

MANAJEMEN LAYANAN TRANSPORTASI BUS SEKOLAH DI KOTA SURABAYA

Nandha Putri Maghfiroh

Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

E-mail : nandhaputri88@gmail.com

Abstract: This research based on the congestion phenomenon occurring at Surabaya. The purpose from this study to describe and analyze the adequacy of the capacity and facilities contained in the school bus, the safety of students, and the efficiency given to the students given by the Surabaya Transportation Office for the students who use the school bus service. The study uses a qualitative approach with descriptive methods and the design used is case study research. Data collection techniques using interview techniques, observations, and documentation. The data analysis in this study uses data condensation, data presentation, and data verification. For checking the validity of the data in this research is using credibility testing, transferability, dependability, and confirmability. The results of the research is in the transportation department of Surabaya city as a service bus services showing (1) sufficiency in school bus transportation services can be seen through the capacity of power and facilities contained in the school bus; (2) the safety of students in the school bus transportation department of Surabaya city; (3) the efficiency to be obtained by the students who use the school transportation services that is provided by the transportation office of surabaya.

Keywords: service management, school transportation

Abstrak: Penelitian ini didasari oleh fenomena kemacetan yang terjadi di Surabaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kecukupan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah, keselamatan peserta didik, serta efisiensi yang diberikan kepada peserta didik yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan kota Surabaya untuk peserta didik yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan rancangan yang digunakan adalah penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data. Untuk pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini yakni menggunakan uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Hasil penelitian di Dinas Perhubungan kota Surabaya selaku pengelola layanan bus sekolah menunjukkan (1) kecukupan pada layanan transportasi bus sekolah dapat dilihat melalui kapasitas daya tampung serta fasilitas yang terdapat didalam bus sekolah; (2) keselamatan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah dapat dilihat melalui perawatan terhadap bus sekolah yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan kota Surabaya; (3) efisiensi yang akan diperoleh oleh peserta didik yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan kota Surabaya.

Kata Kunci : manajemen layanan khusus, transportasi sekolah

Surabaya merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur dan Surabaya merupakan kota metropolitan kedua dengan jumlah penduduk sebesar 2.892.200 jiwa menjadikan kota Surabaya sebagai pengguna transportasi terbesar kedua setelah kota Jakarta. Masyarakat Surabaya membutuhkan transportasi dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Selain itu Surabaya juga menjadi salah satu kota tujuan Pendidikan. Dari beberapa daerah di Indonesia banyak yang mengenyam Pendidikan di kota Surabaya.

Perkembangan pola pikir masyarakat semakin berkembang seiring dengan perkembangan pendidikan yang semakin lebih baik. Seiring dengan laju pertumbuhan jumlah penduduk yang terus mengalami peningkatan, sehingga membuat masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik seperti pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan jasa angkutan. Angkutan merupakan kegiatan perpindahan orang dan barang dari tempat asal ke tempat tujuan (Warpani, 2002). Kemacetan yang terjadi di Kota Surabaya telah mengakibatkan kerugian, baik tenaga serta waktu. Agar kemacetan dapat dihindari, maka penduduk harus memiliki minat untuk menggunakan angkutan umum sehingga dapat meminimalisir kemacetan. Berdasarkan pra observasi peneliti yang dilaksanakan Polantas Surabaya tahun 2018, berikut adalah titik-titik kemacetan Surabaya adalah: 1.) Pos 1.4 di Jalan Wonokromo (bawah fly over) kemacetan dikarenakan adanya crossing arus, pertemuan arus balik, perlintasan kereta api, volume arus berangkat dan pulang, mpu ngetem, penyebrangan jalan, becak lalu lalang, terminal mpu bayangan dikarenakan banyaknya mpu yang tidak tertib. 2.) Pos 3.4 Bundaran Satelit kemacetan dikarenakan adanya crossing arus, volume kendaraan berangkat dan pulang kerja, pembangunan underpass, bus/mpu ngetem. 3.) Pos 22 di Jalan Dupak kemacetan terjadi dikarenakan adanya pusat perbelanjaan pgs, penyebrangan jalan sembarangan, crossing arus, volume kendaraan yang meningkat saat jam kerja.

