

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Kondisi Aktual Operasional dan Layanan Bus Mapan Ceria

Bus Mapan Ceria singkatan dari Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman, Cinta dan Empati untuk Anak Istimewa merupakan layanan angkutan khusus yang disediakan secara gratis untuk siswa SLB Putera Asih Kota Kediri. Layanan ini diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan transportasi yang inklusif dan aksesibel bagi siswa berkebutuhan khusus tanpa dipungut biaya apapun. Saat ini, layanan tersebut digunakan oleh 37 siswa, yang terdiri dari 18 siswa SLB-B (kategori Tunawicara) dan 19 siswa SLB-C (kategori Tunagrahita). Layanan Bus Mapan Ceria saat ini dioperasikan menggunakan dua unit armada bus kecil dengan kapasitas masing-masing 19 penumpang. Bus ini memiliki spesifikasi yang sama seperti bus sekolah pada umumnya.



Gambar IV.1 Bus Sekolah Mapan Ceria

Tabel IV.1 Spesifikasi Bus Sekolah

	Bus SLB-B	Bus SLB-C
	HINO/WU342R-HRMLHD8	ISUZU/ NLR859-HAYINI 4X2MT
Tipe Kendaraan		
Kapasitas	19 kursi	19 kursi
Mesin	4009 cc	2999 cc
Panjang	6,385 mm	6,350 mm
Lebar	1,730 mm	1,830 mm

Dalam pelaksanaannya, bus melakukan penjemputan pada pagi hari di titik kumpul yang sudah ditentukan. Setelah seluruh siswa terangkut, bus melanjutkan perjalanan menuju sekolah masing-masing sebagai titik akhir pengantaran. Pada waktu kepulangan, siswa menunggu di depan sekolah, kemudian bus mengantar mereka kembali ke titik penjemputan yang sama seperti saat keberangkatan pagi.

IV.1.1. Jadwal Operasional

Jadwal operasional Bus Mapan Ceria dimulai pukul 06.00 WIB untuk Bus 2 dan pukul 06.10 WIB untuk Bus 1 untuk proses keberangkatan seluruh siswa. Adapun jadwal kepulangan dibedakan berdasarkan kelompok sekolah, yaitu:

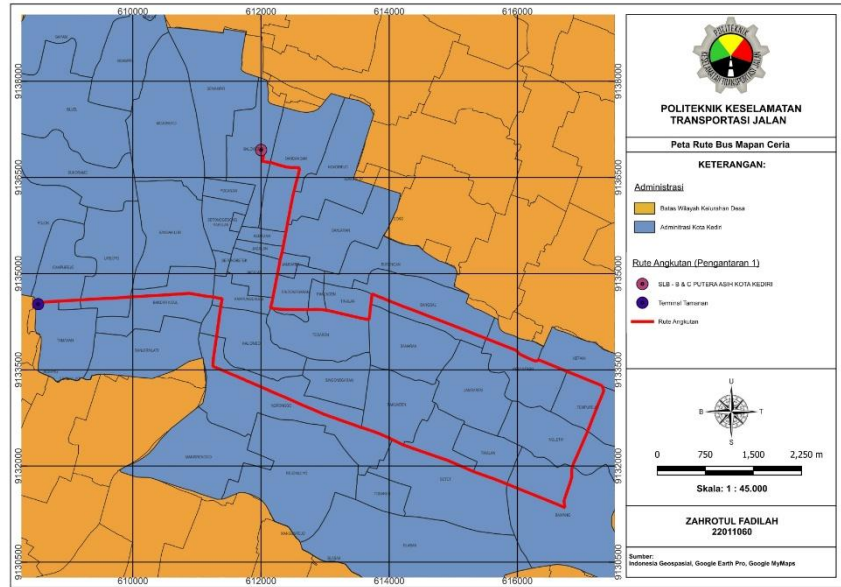
1. Kepulangan SLB-B:
 - Pukul 13.30 WIB (pada hari Senin sampai Kamis)
 - Pukul 11.00 WIB (pada hari Jumat)
2. Kepulangan SLB-C:
 - Pukul 12.30 WIB (pada hari Senin sampai Kamis)
 - Pukul 10.30 WIB (pada hari Jumat)

IV.1.2. Rute dan Titik Kumpul Bus Mapan Ceria

Bus Mapan Ceria melayani dua rute untuk pengantaran dan penjemputan. Setiap rute telah disesuaikan dengan sebaran domisili siswa prioritas dan titik kumpul yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri.

Adapun rute layanan Bus Mapan Ceria beserta titik kumpul siswa yaitu.

1. Rute Pengantaran Bus 1

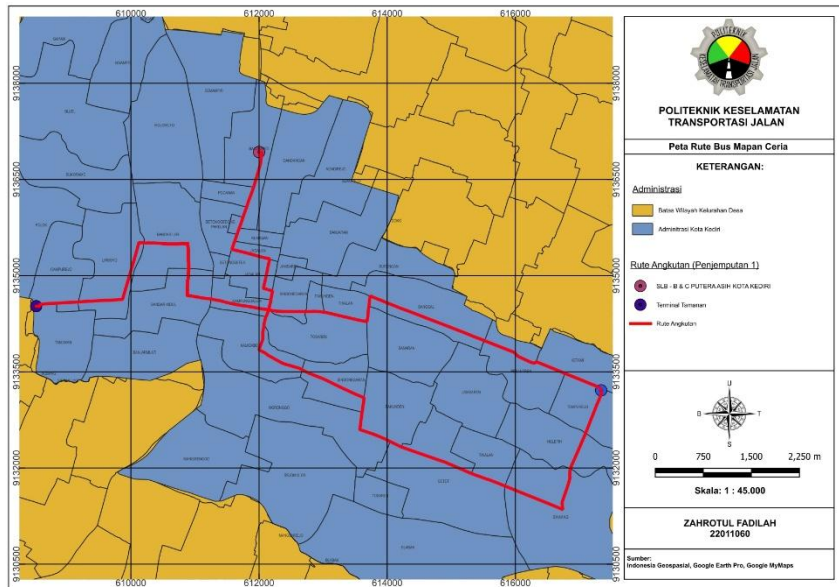


Gambar IV.2 Rute Pengantaran Bus 1

Rute Pengantaran Bus 1 memiliki panjang 20,9 km dengan keberangkatan dari Terminal Tamanan. Kendaraan melewati ruas Jalan Semeru, Jalan KH. Agus Salim, Jalan Bandar Ngalim, Jalan Urip Sumoharjo, Jalan Perintis Kemerdekaan, Jalan Super Semar, Jalan Betet Bawang, Jalan Totok Kerot, Jalan Durian, Jalan Brigjend Pol. IBH Pranoto, Jalan Panjaitan, Jalan Letjend Suparman, Jalan Kilisuci, Jalan Joyoboyo, Jalan Pemuda, Jalan KKO Usman, Jalan Singosari, Jalan Medang Kamulan, kemudian menuju SLB Putera Asih.

Titik kumpul pengantaran pada rute ini meliputi Terminal Tamanan, Simpang 4 Betet Bawang, Simpang 3 Betet Bawang, Terminal Tempurejo, Dhoho TV, Jl. Letjend Suparman, Simpang 4 Baruna Jl. Kilisuci, Simpang 4 Rencopentung, dan Jl. Joyoboyo.

2. Rute Penjemputan Bus 1

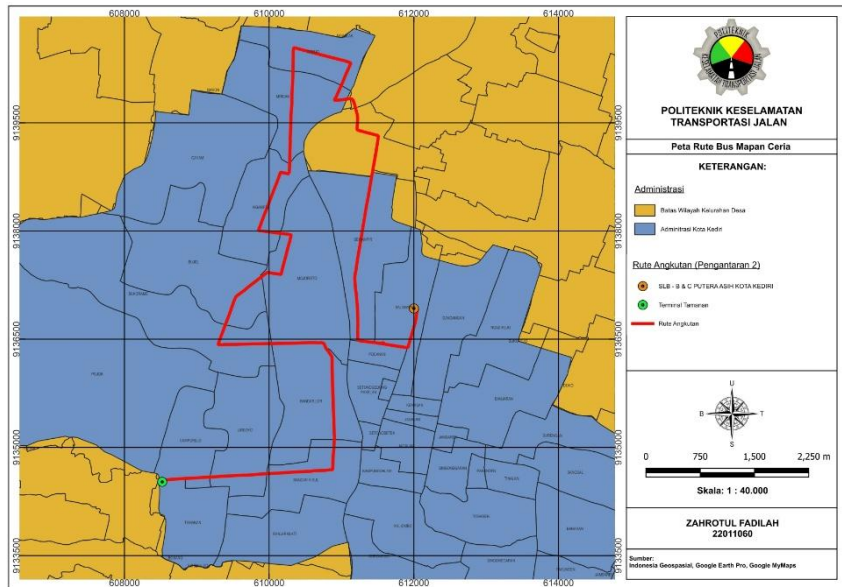


Gambar IV.3 Rute Penjemputan Bus 1

Rute Penjemputan Bus 1 memiliki panjang 25,1 km, melewati Jalan medang Kamulan, Jalan Balowerti, Jalan Basuki Rahmat, Jalan Dhoho, Jalan Pattimura, Jalan Sam Ratulangi, Jalan Sultan Agung, Jalan Kilisuci, Jalan Letjend MT Haryono, Jalan Letjend Suparman, Jalan Brigjend Pol. IBH Pranoto, Jalan Durian, Jalan Totot Kerot, Jalan Betet Bawang, Jalan Perintis Kemerdekaan, Jalan Urip Sumoharjo, Jalan Bandar Ngalm, Jalan KH. Wahid Hasyim, Jalan Penanggungan, Jalan Semeru, dan kembali ke Terminal Tamanan.

Titik kumpul penjemputan pada rute ini meliputi Simpang 4 Rencopentung, Simpang 4 Baruna, Dhoho TV, Terminal Tempurejo, Simpang 3 Betet Bawang, Simpang 4 Betet Bawang, Jl. Brigjend Katamso, Jl. Wahid Hasyim, dan Terminal Tamanan.

3. Rute Pengantaran Bus 2

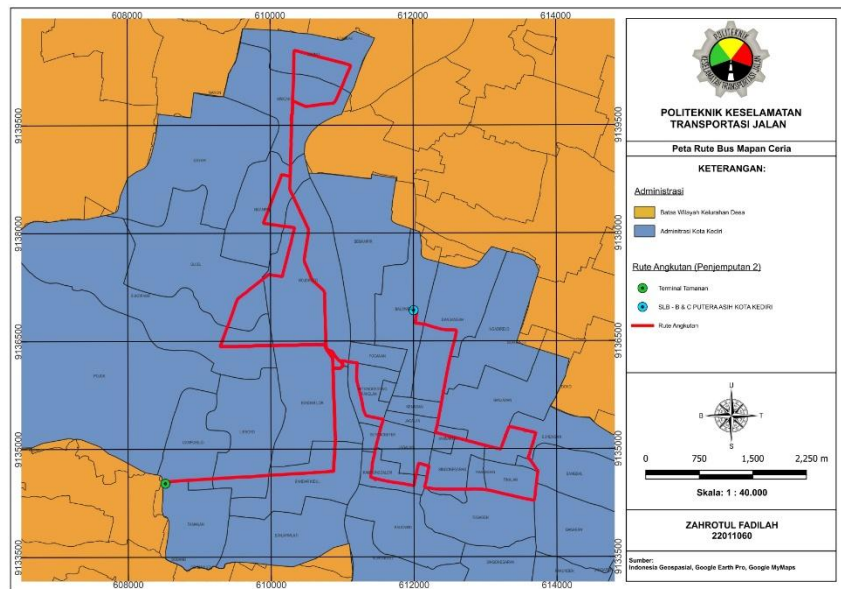


Gambar IV.4 Rute Pengantaran Bus 2

Rute Pengantaran Bus 2 memiliki panjang 17,6 km dengan keberangkatan dari Terminal Tamanan. Kendaraan melewati ruas Jalan Semeru, Jalan KH Agus Salim, Jalan Wachid Hasyim, Jalan Veteran, Jalan Suparjan Mangun Wijaya, Jalan Supit Urang Selatan, Jalan KH Ahmad Dahlan GG VII, Jalan Bunga, Jalan Gatot Subroto, Jalan Dworowati Mrican, Jalan Gunung Agung, Jalan PG. Merican, Jalan Mayor Bismo, Jalan Mayjend Sungkono, Jalan Diponegoro, Jalan Balowerti I, Jalan Medang Kamulan, kemudian menuju SLB Putera Asih.

