

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan dapat disimpulkan bahwa seluruh kegiatan manusia tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan pelayanan (Fitroh & Niswah, 2016). Salah satu bentuk kegiatan pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia yakni pelayanan jasa angkutan. Angkutan memiliki peran yang sangat mendukung kehidupan manusia baik di bidang ekonomi, sosial, budaya, politik, bahkan pertahanan dan keamanan negara. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan jasa angkutan harus memperhatikan beberapa hal yaitu keseimbangan antara kapasitas moda angkutan dengan jumlah orang atau barang yang memerlukan angkutan (Arifin et al., 2016).

Saat ini, angkutan umum cenderung ditinggalkan oleh masyarakat dikarenakan minimnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh operator angkutan umum (Negara et al., 2019). Melihat kondisi pelayanan angkutan kota yang semakin rendah menyebabkan para pelajar lebih memilih menggunakan sepeda motor saat ke sekolah daripada menggunakan angkutan kota. Sehingga hal ini dapat meningkatkan risiko para pelajar untuk mengalami potensi kecelakaan di jalan raya. Menurut data kecelakaan Kepolisian Resor Semarang tahun 2022, 85% kecelakaan disebabkan oleh pelajar dan 60% kecelakaan tersebut disebabkan oleh pelajar dibawah umur yang mengendarai kendaraan. Masih banyak pelajar yang mengendarai sepeda motor karena kurangnya kesadaran dan tidak taatnya dalam mengikuti aturan berkendara yang dibuat oleh Pemerintah (Ni Wayan Listiani, I Nyoman Sujana, 2019)

Untuk menekan angka kecelakaan diatas, Dinas Perhubungan dan Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang berkolaborasi dan berkoordinasi dengan Kepolisian Resor Semarang untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan bus sekolah. Angkutan bus sekolah ini melayani 3 trayek yaitu Ungaran Timur, Ungaran Barat, dan Bawen. Seperti trayek Ungaran Timur dengan jaringan trayek Desa Gedanganak, Desa Beji, Desa Parakan, Desa Leyangan, Desa

Kopeng, Desa Bulu, Desa Dempul, Desa Mendiro, dan berakhir di SMP N 5 Ungaran. Untuk trayek Ungaran Barat dengan jaringan trayek Alun-alun lama Ungaran, Desa Gebug, Balai Desa Kalisidi, Desa Bender, Desa Sitoyo, SMP 6 Ungaran, dan berakhir kembali di Alun-alun lama Ungaran. Kemudian untuk trayek Bawen meliputi jaringan trayek Desa Sedandang, Desa Merakmati, Desa Ngancar, Desa Manggis, Desa Kandangan, dan Berakhir di SMP 2 Bawen. Ketiga trayek tersebut dipilih oleh Dinas Perhubungan Semarang yang telah berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang dikarenakan sekolah-sekolah tersebut berada di pinggiran Kabupaten Semarang. Tidak hanya itu, sekolah tersebut pula tidak terlayani oleh angkutan umum yang ada. Sehingga, dinas-dinas terkait memilih sekolah tersebut untuk dilayani oleh angkutan bus sekolah dikarenakan tidak adanya layanan angkutan umum yang melalui daerah tersebut serta sekolah tersebut berada pada pinggiran Kabupaten Semarang. Kendaraan yang digunakan untuk ketiga trayek tersebut berspesifikasi Microbus dengan kapasitas penumpang sejumlah 18 penumpang.

Sejak tahun 2018 sampai saat ini, kegiatan operasional angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang masih berjalan. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang masih ditemukan beberapa permasalahan. Khususnya pada saat jam pengantaran dan penjemputan anak sekolah, yaitu pada jam 06.00-07.00 dan 12.00-13.00. Armada bus di setiap rutenya selalu terisi penuh oleh penumpang karena permintaan (*demand*) yang tinggi terhadap pelaksanaan bus sekolah. Dari ketiga rute yang tersedia, semuanya mengalami permasalahan karena mengangkut penumpang terlalu banyak. Memiliki faktor muat kendaraan (*load factor*) mencapai angka 143% sehingga para pelajar harus berdesakan di dalam kendaraan. Hal ini menyebabkan para pelajar merasa kurang nyaman. Ditambah lagi bus sekolah yang tersedia hanya 1 kendaraan pada tiap rutenya sehingga ada beberapa penumpang yang tidak terlayani bus sekolah. Selain faktor muat kendaraan (*load factor*) yang tinggi, pelajar juga merasa kurang nyaman karena terdapat aspek kenyamanan lainnya yang dirasa kurang puas dalam pelayanannya seperti pengatur suhu ruangan yang kurang sejuk sehingga membuat penumpang merasa kepanasan pada saat di dalam kendaraan.

Sesuai dengan PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.967/AJ.202/DRJD/2007 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah, adapun beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan angkutan sekolah yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Kesetaraan, dan Keteraturan. Aspek keamanan meliputi identitas kendaraan, identitas awak kendaraan, lampu penerangan, kaca film, dan lampu isyarat bahaya. Kemudian aspek keselamatan meliputi kondisi fisik awak kendaraan, fasilitas kesehatan, peralatan keselamatan, pintu keluar masuk awak kendaraan, dan pintu keluar masuk pengemudi kendaraan. Aspek kenyamanan pada pelayanan angkutan orang meliputi daya angkut penumpang, fasilitas pengatur suhu ruangan, dan fasilitas kebersihan. Aspek kesetaraan meliputi tempat duduk prioritas dan ruangan tempat penumpang berkursi roda. Serta aspek keteraturan meliputi *headway* dan kinerja operasional.

Untuk menciptakan pelayanan angkutan bus sekolah yang sesuai, perlu dilakukannya analisis terhadap kinerja pelayanan angkutan bus sekolah. Analisis kinerja pelayanan angkutan dapat dilakukan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini merupakan suatu metode yang biasa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya (Lodhita, Heru Eka, 2014). Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting elemen-elemen atribut pelayanan bagi pengguna dan tingkat pelaksanaan merupakan kinerja dari elemen-elemen yang dilaksanakan oleh penyelenggara. Hasil dari analisis metode ini nantinya akan dimasukkan dan ditampilkan berupa diagram kartesius untuk mengetahui elemen-elemen yang menjadi prioritas pelayanan. Sehingga, terlihatlah elemen-elemen yang nantinya akan perlu diperbaiki ataupun dipertahankan tingkat pelaksanaannya.

Dari permasalahan diatas, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah yang diselenggarakan di Kabupaten Semarang guna mempertahankan jumlah pengguna yang sudah ada bahkan menarik penumpang baru. Untuk itu, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul

# **“Evaluasi Kinerja Pelayanan Operasional Bus Sekolah di Kabupaten Semarang”**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk peningkatan kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang?

## **I.3. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek pada penelitian ini yaitu angkutan bus sekolah yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Semarang
2. Penelitian dilakukan pada 3 rute angkutan bus sekolah, yaitu Ungaran Timur, Ungaran Barat, dan Bawen
3. Sekolah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu SMP N 5 Ungaran, SMP 6 Ungaran, dan SMP 2 Bawen
4. Penelitian ini membahas mengenai evaluasi kinerja operasional dan kinerja pelayanan angkutan bus sekolah menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) yang dinilai berdasarkan pendapat penumpang

## **I.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kondisi eksisting kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang

3. Untuk mengusulkan rekomendasi sebagai upaya peningkatan kinerja operasional dan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah di Kabupaten Semarang

### **I.5. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Bagi peneliti, sebagai bentuk penerapan ilmu yang didapat selama melaksanakan Pendidikan di kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan
2. Bagi PKTJ, mengenalkan kampus Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan sebagai sekolah vokasi yang mengutamakan keselamatan khususnya dalam pelaksanaan transportasi jalan
3. Bagi Instansi, sebagai bentuk informasi dan rekomendasi dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan keselamatan transportasi jalan
4. Bagi masyarakat, sebagai bentuk informasi bahwa pentingnya melaksanakan keselamatan transportasi jalan

### **I.6. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah yang dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat tinjauan pustaka yang terdiri atas aspek legalitas berupa peraturan-peraturan yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, serta aspek teoritis berupa definisi-definisi atau pengertian-pengertian yang diambil dan dikutip dari kutipan buku, jurnal, ataupun literatur lainnya

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi studi, bagan alir penelitian, dan metode pengumpulan data.

### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tahapan analisis dan pengolahan data yang telah diambil sehingga dapat menjawab segala permasalahan

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil analisis yang telah diperoleh terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk hasil penelitian lebih lanjut.