Pemerintah kota Surabaya dalam upaya untuk mengurangi kemacetan telah menyediakan alat transportasi angkutan umum yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan yang ada. Alat transportasi angkutan umum berfungsi agar masyarakat yang membawa kendaraan pribadi dapat berpindah ke

angkutan umum seperti bus kota, mikrolet, dan lain-lain. Ruas-ruas jalan di Ibukota Jawa Timur telah dipadati oleh kendaraan bermotor sehingga kepadatan pada jam-jam sibuk selalu terjadi di setiap ruas jalan. Selain menyediakan alat transportasi angkutan umum bagi peserta didik, pemerintah kota Surabaya juga memberikan keringanan seperti sistem pembayaran bagi peserta didik. Karena, seluruh pembayaran akan ditanggung oleh APBD kota Surabaya. Seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor RI 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-undang RI nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah kota Surabaya dalam upaya untuk mengurangi kemacetan telah menyediakan alat transportasi angkutan umum yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan yang ada. Kota Surabaya mempunyai inovasi tentang kebijakan transportasi umum yang dikhususkan bagi para pelajar dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjadi salah satu lembaga Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki program transportasi umum tersebut. Adapun program tersebut adalah Program Bus Sekolah, program bus sekolah ini berlandaskan pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat nomor: SK.967/AJ.202/D/RJD/2007 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah.

Layanan transportasi yang kini banyak mencoba untuk memfasilitasi peserta didik yang tempat tinggalnya jauh dari sekolah. Layanan transportasi juga dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi orang tua yang sibuk bekerja dan tidak dapat mengantarkan anaknya ke sekolah. Layanan transportasi yang terdapat di kota Surabaya juga akan mendata seluruh peserta didik yang turut menggunakan layanan transportasi dengan cara tapping card, (<http://dishub.surabaya.go.id>).

Seiring dengan perkembangan teknologi transportasi, banyak peserta didik yang di bawah umur dan tidak memiliki SIM menggunakan kendaraan bermotor. Hal ini menjadi permasalahan karena di Indonesia ketentuan untuk kendaraan bermotor telah diatur dalam Undang-Undang RI No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada pasal 288 ayat 2 bahwa setiap orang yang mengemudikan kendaraan bermotor di jalan harus memiliki SIM (Surat Ijin

Mengemudi) dimana untuk mendapatkan SIM salah satunya persyaratan usia minimal adalah 17 tahun. Sedangkan peserta didik yang dibawah umur masih memilih kendaraan bermotor menjadi sarana ke sekolah.

Werang (2015:157) menyatakan bahwa program manajemen layanan khusus merupakan faktor pendukung kualitas pendidikan yang diselenggarakan pada sekolah. Upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah menyediakan layanan transportasi bus sekolah bertujuan mengurangi kemacetan di wilayah Surabaya (Zainuddin,2015).

Transportasi sekolah sebagai sarana antar jemput siswa dalam pengelolaannya harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan keselamatan, biaya, kecukupan, serta efisiensi (Kusmintardjo, 1993:60). Layanan transportasi sekolah ini memudahkan peserta didik dalam kelancaran kegiatan belajar mengajar, karena peserta didik tidak akan terlambat ke sekolah dan tentunya wali murid merasa terbantu. Transportasi sekolah yang sering digunakan yakni bus. Bus sekolah dipergunakan untuk mengantar peserta didik yang jarak antara rumah dan sekolah terlalu jauh, menurut Rosdiana (2016).

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut: (1) Kecukupan peserta didik pada layanan bus sekolah di Kota Surabaya, (2) Keselamatan peserta didik pada layanan bus sekolah di Kota Surabaya. (3) Efisiensi layanan bus sekolah di Kota Surabaya.

Untuk menjawab beberapa permasalahan di atas, dalam penelitian ini digunakan pendekatan 3 konsep besar, yakni: manajemen, manajemen humas, layanan khusus, Menurut Ernie (2017:6) manajemen merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian tersebut ada tiga faktor yang terlibat yakni adanya penggunaan sumber daya organisasi seperti sumber daya manusia atau faktor-faktor produk lain, adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengawasan, adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.

Senada dengan pendapat diatas Menurut Handoko (2003:10) mengemukakan manajemen adalah bekerja dengan orang-orang yang menentukan, menginterpretasikan

untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan.

Sementara itu menurut Feriyanto dan Triana (2015:4) manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau ketrampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Selanjutnya manajemen humas menurut Ruslan (dalam Zulkarnain, 2010:11) adalah "suatu proses dalam menangani suatu perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta mengkoordinasikan yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama".