Titik kumpul pengantaran pada rute ini meliputi Terminal Tamanan, Simpang 4 Betet Bawang, Simpang 3 Betet Bawang, Terminal Tempurejo, Dhoho TV, Jl. Letjend Suparman, Simpang 4 Baruna, Jl. Kilisuci, Simpang 4 Rencopentung, dan Jl. Joyoboyo.

4. Rute Penjemputan Bus 2



Gambar IV.5 Rute Penjemputan Bus 2

Rute Penjemputan Bus 2 memiliki panjang 35,9 km, melewati Jalan Medang Kamulan, Jalan Singosari, KKO Usman, Jalan Pemuda, Jalan Joyoboyo, Jalan HOS Cokroaminoto, Jalan Letjend Suprpto Gg III, Jalan Letjen Sutoyo Gg III, Jalan Sutoyo 4, Jalan Letjend Suparman, Jalan Mt. Haryono, Jalan Kilisuci, Jalan Sultan Agung, Jalan Sam Ratulangi, Jalan Brigjend Katamso, Jalan Panglima Sudirman, Jalan Yos Sudarso, Jalan Brawijaya, Jalan KDP Slamet, Jalan Veteran, Jalan Suparjan Mangun Wijaya, Jalan Supit Urang Selatan, Jalan Supit Urang Utara, Jalan Mojoroto Gg 8, Jalan Bunga, Jalan Gatot Subroto, Jalan Dworowati Mrican, Jalan Gunung Agung, Jalan Merbabu, Jalan Gatot Subroto, Jalan Jaksa Agung Suprpto, K.H. Ahmad Dahlan, Jalan K.H.Wahid Hasyim, Jalan K.H. Agus Salim, Jalan Semeru dan kembali ke Terminal Tamanan.

Titik kumpul penjemputan pada rute ini meliputi Jl. Joyoboyo, Pasar Pahing, Burengan, Gereja Merah, Simpang 4 Sukorame, Jl. Suparjan Mangun Wijaya, Jl. Supit Urang Selatan, Jl. Supit Urang Utara, Jl. Bakung, Jl. Bunga, Dermo, dan Bandar.

IV.1.3. Analisis Kinerja Operasional

Analisis kinerja operasional Bus Mapan Ceria dilakukan berdasarkan tiga parameter utama yang mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, yaitu faktor muat (*load factor*), kecepatan perjalanan, dan waktu perjalanan. Data diperoleh melalui *on bus survey* yang dilaksanakan selama lima hari kerja (Senin–Jumat) pada sesi pengantaran dan penjemputan kedua armada.

Parameter kinerja lainnya seperti waktu antara (*headway*) dan waktu tunggu penumpang tidak dianalisis karena masing-masing rute hanya dilayani oleh satu unit armada sehingga nilai *headway* adalah nol. Selain itu, pola operasi yang hanya berjalan pada jam-jam tertentu (bukan sepanjang hari) menyebabkan beberapa indikator standar angkutan umum tidak relevan untuk diterapkan pada layanan Bus Mapan Ceria.

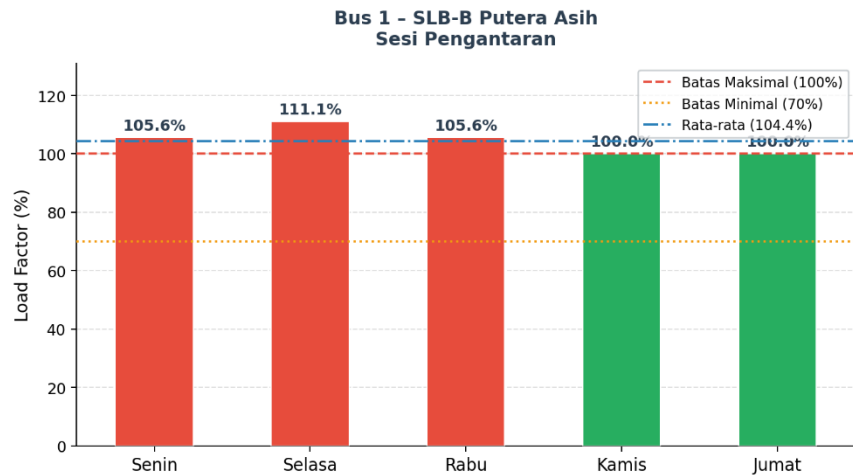
1. *Load Factor*

Faktor muat (*Load Factor*) adalah perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia pada kendaraan, dinyatakan dalam persen (%), yang diperoleh melalui survei dinamis di dalam bus selama perjalanan sesi pengantaran dan penjemputan pada layanan Bus Mapan Ceria. Pengumpulan data dilakukan selama lima hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat. Melalui penghitungan ini dapat diketahui apakah jumlah siswa yang diangkut sesuai, kurang, atau melebihi kapasitas yang tersedia. Faktor muat dinyatakan ideal apabila berada pada kisaran nilai 70%–100%, sesuai dengan ketentuan dalam SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002.

Perhitungan *load factor* pada penelitian ini menggunakan kapasitas efektif sebesar 18 kursi. Nilai tersebut diperoleh dari kapasitas total kendaraan sebesar 20 kursi dikurangi 2 kursi yang digunakan oleh pengemudi dan pendamping bus. Perhitungan dilakukan berdasarkan jumlah siswa dan orang tua yang berada di

dalam kendaraan, tidak termasuk pendamping bus yang merupakan bagian dari petugas operasional layanan. Berikut merupakan nilai *load factor* masing-masing rute pada setiap hari operasional (Senin–Jumat).

a. Rute Pengantaran Bus 1



Gambar IV.6 *Load Factor* Bus 1 Sesi Pengantaran

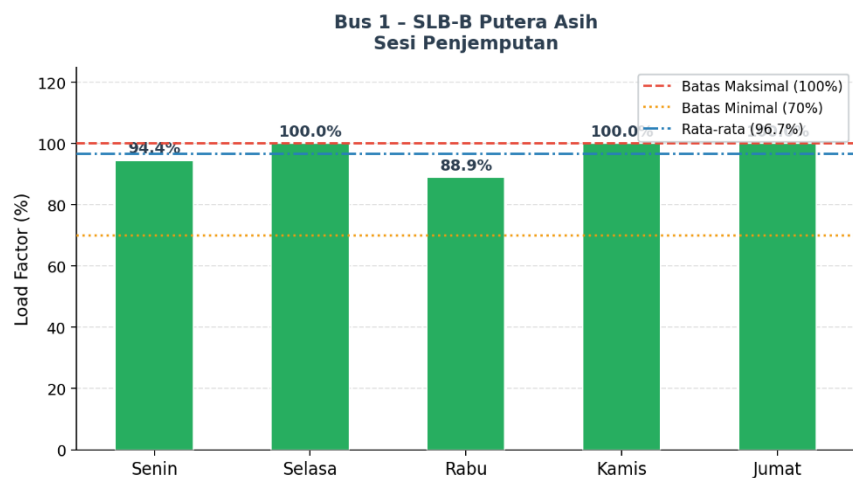
Bus 1 mengangkut siswa SLB-B Putera Asih dengan kapasitas efektif 18 kursi. Pada sesi pengantaran, terdapat 3 siswa SLB-C yang ikut menggunakan Bus 1 dikarenakan asal perjalanan mereka berada di sepanjang jalur rute Bus 1. Selain itu, terdapat 1 orang tua siswa yang turut naik bus pada sesi ini dan diperhitungkan dalam kalkulasi faktor muat karena menempati kursi yang tersedia.

Grafik pada Gambar IV.6 menunjukkan *load factor* pada hari Senin-Jumat. Pada hari Senin, Selasa, dan Rabu nilai *load factor* secara konsisten berada di atas 100%, yang mengindikasikan terjadinya kelebihan muatan (*overload*). Nilai tertinggi terjadi pada hari Selasa sebesar 111,1% sedangkan pada hari Kamis dan Jumat, nilai *load factor* mencapai tepat 100% sehingga masih berada pada batas maksimal standar. Rata-rata faktor muat sesi pengantaran Bus 1 adalah 104,4%. Tingginya nilai *load factor* tersebut disebabkan oleh ikutnya 3 siswa SLB-C pada rute Bus 1 sehingga total penumpang melebihi kapasitas efektif kendaraan. Kondisi tersebut dinyatakan tidak memenuhi ketentuan dalam SK Direktur Jenderal Perhubungan

Darat Nomor 687 Tahun 2002 dengan standar ketentuan 70%–100%.

b. Rute Penjemputan Bus 1

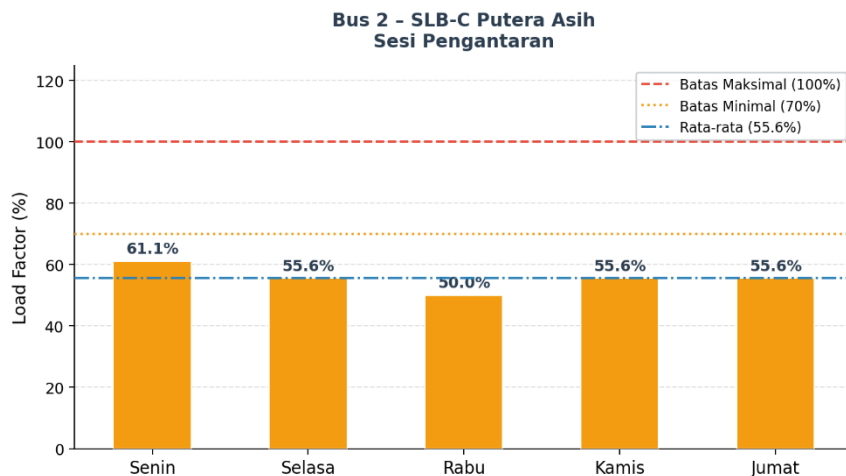
Pada sesi penjemputan, Bus 1 mengangkut siswa SLB-B Putera Asih dari sekolah kembali menuju titik kumpul masing-masing. Pada sesi penjemputan, terdapat dua siswa yang tidak ikut sesi pengantaran namun menggunakan layanan penjemputan. Selain itu, tiga siswa SLB-C yang sebelumnya ikut pada sesi pengantaran Bus 1 kembali menggunakan Bus 2 pada sesi penjemputan, sehingga komposisi penumpang Bus 1 pada sesi penjemputan berbeda dari sesi pengantaran. Grafik pada Gambar IV.7 menunjukkan bahwa nilai *load factor* pada hari Selasa, Kamis, dan Jumat mencapai 100%, sedangkan pada hari Senin sebesar 94,4% dan hari Rabu sebesar 88,9%. Secara umum, nilai *load factor* pada sesi penjemputan Bus 1 menunjukkan bahwa kapasitas armada yang tersedia telah dimanfaatkan secara memadai. Rata-rata faktor muat pada sesi penjemputan Bus 1 adalah 96,7%. Kondisi tersebut dinyatakan memenuhi ketentuan dalam SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 dengan standar ketentuan 70%–100%.



Gambar IV.7 *Load Factor* Bus 1 Sesi Penjemputan

c. Rute Pengantaran Bus 2

Sesi pengantaran Bus 2 melayani siswa SLB-C Putera Asih dengan kapasitas efektif 18 kursi. Gambar IV.8 merupakan grafik rata-rata faktor muat (*load factor*) sesi pengantaran Bus 2 selama hari operasi sekolah (Senin–Jumat) yang menunjukkan bahwa selama hari operasional Senin hingga Jumat, nilai *load factor* secara konsisten berada di bawah batas minimal 70%, dengan nilai tertinggi terjadi pada hari Senin sebesar 61,1% dan nilai terendah pada hari Rabu sebesar 50,0%. Kondisi ini disebabkan oleh sebagian siswa SLB-C yang masih diantarkan langsung oleh orang tua pada sesi pagi sehingga tidak memanfaatkan layanan bus. Secara umum, rendahnya nilai *load factor* pada sesi pengantaran Bus 2 menunjukkan bahwa kapasitas armada yang tersedia belum sepenuhnya dimanfaatkan. Rata-rata faktor muat pada sesi pengantaran Bus 2 adalah 55,6%. Kondisi tersebut dinyatakan tidak memenuhi ketentuan dalam SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 dengan standar ketentuan 70%–100%.

