

KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM GRATIS JARINGAN TRAYEK PELAJAR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BALANGAN

Muhammad Royani¹, Arif Budiman², Ahmad Baihaqi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: muhammadroyani00@gmail.com

ABSTRAK

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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan masih terdapat kekurangan seperti: jumlah armada angkutan pelajar yang masih kurang dibandingkan dengan pelajar, titik penjemputan yang hanya di pinggir jalan, dan kurangnya perawatan terhadap kondisi mobil armada. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dan faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada beberapa indikator yang terlihat cukup baik yaitu kecermatan sopir, memiliki standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, merespon setiap pelanggan, pelayanan dengan cepat dan tepat, jaminan tepat waktu pelayanan, jaminan keselamatan layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, tidak diskriminatif, dan penampilan petugas. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan di pengaruhi beberapa hal yaitu faktor pendorongnya pengalaman sopir angkutan, pelayanan yang dilakukan dengan cepat, dan sikap sopan santun yang baik.. Adapun faktor pengambatnya yaitu sopir yang masih lebih mementingkan kepentingan pribadi, dan kurangnya anggaran.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Angkutan, Pelajar, Mobil

ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in order to fulfill the service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. The Quality of Public Services at the Balangan Regency Transportation Agency still has shortcomings such as: the number of student transportation fleets is still lacking compared to students, pick-up points are only on the side of the road, and lack of maintenance of the condition of the fleet of cars. Based on the above, this study aims to determine the Quality of Free Public Transportation Services for Student Route Networks at the Balangan Regency Transportation Agency and the factors that influence it. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. This study was conducted at the Balangan Regency Transportation Agency, the results of this study indicate that the Quality of Free Public Transportation Services for Student Route Networks at the Balangan Regency Transportation Agency is quite good. This can be seen from several indicators that look quite good, namely driver accuracy, having service standards, ability to use service aids, responding to each customer, fast and precise service, guarantee of timely service, guarantee of service safety, serving with a friendly and polite attitude, non-discriminatory, and the appearance of officers. Factors that influence the Quality of Public Services at the Balangan Regency Transportation Agency are influenced by several things, namely the driving factors are the experience of the transportation driver, fast service, and good politeness. The inhibiting factors are drivers who still prioritize personal interests, and lack of budget.

Keywords: Quality, Service, Transportation, Student

PENDAHULUAN

Transportasi berperan sebagai katalisator pembangunan ekonomi dan sosial, membutuhkan pengembangan sistem yang komprehensif, berkelanjutan, berbasis teknologi dan terintegrasi. Ketersediaan transportasi yang merata, terjangkau, nyaman dan aman merupakan prasyarat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan memperkuat daya saing bangsa. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam dan perencanaan strategis untuk mengembangkan sistem transportasi yang efektif, efisien, berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini meliputi pengembangan infrastruktur transportasi yang memadai, peningkatan kualitas layanan transportasi publik, penggunaan teknologi transportasi yang ramah lingkungan dan peningkatan keselamatan serta keamanan transportasi. Strategi pengembangan transportasi harus mencakup pengembangan sistem transportasi yang terintegrasi dengan infrastruktur lainnya, mendukung pengembangan wilayah dan memperhatikan kebutuhan masyarakat. Pengembangan sistem logistik yang efektif juga penting untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja transportasi. Dengan demikian, sistem transportasi yang berkualitas akan memberikan kontribusi signifikan pada pembangunan ekonomi dan sosial, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Pengembangan program angkutan pelajar gratis oleh pemerintah daerah di Indonesia merupakan contoh implementasi kebijakan publik yang bertujuan mengurangi angka kecelakaan di kalangan pelajar. Kebijakan ini diharapkan dapat meningkatkan keselamatan transportasi dan kualitas hidup pelajar.. Miro dalam Ardiansyah (2015) mengartikan transportasi merupakan usaha pemindahan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana tempat ini dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Implementasi angkutan pelajar gratis merupakan contoh kebijakan publik yang efektif dalam mengatasi permasalahan pelanggaran lalu lintas dan menekan angka kecelakaan di kalangan pelajar. Kebijakan ini berbasis pada prinsip keselamatan dan kenyamanan transportasi, serta bertujuan meningkatkan kualitas hidup pelajar. Banyak pemerintah kabupaten dan kota di Indonesia yang telah mengadopsi dan memfasilitasi program ini sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan keselamatan transportasi dan mengurangi risiko kecelakaan di kalangan pelajar.