Senada dengan pendapat di atas, menurut Anggoro (dalam Iriyanti, 2014:14) humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Sementara itu dalam kurikulum tahun 1975 (dalam Suryosubroto, 2012:19), kegiatan yang menyangkut hubungan sekolah dengan masyarakat meliputi beberapa hal berikut: (1) Mengatur hubungan sekolah dengan orang tua siswa. (2) Memelihara hubungan baik dengan Badan Pembantu Penyelenggara Pendidikan (BP3). (3) Memelihara dan mengembangkan hubungan sekolah dengan lembaga-lembaga pemerintah, swasta, dan organisasi sosial. (4) Memberi pengertian kepada masyarakat tentang fungsi sekolah melalui bermacam-macam teknik atau sarana komunikasi, seperti melalui majalah, surat kabar, atau mendatangkan narasumber.

Selanjutnya mengenai konsep layanan khusus oleh Zulkarnain (2018:4) yang mengemukakan bahwa manajemen layanan khusus merupakan salah satu dari substansi ekstensi manajemen pendidikan. Selain itu, ada substansi ekstensi dari manajemen pendidikan, seperti manajemen kantor, waktu, konflik, perubahan, sistem informasi, dinamika kelompok. Layanan khusus yang diberikan sekolah kepada peserta didik pada umumnya sama, hanya proses pengelolaan dan pemanfaatannya yang berbeda. Beberapa

bentuk layanan khusus di sekolah antara lain layanan BK, perpustakaan, laboratorium, ekstrakurikuler, UKS, kafetaria, koperasi, OSIS, transportasi, asrama, akselerasi, kelas inklusi, dan PSG-prakerin.

Manajemen layanan khusus merupakan suatu proses kegiatan memberikan pelayanan kebutuhan kepada peserta didik untuk menunjang kegiatan pembelajaran supaya tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien, Wildan Zulkarnain (2018:4).

METODE

Berdasarkan fokus dan tujuan penelitian, maka penelitian mengenai manajemen layanan transportasi bus sekolah kota Surabaya ini memerlukan kajian yang mendalam dan memerlukan pendekatan yang intensif terhadap subjek penelitian dalam hal ini adalah narasumber sebagai alat perolehan informasi bagi peneliti guna memperoleh data yang lengkap dan rinci. Pendekatan yang paling relevan untuk digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:15) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang dialami. Dimana pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan agar dapat mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang manajemen layanan transportasi bus sekolah. Dari proses penelitian ini akan diperoleh informasi dan ditemukan fakta-fakta yang terjadi dilapangan pada saat penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya berlokasi di Jl. Dukuh Menanggal No.1, Dukuh Menanggal, Gayungan, Surabaya, (<http://dishub.surabaya.go.id>).

Adapun informan dalam penelitian ini diantaranya :(1) staff bagian umum, (2) pengemudi bus sekolah (3) pengguna. Data-data dari informan dikumpulkan melalui wawancara, dan akan dibandingkan dengan hasil observasi selama berada di lapangan, dan dokumentasi melalui literature terkait, seperti pemberitaan, buku, jurnal, dan lain sebagainya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berawal dari kebutuhan siswa untuk pergi ke sekolah, kemudian Pemerintahan kota Surabaya berinisiatif untuk melakukan

kegiatan pengantaran dan penjemputan. Dasar hukum penyelenggaraan bus sekolah yakni Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :SK.967/AJ.202/DRJD/2007 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Direktur Jenderal Perhubungan Darat. Adapun rincian hasil penelitian ini adalah:

Kecukupan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya

Daya tampung layanan bus sekolah adalah kapasitas bus sekolah dari jumlah armada yang akan beroperasi untuk melakukan pengantaran dan penjemputan peserta didik dari berbagai rute, kapasitas tempat duduk yang telah disediakan oleh pihak Dishub untuk peserta didik yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah. Hal ini dituturkan oleh beberapa informan mengenai daya tampung bus sekolah pada saat kegiatan wawancara. Staf bagian umum mengatakan bahwa:

“Ada 10 armada bus dan yang aktif hanya 7 bus dikarenakan 3 bus yang lain akan mengalami penghapusan karena sudah lama, serta ada 1 bus cadangan yang akan dipergunakan apabila ada bus mengalami kerusakan. (DPS/W/BU/25/03/2019).

