

## LAYANAN TRANSPORTASI GRATIS DAN KEPUASAN SISWA SMA NEGERI SE-KOTA MOJOKERTO

Ghilman Fahmi Al Akbar  
Drs. H. Burhanuddin, M.Ed, Ph.D  
Email: ghilmanfahmi@gmail.com  
Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang 65145

**Abstract:** The purpose of this research is to describe: (1) the implementation of the school transportation service, (2) the level of students' satisfaction at the implementation system of transportation service, (3) factors influencing satisfaction at transportation service of Senior High School (SHS) in Mojokerto. This study used a quantitative approach involving both descriptive and qualitative research designs. Data were collected using questionnaires and interviews. These results show that: (1) the transportation service has been implemented properly and used multi routes system, (2) students' satisfaction was assessed in terms of include the completeness of facility, passenger seat capacity and its reliability, precision and the flexibility of transportation service, and (3) the students were highly satisfied with the services provided by the local government.

**Keyword:** satisfaction, school's transportation service

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan: (1) pelaksanaan layanan transportasi sekolah, (2) tingkat kepuasan siswa pada sistem pelaksanaan layanan transportasi, (3) faktor yang mempengaruhi kepuasan pada layanan transportasi SMA di Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif termasuk desain penelitian deskriptif dan kualitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan layanan transportasi ini menggunakan sistem multi-rute, (2) faktor kepuasan siswa meliputi kelengkapan fasilitas, kapasitas dan keandalan, ketepatan dan fleksibilitas, dan (3) para siswa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

**Kata kunci:** kepuasan, layanan transportasi sekolah.

Peserta didik merupakan pengguna jasa pendidikan yang kesejahteraannya perlu diperhatikan baik oleh sekolah maupun pemerintah kota dan daerah. Untuk organisasi sekolah, terdapat beberapa layanan manajemen pendidikan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi peserta didik. Engkoswara dalam (Asmani, 2009) mengemukakan bahwa "manajemen pendidikan dalam arti seluas-luasnya adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana menata sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara produktif dan bagaimana

menciptakan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama”. Manajemen pendidikan sangat perlu diterapkan di sekolah demi pengelolaan secara efektif dan efisien sumber daya yang dimiliki oleh sekolah.

Layanan transportasi sekolah termasuk salah satu bentuk manajemen layanan khusus yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik pulang dan pergi ke sekolah seperti yang diungkapkan oleh Kusmintardjo (1993) bahwa “pelayanan transportasi sekolah bertujuan untuk membawa siswa ke dan dari sekolah”. Dalam usaha pencapaian tujuan layanan transportasi tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang muncul, antara lain yaitu: minimnya anggaran dalam memenuhi kebutuhan transportasi sekolah, kurangnya armada transportasi sekolah, kurangnya partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan khususnya mengenai transportasi sekolah, belum meratanya layanan transportasi sekolah di setiap sekolah, mahal biaya layanan transportasi sekolah bagi siswa yang tidak mampu (Aryawiga, 2012). Berdasarkan permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Mojokerto melakukan sebuah terobosan yaitu membuat angkutan sekolah gratis sebanyak 10 armada dengan dibagi menjadi 5 trayek. Walikota Mojokerto mengungkapkan bahwa pengadaan transportasi ini juga untuk menghindari kecelakaan pelajar seperti yang dikutip dalam Adi (2016), “Dengan angkutan sekolah gratis ini bisa mengurangi angka kecelakaan yang melibatkan pelajar. Selain itu, kita tidak boleh membiarkan para pelajar melanggar lalu lintas karena hal tersebut sangat bertentangan dengan pendidikan, dan melanggar undang-undang”. Dengan adanya kebijakan Pemerintah Kota Mojokerto mengenai pengadaan angkutan sekolah gratis ini dapat memberikan pelayanan maksimal kepada peserta didik, sehingga mampu menunjang kegiatan pembelajaran. Terobosan baru Pemerintah Kota Mojokerto tentang penyediaan angkutan sekolah bertujuan untuk mengurangi kepadatan penggunaan kendaraan pribadi. Layanan transportasi sekolah tersebut diperuntukkan untuk siswa menengah pertama (SMP) dan siswa menengah ke atas (SMA).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat karakteristik suatu gejala frekuensi dan distribusinya (Setyadin, 2005). Peneliti juga menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin mengkaji lebih mendalam tentang pelaksanaan layanan sekolah gratis yang menghasilkan data berupa teks naratif dari informan penelitian. Teknis pengambilan sampel yang dilakukan, yaitu dengan teknik *purposive sampling* dengan memilih atau menetapkan anggota sampel berdasarkan kesediaan individu untuk dilibatkan dalam penelitian ini. Keterlibatan anggota sampel juga disesuaikan dengan kepentingan dan tujuan peneliti yang akan dicapai. Disamping itu sampel didasarkan atas kemampuan peneliti untuk menjangkaunya. Penelitian ini juga melibatkan seorang staf Dinas Perhubungan sebagai informan tentang pelaksanaan layanan transportasi sekolah gratis di Mojokerto. Adapun proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang meliputi: (1) Tahap Persiapan dan Pra Lapangan, (2) Tahap Pelaksanaan, (3) Tahap Pengolahan Data, dan (4) Tahap Pelaporan.

