

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pemerintah banyak menjadi sorotan publik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan seringkali dianggap tidak memuaskan oleh masyarakat. Sehingga saat ini untuk mewujudkan *good governance* pemerintah tengah giat memperbaiki pelayanan publik. Sebagaimana yang tercantum pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan tidak terkecuali pada pelayanan publik. Menurut pendapat Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik ialah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Untuk bisa menerapkan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat maka dibutuhkan peraturan yang memperkuat pelaksanaan kebijakan dibawahnya. Agar pelayanan publik dapat dijalankan dan diketahui oleh masyarakat perlu adanya suatu sosialisasi pada setiap kebijakan. Hal tersebut untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyedia pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam ruang lingkup pelayanan publik terdapat 3 (tiga) pelayanan meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan bahwa pelayanan jasa dapat diartikan sebagai jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Pemerintah sebagai pelayan publik memiliki tanggung jawab penuh atas pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat berdampak terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut pendapat Parasuraman dalam Purnama (2006:19) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang

diharapkan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat melebihi harapan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan, sehingga transportasi sangat dibutuhkan. Permasalahan di dalam pelayanan transportasi sampai saat ini masih belum tuntas. Berbagai masalah yang terjadi yaitu seperti masih terdapatnya keterlambatan pada jam-jam penerbangan sehingga pelayanan menjadi terhambat, tingginya harga tiket, dan masih terjadinya kecelakaan pesawat. Selain pada transportasi udara, pada transportasi darat dan transportasi air juga masih terjadi permasalahan.

Pada transportasi darat, permasalahan yang masih terjadi seperti pada sarana jalan, kondisi kendaraan umum, tarif kendaraan umum, fasilitas kendaraan umum, kecelakaan, dan juga persaingan antara sopir angkutan umum dengan angkutan umum berbasis online. Pada transportasi air pun permasalahan juga masih terjadi, pada beberapa waktu lalu kerap terdapat kejadian tenggelamnya kapal penumpang maupun kapal pengangkut barang dikarenakan kondisi kapal yang tidak manusiawi.

Menurut pendapat Nasution (2004:15) Transportasi adalah sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Unsur-unsur pengangkutan atau transportasi meliputi atas: (a) ada muatan yang diangkut, (b) tersedia kendaraan sebagai alat angkutnya, (c) ada jalanan atau jalur yang dapat dilalui, (d) ada terminal asal dan terminal tujuan, serta (e) sumber daya manusia

dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Kota Surabaya merupakan kota besar kedua di Indonesia. Di Kota Surabaya pelayanan publik yang masih belum dapat teratasi dengan maksimal yaitu pada pelayanan transportasi. Permasalahan transportasi seperti kemacetan, pelanggaran penggunaan kendaraan pribadi, ruas jalan yang masih kurang, lahan parkir terbatas, perusahaan swasta ataupun negeri yang tidak memiliki lahan parkir yang mengakibatkan maraknya parkir liar sehingga mengganggu pelayanan pada pengguna yang lain.

Salah satu bentuk kepedulian Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya membuat program Bus sekolah. Penyediaan fasilitas bus sekolah untuk meminimalisir penggunaan kendaraan oleh masyarakat yang belum memenuhi persyaratan untuk membawa kendaraan pribadi. Saat ini masih banyak para pelajar yang dibawah umur membawa kendaraan pribadi ke sekolah. Padahal hal tersebut sangat membahayakan dirinya sendiri. Karena siswa yang berumur dibawah 17 tahun itu jelas-jelas tidak memiliki SIM. SIM itu sendiri merupakan syarat kelengkapan bagi setiap pengendara motor.

Dengan adanya bus sekolah orang tua akan merasa lebih tenang karena keamanan para pelajar lebih terjamin dan untuk menghemat uang saku para pelajar. Hal tersebut tidak dapat dipungkiri karena para pelajar membutuhkan transportasi untuk berangkat dan pulang sekolah. Dasar hukum adanya bus sekolah yaitu Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor:

SK.967/AJ.202/DRJD/2007 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah.

Bus sekolah yang dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki 10 armada bus yang tersebar di 4 (empat) titik keberangkatan. Sebanyak 4 (empat) armada bus yang berangkat dari Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2 (dua) armada bus yang berangkat dari Kantor Kecamatan Rungkut, 2 (dua) armada bus yang berangkat dari Rumah Susun Romokalisari, dan 2 (dua) armada bus yang berangkat dari Kantor Kecamatan Tandes. Berikut ini jumlah peserta didik di Kota Surabaya dari tahun 2016-2019.

Tabel 1.1
Jumlah Siswa Berdasarkan Pembagian Wilayah di Surabaya

NO	TAHUN	JUMLAH SISWA DI SURABAYA BERDASARKAN DAERAH					TOTAL
		BARAT	TIMUR	UTARA	SELATAN	PUSAT	
1	2016/2017	70.676	105.046	75.023	108.658	50.445	409.848
2	2017/2018	68.851	116.461	67.253	95.625	61.304	409.494
3	2018/2019	77.045	117.504	77.421	119.397	61.132	452.499

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Tahun 2019.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah siswa di Surabaya berdasarkan pembagian wilayah Surabaya jika dibandingkan dengan armada bus sekolah yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Surabaya belum ideal. Untuk naik bus sekolah ini tidak dipungut biaya. Semua pelajar dari tingkat SD hingga SMA/SMK boleh mendaftarkan diri untuk menggunakan bus sekolah ini. Selain itu adanya bus sekolah akan membantu agar orang tua tidak perlu mengantarkan anaknya ke sekolah dan meringankan beban biaya transportasi siswa.

Beberapa kota di Jawa Timur pada umumnya memfasilitasi transportasi khusus untuk pelajar seperti pada Kota Nganjuk, Blitar, Malang, Mojokerto,

Kediri, Gresik dan termasuk juga Kota Surabaya. Pengoperasian bus sekolah di Kota Surabaya pertama kali dijalankan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tahun 2003.

Jadwal pengoperasian bus sekolah berangkat pada pukul 05.30 di titik penjemputan yang telah dijadwalkan sebelumnya. Siswa tidak perlu khawatir akan terlambat sekolah, karena operasional bus sekolah berjalan tepat waktu. Jika terdapat siswa yang terlambat sampai di titik penjemputan, maka pihak petugas bus sekolah tidak akan menunggu dan bertanggung jawab atas keterlambatan siswa tersebut. Dalam kelanakota.surabaya.net menyatakan bahwa pada bus sekolah terdapat fasilitas tambahan seperti wifi.

“bus sekolah di surabaya dilengkapi beberapa sarana dan prasarana menyangkut kepentingan pelajar diantaranya absensi dan wifi” (dimuat dalam [http://kelanakota.surabaya.net/news/2018/210707-Pemkot -Surabaya-Sediakan-12-Bus-Sekolah-Berfasilitas-Wifi](http://kelanakota.surabaya.net/news/2018/210707-Pemkot-Surabaya-Sediakan-12-Bus-Sekolah-Berfasilitas-Wifi) diakses pada 21 November 2019)

Dalam berita tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat pada bus sekolah oleh Pemerintah Kota Surabaya mulai di tambah. Salah satu contohnya yaitu pada pemasangan wifi. Antusias para siswa terhadap bus sekolah ini sangat tinggi.

Dalam berita kelanakota.suarasurabaya.net menyatakan bahwa armada bus sekolah surabaya selalu padat oleh siswa.

"Sejak Senin kemarin ikut di rute ini, sebelumnya ikut rute tengah yang langsung SMA Komplek, tapi karena sering penuh, saya ikut rute ini. Sekalian bisa jalan-jalan dulu," (dimuat dalam [http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2018/198576-Pelajar-Merasa-Terfasilitasi-Dengan Bus-Sekolah](http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2018/198576-Pelajar-Merasa-Terfasilitasi-Dengan-Bus-Sekolah) diakses pada 13 Juni 2019)

Hal ini, sejalan dengan observasi awal peneliti bahwa kondisi pada bus sekolah pada titik pemberangkatan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan tujuan Jalan Kusuma Bangsa dipenuhi oleh banyak siswa. Berikut adalah hasil dokumentasi peneliti pada saat observasi awal:

Gambar 1.1
Kondisi Dalam Bus Sekolah Yang Penuh



Sumber: Dokumentasi Penulis, April 2019

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa bus sekolah sangat diminati oleh para siswa dan siswi kota Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan pada gambar tersebut bahwa terlihat banyak siswa yang menaiki bus sekolah hingga bus sekolah terkesan padat dan sesak.

Besarnya antusias siswa yang menaiki bus sekolah pada keberangkatan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengakibatkan banyaknya siswa yang berdiri dan tidak mendapatkan tempat duduk. Sempitnya lorong antar kursi dan terisi dengan siswa yang berdiri dapat mengurangi rasa nyaman bagi penumpang, terutama bagi penumpang yang jarak sekolahnya jauh harus menghabiskan waktu lebih lama di dalam bus sekolah yang cukup padat.

Selain itu, titik keberangkatan bus sekolah dirasa tidak mencakup seluruh wilayah di Kota Surabaya akibatnya pelayanan bus sekolah kurang merata karena hanya bisa dinikmati oleh siswa yang bertempat tinggal dekat dengan titik keberangkatan bus sekolah.

Dari fenomena tersebut dapat diketahui bahwa peminat bus sekolah Kota Surabaya cukup banyak akan tetapi masih belum bisa menampung. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan oleh peneliti terkait bus sekolah di Kota Surabaya, mendorong penulis untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan bus sekolah Kota Surabaya. Dalam hal ini penulis mengangkat judul “KUALITAS PELAYANAN BUS SEKOLAH DI KOTA SURABAYA” .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dikaji lebih dalam oleh peneliti adalah bagaimana kualitas pelayanan bus sekolah di Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari pelayanan bus sekolah di Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan tambahan ilmu dan wawasan secara nyata mengenai kualitas pelayanan bus sekolah di Kota Surabaya.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti kemudian di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan pemikiran serta menjadi masukan dan saran agar instansi mampu meningkatkan kualitas pelayanan maupun mempertahankan pelayanan yang sudah baik.