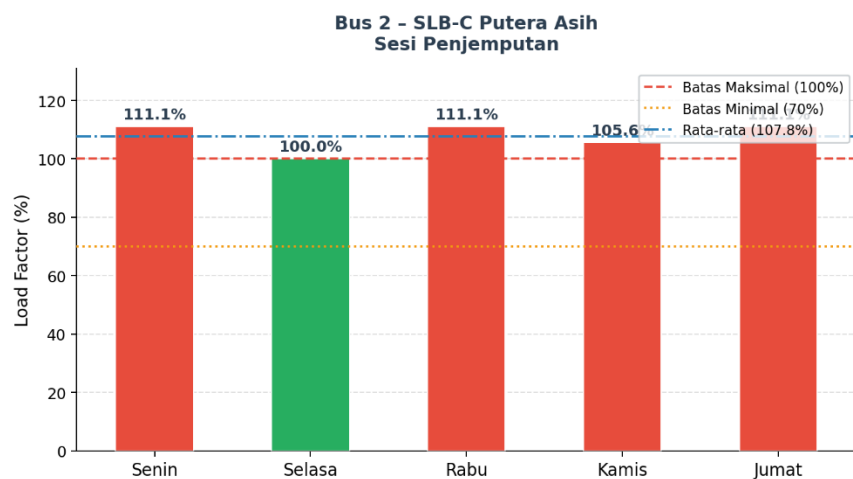


Gambar IV.8 Load Factor Bus 2 Sesi Pengantaran

d. Rute Penjemputan Bus 2

Layanan penjemputan Bus 2 melayani siswa SLB-C Putera Asih dari sekolah kembali menuju titik kumpul masing-masing. Pada sesi ini terdapat beberapa orang tua yang ikut naik bus

bersama siswa dan diperhitungkan dalam kalkulasi faktor muat karena turut menempati kursi yang tersedia. Grafik pada Gambar IV.9 merupakan grafik rata-rata faktor muat (*load factor*) sesi penjemputan Bus 2 selama hari operasi sekolah (Senin–Jumat) yang menunjukkan bahwa selama hari operasional Senin hingga Jumat nilai *load factor* secara konsisten melebihi batas maksimal 100%, dengan nilai tertinggi pada hari Senin, Rabu, dan Jumat sebesar 111,1% serta nilai terendah pada hari Selasa sebesar 100,0%. Rata-rata faktor muat sesi penjemputan Bus 2 adalah 107,8%. Kondisi tersebut dinyatakan tidak memenuhi ketentuan dalam SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 dengan standar ketentuan 70%–100%.



Gambar IV.9 *Load Factor* Bus2 Sesi Penjemputan

2. Kecepatan

Kecepatan perjalanan diperoleh dengan membandingkan jarak tempuh terhadap waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perjalanan tersebut. Jarak yang digunakan dalam perhitungan ini adalah jarak tempuh aktual masing-masing rute yang diperoleh dari peta rute. Standar kecepatan perjalanan mengacu pada SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 yaitu berkisar antara 20 km/jam hingga 40 km/jam. Tabel IV.2 menyajikan hasil perhitungan kecepatan perjalanan masing-masing rute pada setiap sesi operasionalnya.

Tabel IV.2 Kecepatan Rata-Rata Bus 1 dan 2

No	Sesi	Jarak (km)	Waktu Tempuh (Menit)	Kecepatan (km/jam)	Keterangan
1	Pengantaran Bus 1	20.914	54.6	23.0	Memenuhi
2	Penjemputan Bus 1	25.125	69.4	21.7	Memenuhi
3	Pengantaran Bus 2	17.627	43.2	24.5	Memenuhi
4	Penjemputan Bus 2	34.505	87.0	23.8	Memenuhi

Kecepatan perjalanan keempat rute Bus Mapan Ceria berada pada rentang 21,7 km/jam hingga 24,5 km/jam. Seluruh rute memenuhi standar kecepatan perjalanan yang ditetapkan dalam SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002.

Kecepatan tertinggi terjadi pada Bus 2 pada sesi pengantaran sebesar 24,5 km/jam. Hal ini terjadi karena sesi pengantaran berlangsung pada pagi hari saat kondisi lalu lintas masih relatif lengang, serta jumlah siswa yang diangkut pada rute ini lebih sedikit sehingga waktu berhenti di setiap titik kumpul lebih singkat dibandingkan rute lainnya.

Kecepatan terendah terjadi pada Bus 1 sesi penjemputan sebesar 21,7 km/jam. Sesi penjemputan berlangsung pada siang hingga sore hari ketika kondisi lalu lintas cenderung lebih padat, sehingga kecepatan perjalanan sedikit lebih rendah dibandingkan sesi pengantaran pagi hari. Meskipun demikian, nilai tersebut tetap berada dalam rentang standar yang ditetapkan.

3. Waktu Perjalanan

Waktu perjalanan adalah waktu yang dibutuhkan kendaraan untuk menyelesaikan satu sesi perjalanan dari titik keberangkatan pertama hingga titik pemberhentian terakhir. Pada layanan Bus Mapan Ceria, waktu perjalanan diukur mulai dari saat bus berangkat dari titik pertama hingga tiba di titik terakhir, mencakup seluruh waktu berhenti di setiap titik kumpul untuk menurunkan atau menaikkan siswa. Standar waktu perjalanan mengacu pada SK Direktur Jenderal Nomor 967 Tahun 2007, yaitu paling lama 1,5 jam (90 menit) untuk setiap satu sesi perjalanan.

Tabel IV.3 Waktu Perjalanan Rata-Rata Bus 1 dan 2

No	Rute	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Rata-rata	Keterangan
1	Pengantaran Bus 1	56	55	57	53	52	54.6	Memenuhi
2	Penjemputan Bus 1	70	69	72	69	67	69.4	Memenuhi
3	Pengantaran Bus 2	44	42	45	43	42	43.2	Memenuhi
4	Penjemputan Bus 2	88	86	90	85	86	87.0	Memenuhi

Berdasarkan Tabel IV.3, seluruh rute Bus Mapan Ceria memenuhi batas maksimal waktu perjalanan yang ditetapkan dalam SK Direktur Jenderal Nomor 967 Tahun 2007. Waktu tempuh terpanjang dicatat oleh Bus 2 sesi penjemputan sebesar 87,0 menit, yang mendekati batas maksimal namun masih dalam rentang yang diperbolehkan. Tingginya waktu tempuh pada rute ini disebabkan oleh panjang rute Bus 2 penjemputan yang mencapai 34,505 km dengan 16 titik kumpul yang harus dilayani.

Waktu tempuh terpendek terjadi pada Bus 2 sesi pengantaran sebesar 43,2 menit. Kondisi ini disebabkan oleh panjang rute yang lebih pendek yaitu 17,627 km dibandingkan rute lainnya, ditambah dengan jumlah siswa yang lebih sedikit sehingga waktu berhenti di setiap titik kumpul relatif singkat. Bus 1 sesi pengantaran juga mencatat waktu tempuh di bawah satu jam, yaitu 54,6 menit, dengan alasan serupa.

Secara keseluruhan, kecepatan perjalanan dan waktu tempuh keempat rute Bus Mapan Ceria telah memenuhi ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa operasional Bus Mapan Ceria berjalan dalam kondisi yang aman dari sisi kecepatan dan efisien dari sisi waktu tempuh bagi siswa berkebutuhan khusus yang dilayani.

IV.1.4. Rekapitulasi Kinerja Operasional

Rekapitulasi kinerja operasional Bus Mapan Ceria disusun berdasarkan tiga indikator yang telah dianalisis, yaitu faktor muat, kecepatan perjalanan, dan waktu perjalanan. Penilaian dilakukan

secara terpisah untuk masing-masing rute sesuai dengan kondisi operasional yang berbeda antara Bus 1 yang melayani siswa SLB-B Putera Asih dan Bus 2 yang melayani siswa SLB-C Putera Asih.

Tabel IV.4 Rekapitulasi Kinerja Operasional Bus 1

No	Indikator	Standar	Hasil Analisis	Keterangan
1.	Rata-Rata Faktor Muat (%)	70% (Ideal) – 100% (Maksimal)	Pengantaran: 104,4%	Tidak Memenuhi
			Penjemputan: 96,7%	Memenuhi
2.	Rata-Rata Kecepatan Perjalanan (km/jam)	20–40 km/jam	Pengantaran: 23,0 km/jam	Memenuhi
			Penjemputan: 21,7 km/jam	Memenuhi
3.	Waktu Perjalanan (menit)	Maks. 90 menit	Pengantaran: 54,6 menit	Memenuhi
			Penjemputan: 69,4 menit	Memenuhi

Berdasarkan Tabel IV.4, kinerja operasional Bus 1 menunjukkan bahwa dari tiga indikator yang dievaluasi, kecepatan perjalanan dan waktu perjalanan pada kedua sesi operasional telah memenuhi standar yang berlaku. Sesi penjemputan Bus 1 juga mencatat faktor muat dalam rentang ideal. Satu-satunya indikator yang tidak terpenuhi adalah *load factor* pada sesi pengantaran sebesar 104,4%, yang melebihi batas maksimal 100% akibat ikutnya 3 siswa SLB-C pada rute Bus 1 sehingga total penumpang melampaui kapasitas efektif kendaraan.

Tabel IV.5 Rekapitulasi Kinerja Operasional Bus 2

No	Indikator	Standar	Hasil Analisis	Keterangan
1.	Rata-Rata Faktor Muat (%)	70% (Ideal) – 100% (Maksimal)	Pengantaran: 55,6%	Tidak Memenuhi
			Penjemputan: 107,8%	Tidak Memenuhi
2.	Rata-Rata Kecepatan Perjalanan (km/jam)	20–40 km/jam	Pengantaran: 24,5 km/jam	Memenuhi
			Penjemputan: 23,8 km/jam	Memenuhi
3.	Waktu Perjalanan (menit)	Maks. 90 menit	Pengantaran: 43,2 menit	Memenuhi
			Penjemputan: 87,0menit	Memenuhi

Berdasarkan Tabel IV.5, kinerja operasional Bus 2 menunjukkan bahwa kecepatan perjalanan dan waktu perjalanan pada kedua sesi telah memenuhi standar yang ditetapkan. Namun demikian, indikator *load factor* pada kedua sesi tidak memenuhi standar dengan kondisi yang berbeda. Sesi pengantaran mencatat nilai 55,6% yang berada di bawah batas minimal 70%, disebabkan oleh sebagian siswa SLB-C yang diantar oleh orang tua pada pagi hari. Sebaliknya, pada sesi penjemputan mencatat kondisi kelebihan muatan (*overload*) dengan nilai 107,8%, karena seluruh siswa berangkat dari satu titik secara bersamaan sehingga jumlah penumpang sejak awal perjalanan telah melampaui kapasitas efektif kendaraan.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi kinerja operasional Bus Mapan Ceria menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada indikator *load factor*. Dari empat sesi operasional yang dianalisis, hanya sesi penjemputan Bus 1 yang memenuhi standar ideal. Indikator kecepatan dan waktu perjalanan seluruhnya memenuhi ketentuan yang berlaku, yang mengindikasikan bahwa operasional Bus Mapan Ceria dari sisi teknis pengemudian telah berjalan dengan baik.