## **HASIL**

Pelaksanaan transportasi sekolah berjalan saat peserta didik berangkat dan pulang sekolah. Trayek dibagi menjadi 5, yaitu rute 1 tengah kota, dari jalan A. Yani sampai dengan jalan Hayam Wuruk melewati SMPN 2, SMPN 3 dan SMAN 1 Mojokerto. Rute 2 yaitu dari Kecamatan Prajurit Kulon sampai dengan Jalan Tribuwana Tungga Dewi melewati sekolah yang hampir sama dengan rute 1. Kemudian Rute 3 melewati SMAN 2, SMPN 4, dan SMAN 1. Rute 4 di Jalan Raya Ijen depan SMAN 2 menyisir Jalan Batok menyusuri Jalan Ronggolawe hingga menuju Jalan Raya Ijen (SMAN 2). Rute 5 di Jalan Semeru melewati SMPN 5 dan SMPN 9. Upah untuk masing-masing armada perhari setiap beroperasi yaitu sebesar 72 ribu rupiah yang ditanggung oleh Pemerintah Kota Mojokerto. Adapun kewenangan atas segala kebijakan mengenai angkutan sekolah gratis ini diserahkan kepada Dinas Perhubungan Kota Mojokerto agar lebih mudah pengelolaannya.

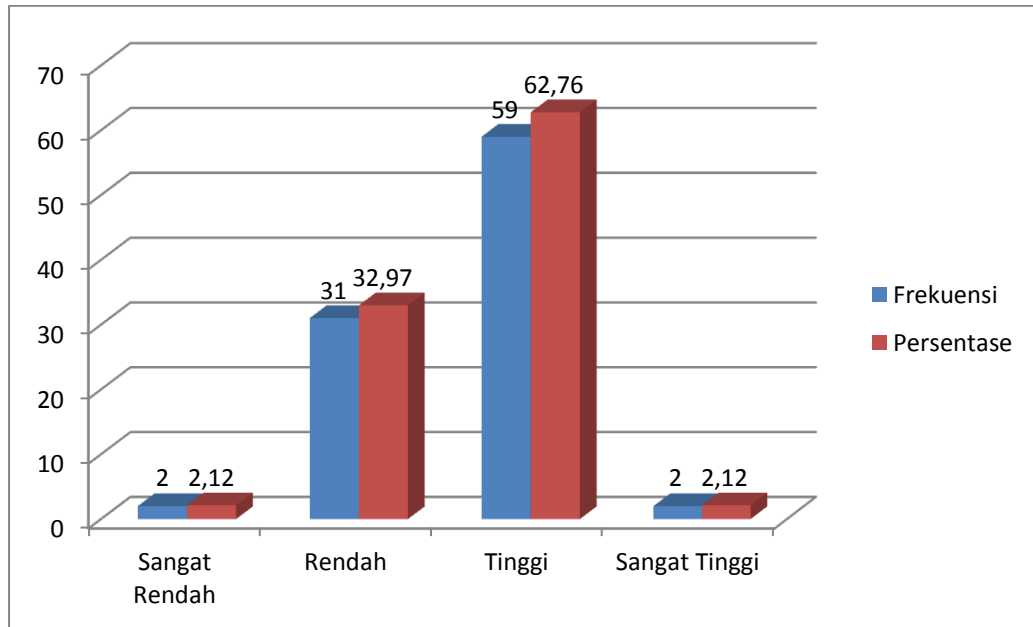
Terdapat lima faktor kepuasan peserta didik yang mempengaruhi kepuasan peserta didik terhadap layanan transportasi sekolah gratis di SMAN se Kota Mojokerto yang terdiri dari 1) faktor kelengkapan fasilitas dan kenyamanan transportasi, 2) faktor kapasitas dan keandalan layanan transportasi, 3) faktor aksesibilitas dan keselamatan layanan transportasi sekolah, 4) faktor kecepatan dan ketepatan layanan transportasi, dan 5) faktor fleksibilitas pelayanan transportasi sekolah.