“Dan untuk kapasitas tempat duduk peserta didik yakni 25 orang.” (DPS/W/BU/25/03/2019)

Pada tahap kecukupan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya dilihat dari kapasitas daya tampung bus sekolah, peneliti mengamati secara langsung serta ikut menggunakan layanan bus sekolah. Dalam kegiatan ini antusias minat peserta didik dalam menggunakan layanan bus sekolah sangatlah banyak, dilihat dari jumlah peserta didik yang ikut dalam bus sekolah. Banyaknya minat peserta didik yang menggunakan bus sekolah ini, sampai ada peserta didik yang berdiri karena tidak ada tempat duduk yang tersisah.

Pihak Dishub meminta peserta didik yang menggunakan layanan bus sekolah untuk membuat kartu untuk dapat mengontrol serta mengetahui data jumlah siswa yang ikut menggunakan bus sekolah dari tapping card. Tapping card dipergunakan untuk mempermudah pendataan siswa dari keberangkatan sampai kepulangan, serta sebagai bentuk informasi kepada orang tua mengenai bus sekolah,

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan

bahwa daya tampung yang telah disediakan pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk layanan transportasi bus sekolah yaitu bus dengan kapasitas 25 orang. Serta pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat mengetahui jumlah peserta didik yang menggunakan layanan bus sekolah dengan cara adanya tapping card.

Pada tahap keselamatan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya dilihat dari kendala yang telah dihadapi oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Peneliti mengamati secara langsung kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya yakni kurangnya armada bus sekolah yang beroperasi, dikarenakan tingginya minat masyarakat Surabaya yang menggunakan layanan bus sekolah sehingga bus sekolah yang kapasitas bus yang hanya 25 orang, melebihi kapasitas.

Di dalam memberikan pelayanan transportasi bus sekolah, pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya tentu memperhatikan kenyamanan peserta didik dalam bus. Dengan diberikannya fasilitas yang memadai akan membuat peserta didik lebih merasa aman serta nyaman didalam bus. Hal ini dituturkan oleh beberapa informan mengenai fasilitas bus sekolah pada saat kegiatan wawancara dengan staf bagian umum mengatakan bahwa fasilitas yang terdapat di dalam bus sekolah antara lain yaitu AC, Audio, TV, CCTV.

Keselamatan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya

Faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan transportasi bus sekolah yakni keselamatan peserta didik. Keselamatan ini merupakan masalah dari kondisi bus yang melayani pengangkutan peserta didik, dari perawatan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya terhadap bus sekolah, kendala yang dihadapi pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengelola bus sekolah, serta standar bus yang layak jalan. Hal ini dituturkan oleh beberapa informan mengenai perawatan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk bus sekolah pada saat kegiatan wawancara dengan staf bagian umum, mengatakan bahwa:

"Pihak Dishub bekerja sama dengan Astra dan Mitsubishi dikarenakan setiap bus sekolah

memiliki merek yang berbeda-beda sehingga apabila bus mengalami kerusakan akan di servis ke bengkel yang sesuai dengan merk bus sekolah tersebut. Cara mengetahui kerusakan bus dengan dilakukan pengecekan yang dilakukan pada setiap satu minggu." (DPS/W/BU/25/03/2019)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh staf bagian umum bidang Koordinator bus sekolah bahwa: "Perawatan yang dilakukan yakni ceklist setiap satu minggu sekali yang dilakukan pada hari senin, semua armada bus akan berkumpul di dukuh menanggal untuk melakukan pengecekan serta kru bus dapat berkeluh kesah mengenai keadaan setiap armada bus yang dikelola mengenai mesin, fasilitas dan apa saja yang kurang dari bus tersebut". (DPS/W/KB/25/03/2019)

Hal serupa juga diungkapkan oleh kru bus sekolah Dinas Perhubungan kota Surabaya bahwa:

"Setiap seminggu sekali yaitu pada hari senin, seluruh armada bus sekolah akan berkumpul dan akan dilakukan pengecekan. Sehingga apabila ada bus yang mengalami kerusakan akan langsung ditangani oleh Dishub". (DPS/W/KBS/01/04/2019)

"Jika ada bus yang mengalami rusak ringan, setelah dilakukan pengecekan akan dilakukan servis kepada bus yang mengalami kerusakan ringan tersebut". (DPS/W/KBS/01/04/2019)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perawatan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk bus sekolah yakni dengan dilakukannya cek setiap seminggu sekali untuk mengetahui apa saja yang kurang dari bus sekolah dari segi mesin bus atau fasilitas yang ada didalam bus sekolah.