IV.2. Kesesuaian Layanan Bus Mapan Ceria Dengan Pedoman

IV.2.1. Hasil Data Wawancara

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara semi terstruktur terhadap 12 informan yang dibagi ke dalam empat kelompok, yaitu penyelenggara layanan, petugas lapangan, pihak sekolah, dan orang tua siswa. Seluruh transkrip wawancara telah disusun, direduksi, dan ditarik kesimpulannya, serta terlampir pada Lampiran 2, 3, 4, dan 5. Daftar informan beserta kode yang digunakan dalam analisis disajikan pada Tabel IV.6 berikut.

Tabel IV.6 Daftar Informan Wawancara

No	Nama	Jabatan/Job desc/Peran	Kode	Waktu
A. Penyelenggara Layanan				
1	Indra Hadi Prasetyo, S.Ap.	Kepala Bidang Manajemen Angkutan	N1	12/02/2026
2	Endrianto Ari Wibowo, Amd LLAJ., SE.	Analisis Kebijakan Ahli Muda	N2	12/02/2026
B. Petugas Layanan				
3	Jefri Adi Nugroho	Driver	P1	21/01/26
4	Agung Prasetyo	Driver	P2	21/01/26
5	Ibnu Miftachul Huda	Pendamping	P3	21/01/26
6	Mulyo Subyantoro	Pendamping	P4	21/01/26
C. Pihak Sekolah				
7	Edi Tama Kurniawan	Pic Sekolah	G1	22/01/2026
8	Lilian Fajria Izzati	Pic Sekolah	G2	22/01/2026
D. Orang Tua Siswa				
9	Erly Susana	Orang Tua	OT1	23/01/2026
10	Sulastri	Orang Tua	OT2	23/01/2026
11	Narsono	Orang Tua	OT3	23/01/2026
12	Rafi Indirani	Orang Tua	OT4	23/01/2026

IV.2.2. Triangulasi Sumber dan Metode

Setelah data dari seluruh informan terkumpul, dilakukan triangulasi untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data sebelum pemberian skor penilaian. Penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi. Pertama, triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari keempat kelompok narasumber penyelenggara layanan (N1 dan N2), petugas lapangan (P1 hingga P4), pihak sekolah (G1 dan

G2), serta orang tua atau wali siswa (OT1 hingga OT4). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memverifikasi konsistensi informasi antar informan, apakah keterangan petugas di lapangan sejalan dengan yang disampaikan penyelenggara, dan apakah pengalaman orang tua siswa sesuai dengan apa yang diklaim pihak sekolah.

Kedua, triangulasi metode, yaitu membandingkan data dari dua teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu wawancara semi terstruktur dan observasi lapangan. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk menggali informasi langsung dari informan mengenai kondisi layanan, prosedur yang diterapkan, serta persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Observasi lapangan dilakukan secara bersamaan selama layanan beroperasi untuk memverifikasi apakah prosedur yang dinyatakan dalam wawancara benar-benar dilaksanakan di lapangan.

Apabila data dari beberapa sumber dan metode menunjukkan kesesuaian, temuan dinyatakan konsisten dan digunakan sebagai dasar pemberian skor. Apabila terdapat perbedaan antara keterangan wawancara dan kondisi observasi, dilakukan analisis lebih lanjut untuk menentukan informasi yang paling dapat dipercaya berdasarkan konteks dan jumlah sumber yang mendukung. Hasil triangulasi dan pemberian skor akhir terlampir pada Lampiran 6.

IV.2.3. Hasil Nilai Tingkat Kesesuaian Layanan

Penilaian kesesuaian layanan Bus Mapan Ceria dilakukan dengan menggunakan metode skoring berdasarkan 30 indikator yang diturunkan dari pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide* (Colorado, 2023) sebagaimana tercantum pada Tabel I.2. Setiap indikator diberi skor maksimal 2, sehingga total skor maksimal adalah 60. Skor aktual diberikan berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur kepada penyelenggara, petugas, orang tua, dan guru, serta observasi langsung di lapangan. Yang sudah di triangulasi.

Hasil penilaian kesesuaian layanan secara lengkap disajikan pada Tabel IV.7.

Tabel IV.7 Hasil Penilaian Kesesuaian Layanan Bus Mapan Ceria dengan Pedoman Colorado (2023)

No	Kriteria Evaluasi	Max Score	Actual Score
A. Peralatan Kendaraan (<i>Vehicle Equipment</i>)			
A1	Sabuk Keselamatan	2	1
A2	Lift Operation	2	0
A3	<i>Mobility Device Tie-Down Systems (WTORS)</i>	2	0
A4	<i>Emergency and Safety Equipment</i> (Palu pemecah kaca, Kotak P3K, APAR)	2	1
A5	<i>International Accessibility Symbol</i>	2	1
Subtotal A		10	3
B. Peralatan Penumpang (<i>Pasenger Equipment</i>)			
B1	<i>Augmentative and Assistive Devices</i>	2	0
B2	<i>Medical and Medication Equipment</i>	2	0
B3	<i>Child Safety Restraint Systems (CSRS)</i>	2	0
B4	<i>Wheelchairs</i>	2	0
Subtotal B		8	0
C. Routing and Scheduling			
C1	Permintaan data pengguna layanan	2	1
C2	Perencanaan rute	2	2
C3	Lokasi Penjemputan dan pengantaran	2	1
Subtotal C		6	4
D. Pelatihan dan Tanggung Jawab Petugas			
D1	Pelatihan Khusus Penanganan ABK	2	0
D2	Tanggung Jawab Pengemudi Selama Perjalanan	2	1
D3	Pemeriksaan Pra-Perjalanan (<i>Pre-Trip</i>)	2	1
D4	Pemeriksaan Pasca-Perjalanan (<i>Post-Trip</i>)	2	1
D5	Prosedur <i>Loading</i> dan <i>Unloading</i>	2	1
Subtotal D		10	4
E. Komunikasi (<i>Communication</i>)			
E1	Komunikasi Staf Sekolah dengan Petugas	2	1
E2	Komunikasi Orang Tua/Wali dengan Petugas	2	1
E3	Komunikasi Petugas dengan Orang Tua dan Staf Sekolah	2	1
Subtotal E		6	3
F. Student Health Concern			

No	Kriteria Evaluasi	Max Score	Actual Score
F1	<i>Individual Health Care Plan (IHCP)</i>	2	0
F2	Pelatihan Penanganan Prosedur Medis Khusus	2	0
Subtotal F		4	0
G. Behavior Managament			
G1	Pemberian Pujian dan <i>Reward</i>	2	1
G2	Instruksi yang Jelas dan Konsisten	2	1
G3	<i>Reasonable Restraint</i>	2	2
G4	Pendekatan Sabar kepada Siswa	2	2
Subtotal G		8	6
H. Emergency Evacuation			
H1	Penyusunan dan Dokumentasi Rencana Evakuasi Darurat	2	0
H2	Pelatihan Evakuasi untuk Pengemudi dan Pendamping	2	0
Subtotal H		4	0
I. Standar Operasional Prosedur			
I1	SOP Layanan Tertulis	2	0
I2	SOP Disosialisasikan kepada Seluruh Petugas	2	0
Subtotal I		4	0
Jumlah		60	20

Berdasarkan hasil skoring pada Tabel III.7, total *actual score* yang diperoleh layanan Bus Mapan Ceria adalah 20 dari total *maximal score* 60. Dengan demikian, persentase kesesuaian layanan dapat dihitung sebagai berikut:

$$P = \frac{\sum Actual Score}{\sum Max Score} \times 100\% = \frac{20}{60} \times 100\% = 33,3\%$$

Mengacu pada kategori persentase tabel II.1 , nilai 33,3% berada pada kategori "Kurang dari Setengahnya" (25%–49%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan Bus Mapan Ceria baru memenuhi kurang dari sepertiga standar yang ditetapkan dalam pedoman transportasi siswa berkebutuhan khusus. Adapun Kategorisasi tingkat kesesuaian layanan Bus Mapan Ceria untuk setiap aspek berdasarkan kategori persentase menurut Effendi dan Manning (1989) disajikan pada Tabel IV.8.

Tabel IV.8 Kategorisasi Kesesuaian Layanan Bus Mapan Ceria per Aspek

Kode	Aspek	<i>Max Score</i>	<i>Actual Score</i>	Persentase	Kategori
A	Peralatan Kendaraan	10	3	30%	Kurang dari Setengahnya
B	Peralatan Penumpang	8	0	0%	Tidak Ada
C	Routing and Scheduling	6	4	67%	Lebih dari Setengahnya
D	Pelatihan dan Tanggung Jawab Petugas	10	4	40%	Kurang dari Setengahnya
E	Komunikasi	6	3	50%	Setengahnya
F	Kondisi Kesehatan Siswa	4	0	0%	Tidak Ada
G	Manajemen Perilaku	8	6	75%	Sebagian Besar
H	Evakuasi Darurat	4	0	0%	Tidak Ada
I	Standar Operasional Prosedur	4	0	0%	Tidak ada
TOTAL		60	20	33,3%	Kurang dari Setengahnya

IV.2.4. Pembahasan Hasil Penilaian per Aspek

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan, berikut disajikan pembahasan kesesuaian layanan Bus Mapan Ceria untuk masing-masing aspek evaluasi. Setiap aspek dibahas secara deskriptif dengan mengacu pada hasil wawancara, temuan observasi lapangan, dan penilaian skor yang diberikan sesuai kriteria pada Tabel III.2.

1. Peralatan Kendaraan (*Vehicle Equipment*)

Berdasarkan hasil penilaian, aspek Peralatan Kendaraan memperoleh *actual score* sebesar 3 dari skor maksimal 10, atau setara dengan 30%, termasuk dalam kategori "Kurang dari

Setengahnya". Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan standar peralatan kendaraan masih jauh dari ideal sesuai pedoman Colorado (2023).



Gambar IV.10 *Lap Belt* Bus Mapan Ceria

Pada indikator A1 (sabuk keselamatan), kendaraan Bus Mapan Ceria telah dilengkapi *lap belt* pada seluruh 19 kursi penumpang pada bus 1 dan bus 2 namun tidak dilengkapi dengan *shoulder belt* pada seluruh kursi. Pedoman Colorado (2023) menyebutkan bahwa sabuk keselamatan yang memenuhi standar harus terdiri dari kombinasi *lap belt* dan *shoulder belt*. Dengan demikian, indikator ini hanya terpenuhi sebagian dan mendapat skor 1.

Indikator A2 (*Lift Operation*) dan A3 (*Mobility Device Tie-Down Systems*) mendapat skor 0. Berdasarkan hasil wawancara dengan penyelenggara, saat ini tidak terdapat siswa yang menggunakan kursi roda pada layanan Bus Mapan Ceria, sehingga kedua peralatan tersebut memang belum diadakan. Meskipun demikian, ketiadaan fasilitas ini menjadi potensi risiko apabila ke depannya terdapat siswa pengguna kursi roda yang membutuhkan layanan.



Gambar IV.11 *Vehicle Equipment*

Pada indikator A4 (*Emergency and Safety Equipment*), Bus 1 telah dilengkapi APAR, kotak P3K, dan palu pemecah kaca tetapi

pada Bus 2 hanya dilengkapi Palu pemecah kaca saja sehingga mendapat skor 1.



Gambar IV.12 Ilustrasi Body Bus 1 dan 2

Indikator A5 (*International Accessibility Symbol*), kendaraan hanya memiliki gambar sketsa siswa menggunakan kursi roda pada body bus, bukan simbol aksesibilitas internasional resmi. Karena tidak memenuhi standar simbol yang ditetapkan pedoman, indikator ini mendapatkan skor 1.

2. Peralatan Penumpang (*Pasenger Equipment*)

Aspek Peralatan Penumpang mendapatkan *actual score 0* dari skor maksimal 8 atau sebesar 0%, termasuk dalam kategori "Tidak Ada", yang berarti seluruh indikator pada aspek ini sama sekali belum terpenuhi.

Indikator B1 (*Augmentative and Assistive Devices*) yang mencakup alat bantu komunikasi seperti tablet atau papan simbol untuk siswa tunawicara mendapat skor 0. Berdasarkan hasil wawancara dengan penyelenggara, komunikasi dengan siswa tunawicara saat ini dilakukan secara informal menggunakan bahasa tubuh oleh petugas. Tidak tersedianya alat bantu komunikasi yang tepat berpotensi menghambat interaksi yang efektif antara petugas dan siswa, terutama dalam situasi darurat.