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya layanan angkutan pelajar pelajar gratis di Kota Paringin Kabupaten Balangan. Namun dalam kenyataannya pelayanan angkutan pelajar masih belum optimal dikarenakan berbagai hal. Seperti ketersediaan jumlah angkutan yang terdiri dari 2 bus dengan daya tampung 52 penumpang, 3 microbus dengan daya tampung 51 penumpang dan 6 mobil minibus APV dengan daya tampung 48 penumpang sehingga total kapasitas seluruh armada adalah 151. Sedangkan jumlah pelajar yang menggunakan layanan berjumlah 172 pelajar sehingga menimbulkan kelebihan jumlah tampung sebesar 8,1% dari kapasitas tampung armada angkutan pelajar.

Selain itu titik penjemputan angkutan hanya di pinggir jalan dan bukan di halte angkutan sehingga keberadaan halte kurang dimanfaatkan secara maksimal. Jumlah halte angkutan yang dilalui dalam trayek pelajar tersebut berjumlah 8 halte seperti 2 halte di depan SDN 1 Paringin, 1 Halte di depan Taman Hijau Balangan, 1 halte di samping Mesjid Raya Al-Akbar, 1 halte di depan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaen Balangan, 1 halte di Desa Mampari, 1 halte depan Majelis Nurul Muhibbin, dan 1 halte di depan Pasar Batumandi. Tetapi hanya 1 halte yang digunakan dalam layanan angkutan pelajar yaitu halte Batumandi.

Berdasarkan pengamatan sementara yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dan sejumlah wilayah di jalur angkutan umum tersebut, maka dapat diketahui beberapa fenomena yang ada di lapangan, yaitu:

1. Kurangnya jumlah armada yang beroperasi di mana ada dua bus dengan daya tampung 52 penumpang, tiga microbus dengan daya muat 51 penumpang, dan 6 unit mobil minibus APV dengan daya muat 48 penumpang. Sehingga total daya muat seluruh armada angkutan pelajar ialah 151 penumpang, namun

jumlah pelajar yang menggunakan layanan angkutan pelajar ini ada 172 pelajar yang pada akhirnya menimbulkan ketimpangan jumlah pelajar dengan kapasitas layanan dan kelebihan kapasitas muatan

2. Fasilitas halte yang digunakan hanya 1 dari total 8 halte yang dilalui trayek pelajar sehingga manfaat keberadaannya kurang maksimal dalam pelayanan angkutan pelajar oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan
3. Kurangnya perawatan terhadap kondisi armada angkutan yang menyebabkan sebagian armada angkutan mengalami kerusakan kecil dan pelayanannya

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul penelitian **“KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM GRATIS JARINGAN TRAYEK PELAJAR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BALANGAN”**.

Fokus penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam Chandra (2020: 69-75) yang meliputi:

1. *Reability* (kehandalan)
2. *Responsiviness* (katanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empaty* (Empati)
5. *Tangible* (bukti langsung)

I Made Kariyana (2020) Universitas Ngurah Rai Denpasar. Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Angkutan Siswa Trans Serasi Kabupaten Tabanan” Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, kualitatif dan R&D. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Angkutan Siswa Trans Serasi tahun 2020 berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Dengan hasil bahwa secara umum siswa merasa pelayanan yang diberikan angkutan siswa Trans Serasi sangat baik, dimana untuk tingkat kualitas pelayanan pada indikator keamanan memiliki nilai rata-rata 89%, pada indikator keselamatan memiliki nilai rata-rata 89%, pada indikator kenyamanan memiliki nilai rata-rata 88%, pada indikator keterjangkauan memiliki nilai rata-rata 91%, pada indikator kesetaraan memiliki nilai rata-rata 89% dan pada indikator keteraturan memiliki nilai rata-rata 86%. Penyelenggara angkutan siswa Trans Serasi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015.

Penelitian terdahulu yang kedua oleh (Susilawati, 2020) UIN Sunan Gunung Djati. Penelitian ini berjudul "Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung". Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis kualitas pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum, Kota Bandung, dengan fokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: tangibles (sarana dan prasarana), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) sebagai kerangka konseptual dan metode kualitatif Creswell (2015) dengan pendekatan studi kasus untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan terperinci. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dengan informan kunci, observasi langsung, dokumentasi dan audio visual. Sampel penelitian terdiri dari 5 informan yang dipilih menggunakan metode nonprobabilitas dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan angkutan umum di Terminal Cicaheum telah berjalan baik, namun masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Dimensi reliability, responsiveness dan empathy menunjukkan hasil positif, dengan petugas yang berpengalaman dan tanggap terhadap kebutuhan penumpang. Petugas telah

menunjukkan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya selama 10 tahun. Responsivitas petugas juga cukup baik dalam merespons kebutuhan penumpang. Selain itu, sikap tegas petugas dalam menjaga kenyamanan dan keamanan penumpang juga patut diapresiasi. Namun, dimensi tangibles dan assurance masih perlu ditingkatkan. Sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, seperti kurangnya fasilitas penunjang dan infrastruktur yang memadai. Jaminan waktu dan biaya yang belum stabil juga membuat para penumpang merasakan tidak ada kenyamanan dan keamanan.

Menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat, 2017:21) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik ditaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang ada adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan. Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah dipusat, Daerah, Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Dwiyanto (2015:14) "Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut pelayanan publik".

Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Pelayanan trayek angkutan pelajar merupakan suatu sistem transportasi yang dirancang khusus untuk mengangkut pelajar dari rumah menuju sekolah dan sebaliknya. Layanan ini sangat penting, terutama bagi siswa yang tinggal jauh dari sekolah atau bagi mereka yang tidak memiliki akses transportasi pribadi.

Tujuan utama pelayanan angkutan pelajar antara lain:

1. Meningkatkan aksesibilitas pendidikan yaitu memastikan semua siswa, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau dengan keterbatasan transportasi pribadi, memiliki kesempatan yang sama untuk bersekolah.
2. Mengurangi risiko kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pelajar, terutama yang masih berusia di bawah umur dan belum memiliki SIM.
3. Membantu pelajar tiba di sekolah tepat waktu, sehingga tidak mengganggu proses pembelajaran.
4. Mengurangi beban orang tua pelajar dengan membebaskan orang tua dari tugas mengantar jemput anak ke sekolah, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pekerjaan atau aktivitas lainnya.
5. Mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kesejahteraan

masyarakat.

Komponen utama pelayanan trayek pelajar:

1. Kendaraan: Umumnya berupa bus sekolah yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan seperti sabuk pengaman, pintu darurat, dan alat pemadam kebakaran.
2. Rute: Dirancang secara strategis untuk menjangkau sekolah-sekolah yang menjadi tujuan, dengan mempertimbangkan kepadatan penduduk, kondisi jalan, dan waktu tempuh.
3. Jadwal: Disusun secara teratur dan fleksibel untuk mengakomodasi jam pelajar yang berbeda-beda di setiap sekolah.
4. Sopir. Memiliki lisensi mengemudi yang sah dan pengalaman dalam mengendarai bus atau moda angkutan pelajar lainnya, serta memiliki sikap yang ramah dan bertanggung jawab terhadap keselamatan penumpang.
5. Penumpang: Pelajar dari berbagai tingkatan pendidikan, mulai dari sekolah dasar hingga sekolah menengah yang menggunakan layanan angkutan pelajar.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Ibrahim (2018:58-59) metode penelitian deskriptif adalah suatu karakter penelitian tersendiri, yang bersesuaian sejak penentuan jenis atau model penelitian, pendekatan hingga metode sebagai deskriptif.

Sumber data dipilih secara purposive sampling. Menurut Sugiyono (2015:85) Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik tulisan maupun yang bersifat bukan angka. Sedangkan analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:91-99) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Akifitas yang dimaksud dalam analisis data kualitatif tersebut, adalah Data Reduksi (*Reduction Data*), Data Penyajian (*Display Data*), *Conclusion Drawing/Verification*. Menurut Sugiyono (2015:121-129) Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka akan dilakukan sebuah pengujian, pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan pengujian kredibilitas. Kredibilitas adalah data atau informasi yang dapat dipercaya atau terpercay, hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai Perpanjangan Pengamatan, Peningkatan Penekunan Dalam Penelitian, Triangulasi, Analisis Kasus Negatif, Menggunakan Bahan Referensi, Member Check.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan kabupaten Balangan adalah sebuah penelitian yang menggunakan teori dari Tjiptono yang meliputi, (Reability (Kehandalan), Responsiviness (Respon/Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangible (Bukti Langsung). Untuk Mengetahui Bagaimana hasil penelitian tersebut, berikut peneliti uraikan tiap tiap indikator sebagai berikut:

1. Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator,

a. Kecermatan Sopir

Kecermatan atau ketelitian sopir sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian sopir artinya kehati-hatian ketelitian sopir dalam mengoperasikan unit angkutan yang dikendarainya untuk mencapai target sesuai ketentuan pelayanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menyimpulkan sopir angkutan sudah memiliki kecermatan yang baik dalam mengoperasikan mobil angkutan. Karena sopir-sopir sudah berpengalaman dalam mengoperasikan mobil angkutan sehingga kemampuan mereka sudah terasah dengan baik.

b. Memiliki Standar Pelayanan

Dalam konteks pelayanan publik, standar pelayanan merupakan komponen kunci untuk memastikan kualitas dan efektivitas. Standar ini harus mencakup enam dimensi utama: prosedur operasional, waktu pelayanan, biaya, kualitas produk/jasa, infrastruktur dan kompetensi staf.