Beberapa standar yang harus dipenuhi oleh bus sekolah layak beroperasi menurut staf bagian umum pada kegiatan wawancara mengemukakan:

"Adanya fasilitas yang mendukung seperti AC, kapasitas yang memadai agar peserta didik nyaman, adanya cctv untuk bisa memantau pelaksanaan bus sekolah, manajemen untuk mengkoordinasikan dan mendata nama-nama siswa sekolah yang menggunakan layanan bus sekolah dengan cara tapping menggunakan kartu yang telah dimiliki siswa". (DPS/W/BU/25/03/2019)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh koordinator bus sekolah yang mengemukakan: "Bus yang layak jalan yaitu yang membuat

peserta didik nyaman dari segi fasilitas dan yang utama yakni mesin bus. Karena jika mesin bus yang mengalami masalah atau rusak maka akan mengganggu proses penjemputan peserta didik". (DPS/W/KB/25/03/2019)

Hal tersebut juga didukung dengan pernyataan kru bus sekolah yang mengemukakan: "Ban bus dalam keadaan baik, serta mesin yang tidak mengalami kerusakan". (DPS/W/KBS/01/04/2019)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar kelayakan bus yang layak jalan untuk keselamatan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah yang dikelola Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu diperhatikan dari segi perawatan bus, kenyamanan peserta didik didalam bus, dan kondisi bus yang baik tidak bermasalah pada mesinnya.

Efisiensi layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya

Layanan transportasi bus sekolah diusahakan seefisien mungkin dalam kaitannya dengan waktu. Hal ini dituturkan oleh beberapa informan mengenai waktu serta keselamatan peserta didik yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk bus sekolah pada saat kegiatan wawancara dengan staf bagian umum, mengatakan bahwa: "Bus mulai beroperasi pukul 05.30 WIB, dan untuk penjemputan pukul 14.30 WIB." (DPS/W/BU/25/03/2019)

Pada tahap efisiensi layanan transportasi bus sekolah dalam kegiatan pengoperasional bus sekolah yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Peneliti mengamati secara langsung serta turut ikut dalam pengoperasionalan bus yang dikelola oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu untuk bus sekolah mulai beroperasi pukul 05.30 WIB dan pukul 14.30 WIB.

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan mempertimbangkan mengapa Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikan pelayanan bus sekolah yaitu untuk mengurangi kemacetan dan mengurangi kecelakaan lalu lintas.

Sistem pembayaran layanan transportasi bus sekolah yang dikelola pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya menurut staf bagian umum pada kegiatan wawancara mengemukakan:

"Untuk sistem pembayarannya yakni gratis,

karena biaya diperoleh pajak masyarakat kota Surabaya dan digunakan untuk masyarakat Surabaya, semua biaya dari APBD kota Surabaya". (DPS/W/BU/25/03/2019)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh koordinator bus sekolah yang mengemukakan: "Dikarenakan mendapat APBD dari pemerintahan kota sehingga layanan bus sekolah tidak dipungut biaya. Dan untuk peserta didik yang menggunakan layanan bus sekolah harus memiliki kartu yang dipergunakan untuk memudahkan pihak Dishub mendata atau mengabsen peserta didik yang menggunakan jasa layanan bus sekolah". (DPS/W/KB/25/03/2019).

Pernyataan di atas juga didukung oleh kru bus sekolah yang mengemukakan bahwa:

"Layanan bus sekolah tidak memungut biaya, dan bus sekolah ini gratis untuk para peserta didik". (DPS/W/KBS/01/04/2019)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran peserta didik yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah yakni gratis dikarenakan seluruh biaya didapat dari pajak masyarakat kota Surabaya yang diambil dari APBD kota Surabaya.

Peserta didik yang menggunakan layanan transportasi bus sekolah menurut staf bagian umum pada kegiatan wawancara mengemukakan:

"Tidak semua peserta didik menggunakan jasa layanan bus sekolah, hanya peserta didik yang sudah melakukan registrasi pendaftaran kartu bus sekolah di Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang fungsinya untuk mendata atau mengabsen peserta didik yang menggunakan jasa layanan bus sekolah". (DPS/W/BU/25/03/2019)

Hal tersebut juga diungkapkan oleh koordinator bus sekolah yang mengemukakan bahwa:

"Untuk peserta didik yang menggunakan layanan bus sekolah yakni dari sekolah-sekolah yang telah disosialisasikan oleh Dishub. Jadi, pihak Dishub terlebih dahulu melakukan survei ke sekolah-sekolah yang dilewati oleh bus sekolah, lalu pihak Dishub mengundang pihak sekolah untuk sosialisasi mengenai bus sekolah. Sehingga peserta didik yang menggunakan jasa layanan bus sekolah adalah peserta didik yang sekolahnya dilewati oleh rute bus sekolah". (DPS/W/KB/25/03/2019)

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tidak semua peserta didik dapat menggunakan layanan transportasi bus

sekolah, dikarenakan hanya peserta didik yang sekolahnya yang telah disurvei dilewati oleh rute bus sekolah dan telah disosialisasikan oleh pihak Dishub mengenai bus sekolah serta peserta didik yang sudah registrasi membuat kartu untuk *tapping card*.