Indikator B2 (*Medical and Medication Equipment*) memperoleh skor 0 karena tidak tersedianya peralatan medis maupun obat-obatan khusus yang disesuaikan dengan kondisi kesehatan siswa pada kedua kendaraan yang digunakan. Kondisi ini terjadi karena penyelenggara tidak mengumpulkan data kondisi medis siswa saat pendaftaran, sehingga tidak ada dasar untuk menentukan peralatan apa yang seharusnya disiapkan.

Yang menjadi perhatian, meskipun layanan ini secara resmi hanya melayani siswa tunawicara dan tunagrahita, berdasarkan wawancara dengan orang tua ditemukan adanya siswa yang memiliki riwayat sakit jantung dan sesak napas. Kondisi tersebut berpotensi menjadi kondisi darurat selama perjalanan yang memerlukan penanganan segera dengan peralatan yang tepat.

Child Safety Restraint Systems (CSRS) berupa *safety vest* untuk siswa dengan gangguan perilaku atau motorik juga tidak tersedia sehingga memperoleh skor 0. Hal ini menjadi perhatian penting karena berdasarkan hasil observasi, terdapat siswa yang berdiri di kursi serta mengeluarkan kepala atau tangan melalui jendela selama perjalanan. Perilaku tersebut berisiko terhadap keselamatan dan seharusnya dapat diminimalkan dengan penggunaan alat pengaman yang sesuai.

Indikator *Wheelchairs* juga memperoleh skor 0, karena hingga saat ini tidak terdapat siswa pengguna kursi roda dalam layanan tersebut.

3. *Routing and Scheduling*

Aspek *Routing and Scheduling* mendapat *actual score* 4 dari *max score* 6, atau setara dengan 67%, termasuk dalam kategori "Lebih dari Setengahnya". Aspek ini merupakan aspek dengan tingkat kesesuaian tertinggi dalam penelitian ini, mencerminkan bahwa penyelenggara telah melakukan perencanaan layanan dengan cukup baik meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek kelengkapan data pendaftaran dan prosedur tertulis penjemputan. Indikator C1 (Permintaan Data Pengguna Layanan) mendapat skor 1. Data yang dikumpulkan saat pendaftaran hanya meliputi nama, nomor *WhatsApp*, dan alamat rumah. Kondisi ini dikonfirmasi secara konsisten oleh seluruh orang tua yang diwawancarai tidak ada satupun yang menyatakan pernah diminta memberikan informasi kondisi kesehatan, kontak darurat, jenis kebutuhan khusus, maupun peralatan yang dibutuhkan anaknya. Ketidaklengkapan data ini berdampak langsung terhadap kualitas layanan, karena petugas tidak memiliki

informasi yang memadai untuk memberikan penanganan yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan masing-masing siswa selama perjalanan.

Indikator C2 (Perencanaan Rute) mendapat skor 2. Perencanaan rute dilakukan secara kolaboratif sejak awal, melibatkan Dinas Perhubungan, pihak sekolah, dan orang tua. Guru (G2) menyatakan bahwa proses koordinasi berlangsung sangat intens hingga ditemukan skema yang paling efektif untuk seluruh pihak. Hasil perencanaan terdokumentasikan secara tertulis dalam dokumen sosialisasi layanan yang disampaikan kepada SLB Putera Asih pada 23 Mei 2025, yang memuat rute lengkap beserta nama jalan yang dilalui, titik kumpul pengantaran dan kepulangan per siswa, jadwal keberangkatan dan kepulangan per hari dan per jenjang sekolah, serta peta sebaran domisili 37 siswa sebagai dasar pemilihan rute. Data *on bus survey* lebih lanjut mengkonfirmasi bahwa hasil perencanaan ini menghasilkan kinerja operasional yang memenuhi standar seluruh rute beroperasi dengan kecepatan 21,7–24,5 km/jam dan waktu tempuh 43,2–87,0 menit, keduanya memenuhi standar SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002.



Gambar IV.13 Lokasi Penjemputan dan Pengantaran

Indikator C3 (Lokasi Penjemputan dan Pengantaran) mendapat skor 1. Seluruh orang tua yang diwawancarai menyatakan lokasi titik kumpul sudah aman dan mudah diakses, dan hal ini dikonfirmasi melalui observasi langsung, tidak pernah terjadi kecelakaan atau kejadian berbahaya selama proses naik dan turun siswa di titik kumpul manapun, yang mengindikasikan bahwa pemilihan lokasi sudah mempertimbangkan aspek keselamatan dengan baik. Model penjemputan yang mendekati

door to door juga meminimalkan jarak yang harus ditempuh siswa menuju titik kumpul.



Gambar IV.14 Kehadiran dan ketidakhadiran orang tua di lokasi pengantaran siswa

Penyelenggara menyatakan bahwa orang tua diwajibkan untuk hadir menunggu di titik penjemputan dan pengantaran, namun ketentuan ini hanya disampaikan secara lisan dan tidak tertuang dalam prosedur tertulis apapun. Akibatnya, tidak semua orang tua mematuhi baik observasi lapangan maupun wawancara dengan guru mengkonfirmasi bahwa keterlambatan orang tua menjemput merupakan kejadian yang berulang dan berdampak pada keterlambatan operasional rute selanjutnya. Ketiadaan prosedur tertulis juga berarti tidak ada panduan bagi petugas tentang tindakan yang harus diambil ketika tidak ada penjemput yang hadir saat pengantaran berlangsung.

4. Pelatihan dan Tanggung Jawab Petugas

Aspek Pelatihan dan Tanggung Jawab Petugas mendapat skor aktual 4 dari skor maksimal 10, atau setara dengan 40%, termasuk dalam kategori "Kurang dari Setengahnya". Indikator D1 (Pelatihan Khusus Penanganan ABK) mendapat skor 0. Seluruh petugas layanan baik pengemudi maupun pendamping menyatakan bahwa mereka tidak pernah mendapatkan pelatihan khusus untuk menangani siswa berkebutuhan khusus. Berdasarkan wawancara dengan penyelenggara, ketiadaan pelatihan ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran dan kebijakan efisiensi yang sedang berlangsung. Ketiadaan pelatihan ini menjadi faktor utama yang memengaruhi munculnya berbagai kekurangan pada komponen lain dalam aspek ini, karena seluruh

tanggung jawab operasional dilakukan berdasarkan insting dan penyesuaian situasional tanpa bekal pengetahuan formal.

Indikator D2 (Tanggung Jawab Petugas Selama Perjalanan) mendapat skor 1. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan tanggung jawab teknis berkendara dengan baik. Pengemudi secara konsisten berkendara dalam rentang kecepatan 21,7–24,5 km/jam yang memenuhi standar kecepatan dalam kota. Selain itu, pengemudi juga berkendara secara halus dan hati-hati, tidak pernah terjadi insiden kecelakaan selama operasional layanan berlangsung, yang mengindikasikan bahwa pengemudi berkendara dengan cukup hati-hati. Tindakan ini merupakan bentuk tanggung jawab nyata dalam menjaga stabilitas fisik siswa berkebutuhan khusus agar tetap tenang dan aman selama berada di dalam kendaraan. Terdapat satu prosedur yang belum terlaksana, yaitu penempatan posisi duduk siswa berdasarkan kondisi medis dan karakteristik perilaku. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengaturan posisi duduk dilakukan secara acak tanpa panduan tertulis. Tidak ada ketentuan yang memprioritaskan siswa dengan kerentanan medis di kursi depan maupun menempatkan siswa dengan perilaku aktif jauh dari pintu. Hanya P3 yang pernah melakukan hal tersebut atas inisiatif pribadi, namun tidak konsisten dan tidak diterapkan sebagai standar oleh seluruh petugaspertimbangan terhadap kebutuhan individual siswa lainnya.



Gambar IV.15 *Pre and Post Trip*

Indikator D3 (Pemeriksaan Pra-Perjalanan) mendapat skor 1. Berdasarkan wawancara dengan seluruh petugas, pemeriksaan kendaraan sebelum berangkat memang dilakukan, namun hanya mencakup item teknis dasar seperti tekanan ban, radiator, dan

rem. Penyelenggara menyatakan mewajibkan pemeriksaan menyeluruh setiap hari, namun kenyataan di lapangan berbeda P3 menyatakan pemeriksaan dilakukan secara berkala dan tidak selalu setiap hari, sementara item yang diperiksa tidak seragam antar petugas. Observasi mengkonfirmasi bahwa pemeriksaan yang tampak dilakukan hanya terbatas pada ban dan radiator. Peralatan keselamatan ABK yang tersedia di kendaraan seperti sabuk keselamatan dan peralatan darurat tidak masuk dalam daftar pemeriksaan petugas, Pemeriksaan tidak dilakukan secara konsisten setiap hari oleh seluruh petugas, dan tidak mencakup kesiapan mental/fisik petugas sebagaimana disyaratkan pedoman.

Indikator D4 (Pemeriksaan Pasca-Perjalanan) mendapat skor 1. Berdasarkan wawancara dan observasi, kegiatan pasca perjalanan yang dilakukan hanya sebatas membersihkan sampah dan sisa makanan yang tertinggal di kendaraan. P3 bahkan menyatakan pemeriksaan tidak dilakukan setiap hari melainkan hanya seminggu sekali, sementara P4 menyatakan tidak melakukan pemeriksaan setelah perjalanan sama sekali. Tidak ada petugas yang menyatakan memeriksa kondisi peralatan keselamatan setelah perjalanan, dan tidak ada pemeriksaan barang milik siswa untuk memastikan tidak ada barang penting yang tertinggal di kendaraan.



Gambar IV.16 Petugas memberikan bantuan kepada siswa saat naik, turun, dan menyeberang jalan

Indikator D5 (Prosedur *Loading* dan *Unloading*) mendapat skor 1. Penyelenggara mewajibkan petugas membantu seluruh siswa naik dan turun bus, dan seluruh orang tua yang diwawancarai mengkonfirmasi bahwa anak mereka mendapat

bantuan dari petugas. Petugas (P4) juga menyatakan selalu membantu menyeberangkan siswa yang rumahnya berada di seberang jalan, yang sejalan dengan ketentuan pedoman.



Gambar IV.17 Siswa melakukan proses naik dan turun kendaraan tanpa pendampingan petugas

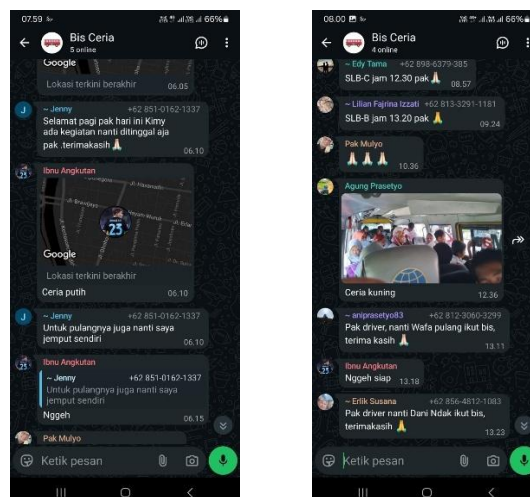
Namun observasi menunjukkan bahwa bantuan saat naik dan turun tidak diberikan secara merata siswa yang dianggap sudah mampu mandiri tidak selalu mendapat bantuan aktif dari petugas. Petugas (P3) menyatakan bahwa jika orang tua sudah menunggu di titik kumpul maka petugas tidak lagi turun untuk mendampingi, padahal pedoman mewajibkan petugas tetap menilai kebutuhan bantuan setiap siswa terlepas dari kehadiran orang tua. Pada Gambar IV.15 terlihat bahwa siswa mengalami kesulitan saat turun dari bus, namun petugas tidak memberikan bantuan karena siswa tersebut didampingi oleh orang tua. Selain itu, terdapat siswa yang menyeberang jalan dengan bantuan rekannya yang juga merupakan siswa berkebutuhan khusus. Kondisi ini menunjukkan bahwa bantuan yang diberikan bersifat situasional dan bergantung pada penilaian subjektif masing-masing petugas, bukan berdasarkan standar yang konsisten. Akibatnya, masih ditemukan kejadian siswa menutup pintu bus sendiri hingga jarinya terjepit, bahkan ada siswa yang sama sekali tidak mau menutup pintu.