### Deskripsi Hasil Analisis Data Penelitian

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkatan Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Transportasi Sekolah Gratis**

No	Kategori	Rentangan Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Rendah	34 - 67	2	2,12%
2	Rendah	68 – 101	31	32,97%
3	Tinggi	102 – 135	59	62,76%
4	Sangat tinggi	136 - 170	2	2,12%
Total			94	100%

Berdasarkan paparan Tabel 1 diketahui dari 94 responden bahwa yang berada pada kriteria sangat tinggi dengan jumlah responden 2 peserta didik berada pada rentangan skor 136-170 dengan persentase sebesar 2,12%. Kemudian yang berada pada kriteria dengan jumlah responden 59 peserta didik berada pada rentangan skor 102-1135 dengan persentase sebesar 62,76%. Kriteria rendah dengan jumlah responden 31 peserta didik berada pada rentangan skor 68-101 dengan persentase sebesar 32,97%. Sedangkan pada rentangan 34-67 termasuk dalam kategori sangat rendah dengan jumlah responden sebanyak 2 peserta didik dan persentase sebesar 2,12%. Jawaban terbanyak adalah tinggi dengan persentase sebesar 62,76%, hal ini menunjukkan bahwa 62,76% peserta didik di SMAN se Kota Mojokerto mengalami tingkat kepuasan yang tinggi.



**Gambar 1 Hasil Crosstab Jumlah Frekuensi dan Persentase Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Transportasi Sekolah Gratis di SMAN se Kota Mojokerto**

## PEMBAHASAN

**Pelaksanaan program layanan transportasi sekolah** dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dalam hal pemenuhan sarana transportasi sekolah, baik pada waktu menuju ke sekolah maupun setelah selesai sekolah. Dalam pelaksanaan pelayanan transportasi sekolah tentu ada trayek masing-masing armada angkutan seperti yang dijelaskan oleh Kusmintardjo (1993:69), “penggunaan satu bus untuk mengangkut lebih dari satu perjalanan disebut *“multiple routing”* sedangkan penggunaan satu bus untuk satu perjalanan disebut *“single routing”*. Hal tersebut menunjukkan bahwa angkutan sekolah gratis Kota Mojokerto menggunakan jenis angkutan *multiple routing* dimana sekolah melewati lebih dari satu perjalanan antara lain rute 1 tengah kota, dari jalan A. Yani sampai dengan jalan Hayam Wuruk melewati SMPN 2, SMPN 3 dan SMAN 1 Mojokerto. Rute 2 yaitu dari Kecamatan Prajurit Kulon sampai dengan Jalan Tribuwana Tungga Dewi melewati sekolah yang hampir sama dengan rute 1. Kemudian Rute 3 melewati SMAN 2, SMPN 4, dan SMAN 1. Rute 4 di Jalan Raya Ijen depan SMAN 2 menyisir Jalan Batok menyusuri Jalan Ronggolawe

hingga menuju Jalan Raya Ijen (SMAN 2). Rute 5 di Jalan Semeru melewati SMPN 5 dan SMPN 9.

Pelaksanaan angkutan sekolah gratis sekolah memiliki jam operasi tertentu sesuai dengan ketentuan. Seperti yang dijelaskan oleh Aryawiga (2012) bahwa “jam operasi bus sekolah pagi : 05.30 – 07.00 dan siang : 11.00-13.00”. Seperti halnya dengan jam operasi angkutan sekolah gratis kota Mojokerto yaitu dimulai pada pukul 06.00 - 07.00 WIB bertepatan dengan para peserta didik yang berangkat ke sekolah, setelah itu armada angkutan sekolah kembali beroperasi sebagai armada angkutan umum. Pada pukul 12.30 – 14.30 WIB, mereka beroperasi kembali sebagai angkutan sekolah gratis untuk menjemput para peserta didik yang pulang sekolah. Waktu antara keberangkatan dan penjemputan angkutan sekolah sudah diperhitungkan dan disesuaikan oleh Dinas Perhubungan Kota Mojokerto.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan transportasi sekolah gratis di SMAN se Kota Mojokerto yang tergambar melalui jawaban angket penelitian menunjukkan bahwa 2,12% responden yaitu 2 dari 94 responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan transportasi sekolah berada pada kategori sangat tinggi, selanjutnya responden yang menyatakan tingkat kepuasan pada kategori tinggi adalah 62,76% yaitu 59 dari 94 responden. Jawaban untuk kategori rendah dengan jumlah responden sebanyak 31 dari 94 responden sebesar 32,97%. Sedangkan responden yang menyatakan tingkat kepuasan yang berada pada kategori sangat rendah adalah 2,12% yaitu 2 dari 94 responden. Berdasarkan hasil tersebut diketahui, nilai rata-rata tingkat kepuasan terletak pada kelas interval dengan kategori tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa peserta didik SMAN se Kota Mojokerto menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan transportasi sekolah gratis yang diberikan oleh Pemerintah kota dan Dinas Perhubungan Kota Mojokerto. Hasil tersebut sesuai dengan definisi kepuasan yang telah dijelaskan oleh Kottler & Armstrong (2008:36) mengemukakan tingkat “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut Tse & Wilton (dalam Tjiptono, 2007:349) mendefinisikan “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk yang bersangkutan”. Kepuasan peserta didik dapat terbentuk berdasarkan perbandingan antara kualitas layanan yang diberikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pengguna layanan transportasi sekolah. Maka dari itu peserta didik akan merasa puas apabila hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan begitu sebaliknya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan temuan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Melalui penelitian ini, diketahui bahwa pelaksanaan angkutan sekolah gratis Kota Mojokerto menggunakan *multiple routing* karena melewati lebih dari satu perjalanan. Jam beroperasi angkutan sekolah Mojokerto dilakukan secara sistematis dimulai pada pukul 06.00 - 07.00 WIB bertepatan dengan para peserta didik yang berangkat ke sekolah, dan pada pukul 12.30 – 14.30 WIB, mereka beroperasi kembali untuk menjemput para peserta didik yang pulang sekolah; (2) Terbukti pula dalam penelitian ini, bahwa faktor kepuasan peserta didik terhadap layanan transportasi sekolah gratis SMA Negeri se Kota Mojokerto yaitu: a) faktor kelengkapan fasilitas dan kenyamanan transportasi, b) faktor kapasitas dan keandalan layanan transportasi, c) faktor aksesibilitas dan keselamatan layanan transportasi sekolah, d) faktor kecepatan dan ketepatan layanan transportasi, dan e) faktor fleksibilitas pelayanan transportasi sekolah; (3) Tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan transportasi sekolah gratis SMA Negeri se Kota Mojokerto ada pada kategori tingkat kepuasan yang tinggi.