Dalam pelayanan angkutan pelajar, standar pelayanannya didasarkan pada etika berlalu lintas yang baik dalam mengendarai kendaraan berpenumpang, dan juga memiliki jam operasional mengikuti jam masuk dan pulang sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disimpulkan bahwa standar pelayanan yang ada pada layanan angkutan pelajar sudah sesuai dengan baik. Karena sudah memiliki standar operasional prosedur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

c. Kemampuan Menggunakan Alat Bantu Pelayanan

Kemampuan sopir dalam mengoperasikan mobil sebagai alat bantu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, sehingga memudahkan pengguna layanan dan meningkatkan kepuasan mereka.

Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan dalam angkutan pelajar yaitu kelihaian sopir dalam mengoperasikan mobil angkutannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa sopir memiliki kemampuan yang baik. Karena mereka memiliki kemampuan yang sudah terlatih dan pengalaman dalam mengoperasikan mobil angkutan.

2. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

a. Merespon setiap pelanggan.

Responsivitas pegawai layanan terhadap kebutuhan pengguna merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, karena menunjukkan perhatian dan penghargaan terhadap kebutuhan mereka.

Dalam pelayanan angkutan pelajar, respon yang dimaksud adalah kecepatan tanggap terhadap permintaan penjemputan maupun persinggahan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa sopir angkutan menunjukkan respon yang baik. Karena menunjukkan respon cepat dalam menanggapi setiap permintaan pelajar dalam pelayannannya.

b. Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Kualitas pelayanan yang cepat dan tepat berdampak signifikan pada kepuasan pengguna, karena memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara efektif.

Dalam layanan angkutan pelajar, cepat dalam artian tidak terlambat dari waktu standar pelayanan, dan tepat di sini dapat diartikan sopir memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pelajar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, disimpulkan bahwa pelayanan angkutan pelajar gratis Dinas Perhubungan kabupaten balangan sudah dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan pengguna layanan dan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan. Karena para sopir bersiap dan berangkat lebih pagi dari karyawan lain guna melakukan pelayanan tepat waktu.

3. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:

a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan, karena menunjukkan komitmen dan profesionalisme penyedia layanan.

Dalam layanan angkutan pelajar, tepat waktu pelayanannya yaitu sesuai dan tidak terlambat dalam angkutan jemputan pada saat masuk sekolah maupun saat pulang sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, disimpulkan bahwa pelayanan angkutan pelajar sudah memberikan jaminan ketepatan waktu kepada pelajar pengguna layanan sesuai jam masuk dan pulang sekolah. Karena sopir berangkat lebih pagi supaya bisa menjalankan mobil angkutan sesuai ketentuan waktu operasionalnya.

b. Jaminan keselamatan layanan

Jaminan kepastian keselamatan pada standar pelayanan publik dalam bentuk jasa di masing-masing penyedia pelayanan.

Dalam layanan angkutan pelajar jaminan keselamatan artinya sikap sopir memprioritaskan pelajar yang menggunakan layanannya saat pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi disimpulkan bahwa jaminan keselamatan pengguna layanan angkutan pelajar sudah terlaksana dengan baik. Karena para sopir berkendara dengan kehati-hatian, mematuhi rambu-rambu lalu lintas, dan mematuhi batas kecepatan sesuai dengan Standar Operasional prosedur yang ditetapkan.

4. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan, pengguna layanan merupakan entitas yang paling penting. Oleh karena itu, pegawai pelayanan harus memprioritaskan kepentingan pengguna layanan dan memenuhi kebutuhan mereka dengan profesionalisme dan integritas.

Dalam layanan angkutan pelajar, artinya lebih memprioritaskan terhadap kepentingan pengangkutan pelajar terhadap urusan pribadi mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa sopir masih lebih mengutamakan kepentingan pribadinya daripada kepentingan angkutan pelajar. Karena adanya keperluan mendesak maupun urusan keluarga dan mencari tambahan penghasilan karena gaji sopir angkutan pelajar yang tidak terlalu besar.

- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Sikap ini membangun kepercayaan, kesetiaan dan kepuasan pengguna terhadap penyedia layanan. Dengan demikian, pegawai pelayanan yang ramah dan sopan santun berkontribusi signifikan pada keberhasilan strategi pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting untuk mengintegrasikan nilai-nilai keramahan dan kesopanan dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai pelayanan.

Dalam layanan angkutan pelajar, sopan santun dan sikap ramah saat melayani pelajar yang menumpang angkutannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa sopir sudah memberikan sopan santun yang baik dalam pelayanan angkutan mereka kepada pelajar. Karena para sopir angkutan pelajar memiliki kesadaran bahwa sopan santun merupakan satu hal wajib dalam pelayanan.

- c. Tidak diskriminatif

Tidak membedakan atau pilih-pilih dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa pelayanan angkutan pelajar tidak diskriminatif. Karena para sopir tidak pernah melakukan sikap diskriminasi atau membedakan pada saat pelayanannya.

5. Dimensi Tangible (bukti langsung), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas

Penampilan merupakan hal penting dalam interaksi pelayanan, karena mempengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, mempertahankan penampilan yang menarik dan profesional menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mencapai keberhasilan dalam berbagai bidang pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan penampilan sopir angkutan sudah baik. Karena sopir sudah menggunakan pakaian atau atribut sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam melakukan pelayanan angkutan pelajar.

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Dalam pelayanan angkutan pelajar, kenyamanan pelajar dalam menggunakan layanan di saat menunggu di titik jemput ataupun saat di dalam mobil angkutan.

Dalam layanan angkutan pelajar, pakaian petugas yang sesuai ketentuan dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa pelajar merasa nyaman terhadap tempat penjemputan dan mobil angkutan mereka, meskipun kondisinya kurang dalam fasilitas pendukung seperti tempat bernaung dan mobil yang kurang muat serta sedikit rusak. Karena kurangnya anggaran untuk pemeliharaan dan pembelian mobil baru, serta lokasi titik penjemputan sekarang yang lebih strategis dan mudah dijangkau oleh pelajar sehingga halte-halte sebagian tidak terpakai.

Adapun factor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendorong

a. Pengalaman Sopir Angkutan

Dalam pengoperasian mobil angkutan pada saat pelayanannya dibutuhkan pengalaman yang cukup guna memastikan pelayanan angkutan pelajar terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menyimpulkan sopir angkutan sudah memiliki kecermatan yang baik dalam mengoperasikan mobil angkutan. Karena sopir-sopir sudah berpengalaman dalam mengoperasikan mobil angkutan sehingga kemampuan mereka sudah terasah dengan baik.

b. Pelayanan yang dilakukan dengan cepat

Dalam pelayanan angkutan pelajar diperlukan kecepatan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan guna memastikan ketepatan pelayanan dan tidak terlambatnya pelajar dalam berangkat maupun pulang sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, disimpulkan bahwa pelayanan angkutan pelajar sudah memberikan jaminan ketepatan waktu kepada pelajar pengguna layanan sesuai jam masuk dan pulang sekolah. Karena sopir berangkat lebih dpagi supaya bisa menjalankan mobil angkutan sesuai ketentuan waktu operasionalnya.

c. Sikap sopan santun yang baik

Sikap ramah dan bersahabat yang ditunjukkan selama melakukan pelayanan guna memastikan pelajar pengguna layanan merasa nyaman pada saat menggunakan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa sopir sudah memberikan sopan santun yang baik dalam pelayanan angkutan mereka kepada pelajar. Karena para sopir angkutan pelajar memiliki kesadaran bahwa sopan santun merupakan satu hal wajib dalam pelayanan.

2. Faktor Penghambat

a. Gaji Sopir Angkutan Yang Masih Kecil

Dalam layanan angkutan pelajar, artinya lebih memprioritaskan terhadap kepentingan pengangkutan pelajar terhadap urusan pribadi mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa sopir masih lebih mengutamakan kepentingan pribadinya daripada kepentingan angkutan pelajar. Karena adanya keperluan mendesak maupun urusan keluarga dan mencari tambahan penghasilan karena gaji sopir angkutan pelajar yang tidak terlalu besar.

b. Kurangnya Anggaran

Ketersediaan anggaran yang cukup untuk pembelian mobil angkutan tambahan dan pemeliharaan mobil yang sudah ada untuk menunjang pelayanan angkutan yang prima.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disimpulkan bahwa pelajar merasa nyaman terhadap tempat penjemputan dan mobil angkutan mereka, meskipun kondisinya kurang dalam fasilitas pendukung seperti tempat bernaung dan mobil yang kurang muat serta sedikit rusak. Karena kurangnya anggaran untuk pemeliharaan dan pembelian mobil baru, serta lokasi titik penjemputan sekarang yang lebih strategis dan mudah dijangkau oleh pelajar sehingga halte-halte sebagian tidak terpakai.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan angkutan gratis jaringan trayek pelajar pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan menunjukkan kualitas yang cukup baik walaupun masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dilihat dari indikator: Pertama, sub variabel Reability (kehandalan) menunjukkan kecermatan yang baik saat berkendara dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan angkutan pelajar, sudah mempunyai standar pelayanan yang dibuat dan ditaati oleh para sopir selaku pelaku pelayanan angkutan pelajar, serta menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan mobil angkutan sebagai alat bantu dalam pelayanannya. Kedua, sub variabel Responsiveness (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa sopir selaku pelaku pelayanan sudah menanggapi setiap kebutuhan dan permintaan pelanggan secara responsif, cepat dan tepat, serta dijalankan dengan baik di mana siswa hampir selalu tiba di sekolah tepat waktu sesuai dengan jam masuk sekolah. Ketiga, sub variabel Assurance (Jaminan) menunjukkan jaminan ketepatan waktu serta jaminan keselamatan yang ada di layanan angkutan pelajar Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dijalankan dengan cukup baik, seperti dengan cara sopir berangkat lebih awal untuk penjemputan dan mematuhi rambu serta batas kecepatan guna menjamin keselamatan penumpang. Keempat, sub variabel Emphaty (Empati) menunjukkan bahwa sopir terkadang masih lebih memprioritaskan kepentingannya daripada pengguna layanan, namun sikap sopan santun dan tidak diskriminasi dijalankan dengan baik dalam pelayanannya. Kelima, sub variabel Tangible (Bukti Langsung) Menunjukkan penampilan sopir sudah bagus dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan pada saat melakukan pelayanan angkutan pelajar, namun belum bisa memenuhi unsur kenyamanan pada tempat pelayanannya karena mobil ketersediaan yang kurang sehingga menjadi sedikit sesak serta lokasi titik penjemputan hanya di depan gedung Sanggam dan sejumlah tempat yang tidak punya tempat bernaung.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan. Pertama pengalaman sopir angkutan yang sudah mumpuni dan berpengaruh pada kemampuan mereka. Kedua, pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu karena para sopir sudah berangkat dan bersiap lebih dahulu tidak seperti karyawan lain. Ketiga, sopan santun yang diberikan pada saat pelayanan oleh para sopir angkutan pelajar. Faktor penghambat yaitu para sopir yang masih lebih memprioritaskan kepentingan pribadinya dibandingkan kepentingan pengguna layanan. Kedua, ketersediaan anggaran yang kurang cukup untuk pembelian mobil angkutan tambahan dan perawatan mobil angkutan

Saran kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan untuk lebih giat lagi dalam meningkatkan kualitas layanan angkutan pelajar yang menjadi program kerjanya. Kepada sopir angkutan pelajar agar lebih mengutamakan kepentingan para pengguna layanan terlebih dahulu dalam melakukan pelayanan angkutan pelajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Z. (2021) *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Anonim (1993) 'Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan'.
- Anonim (2004) 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan'.

- Anonim (2021) ‘Peraturan Bupati Balangan Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Angkutan Gratis’.
- Chandra, T. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Concumer Loyalty: Tinjauan teoritis*. Pekanbaru: CV IRDH.
- Dkk, U.S. (2018) *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim M.A (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kariyana, I.M. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Angkutan Siswa Trans Serasi Kabupaten Tabanan’.
- Penyusun, T. (2022) *Pedoman Penyusun dan Penulisan Skripsi*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Rasyid, M.S. (2014) *Pelayanan publik*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Safe, Y. T., Udiana, I. M., & Bella, R.A. (2015) ‘Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oeboboo – Terminal Kupang PP dan Terminal Kupang – Terminal Noelbaki PP’.
- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulistiyowati, W. (2018) *Kualitas Layanan*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Susilawati (2020) ‘Kualitas Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Cicaheum Kota Bandung’.
- Zikri, A.& M.I.H. (2022) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional 1 Sumatera’.