5. Komunikasi (*Communication*)

Aspek Komunikasi mendapat *actual score* sebesar 3 dari skor maksimal 6 atau 50%, termasuk dalam kategori "Setengahnya". Indikator E1 (Komunikasi Staf Sekolah dengan Petugas) mendapatkan skor 1. Berdasarkan wawancara dengan guru, pihak sekolah pernah menyampaikan informasi terkait

kondisi atau perilaku siswa yang perlu diperhatikan kepada petugas, namun hal ini hanya dilakukan secara lisan di awal layanan atau secara informal saat menunggu. Petugas sebagian besar menyatakan tidak pernah menerima informasi formal dari guru tentang kondisi dan kebutuhan siswa yang mereka angkut, yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan tidak menjangkau seluruh petugas secara merata. Selain itu, seluruh petugas menyatakan tidak pernah mengunjungi kelas untuk mengenal karakteristik individual siswa secara langsung, padahal hal ini dianjurkan pedoman sebagai cara efektif bagi petugas untuk memahami kebutuhan dan perilaku spesifik setiap siswa selama perjalanan.

Indikator E2 (Komunikasi Orang Tua/Wali dengan Petugas) mendapat skor 1. Orang tua sudah aktif mengomunikasikan ketidakhadiran siswa kepada petugas dan penyelenggara, yang sejalan dengan ketentuan pedoman. Namun tidak ada mekanisme formal yang mengharuskan orang tua melaporkan perubahan kondisi medis atau obat-obatan siswa kepada penyelenggara secara tertulis maupun lisan. Kondisi ini berisiko mengingat terdapat siswa dengan riwayat kondisi medis khusus yang menggunakan layanan, sementara petugas tidak memiliki informasi terkini tentang kondisi kesehatan siswa yang mungkin berubah sewaktu-waktu.



Gambar IV.18 *WhatsApp Group Koordinasi*

Indikator E3 (Komunikasi Petugas dengan Orang Tua dan Staf Sekolah) memperoleh skor 1. Koordinasi harian antara petugas, orang tua, dan guru telah berjalan melalui saluran komunikasi aktif yaitu *WhatsApp Group*, yang mencakup konfirmasi kehadiran siswa serta pembaruan posisi kendaraan secara *real time*. Meskipun demikian, tidak semua orang tua memiliki akses terhadap *WhatsApp*, sehingga informasi disampaikan melalui perantara orang tua siswa lain yang berdomisili berdekatan. Selain keterbatasan akses tersebut, pelaksanaan komunikasi di lapangan juga belum sepenuhnya konsisten. Pembaruan posisi kendaraan belum dilakukan secara tepat waktu oleh seluruh petugas, sebagaimana dikonfirmasi oleh orang tua yang menyatakan petugas terkadang terlambat membagikan informasi lokasi. Pelaporan kejadian tidak biasa juga belum dilakukan secara sistematis, dan komunikasi dengan staf sekolah maupun orang tua cenderung hanya terjadi ketika muncul permasalahan operasional. Di sisi lain, belum tersedia dokumentasi tertulis berupa jurnal harian kejadian sebagaimana dianjurkan dalam pedoman.

6. *Student Health Concerns*

Aspek *Student Health Concerns* mendapat *actual score* 0 dari skor maksimal 4 atau sebesar 0%, termasuk dalam kategori "Tidak Ada". Indikator F1 (*Individual Health Care Plan/IHCP*) memperoleh skor 0. Tidak terdapat IHCP untuk seluruh siswa, dan data pendaftaran hanya mencakup identitas dasar tanpa informasi kondisi kesehatan. Kondisi ini menjadi perhatian serius karena meskipun layanan secara resmi ditujukan bagi siswa tunawicara dan tunagrahita, hasil wawancara dengan orang tua menunjukkan adanya siswa yang memiliki riwayat gangguan jantung dan sesak napas yang berpotensi kambuh sewaktu-waktu selama perjalanan. Orang tua juga menyampaikan bahwa keluhan tersebut pernah kambuh saat siswa berada di dalam bus, dan pada saat itu petugas mengalami kebingungan dalam penanganan karena tidak memiliki informasi awal mengenai

kondisi medis siswa maupun panduan yang jelas. Penanganan akhirnya hanya bergantung pada arahan verbal dari orang tua setelah petugas melaporkan kejadian, kejadian ini menunjukkan bahwa tanpa IHCP, petugas tidak memiliki pedoman tindakan yang terstruktur apabila kejadian serupa terjadi kembali.

Indikator F2 (Pelatihan Penanganan Prosedur Medis Khusus) memperoleh skor 0. Seluruh petugas tidak pernah mendapatkan pelatihan medis seperti pertolongan pertama atau CPR, sebagaimana juga dikonfirmasi oleh penyelenggara. Hal ini semakin meningkatkan risiko karena petugas tidak memiliki kompetensi dasar dalam menangani kondisi darurat medis.

7. Manajemen Perilaku (*Behaviour Managament*)

Aspek Manajemen Perilaku mendapat *actual score* sebesar 6 dari skor maksimal 8 atau 75%, termasuk dalam kategori "Sebagian Besar".

Indikator G1 (Pemberian Pujian dan *Reward*) memperoleh skor 1. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas (P2) telah memiliki kesadaran untuk memberikan penguatan positif melalui pujian verbal, seperti saat siswa menunjukkan kepatuhan dalam menutup jendela bus. Namun, tindakan tersebut diakui masih dilakukan secara situasional atau 'kadang-kadang' dan tidak konsisten kepada seluruh siswa. Sejalan dengan itu, hasil observasi mengonfirmasi bahwa meskipun terdapat interaksi positif berupa pujian dan senyuman dari petugas, layanan Bus Mapan Ceria belum memiliki sistem *reward* yang terstruktur atau standar prosedur dalam mengapresiasi perilaku positif siswa. Dalam konteks manajemen perilaku siswa berkebutuhan khusus, ketiadaan sistem penghargaan yang konsisten dapat menghambat efektivitas pembentukan kebiasaan disiplin selama perjalanan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan prosedur tetap yang mengintegrasikan pemberian pujian dan *reward* sebagai bagian dari standar layanan operasional.



Gambar IV.19 Perilaku Beresiko Siswa

Indikator G2 (Instruksi yang Jelas dan Konsisten) mendapat skor 1. Berdasarkan observasi, pendamping memberikan instruksi yang singkat dan sederhana sehingga dapat dipahami siswa. Namun instruksi tidak diberikan secara konsisten karena pendamping terkadang menempati kursi di samping pengemudi sehingga pengawasan terhadap siswa yang berada di bagian belakang kendaraan tidak dapat dilakukan secara optimal. Pada Gambar IV.19 terlihat sejumlah perilaku berisiko, seperti mengeluarkan kepala dan tangan melalui jendela, tidak duduk di kursi, serta berdiri di atas kursi selama kendaraan berjalan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan yang kurang optimal berpotensi menyebabkan siswa melakukan tindakan yang dapat membahayakan keselamatan dirinya maupun penumpang lain.

Indikator G3 (*Reasonable Restraint*), diperoleh skor 2 karena dalam pengamatan lapangan, petugas menunjukkan kemampuan mengendalikan perilaku siswa melalui teknik de-eskalasi verbal. Sesuai dengan pedoman Colorado bahwa pembatasan fisik hanya dilakukan sebagai 'upaya terakhir' (*last resort*), petugas di Bus Mapan Ceria berhasil memastikan keamanan siswa tanpa perlu melakukan kontak fisik. Tidak adanya penggunaan pengekangan fisik menunjukkan bahwa petugas telah mematuhi prinsip pembatasan minimal untuk menjaga keamanan siswa selama perjalanan.

Indikator G4 (Pendekatan Sabar kepada Siswa) mendapat skor 2. Petugas secara konsisten menunjukkan sikap sabar dan kepedulian dalam berinteraksi dengan siswa selama perjalanan, seperti menyapa dan mendekatkan diri kepada siswa sejak awal,

mengajak berbincang dan tanya jawab agar siswa tetap tenang, serta menggunakan pendekatan bercanda untuk menciptakan suasana yang nyaman. Petugas juga membiasakan memanggil nama siswa ketika terdapat perilaku yang kurang aman, yang sejalan dengan anjuran pedoman untuk mengenal dan menggunakan nama siswa dalam interaksi sehari-hari. Sikap sabar tersebut turut terkonfirmasi melalui hasil observasi, di mana petugas tampak tenang dan tidak menunjukkan kemarahan meskipun menghadapi perilaku siswa yang memerlukan perhatian dan penanganan khusus.

8. Evakuasi Darurat (*Emergency Evacuations*)

Aspek Evakuasi Darurat mendapat actual score 0 dari skor maksimal 4 atau sebesar 0%, termasuk dalam kategori "Tidak Ada". Seluruh komponen pada aspek ini sama sekali belum terpenuhi. Indikator H1 (Penyusunan dan Dokumentasi Rencana Evakuasi Darurat) mendapat skor 0. Tidak ada satupun dokumen tertulis terkait rencana evakuasi yang tersedia di kendaraan maupun di kantor Dinas Perhubungan. Seluruh kelompok narasumber yaitu penyelenggara, petugas, orang tua, maupun guru dari kedua SLB menyatakan tidak pernah terlibat dalam penyusunan rencana evakuasi apapun. Tanpa rencana tertulis, petugas tidak memiliki panduan yang dapat diandalkan saat situasi darurat terjadi, terutama mengingat setiap siswa ABK memiliki kemampuan evakuasi yang berbeda-beda.

Indikator H2 (Pelatihan Evakuasi untuk Pengemudi dan Pendamping) mendapat skor 0. Seluruh petugas menyatakan tidak pernah mendapatkan pelatihan prosedur evakuasi darurat. Kondisi ini menjadi kerentanan serius mengingat siswa ABK umumnya membutuhkan bantuan dan prosedur khusus dalam situasi darurat yang tidak bisa diimprovisasi tanpa persiapan sebelumnya.

9. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Aspek Standar Operasional Prosedur mendapat *actual score* 0 dari skor maksimal 4 atau sebesar 0%, termasuk dalam kategori

"Tidak Ada". Indikator I1 (SOP Layanan Tertulis) mendapat skor 0. Tidak tersedia SOP atau prosedur darurat tertulis apapun yang dapat diakses oleh petugas. Penyelenggara sendiri mengakui pentingnya SOP dan menyatakan akan berupaya menyusunnya ke depan. Sementara petugas menyatakan selama ini langsung berjalan tanpa panduan apapun hanya mengandalkan insting dan penyesuaian situasional.

Indikator I2 (SOP Disosialisasikan kepada Seluruh Petugas) mendapat skor 0 karena tidak adanya SOP tertulis, sehingga sosialisasi secara SOP kepada petugas juga tidak pernah dilakukan. Arahan yang pernah diberikan kepada petugas hanya berupa penjelasan lisan di awal penugasan, yang mencakup ketentuan umum seperti kewajiban berseragam, berkendara dengan aman dan tidak ugal-ugalan, mematuhi rambu lalu lintas, tidak merokok dan makan di dalam kendaraan, membantu siswa saat naik dan turun, serta melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum dan sesudah perjalanan. Namun, arahan tersebut masih bersifat umum dan belum mencakup prosedur operasional yang spesifik dalam layanan transportasi bagi siswa berkebutuhan khusus.

IV.3. Analisis Strategi Peningkatan Layanan

Analisis strategi peningkatan layanan Bus Mapan Ceria disusun menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang diintegrasikan dengan pembobotan kuantitatif melalui matriks *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) dan *External Factor Analysis Summary* (EFAS). Pendekatan ini dipilih karena mampu mensintesis temuan-temuan kualitatif dari hasil wawancara, observasi, dan hasil analisis *potential demand* menjadi rekomendasi strategis yang terukur dan dapat diprioritaskan.

