengeluaran untuk kendaraan kesekolah sehingga juga meringankan beban orang tua.

Ada beberapa respon lain dari pelajar sebagai pengguna layanan Angkutan Cerdas Sekolah mengenai kelebihan dan kekurangan dari layanan ini dari segi fasilitas yang disediakan didalam Angkutan Cerdas Sekolah sudah cukup baik meliputi tempat duduk, tingkat kebersihan kendaraan, adanya taman baca, sistem aplikasi serta keamanan dan kenyamanan yang diberikan sudah cukup baik, meskipun ada sedikit keluhan yang disampaikan yaitu dari kapasitas angkutan yang kadang jumlahnya melebihi muatan yang seharusnya sehingga ada beberapa pelajar yang harus berdesak-desakan, sempit, pengap karena tidak ada alat pendingin seperti kipas atau AC dan harus duduk dikursi kecil yang ada dibawah yang sudah disediakan. Dari segi keterjangkauan kendaraan, bagi pelajar cukup terjangkau untuk jarak tempuh yang

harus dituju dari rumah menuju titik simpul penjemputan yang sudah disepakati, begitu juga untuk penjemputan dari sekolah yang langsung dijemput didepan sekolah ketika jam pulang sekolah, namun terkadang apabila terlambat datang saat jam berangkat dan jam pulang sekolah maka akan ditinggal oleh Angkutan ACS. Untuk standart pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, dengan sopir yang ramah, mudah untuk diajak janji saat penjemputan dan mengemudikan kendaraan tidak dengan ugal-ugalan serta mematuhi peraturan lalulintas yang ada, namun kondisi armada saat ini yang merupakan Angkutan Pedesaan mengakibatkan standart pelayanan yang diberikan belum maksimal, seringkali ditemui beberapa armada yang mengalami kerusakan saat di jalan, namun mereka sudah berkomitmen untuk saling membantu dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan menggantikan armada lain untuk mengantarkan pelajar.

Selain itu juga efisiensi dari segi ekonomi dan waktu, jelas Angkutan ACS ini sudah memberikan pelayanan yang baik dan sudah sangat membantu. Mereka merasa dengan hadirnya pelayanan ini, mereka dapat mengurangi biaya untuk transportasi ataupun uang saku mereka bisa ditabung, selain itu untuk orangtua yang sibuk bekerja dapat memanfaatkan layanan ini karena orang tua merasa aman nyaman dan tenang jika anaknya mengendarai angkutan ACS ini serta tidak perlu khawatir dan was-was lagi saat mengendarai kendaraan sendiri. Selain itu mereka juga merasa lebih disiplin lagi bisa datang kesekolah lebih pagi dan tepat waktu tiba disekolah, karena mereka harus tiba dititik simpul penjemputan pukul 06.00 WIB pagi agar tidak ditinggal oleh angkutan.

3. Kendala yang dihadapi saat pelaksanaan pelayanan Angkutan Cerdas Sekolah “Angkutan Sekolah Gratis”

Implementasi Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis “Angkutan Cerdas Sekolah” oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo dihadapkan pada beberapa kendala. Hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara diperoleh hasil bahwa ada beberapa kendala yang dirasakan, baik dari pihak Dinas Perhubungan sendiri maupun dari pihak pengemudi Angkutan Cerdas Sekolah.

Selama pelayanan Angkutan Sekolah Gratis ini berjalan kendala yang dialami dari pihak Dinas Perhubungan sendiri diantaranya, banyak sekolah yang meminta untuk dilewati rute trayek dari Angkutan Sekolah Gratis ini bahkan sekolah yang berada di Luar kecamatan Kota Ponorogo juga berminat sekali akan bentuk dari pelayanan angkutan ini. Oleh karena itu Dinas Perhubungan selalu berkoordinasi dengan instansi terkait agar penambahan armada maupun trayek Angkutan Angkutan Sekolah Gratis ini dapat terealisasi, dan akhirnya ditahun 2020 akan ditambah lagi menjadi 50 armada agar dapat menjangkau sekolah-sekolah yang belum terlewati oleh trayek angkutan ini. Selain itu minimnya anggaran untuk pengadaan armada angkutan ACS ini mengakibatkan kualitas armada yang diperoleh tidak dapat memenuhi standart pelayanan yang semestinya.

Kendala lain juga dirasakan dari pihak pengemudi Angkutan Sekolah Gratis. Adanya perbedaan jam pulang sekolah antara sekolah satu dengan yang lainnya, sehingga pengemudi harus sabar dalam menunggu jam pulang sekolah yang tidak sama. Selain itu dari segi pembiayaan sewa angkutan sendiri memang terkadang ada kendalanya, biasanya ada keterlambatan dalam proses transaksi akan tetapi pasti tetap akan dibayar. Hal tersebut terjadi karena dari pengemudi sendiri terlambat untuk menyetorkan daftar absensi siswa yang menaiki Angkutan, sehingga pencairan biaya sewa sedikit mengalami keterlambatan karena sebelum menyetorkan absensi pembayaran sewa angkutan belum bisa dilakukan.

4. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Publik oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo mengenai Pelayanan Angkutan Sekolah Gratis sudah berjalan cukup baik dilihat dari Pelaksanaan pelayanan Angkutan Sekolah Gratis, tingginya minat dengan banyaknya pelajar di Ponorogo yang menggunakan dan memanfaatkan pelayanan ini . Beberapa fasilitas

yang baik untuk menunjang pelayanan ini seperti tempat duduk yang nyaman, kondisi didalam angkutan yang bersih, kendaraan yang aman untuk digunakan mengantar siswa kesekolah dan tidak dipungut biaya (Gratis). Selain itu Dinas Perhubungan juga menambah fasilitas seperti sistem aplikasi untuk pengawasan dan taman baca yang ada didalam angkutan, yang dapat dimanfaatkan pelajar untuk dibaca ketika menunggu temannya yang belum naik angkutan. Dengan harapan banyak siswa yang senang dengan adanya pelayanan ini.

Masih ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan ini diantaranya minimnya anggaran yang ada sehingga jumlah armada yang ada tidak dapat menjangkau sepenuhnya pelajar yang ada di Ponorogo. Selain itu kondisi angkutan yang sudah tua yang kadang menyebabkan terjadinya kerusakan saat pelaksanaan pelayanan ini. Namun para sopir angkutan berkoordinasi jika ada salah satu angkutan mengalami kerusakan saat di jalan mereka akan menggantikan dengan armada lain. Ada keterlambatan pembayaran uang sewa angkutan selama satu minggu dari pihak Dinas Perhubungan sendiri, karena terkait proses pencairan dana diperlukan daftar absensi siswa yang menaiki angkutan selama seminggu dan dari pihak pengemudi sendiri sering terlambat saat penyeteroran absensi ke kantor bidang angkutan, sehingga terjadi keterlambatan pencairan dana.

Dari hasil penelitian dan uraian kesimpulan diatas, secara keseluruhan implementasi pelayanan Angkutan Sekolah Gratis sudah berjalan cukup baik dan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat pada umumnya sehingga peneliti memberikan beberapa saran ataupun masukan yang bersifat membangun yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan Angkutan Sekolah Gratis kedepannya. Diharapkan adanya inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan pelayanan publik ini, karena pelayanan ini sudah mendapatkan tanggapan yang positif dari pengguna dan orang tua atau wali murid. Bagi pengemudi Angkutan Cerdas Sekolah, lebih diperhatikan lagi untuk tingkat keamanan dan keselamatan kendaraan saat berkendara mengantarkan pelajar menuju sekolah.

Acknowledgment

Terimakasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendukung pengerjaan artikel ini hingga selesai.

References

- Anggara, S. (2012). Ilmu Administrasi Negara (Kajian, Konsep, Teori , Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: Pustaka Setia.
- Barata, A. A. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media komputindo.
- Di, K., & Pasirjambu, K. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu, (2), 56–65.
- Haedar Akib Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar, (2010). Implementasi Kebijakan. Administrasi Publik, 1(1), 1–11. Retrieved from <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/article/viewFile/289/6>
- Irawan, S. (2011). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Kusuma, oktavianus wijaya ardhya. (2015). Evaluasi Program Bus Sekolah Di Kota Surabaya Kebijakan Dan Manajemen Publik, 3, 1–7.
- Kristian, R. I. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi di Kota Medan.

- Lijan Poltak Sinambela, M. M. (2006). Reformasi Pelayanan Publik . Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2014). Metodologi Penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2015). Studi Kebijakan Publik dan pelayanan Publik. Bandung: ALFABETA.
- Septi, R. &. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Slaudiya Anjani Septi Damayanti. (2017). Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya.
- S.Lukman (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Soehartono, I. (2011). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Pt.Remaja Rosdakarya.
- Subarsono. (2015). Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Suharmo, M. (2013). Dasar-dasar Kebijakan Publik. Yogyakarta: Ombak.
- Sulila, I. (2015). Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Suwandi, B. &. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rineke Cipta.
- Perhubungan, D., & Informatika, K. D. A. N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Tranportasi Bus Sekolah Fakultas Ekonomi Universitas Tulungagung
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Ponorogo. (2016). Kabupaten Ponorogo Dalam Angka Ponorogo Regency In Figures 2016. Ponorogo: Bps Kabupaten Ponorogo/Bps-Statistic Of Ponorogo Regency.
- Dinas Perhubungan. (2017). Dinas Perhubungan Dalam Angka 2017. Ponorogo.
- Keputusan Kepala Dinas perhubungan Kabupaten Ponorogo. (2018).
- Pemkab Ponorogo - Dinas Kominfo dan Statistik Kabupaten Ponorogo. (2018). <https://ponorogo.go.id/letak-geografis/>. Retrieved Desember Selasa, 2018