Untuk rute yang dilewati layanan transportasi bus sekolah yang dikelola pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya, menurut staf bagian umum pada kegiatan wawancara mengemukakan bahwa:

“Ada 4 rute yakni rute rungkut, tandes, menanggal, romokalisari. Untuk pembagian rute ditentukan oleh per wilayah yakni Surabaya barat, Surabaya timur, Surabaya utara, dan Surabaya selatan”. (DPS/W/BU/25/03/2019)

Pernyataan tersebut juga didukung oleh koordinator bus sekolah yang mengemukakan: “Rute 1 yakni dari dukuh menanggal ke wijaya kusuma, rute 2 yakni kecamatan tandes ke wijaya kusuma, rute 3 yakni kecamatan rungkut ke wijaya kusuma, rute 4 yakni romokalisari ke baratajaya. Untuk rute romokalisari yang menggunakan layanan bus sekolah yakni warga rusun serta siswa yang ke baratajaya. Untuk pembagian rute berdasarkan daerah (per wilayah)”. (DPS/W/KB/25/03/2019)

Pernyataan diatas juga didukung oleh kru bus sekolah yang mengemukakan bahwa Rute menanggal, rute rungkut, rute tandes, dan rute romokalisari. (DPS/W/KBS/01/04/2019)

Beberapa poin hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas akan dibahas dalam beberapa pembahasan berikut:

Kecukupan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya

Layanan transportasi bus sekolah yang telah disediakan oleh Dinas perhubungan kota Surabaya memudahkan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar, meminimalisir kecelakaan, mengurangi kemacetan. Menurut Zulkarnain (2018:4) manajemen layanan khusus merupakan suatu proses kegiatan memberikan pelayanan kebutuhan kepada peserta didik untuk menunjang kegiatan pembelajaran supaya tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dengan adanya manajemen layanan khusus seperti adanya layanan transportasi bus sekolah yaitu mempermudah peserta didik dalam pembelajaran, meminimalisir kecelakaan lalu lintas, serta mengantisipasi

kemacetan.

Layanan transportasi bus sekolah yang harus diperhatikan yakni apakah tempat duduk yang telah disediakan tersebut dapat memuat semua peserta didik yang dibawa. Menurut Zulkarnain (2018:127) layanan transportasi sekolah diwujudkan melalui usaha pemenuhan kelengkapan kendaraan berdasarkan peraturan lalu lintas. Terdapat 2 tipe kendaraan sekolah, yakni: tipe 1 digunakan untuk membawa kurang dari 16 peserta didik yang dapat berupa *coltstation*, dan tipe 2 digunakan untuk membawa lebih dari 16 peserta didik yang tergolong kendaraan besar atau bus sekolah. Zulkarnain (2018:130) mengemukakan hal yang sama yakni pelayanan transportasi sekolah diusahakan dapat cukup apabila dikaitkan dengan jumlah peserta didik yang tinggal dalam jarak tertentu. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah bagaimana kualitas transportasi yang disediakan dan apakah tempat duduk yang disediakan sudah cukup untuk peserta didik yang akan dibawa.

Dapat disimpulkan bahwa kecukupan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah terletak pada jumlah daya tampung bus sekolah yang dipergunakan mengantar dan menjemput peserta didik.

Keselamatan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki misi membangun kehidupan kota yang lebih cerdas melalui peningkatan sumber daya manusia yang didukung oleh peningkatan kualitas intelektual mental-spiritual, keterampilan peserta kesehatan dan menghadirkan suasana kota yang manusiawi melalui peningkatan aksesibilitas, kapasitas, dan kualitas pelayanan publik, reformasi birokrasi, serta pemanfaatan sumber daya kota untuk sebesar-besarnya kesejahteraan warga. Untuk mewujudkan misi tersebut Dinas Perhubungan kota Surabaya memberikan pelayanan transportasi bus sekolah untuk masyarakat kota Surabaya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Zulkarnain (2018:120) transportasi sekolah dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan angkutan untuk peserta didik maupun staf sekolah, baik berangkat atau pulang dari sekolah. Layanan transportasi sekolah dapat terselenggara berkat adanya beberapa unsur dalam transportasi, unsur tersebut yakni, manusia

(personel sekolah) yang membutuhkan transportasi, barang yang diperlukan manusia, kendaraan sebagai sarana transportasi, jalan sebagai prasarana transportasi, serta organisasi sebagai pengelola transportasi. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Kusmintardjo (dalam Zulkarnain, 2018:125) mengemukakan personil pengelolaan transportasi sekolah meliputi kepala sekolah, pengawas transportasi, kepala urusan transportasi, sekretaris, bendahara, bagian garasi, bengkel, humas, pengadaan dan pemeliharaan, keamanan dan kesejahteraan, serta pengemudi.

Standart kelayakan bus yang layak jalan perlu diperhatikan dari segi perawatan bus, kenyamanan peserta didik didalam bus, dan kondisi bus yang baik tidak bermasalah pada mesinnya. Menurut Zulkarnain (2018:128) standart peraturan umum dilengkapi dengan perawatan dan pemeliharaan kendaraan sekolah, pengemudi hendaknya sering memeriksa fungsi-fungsi vital bus dan menulis laporan jika ada kerusakan agar segera diperbaiki. Perbaikan utama dilakukan di bengkel, sedangkan perbaikan ringan dapat dilakukan oleh sopir. Mesin, rem, lampu, oli, tutup mesin, dan tekanan ban harus selalu diperiksa secara kontinu untuk menjaga keawetan kendaraan dan keselamatan peserta didik.

Pihak Dinas Perhubungan kota Surabaya perlu melakukan pengawasan untuk mengkoordinasikan kegiatan pelayanan transportasi bus sekolah agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Robbins (dalam Feriyanto dan Triana, 2015:26) mengemukakan bahwa organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan batas yang relatif dapat ditentukan dan berfungsi secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan bersama. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Gie (dalam Zulkarnain, 2010:13) pengkoordinasian adalah rangkaian aktivitas menghubungkan, menyatupadukan, dan menyelaraskan orang-orang pekerjaannya sehingga semuanya berlangsung secara tertib dan seirama menuju ke arah tercapainya tujuan tanpa terjadi kekacauan, percekocokan, dan kekosongan kerja.

Dapat disimpulkan bahwa keselamatan peserta didik pada layanan transportasi bus sekolah perlu memperhatikan perawatan yang akan dilakukan kepada bus sekolah sehingga

memenuhi standart untuk layak jalan.

Efisiensi layanan transportasi bus sekolah di kota Surabaya

Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan transportasi bus sekolah untuk peserta didik yaitu untuk mengurangi kemacetan, agar peserta didik dapat bersosialisasi dengan pengguna bus sekolah yang lain, serta mengantisipasi kecelakaan lalu lintas. Menurut Zulkarnain (2018:121) Layanan ini lazimnya disebut dengan layanan antar jemput peserta didik karena transportasi ini selalu menjemput dan mengantarkan peserta didik. Mulai berangkat dari rumah menuju ke sekolah, sampai dengan peserta didik tersebut pulang dari sekolah dan kembali ke rumahnya. Dengan adanya layanan transportasi sekolah, peserta didik tidak terlambat ke sekolah dan dapat pulang tepat waktu sehingga para orang tua tentu merasa terbantu dengan adanya layanan transportasi sekolah, Zulkarnain. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Kusmintardjo (dalam Zulkarnain, 2018:122) mengemukakan tujuan khusus dari penyelenggaraan transportasi sekolah yakni Memberikan layanan transportasi yang aman bagi seluruh peserta didik karena alasan jauhnya jarak antara rumah dengan sekolah, Menciptakan kondisi yang lebih positif, baik mental, moral, dan fisik peserta didik, Memperoleh efisiensi dan ekonomis dalam pengoperasian transportasi, Menunjukkan simpati masyarakat bahwa transportasi sekolah dimaksudkan untuk keamanan, efisiensi, dan terstandar.

Peserta didik yang dapat menggunakan layanan transportasi bus sekolah adalah peserta didik yang sekolahnya telah disurvei dan diberikan sosialisasi mengenai pelayanan transportasi bus sekolah oleh pihak Dinas Perhubungan kota Surabaya. Menurut Purwanto (dalam Suryosubroto, 2012:19), hubungan antara sekolah dan masyarakat mencakup hubungan sekolah dengan sekolah lain, sekolah dengan pemerintah setempat, sekolah dengan instansi atau jawatan lain, dan sekolah dengan masyarakat umum. Hal tersebut juga dikemukakan oleh Hooftman (dalam Suryosubroto, 2012:14) mengemukakan bahwa “untuk mengembangkan opini publik yang positif terhadap suatu lembaga atau badan, publik harus diberi penerangan-penerangan lengkap dan objektif mengenai kegiatan-kegiatan yang

menyangkut kepentingan mereka sehingga dalam diri mereka timbul pengertian yang jelas.”

Bus sekolah yang dikelola oleh Dinas Perhubungan kota Surabaya memiliki 4 rute yaitu rute 1 yakni dari dukuh menanggal ke wijaya kusuma, rute 2 yakni kecamatan tandes ke wijaya kusuma, rute 3 yakni kecamatan rungkut ke wijaya kusuma, rute 4 yakni romokalisari ke baratajaya. Menurut Zulkarnain (2018:124) mengemukakan secara umum, ada dua jenis penggunaan rute kendaraan atau bus sekolah. Penggunaan satu untuk mengangkut lebih dari satu rute perjalanan disebut *multiplerrouting*, serta penggunaan satu bus untuk satu rute disebut *singlerouting*.

Biaya untuk mengelola layanan transportasi bus sekolah didapatkan dari APBD kota Surabaya. Menurut Zulkarnain (2018:124) mengemukakan hal penting yang perlu dicermati adalah masalah biaya transportasi sebagai pendukung dapat atau tidaknya layanan transportasi terlaksana. Pihak sekolah dapat membeli, mengoperasikan, dan merawat bus sendiri. Selain itu, dapat dibantu juga oleh pemerintah atau sumbangan dana donatur dan wali peserta didik.

Pengoperasional bus sekolah dilaksanakan pada pukul 05.30 WIB- 14.30 WIB. Menurut Zulkarnain (2018:127) mengemukakan bahwa layanan bus sekolah pada umumnya dilaksanakan pada pagi hari saat peserta didik akan berangkat ke sekolah dan di akhiri dengan pemulangan peserta didik ke rumah masing-masing setelah selesai melaksanakan seluruh kegiatan belajar di lingkungan sekolah.

KESIMPULAN

Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat mengetahui jumlah peserta didik yang menggunakan layanan bus sekolah dengan cara adanya *tapping card*. Fasilitas yang disediakan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk layanan transportasi bus sekolah sangat diperhatikan, dilihat dari pengecekan rutin setiap seminggu sekali untuk memastikan keadaan bus, serta kepuasan dan keselamatan peserta didik.

Pengoperasionalan layanan transportasi bus sekolah yang dikelola oleh pihak Dinas Perhubungan kota Surabaya dimulai pada pukul 05.30 WIB dan 14.30 WIB. Tujuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya memberikan layanan transportasi bus sekolah untuk mengurangi kemacetan. Sistem pembayaran

peserta didik yakni gratis dikarenakan di dapat dari APBD kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- (<http://dishub.surabaya.go.id/>), diakses pada 11 November 2018.
- Erni, T. S, Kurniawan, S. (2017). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Feriyanto, A., & Triana, E. S. (2015). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Media Tera
- Handoko, T. H. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Iriyanti, D. R. (2014). *Peran Humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di perusahaan daerah air minum (pdam) tirtamarta Yogyakarta*: Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusmintardjo. 1993. *Pengelolaan Layanan Khusus di sekolah Jilid II*. Malang: Proyek OKF IKIP Malang.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.967/AJ.202/D/RJD/2007 Tentang *Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah*
- Polantas Surabaya. (2018). *Tentang daerah titik kemacetan yang ada di kota Surabaya*
- Rosdiana, W. (2016). *Evaluasi program bus sekolah di kota Surabaya*. Surabaya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryosubroto, B. (2012). *Hubungan Sekolah Dengan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Undang-undang RI Nomor 22 tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*
- Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-undang RI Nomor 32 tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah*
- Warpani, S. P. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB
- Werang, B. R. (2015). *Manajemen Pendidikan di sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi
- Zainuddin. (2015). *Kemacetan surabaya masuk empat besar dunia*. Dalam Harian Surya, 6 Februari. Surabaya
- Zulkarnain, W. (2018). *Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Zulkarnain, N. (2010). *Manajemen Humas Di*

Lembaga Pendidikan. Malang: UMM Press