IV.3.1. Kondisi Eksternal Layanan Bus Mapan Ceria

Dalam merumuskan strategi peningkatan layanan melalui analisis SWOT serta IFAS dan EFAS, perlu dipahami terlebih dahulu kondisi eksternal yang melingkupi layanan Bus Mapan Ceria. Kondisi eksternal ini mencakup peluang dan ancaman yang dirasakan

langsung oleh para pemangku kepentingan, diperoleh dari hasil wawancara dengan penyelenggara layanan, orang tua siswa, dan pihak sekolah. Pemahaman terhadap kondisi eksternal ini selanjutnya akan digabungkan dengan kondisi internal yang diidentifikasi pada tahap identifikasi SWOT di subbab berikutnya.

1. Peluang

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa peluang yang diidentifikasi oleh para pemangku kepentingan layanan Bus Mapan Ceria sebagai berikut.

- a. Penyelenggara layanan secara tegas menyatakan bahwa pengembangan dan perluasan rute layanan Bus Mapan Ceria sangat mungkin dilakukan ke depannya. N1 menyampaikan bahwa layanan saat ini baru menjangkau dua sekolah dan masih terdapat banyak sekolah lain yang belum terlayani, sehingga pengembangan rute baru menjadi agenda yang sangat realistis. N2 menambahkan bahwa permintaan untuk penambahan rute sudah ada, meskipun saat ini masih terkendala ketersediaan anggaran.
- b. Penyelenggara layanan mengakui adanya peluang kerja sama dengan pihak swasta melalui mekanisme *Corporate Social Responsibility* (CSR). N1 menyebutkan bahwa kerja sama dengan pihak swasta pada dasarnya dimungkinkan meskipun belum terdapat gambaran konkret mengenai pola pelaksanaannya. Pernyataan tersebut diperkuat oleh N2 yang menyampaikan bahwa terdapat peluang dukungan CSR dari perusahaan maupun perbankan di Kota Kediri, meskipun hingga saat ini belum terdapat langkah implementasi yang nyata.
- c. Kajian dokumen regulasi mengidentifikasi adanya dukungan hukum yang kuat bagi penyelenggaraan layanan transportasi inklusif. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta Permenhub No. 98 Tahun 2017 mewajibkan pemerintah untuk menyediakan transportasi yang aksesibel

bagi penyandang disabilitas. Keberadaan regulasi ini menjadi landasan hukum yang kokoh sekaligus peluang bagi Dinas Perhubungan Kota Kediri untuk terus mengembangkan dan memperkuat layanan Bus Mapan Ceria.

- d. Kajian dokumen kebijakan daerah menunjukkan bahwa layanan Bus Mapan Ceria selaras dengan RPJMD Kota Kediri Tahun 2025–2029 pada poin “Produktif” yang secara eksplisit mencantumkan peningkatan kesetaraan disabilitas dan inklusi sosial sebagai program prioritas daerah. Keselarasan ini menjadi landasan kelembagaan yang memperkuat keberlanjutan layanan sekaligus membuka peluang bagi penganggaran yang lebih terencana dan berkesinambungan.

2. Ancaman

Para pemangku kepentingan juga mengidentifikasi sejumlah ancaman yang saat ini dihadapi layanan Bus Mapan Ceria sebagai berikut.

- a. Keterbatasan anggaran pemerintah daerah dan kebijakan efisiensi yang sedang berlangsung menjadi ancaman utama bagi pengembangan layanan. N2 secara eksplisit menyebutkan bahwa program-program yang tidak masuk dalam daftar prioritas, termasuk pelatihan petugas dan pengadaan armada, terpaksa ditunda karena dananya dialihkan ke program lain. N1 menambahkan bahwa anggaran layanan harus diperjuangkan setiap tahun karena jumlahnya tidak selalu sama dan tidak selalu sesuai kebutuhan. Penambahan armada pun terkendala karena secara otomatis meningkatkan biaya operasional yang harus ditanggung anggaran daerah.
- b. Kurangnya kepatuhan sebagian orang tua terhadap prosedur dan jadwal penjemputan berpotensi mengganggu kelancaran operasional layanan. N1 menyebutkan bahwa petugas terkadang harus menunggu cukup lama di titik penjemputan karena orang tua tidak berada di lokasi atau sulit dihubungi, sehingga berdampak pada keterlambatan perjalanan pada

rute berikutnya. N2 juga mengonfirmasi bahwa kondisi tersebut memang beberapa kali terjadi meskipun bersifat situasional.

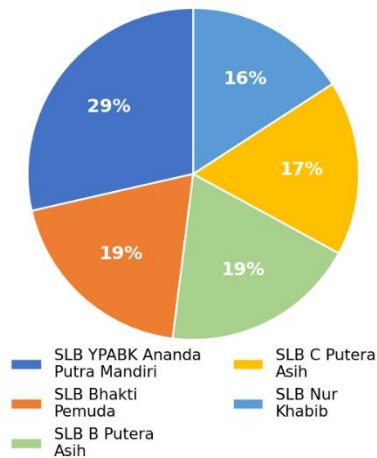
- c. Kajian dokumen regulasi mengidentifikasi ancaman berupa ketiadaan regulasi nasional yang secara spesifik mengatur standar transportasi sekolah bagi siswa berkebutuhan khusus di Indonesia. Kondisi ini menyebabkan tidak adanya acuan baku yang dapat dipedomani oleh Dinas Perhubungan dalam merancang, mengoperasikan, maupun mengevaluasi layanan Bus Mapan Ceria, sehingga berpotensi menghambat konsistensi kualitas layanan dan pengembangan kebijakan yang terstruktur di tingkat daerah.

IV.3.2. Analisis *Potential Demand*

Data *potential demand* Bus Mapan Ceria diperoleh dari hasil pengisian formulir oleh orang tua atau wali siswa berkebutuhan khusus yang bersekolah di lima sekolah Luar Biasa (SLB) di Kota Kediri. Berdasarkan jumlah siswa SLB di Kota Kediri yang tercantum pada **Tabel III.1**, yaitu 289 siswa dikurangi siswa yang sudah terlayani sejumlah 37 siswa sehingga total siswa yang belum terlayani adalah 252 siswa. Analisis *potential demand* ini mencakup empat aspek utama, yaitu asal sekolah, jenis kebutuhan khusus, dan kebutuhan peralatan bagi siswa yang bersedia menggunakan layanan Bus Mapan Ceria.

1. Asal Sekolah

Data karakteristik responden berdasarkan asal sekolah menunjukkan bahwa survei ini melibatkan peserta didik yang berasal dari lima Sekolah Luar Biasa (SLB) di Kota Kediri. Sebaran responden berdasarkan asal sekolah tersebut disajikan pada Tabel IV.16.

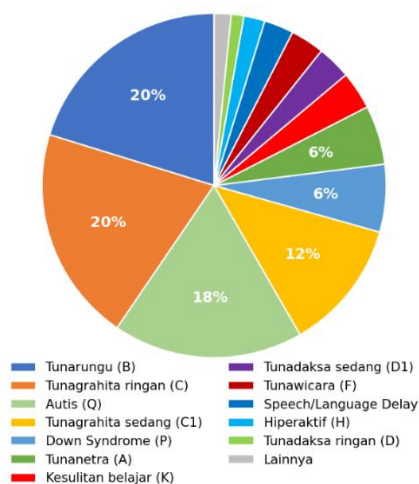


Gambar IV.20 Asal Sekolah

Gambar IV.20 menunjukkan bahwa SLB YPABK Ananda Putra Mandiri memiliki jumlah responden tertinggi dengan 72 siswa (28,6%), diikuti oleh SLB Bhakti Pemuda sebanyak 49 siswa (19,4%), SLB B Putera Asih sebanyak 48 siswa (19,0%), SLB C Putera Asih sebanyak 43 siswa (17,1%), dan SLB Nur Khabib sebanyak 40 siswa (15,9%). Distribusi yang cukup merata di antara kelima sekolah ini mencerminkan keterwakilan yang baik dari seluruh populasi siswa berkebutuhan khusus di Kota Kediri.

2. Jenis Kebutuhan Khusus

Data karakteristik responden berdasarkan kategori kebutuhan khusus dari 252 responden dapat dilihat pada Gambar IV.21.

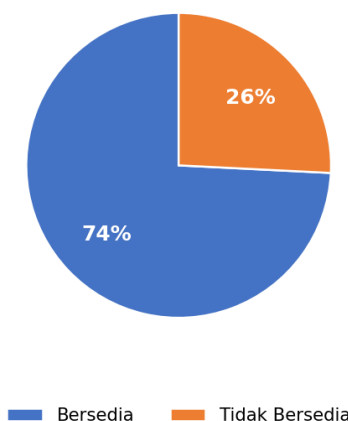


Gambar IV.21 Jenis Kebutuhan Khusus Siswa

Gambar IV.21 menunjukkan bahwa siswa dengan kategori tunarungu (B) dan tunagrahita ringan (C) menjadi kelompok terbanyak dengan masing-masing 51 siswa (20,2%), diikuti oleh autis (Q) sebanyak 45 siswa (17,9%). Secara keseluruhan, siswa dengan tunagrahita ringan dan sedang mendominasi dengan total 82 siswa (32,5%). Selain itu, terdapat kategori "Lainnya" sebanyak 4 siswa (1,6%) yang mencakup kondisi kombinasi atau kebutuhan khusus yang tidak dapat diklasifikasikan ke dalam satu kategori tunggal, seperti cerebral palsy, kombinasi tunawicara dan autis, kombinasi speech delay dengan ADHD dan autis, serta lemah fisik.

3. Kesiediaan Menggunakan Layanan Bus Mapan Ceria

Data responden berdasarkan kesiediaan menggunakan layanan Bus Mapan Ceria menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 187 responden (74,2%), menyatakan bersedia menggunakan layanan angkutan sekolah ini, sedangkan 65 responden (25,8%) menyatakan tidak bersedia, sebagaimana disajikan pada Gambar IV.18. Namun demikian, dari total responden yang bersedia tersebut, hanya 129 siswa yang berdomisili di wilayah Kota Kediri dan termasuk dalam cakupan pelayanan Bus Mapan Ceria.



Gambar IV.22 Kesiediaan Berpindah Moda

3. Alat Bantu yang Digunakan

Dari total 129 siswa yang berdomisili di Kota Kediri dan bersedia menggunakan layanan Bus Mapan Ceria, penggunaan alat bantu oleh siswa disajikan pada Gambar IV.23.



Gambar IV.23 Alat Bantu Yang Digunakan

Gambar IV.19 menunjukkan bahwa mayoritas siswa tidak menggunakan alat bantu khusus, yaitu sebanyak 115 siswa (89,1%), sedangkan 14 siswa (10,9%) memerlukan alat bantu dalam aktivitas sehari-hari, termasuk saat menggunakan transportasi. Siswa pengguna tongkat berjumlah 7 orang (5,4%) dan siswa pengguna kursi roda berjumlah 5 orang (3,9%). Siswa pengguna tongkat umumnya merupakan siswa tunanetra maupun tunadaksa ringan yang masih dapat bergerak secara mandiri dengan bantuan tongkat. Adapun siswa pengguna kursi roda memerlukan kendaraan yang dilengkapi fasilitas akses khusus, seperti *ramp* atau ruang yang cukup di dalam bus untuk menampung kursi roda. Selain itu, terdapat 2 siswa lainnya dengan kebutuhan bantuan fisik berupa digendong atau dipegangi karena belum mampu berjalan secara mandiri.