### **Saran**

Berdasarkan kajian implikasi yang diperoleh di atas, berikut akan disajikan beberapa saran bagi pihak-pihak yang terkait.

Bagi Dinas Perhubungan Kota Mojokerto diharapkan untuk menambah jumlah armada angkutan sekolah gratis agar mencukupi kebutuhan, mengingat saat pagi hari peserta didik harus datang tepat waktu ke sekolah. Selain itu, penggunaan angkutan sekolah gratis Kota Mojokerto sebaiknya juga diperuntukkan untuk anak Sekolah Dasar minimal kelas 4,5 dan 6 agar penggunaan angkutan sekolah gratis Kota Mojokerto lebih maksimal.

Bagi Kepala Sekolah se-Kota Mojokerto diharapkan turut bekerjasama dengan Dinas Perhubungan untuk menghimbau seluruh siswanya agar wajib menggunakan fasilitas angkutan sekolah gratis Kota Mojokerto sehingga tujuan Pemerintah Kota Mojokerto dalam mengurangi angka kecelakaan siswa sekolah dapat tercapai.

Bagi Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan, dengan mengetahui faktor-faktor kepuasan tentang layanan transportasi sekolah serta keterbatasan peneliti dalam mendapatkan buku sumber, disarankan agar Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan dapat mengkaji lebih dalam lagi mengenai layanan transportasi sekolah untuk dijadikan sebuah bahan penelitian ataupun jurnal pendidikan.

Bagi peneliti lain, setelah dianalisis dan dihasilkan lima faktor baru yaitu: a) faktor kelengkapan fasilitas dan kenyamanan transportasi, b) faktor kapasitas dan keandalan layanan transportasi, c) faktor aksesibilitas dan keselamatan layanan transportasi sekolah, d) faktor kecepatan dan ketepatan layanan transportasi, dan e) faktor fleksibilitas pelayanan transportasi sekolah. Hasil penelitian ini, diharapkan bagi peneliti lain agar dapat melanjutkan penelitian dengan menguji kembali lima faktor tersebut apakah benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan layanan transportasi sekolah.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Adi, S. 2016. *Pantau Posisi Pelajar, Angkot Sekolah Gratis di Mojokerto Dilengkapi GPS*, (Online), (<https://m.tempo.co/read/news/2016/03/14/058753402/mojokerto-luncurkan-angkot-gratis-bagi-pelajar>), diakses tanggal 17 November 2016.
- Aryawiga. 2012. *Manajemen Layanan Khusus Sekolah*, (Online), (<http://aryawiga.wordpress.com/2012/02/17/manajemen-layanan-khusus-sekolah/>), diakses tanggal 24 November 2015.



- Asmani, J. M. 2009. *Manajemen Pengelolaan dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmintardjo. 1993. *Pengelolaan Layanan Khusus Di Sekolah (Jilid II)*. Malang: IKIP Malang.
- Setyadin, B. 2005. *Modul IV: Desain dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia.