

KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN SISWA TRANS SERASI KABUPATEN TABANAN 2020

I Made Kariyana

Email: made.kariyana@unr.ac.id

Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Ngurah Rai

ABSTRAK

Tabanan sebagai salah satu daerah dalam kawasan Metropolitan SARBAGITA mengalami perkembangan yang begitu pesat bahkan saat ini perkembangan Tabanan sudah kearah pertumbuhan yang memiliki kawasan pusat bisnis sendiri. Namun perkembangan daerah yang sangat pesat ini kurang didukung oleh pembangunan infrastruktur dibidang transportasi terutama pelayanan angkutan umum. Hal tersebut menyebabkan masyarakat terpaksa menggunakan kendaraan pribadi termasuk siswa sekolah yang dalam segi umur belum diperbolehkan mengendarai kendaraan. Desakan akibat tingginya kecelakaan yang melibatkan siswa yang belum diperbolehkan mengendarai kendaraan bermotor, kondisi angkutan umum yang mati suri, kemacetan dan terbatasnya lahan parkir mendorong Pemerintah Kabupaten Tabanan segera melaksanakan program angkutan siswa yang hingga tahun 2020 ini sudah melayani 23 SMP. 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 Peraturan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. 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.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, angkutan trans serasi

ABSTRACT

Tabanan as one of the areas in the SARBAGITA Metropolitan area has experienced rapid development. Even now, the development of Tabanan is towards growth which has its own Central Business District (CBD). However, this very rapid regional development is not supported by the development of infrastructure in the transportation sector, especially public transportation services. This causes people to be forced to use private vehicles, including school students who are not allowed to drive vehicles in their age. The pressure due to the high number of accidents involving students who have not been allowed to drive motorized vehicles, the condition of suspended public transportation, congestion and limited parking lots has prompted the Tabanan Regency Government to immediately implement a student transportation program which until 2020 has served 23 junior high schools. The purpose of carrying out this research is to determine the quality of the Trans Serasi Student Transportation service in 2020 based on the service standards set by the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 29 of 2015 concerning Amendments to the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 98 of 2013 concerning Minimum Service Standards for People Transport with Motorized Vehicles General on the Route. The method used in this research is quantitative descriptive method. With the results that in general students feel the services provided by Trans Serasi student transportation are very good, where for the level of service quality on the security indicator has an average value of 89%, the safety indicator has an average value of 89%, the comfort indicator has an average value -Average 88%, the affordability indicator has an average value of 91%, the equality indicator has an average score of 89% and the regularity indicator has an average value of 86%. Trans Serasi student transportation organizers have implemented services in accordance with service standards stipulated in the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 29 of 2015.

Key Words: quality of service, trans serasi transport

1. PENDAHULUAN

Tabanan sebagai salah satu daerah dalam kawasan Metropolitan SARBAGITA mengalami perkembangan yang begitu pesat. Dahulu Tabanan merupakan Kota Satelit yang hanya menunjang keberadaan dari Kota Denpasar, sedangkan saat ini Kota Tabanan sudah berkembang menjadi kawasan pusat bisnis. Hal ini tentunya memerlukan usaha yang lebih besar untuk menata Tabanan terutama di wilayah yang menjadi kawasan pusat bisnis. Namun perkembangan daerah yang sangat pesat ini kurang didukung oleh pembangunan infrastruktur dibidang transportasi terutama pelayanan angkutan umum, sehingga pelayanan angkutan umum kinerjanya rendah baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas pelayanannya. Dengan tidak adanya pilihan angkutan umum menyebabkan masyarakat terpaksa menggunakan kendaraan pribadi termasuk anak sekolah yang dalam segi umur belum diperbolehkan mengendarai kendaraan bermotor.¹⁾

Angkutan massal Trans SARBAGITA sebenarnya telah dicanangkan oleh Kementerian Perhubungan dengan Pemerintah Provinsi Bali, serta Pemerintah Kota/Kabupaten di wilayah SARBAGITA, namun hingga saat ini Kota Tabanan belum terlayani trayek utama Trans SARBAGITA. Desakan akibat tingginya kecelakaan yang melibatkan siswa yang belum diperbolehkan mengendarai kendaraan bermotor, angkutan umum yang mati suri, kemacetan dan terbatasnya lahan parkir mendorong Pemerintah Kabupaten Tabanan segera melaksanakan berjalannya angkutan untuk siswa.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.967/AJ.202/DRJD/2007 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah,²⁾ maka pada tahun 2014 Pemerintah Kabupaten Tabanan melalui Dinas Perhubungan dan Komunikasi merancang suatu program yang memberikan pelayanan angkutan sekolah gratis untuk siswa di Kabupaten Tabanan yang disebut dengan Program Angkutan Trans Serasi (Sejahtera, Aman dan Berprestasi). Program ini juga merupakan salah satu program inovasi untuk menunjang Kabupaten Tabanan sebagai Kabupaten layak anak. Inovasi Pemerintah Kabupaten Tabanan dalam mengembangkan transportasi melalui program Trans Serasi ini mendapatkan penghargaan sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2018,³⁾ dimana Angkutan Trans Serasi yang awalnya merupakan angkutan pedesaan dikembangkan menjadi angkutan terpadu yang memberikan pelayanan antar jemput siswa secara gratis dan sudah berjalan sampai dengan tahun 2020. Dalam upaya untuk selalu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta berkeselamatan jalan maka perlu diketahui kualitas layanan angkutan sekolah untuk trayek yang telah dioperasikan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Standar Pelayanan Angkutan

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 138 dan Pasal 139 menetapkan bahwa pemerintah termasuk pemerintah daerah bertanggung jawab dan wajib

menjamin atas terselenggaranya angkutan umum dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau. Sedangkan pada Pasal 141 menjelaskan bahwa penyelenggara angkutan umum wajib memenuhi standar minimal pelayanan dengan ketentuan lebih lanjut diatur dengan peraturan Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan Prasarana Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.⁴⁾ Adapun penjelasan selengkapnya tentang standar kualitas pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan 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,⁵⁾ dengan beberapa indikator yang diatur adalah sebagai berikut:

- A. Keamanan
 - a. Tanda pengenal awak kendaraan
 - b. Informasi trayek dan identitas kendaraan
- B. Keselamatan
 - a. Pengemudi
 - b. Lampu Senter
 - c. Pintu keluar dan atau masuk penumpang
 - d. Ban
 - e. Rel Gorden di jendela
 - f. Alat pembatas kecepatan
 - g. Pegangan tangan (hand grip)
 - h. Alat pemukul/pemecah kaca
 - i. Alat pemadam api ringan (APAR)
 - j. Sabuk keselamatan
 - k. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan
 - l. Dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang dan dana pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas jalan
- C. Kenyamanan
 - a. Kapasitas angkut
 - b. Fasilitas sirkulasi udara
 - c. Fasilitas kebersihan
 - d. Pengatur suhu ruangan
 - e. Tanda larangan merokok
- D. Keterjangkauan
 - a. Aksesibilitas
 - b. Tarif
- E. Kesetaraan Pelayanan prioritas

F. Keteraturan

- a. Informasi pelayanan
- b. Kinerja operasional

Standar pelayanan minimal tersebut wajib dilaksanakan oleh penyelenggara angkutan umum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelaksanaan pelayanan tersebut bisa berjalan secara efektif.

Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna layanan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam supriyanto dan alfath ⁶⁾ adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kesimpulan dari teori diatas bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, ⁷⁾ metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, ⁷⁾ variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variable penelitian terbagi menjadi dua yang terdiri dari variabel independen dan variabel dependen, variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena

adanya variabel independen (bebas). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan angkutan siswa Trans Serasi, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna angkutan siswa Trans Serasi.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sumber sekunder. Menurut Sugiyono,⁷⁾ sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah siswa pengguna layanan angkutan siswa Trans Serasi, sedangkan sumber data sekunder adalah instansi – instansi pemerintahan seperti Badan Pusat Statistik (BPS), Dinas Pendidikan Kabupaten Tabanan, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tabanan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono,⁷⁾ teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) yang disebarakan menggunakan fasilitas *google form* dan pengukurannya menggunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur pendapat responden yang berhubungan dengan Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan..

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.⁷⁾

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷⁾ Dalam penelitian ini, menggunakan skala likert bertingkat empat alternatif dengan tingkat skor pada setiap alternatif jawaban dapat dilihat pada Tabel 1.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁹⁾ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa jenjang menengah pertama yang terlayani oleh angkutan siswa Trans Serasi Kabupaten Tabanan. Hingga tahun 2020, angkutan siswa Trans Serasi

telah berhasil melayani 23 SMP dengan jumlah 11.779 siswa yang tersebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Tabanan. ¹⁰⁾ Dari jumlah siswa yang banyak dan tersebar tersebut, maka responden diambil sebagian menjadi sampel.

Tabel 1. Skala Likert dengan 4 Skala Penilaian

JAWABAN RESPONDEN	SKOR	INTERPRETASI SKOR
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0-24%
Tidak Setuju (TS)	2	25-49%
Setuju (S)	3	50-74%
Sangat Setuju (SS)	4	75-100%

Sumber: Mulyaningsih dalam Salim & Widaningsih ⁸⁾

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yaitu sebagian dari populasi yang diteliti dengan menggunakan prosedur tertentu, yang memiliki ciri-ciri dan keberadaannya dapat diharapkan mampu mewakili atau menggambarkan ciri-ciri dan keberadaan populasi yang sebenarnya. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Pengambilan sampel merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memilih dan mengambil sampel secara benar dari suatu populasi. Sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili) dari populasi yang diteliti. ⁹⁾

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan persamaan Slovin, dimana tingkat ketelitian yang diinginkan adalah sebesar 95% yang berarti bahwa besarnya tingkat kesalahan yang ditoleransi tidak lebih dari 5% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

$$n = \frac{11.779}{1 + 11.779 \times 0,05^2}$$

$$n = 386,8 \approx 387$$

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh jumlah responden minimal adalah 387 siswa, sedangkan jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 1.508 siswa. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sudah mewakili jumlah populasi yang ada.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas adalah Uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. ⁹⁾ Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi. Instrumen atau item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, secara keseluruhan suatu instrumen dikatakan valid apabila memenuhi nilai seperti yang terlihat pada Tabel 2. Pengujian validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* seperti yang terlihat pada Persamaan berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana:

- r_{xy} : Koefisien korelasi suatu butir/item
- n : Jumlah sampel
- x : Skor suatu butir/item
- y : Skor total

Tabel 2. Kategori Validitas Instrumen

NILAI r_{xy}	VALIDITAS INSTRUMEN
0,80 – 1,00	Validitas sangat tinggi (sangat baik)
0,60 – 0,80	Validitas tinggi (baik)
0,40 – 0,60	Validitas sedang (cukup)
0,20 – 0,40	Validitas rendah (kurang)
0,00 – 0,20	Validitas sangat rendah (jelek) tidak valid

Sumber: Sugiyono⁹⁾

Dari uji validasi kuesioner penelitian ini diperoleh hasil bahwa semua item kuesioner dinyatakan valid dimana 3 item dari total 31 item termasuk kategori cukup dengan nilai terendah 0,538 dan tertinggi 0,587 sedangkan 28 item lainnya termasuk kategori baik dengan nilai terendah 0,602 dan tertinggi 0,795.

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur.⁹⁾ Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 , secara keseluruhan suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memenuhi nilai seperti yang terlihat pada Tabel 3. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* seperti yang terlihat pada Persamaan berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

- r_{11} : Reabilitas instrumen
- n : Jumlah butir pertanyaan
- σ_b : Jumlah varians butir
- σ_t : Varians total

Tabel 3. Kategori Reabilitas Instrumen

NILAI r_{11}	REABILITAS INSTRUMEN
0,80 – 1,00	Reabilitas sangat tinggi
0,60 – 0,80	Reabilitas tinggi
0,40 – 0,60	Reabilitas sedang
0,20 – 0,40	Reabilitas rendah

Sumber: Sugiyono⁹⁾

Dari uji reabilitas kuesioner penelitian ini termasuk kuesioner dengan tingkat reabilitas sangat tinggi dimana hasil uji reabilitasnya adalah 0,996.

4. PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

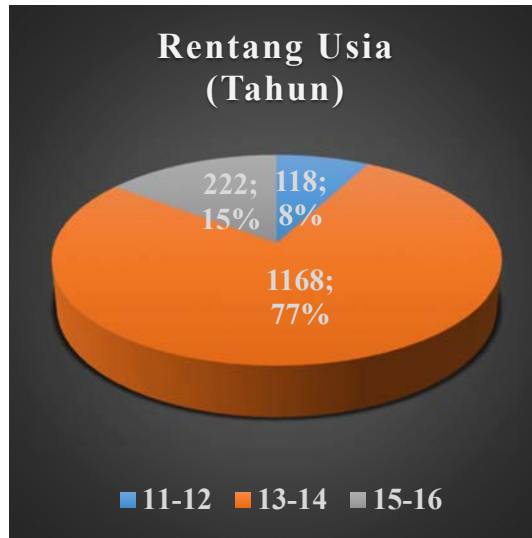
Responden pada penelitian ini berjumlah 1.508 siswa yang dapat dikategorikan berdasarkan Jenis Kelamin dan Rentang Usia. Karakteristik demografi dari responden penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2.



Gambar 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden
Sumber: Hasil Analisis (2020)

Berdasarkan Gambar 1 di atas dapat diidentifikasi bahwa dari total 1.508 responden dalam penelitian ini, jumlah responden Laki-Laki adalah 842 responden atau 56%, sedangkan jumlah responden Perempuan adalah 666 responden atau 44%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa Laki-Laki lebih dominan terhadap Perempuan dalam penelitian ini.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diidentifikasi bahwa komposisi usia responden dalam penelitian ini yaitu usia responden terendah adalah 11 tahun dan tertinggi adalah 16 tahun. Responden yang berusia 11 – 12 berjumlah 118 (8%) dan yang berusia 13 – 14 berjumlah 1.168 (77%) serta responden yang berusia 15 – 16 berjumlah 222 (15%). Dengan demikian, mayoritas pelajar dalam penelitian ini berusia 13-14 tahun.



Gambar 2. Karakteristik Jenis Kelamin Responden
Sumber: Hasil Analisis (2020)

Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Faktor Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada angkutan siswa Trans Serasi. Dengan adanya rasa aman dapat membuat kenyamanan tersendiri bagi siswa pengguna angkutan siswa Trans Serasi. Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap faktor keamanan di angkutan siswa Trans Serasi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Keamanan Angkutan Siswa Trans Serasi

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Total
A. KEAMANAN						
1.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengenakan identitas tanda pengenal	3%	3%	36%	59%	88%
2.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengenakan pakaian seragam	2%	2%	33%	63%	89%
3.	Stiker atau tulisan yang berisikan informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi logo perhubungan terpasang dan terlihat dengan baik pada Angkutan Siswa Trans Serasi	1%	2%	35%	63%	90%
4.	Stiker atau tulisan yang menandakan bahwa kendaraan tersebut digunakan sebagai Angkutan Siswa Trans Serasi terpasang dan terlihat dengan baik	1%	1%	32%	66%	91%
Rata-Rata						89%

Sumber: Hasil Analisis (2020)

Pada Tabel 4 di atas dapat diketahui indikator keamanan memiliki nilai rata-rata 89% yang berarti bahwa siswa sangat setuju jika pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengenakan identitas tanda pengenal dan pakaian seragam, kendaraan dilengkapi dengan stiker atau tulisan yang berisikan tentang informasi trayek yang dilayani dilengkapi logo Dinas Perhubungan dan tanda yang

menandakan bahwa kendaraan tersebut merupakan Angkutan Siswa Trans Serasi terpasang dan terlihat dengan baik.

Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Faktor Keselamatan

Keselamatan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada angkutan siswa Trans Serasi. Agar para orang tua bisa memastikan anaknya berangkat dan pulang dalam keadaan selamat. Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap faktor keselamatan di angkutan siswa Trans Serasi dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Keselamatan Angkutan Siswa Trans Serasi

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Total
B. KESELAMATAN						
5.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengemudikan kendaraan dalam keadaan sehat	1%	1%	22%	76%	93%
6.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi memiliki SIM untuk angkutan umum	2%	2%	26%	70%	91%
7.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengoperasikan kendaraan sesuai dengan prosedur yang berlaku	1%	1%	33%	65%	90%
8.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengemudikan kendaraan dengan penuh kehati-hatian	1%	1%	26%	72%	92%
9.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi memiliki sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang	1%	1%	22%	76%	93%
10.	Pintu keluar dan atau masuk penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi tertutup pada saat kendaraan berjalan	4%	8%	37%	51%	84%
11.	Pegangan tangan (<i>hand grip</i>) terpasang pada sandaran tempat duduk di sepanjang selasar (<i>gang</i>) Angkutan Siswa Trans Serasi	1%	4%	41%	54%	87%
12.	Angkutan Siswa Trans Serasi memiliki alat kedaruratan jika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti alat pemukul kaca, alat pemadam api ringan (APAR), dll.	2%	4%	37%	57%	88%
13.	Pada Angkutan Siswa Trans Serasi tersedia sabuk keselamatan minimal 2 titik pada setiap tempat duduk	2%	5%	40%	54%	86%
14.	Angkutan Siswa Trans Serasi terdapat tanda telah lolos uji kelaikan jalan atau kondisi siap guna operasi (SGO)	1%	2%	38%	59%	89%
15.	Setiap penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi dilindungi oleh asuransi kecelakaan penumpang dan kecelakaan lalu lintas jalan	1%	2%	33%	63%	90%
Rata-Rata						89%

Sumber: Hasil Analisis (2020)

Pada Tabel 5 di atas dapat diketahui indikator keselamatan memiliki nilai rata-rata 89% yang berarti bahwa siswa sangat setuju jika Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengemudikan kendaraan dalam keadaan sehat, memiliki SIM untuk angkutan umum, mengoperasikan kendaraan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mengemudikan kendaraan dengan penuh kehati-hatian,

memiliki sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang, Pintu keluar dan atau masuk penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi tertutup pada saat kendaraan berjalan, Pegangan tangan (*hand grip*) terpasang pada sandaran tempat duduk di sepanjang selasar (gang) Angkutan Siswa Trans Serasi, Angkutan Siswa Trans Serasi memiliki alat kedaruratan jika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti alat pemukul kaca, alat pemadam api ringan (APAR), tersedia sabuk keselamatan minimal 2 titik pada setiap tempat duduk, terdapat tanda telah lolos uji kelaikan jalan atau kondisi siap guna operasi (SGO) dan setiap penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi dilindungi oleh asuransi kecelakaan penumpang dan kecelakaan lalu lintas jalan.

Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Faktor Kenyamanan

Kenyamanan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada angkutan siswa Trans Serasi. Karena semakin nyaman siswa menaiki angkutan siswa Trans Serasi maka semakin banyak pula siswa yang enggan membawa kendaraan pribadi untuk ke sekolah. Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap faktor kenyamanan di angkutan siswa Trans Serasi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Angkutan Siswa Trans Serasi

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Total
C. KENYAMANAN						
16.	Jumlah penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan	2%	2%	34%	62%	89%
17.	Angkutan Siswa Trans Serasi memiliki jendela untuk sirkulasi udara	1%	1%	25%	74%	93%
18.	Tersedia tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik pada Angkutan Siswa Trans Serasi	2%	4%	36%	58%	87%
19.	Tersedia fasilitas pengatur suhu dalam Angkutan Siswa Trans Serasi atau menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>)	4%	8%	34%	55%	85%
20.	Angkutan Siswa Trans Serasi terpasang gordena untuk melindungi siswa dari sinar matahari.	2%	6%	35%	57%	87%
21.	Terdapat gambar dan/atau tulisan “DILARANG MEROKOK” di dalam Angkutan Siswa Trans Serasi	2%	2%	30%	66%	90%
Rata-Rata						88%

Sumber: Hasil Analisis (2020)

Pada Tabel 6 di atas dapat diketahui indikator kenyamanan memiliki nilai rata-rata 88% yang berarti bahwa siswa sangat setuju jika Jumlah penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan, angkutan siswa Trans Serasi memiliki jendela untuk sirkulasi udara, tersedia tempat sampah dan/atau kantong kertas atau plastik, tersedia fasilitas pengatur suhu dalam Angkutan Siswa Trans Serasi atau menggunakan AC (*Air Conditioner*), angkutan siswa Trans Serasi terpasang gordena untuk melindungi siswa dari sinar matahari dan Terdapat gambar dan/atau tulisan “DILARANG MEROKOK” di dalam Angkutan Siswa Trans Serasi.

Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Faktor Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada angkutan siswa Trans Serasi. Diharapkan dengan kemudahan untuk mendapatkan angkutan dan tidak dikenakannya tarif angkutan mampu membuat siswa senang menaiki angkutan siswa Trans Serasi karena dapat menghemat ongkos perjalanan. Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap faktor keterjangkauan di angkutan siswa Trans Serasi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Keterjangkauan Angkutan Siswa Trans Serasi

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Total
D. KETERJANGKAUAN						
22.	Lokasi halte atau titik jemput Angkutan Siswa Trans Serasi mudah dijangkau oleh siswa	1%	1%	26%	71%	92%
23.	Titik penjemputan dan pengantaran Angkutan Siswa Trans Serasi sesuai dengan rute pelayanan yang telah ditentukan	1%	2%	33%	64%	90%
24.	Tidak dikenakan tarif angkutan bagi siswa penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi	4%	4%	19%	74%	91%
Rata-Rata						91%

Sumber: Hasil Analisis (2020)

Pada Tabel 7 di atas dapat diketahui indikator keterjangkauan memiliki nilai rata-rata 91% yang berarti bahwa siswa sangat setuju terhadap lokasi halte atau titik jemput angkutan siswa Trans Serasi yang mudah dijangkau oleh siswa dan sesuai dengan rute pelayanan yang telah ditentukan serta tidak dikenakannya tarif angkutan bagi siswa penumpang Angkutan Siswa Trans Serasi.

Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Faktor Kesetaraan

Kesetaraan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada angkutan siswa Trans Serasi. Karena terkadang ada siswa disabilitas yang perlu diprioritaskan untuk mendapatkan fasilitas yang terdapat di angkutan siswa Trans Serasi seperti tempat duduk. Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap faktor kesetaraan di angkutan siswa Trans Serasi dapat dilihat pada Tabel 8.

Pada Tabel 8 dapat diketahui indikator kesetaraan memiliki nilai rata-rata 89% yang berarti bahwa siswa sangat setuju jika pengemudi angkutan Siswa Trans Serasi mengutamakan siswa disabilitas dalam mendapatkan tempat duduk dan naik dan turun dari kendaraan serta tersedianya fasilitas naik turun bagi siswa disabilitas.

Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Kesetaraan Angkutan Siswa Trans Serasi

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Total
E. KESETARAAN						
25.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengutamakan siswa disabilitas dalam mendapatkan tempat duduk	1%	2%	33%	64%	90%
26.	Pengemudi Angkutan Siswa Trans Serasi mengutamakan siswa disabilitas untuk naik dan turun dari kendaraan	1%	2%	36%	61%	89%
27.	Angkutan Siswa Trans Serasi menyediakan fasilitas naik dan turun bagi siswa disabilitas	1%	2%	37%	59%	89%
Rata-Rata						89%

Sumber: Hasil Analisis (2020)

Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Faktor Keteraturan

Keteraturan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada angkutan siswa Trans Serasi. Karena dengan keteraturan jadwal siswa bisa tepat waktu untuk sampai di sekolah dan pulang ke rumah masing-masing. Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan terhadap faktor keteraturan di angkutan siswa Trans Serasi dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Keteraturan Angkutan Siswa Trans Serasi

No.	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Total
E. KETERATURAN						
28.	Angkutan Siswa Trans Serasi memiliki jadwal keberangkatan, kedatangan, dan trayek (jalur) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	1%	2%	32%	65%	90%
29.	Waktu tunggu siswa terhadap penjemputan Angkutan Siswa Trans Serasi kurang dari 15 menit	2%	5%	39%	53%	86%
30.	Waktu yang diperlukan Angkutan Siswa Trans Serasi untuk menurunkan dan menaikkan siswa paling lama 60 detik	4%	9%	42%	46%	82%
31.	Jarak antar Angkutan Siswa Trans Serasi ke titik penjemputan siswa paling lama 30 menit	2%	5%	43%	50%	85%
Rata-Rata						86%

Sumber: Hasil Analisis (2020)

Pada Tabel 9 di atas dapat diketahui indikator keteraturan memiliki nilai rata-rata 86% yang berarti bahwa siswa sangat setuju jika angkutan siswa Trans Serasi memiliki jadwal keberangkatan, kedatangan, dan trayek (jalur) sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, waktu tunggu siswa terhadap penjemputan Angkutan Siswa Trans Serasi kurang dari 15 menit, waktu yang diperlukan Angkutan Siswa Trans Serasi untuk menurunkan dan menaikkan siswa paling lama 60 detik dan jarak antar Angkutan Siswa Trans Serasi ke titik penjemputan siswa paling lama 30 menit.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum responden yaitu 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 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

6. DAFTAR PUSTAKA

- ¹⁾ Dinas Perhubungan dan Komunikasi Kabupaten Tabanan. (2015). Angkutan Siswa Trans Serasi Dan Rute Aman Selamat Sekolah Kabupaten Tabanan. Tabanan: <https://dishub.tabanankab.go.id/angkutan-trans-serasi-dan-rass-tabanan/>
- ²⁾ Direktur Jenderal Perhubungan Darat. (2007). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.967/AJ.202/DRJD/2007 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah. Jakarta.
- ³⁾ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). Pengumuman No. 001/TPI.06/2018 Tentang TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah 2018. Jakarta: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/info-terkini/pengumuman-tentang-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2018>
- ⁴⁾ Anonim. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Jakarta.
- ⁵⁾ Kementerian Perhubungan. (2015). Peraturan 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. Jakarta.
- ⁶⁾ Supriyanto & Alfath, M.R. (2019). Kualitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa di Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*: Vol. 9 No. 1 April 2019, 20-30.
- ⁷⁾ Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta; Bandung.

- ⁸⁾ Salim, Y.U. & Widaningsih, S. (2017). Analisis Minat Beli Konsumen Terhadap Program Kursus Bahasa Inggris Di Lembaga Kursus Bahasa Northern Lights Education Center (NLEC) Bandung. *E-Proceeding of Applied Science: Vol.3, No.2 Agustus 2017*, 521-527.
- ⁹⁾ Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta; Bandung.
- ¹⁰⁾ Dinas Pendidikan Kabupaten Tabanan. (2020). *Rekapan Jumlah Siswa SMP Kabupaten Tabanan Tahun Pelajaran 2020/2021*. Tabanan.