IV.3.3. Identifikasi Komponen SWOT

Identifikasi komponen SWOT dalam penelitian ini disusun berdasarkan temuan lapangan, sehingga setiap faktor yang diidentifikasi memiliki landasan empiris yang dapat ditelusuri kembali ke sumber data aslinya. Faktor internal, yang meliputi kekuatan dan kelemahan, diperoleh melalui analisis kondisi operasional aktual serta

evaluasi tingkat kesesuaian layanan terhadap pedoman *Transporting Students with Special Needs Guide Colorado* (2023). Sementara itu, faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman diidentifikasi melalui analisis *potential demand* siswa SLB di Kota Kediri, hasil wawancara dengan penyelenggara layanan, pihak sekolah, dan orang tua terkait kondisi lingkungan eksternal layanan sebagaimana telah diuraikan pada subbab sebelumnya dimana hambatan yang teridentifikasi selanjutnya dikategorikan sebagai ancaman dalam identifikasi komponen SWOT, dan kajian dokumen regulasi dan kebijakan yang relevan. Selain itu, hasil evaluasi kesesuaian layanan juga digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi faktor eksternal, khususnya aspek-aspek yang berada di luar kendali langsung manajemen Bus Mapan Ceria. Berdasarkan hasil tersebut, faktor-faktor strategis yang teridentifikasi kemudian diklasifikasikan ke dalam komponen kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ditampilkan pada Tabel IV.9.

Tabel IV.9 Identifikasi Komponen SWOT Layanan Bus Mapan Ceria

Kode	Deskripsi Faktor
Kekuatan (<i>Strenght</i>)	
S1	Layanan beroperasi rutin terjadwal dengan kecepatan 21,7–24,5 km/jam dan waktu tempuh 43,2–87,0 menit memenuhi standar SK Dirjen No. 687/2002 serta <i>Load factor</i> Bus 1 sesi penjemputan rata-rata 96,7% juga memenuhi standar ideal 70–100%.
S2	Perencanaan rute dilakukan kolaboratif antara dishub, sekolah, dan orang tua serta terdokumentasi dalam dokumen sosialisasi resmi tertanggal 23 Mei 2025 yang memuat rute lengkap beserta nama jalan, titik kumpul per siswa, jadwal keberangkatan dan kepulangan, serta peta sebaran domisili 37 siswa.
S3	Sistem koordinasi harian berbasis <i>WhatsApp Group</i> mencakup konfirmasi kehadiran siswa dan pembaruan posisi kendaraan secara <i>real-time (live location)</i> .
S4	Pengemudi dan pendamping secara konsisten menunjukkan sikap sabar, empatik, dan mampu melakukan de-eskalasi verbal tanpa kontak fisik (<i>Reasonable Restraint</i>).
S5	Titik kumpul dipilih melalui kesepakatan bersama dan berada di dekat rumah siswa, aman, mudah dijangkau, dan

Kode	Deskripsi Faktor
	tidak pernah terjadi insiden kecelakaan dalam proses naik-turun siswa.
S6	<i>Lap belt</i> tersedia di seluruh 19 kursi pada kedua bus .
S7	Peralatan darurat (APAR, kotak P3K, dan palu pemecah kaca) tersedia lengkap pada Bus 1 dalam kondisi layak.
S8	Petugas memberikan bantuan kepada siswa saat proses <i>loading</i> dan <i>unloading</i> , termasuk menyeberangkan siswa yang rumahnya di seberang jalan.
S9	Pengemudi menjaga kenyamanan siswa selama berkendara dengan mengemudi secara halus dan hati-hati, mempertahankan kecepatan sesuai standar , dan tidak pernah terjadi insiden kecelakaan selama operasional layanan berlangsung.
S10	Pendamping memberikan instruksi yang singkat, sederhana, dan mudah dipahami oleh siswa dalam mengarahkan perilaku selama perjalanan.
S11	Terdapat interaksi positif antara petugas dan siswa berupa pujian verbal sebagai bentuk apresiasi terhadap perilaku positif siswa selama perjalanan.
Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	
W1	Tidak tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis apapun. Seluruh petugas beroperasi berdasarkan improvisasi situasional tanpa panduan prosedur formal dan sosialisasi hanya berupa pengarahan lisan di awal penugasan.
W2	Tidak ada pelatihan khusus penanganan siswa berkebutuhan khusus bagi pengemudi dan pendamping termasuk pelatihan penanganan medis atau kondisi darurat.
W3	Tidak tersedia <i>Individual Health Care Plan</i> (IHCP) sehingga siswa dengan riwayat sakit jantung dan kejang pernah kambuh di dalam bus, dan petugas tidak memiliki panduan penanganan.
W4	Permintaan data siswa tidak lengkap hanya nama, alamat, dan nomor <i>WhatsApp</i> . Tidak ada data kondisi kesehatan, kontak darurat, jenis kebutuhan khusus, maupun peralatan yang dibutuhkan.
W5	<i>Load factor</i> tidak seimbang, bus 1 sesi pengantaran rata-rata 104,4% (<i>overload</i>) , sementara Bus 2 sesi pengantaran hanya 55,6% (<i>underutilized</i>).
W6	Jumlah armada hanya 2 unit dengan spesifikasi berupa bus elf pada umumnya, bukan kendaraan yang dirancang khusus untuk siswa berkebutuhan khusus
W7	Tidak tersedia peralatan keselamatan ABK khusus yaitu <i>shoulder belt</i> , <i>lift/ramp</i> , kursi roda, WTORS, alat bantu komunikasi (AAC) untuk siswa tunawicara, <i>Child Safety</i>

Kode	Deskripsi Faktor
	<i>Restraint System (safety vest)</i> , dan peralatan medis khusus.
W8	Tidak ada rencana evakuasi darurat tertulis dan tidak ada pelatihan evakuasi bagi petugas.
W9	Cakupan layanan sangat terbatas yaitu hanya 37 dari 289 siswa SLB di Kota Kediri (12,8%) yang terlayani, dari 2 SLB saja.
W10	Peralatan darurat tidak merata di dua armada, bus 2 hanya dilengkapi palu pemecah kaca, tanpa APAR dan kotak P3K.
W11	Pemeriksaan pra-perjalanan (<i>pre-trip</i>) dan pasca-perjalanan (<i>post-trip</i>) tidak dilakukan secara konsisten bahkan <i>post-trip</i> sama sekali tidak diperiksa dan item yang diperiksa tidak seragam antar petugas.
W12	Penempatan posisi duduk siswa dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan kondisi medis maupun karakteristik perilaku masing-masing siswa.
W13	Tidak ada prosedur tertulis tentang tindakan yang harus diambil jika tidak ada penjemput di titik kumpul, kewajiban orang tua menunggu hanya disampaikan secara lisan, sehingga tidak semua orang tua mematuhi.
W14	Pembaruan <i>live location</i> tidak selalu dikirim tepat waktu oleh petugas, tidak ada mekanisme formal bagi orang tua untuk melaporkan perubahan kondisi medis atau obat-obatan siswa, dan tidak ada jurnal harian pelaporan kejadian sebagai dokumentasi tertulis layanan.
W15	Tidak ada mekanisme formal pertukaran informasi antara staf sekolah dan petugas, informasi mengenai karakteristik dan kondisi siswa hanya disampaikan secara lisan dan insidental oleh guru di awal layanan, tanpa jadwal rutin dan tanpa dokumentasi tertulis.
W16	Identitas visual kendaraan hanya berupa sketsa siswa menggunakan kursi roda pada body bus, bukan simbol aksesibilitas internasional resmi (ISA) yang diakui secara universal.
W17	Petugas tidak pernah mengunjungi kelas untuk mengenal karakteristik dan kebutuhan individual setiap siswa sebelum maupun selama penyelenggaraan layanan.
W18	Pendamping terkadang duduk di bagian depan kendaraan di samping pengemudi, sehingga jangkauan pengawasan dan instruksi terhadap siswa yang duduk di belakang menjadi terbatas.
W19	Tidak tersedia sistem <i>reward</i> yang terstruktur atau prosedur standar dalam mengapresiasi perilaku positif siswa, pujian yang diberikan bersifat spontan dan tidak konsisten antar petugas.

Kode	Deskripsi Faktor
W20	Bantuan <i>loading</i> dan <i>unloading</i> bersifat situasional dan bergantung pada penilaian subjektif masing-masing petugas, petugas tidak turun mendampingi apabila orang tua sudah hadir, padahal pedoman mewajibkan penilaian kebutuhan bantuan setiap siswa terlepas dari kehadiran orang tua.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	
O1	Tingginya potensi permintaan layanan 129 dari 252 responden yang berdomisili di wilayah Kota Kediri, mencakup beragam jenis kebutuhan khusus meliputi Tunagrahita (35 siswa), Tunarungu (22 siswa), Autis (19 siswa), Tunanetra (10 siswa), Down Syndrome (7 siswa), dan lainnya.
O2	Hasil survei <i>potential demand</i> mengidentifikasi calon pengguna dengan kebutuhan mobilitas khusus, yaitu 5 siswa pengguna kursi roda dan 7 siswa pengguna tongkat yang menjadi dasar perencanaan pengadaan peralatan aksesibilitas seperti <i>lift/ramp</i> dan WTORS pada armada ke depannya.
O3	Peluang kerjasama melalui skema CSR dengan perusahaan dan perbankan di Kota Kediri untuk mendukung pembiayaan armada, peralatan keselamatan, dan pelatihan.
O4	Dukungan regulasi kuat, UU No. 8/2016 tentang Penyandang Disabilitas, UU No. 22/2009 tentang LLAJ, dan Permenhub No. 98/2017 mewajibkan pemerintah menyediakan transportasi aksesibel.
O5	Layanan Bus Mapan Ceria memiliki landasan keberlanjutan kelembagaan yang kuat karena selaras dengan RPJMD Kota Kediri 2025–2029 pada poin "Produktif" yang mencantumkan peningkatan kesetaraan disabilitas dan inklusi sosial sebagai program prioritas daerah.
O6	Tersedianya teknologi informasi gratis (aplikasi <i>tracking</i> , sistem manajemen data digital, <i>WhatsApp</i>) yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan sistem komunikasi dan pemantauan layanan.
O7	Potensi kemitraan pelatihan dengan SLB Putera Asih yang guru-gurunya memiliki pengalaman langsung dalam penanganan siswa berkebutuhan khusus, sehingga dapat menjadi narasumber pelatihan informal bagi petugas tanpa biaya besar.
Ancaman (<i>Threats</i>)	
T1	Keterbatasan anggaran pemerintah daerah dan kebijakan efisiensi yang sedang berlangsung menjadi hambatan

Kode	Deskripsi Faktor
	utama pengadaan armada tambahan, peralatan keselamatan khusus ABK, dan penyelenggaraan pelatihan.
T2	Kepatuhan orang tua tidak konsisten, terjadi keterlambatan penjemputan 30 menit hingga 1 jam menjadi gangguan operasional berulang yang berdampak pada keterlambatan seluruh rute berikutnya.
T3	Keragaman dan kompleksitas kebutuhan khusus calon pengguna baru berpotensi melampaui kapasitas layanan secara keseluruhan baik dari sisi kompetensi petugas yang belum terlatih, peralatan yang belum tersedia, maupun jumlah armada yang terbatas apabila perluasan dilakukan tanpa peningkatan menyeluruh.
T4	Tidak ada regulasi atau pedoman nasional yang secara spesifik mengatur transportasi siswa berkebutuhan khusus di Indonesia, sehingga tidak ada standar baku yang dapat diacu Dinas Perhubungan.
T5	Keterbatasan penambahan SDM akibat regulasi kepegawaian pemerintah sehingga Dishub tidak dapat menambah petugas meskipun perluasan layanan membutuhkan lebih banyak tenaga.
T6	Sejumlah orang tua siswa tidak memiliki <i>WhatsApp</i> sebagai media komunikasi utama layanan, sehingga tidak dapat menerima informasi penjemputan, <i>live location</i> , maupun konfirmasi kehadiran secara <i>real time</i> .

IV.3.4. Hasil Validasi Ahli terhadap Identifikasi SWOT

Sebelum faktor-faktor SWOT yang telah diidentifikasi digunakan sebagai dasar penyusunan kuesioner IFAS dan EFAS, peneliti terlebih dahulu melakukan validasi ahli (*expert judgment*) untuk memverifikasi relevansi, ketepatan, dan kesesuaian setiap faktor dengan kondisi aktual layanan Bus Mapan Ceria. Penilaian dilakukan secara individual oleh masing-masing ahli melalui lembar validasi tertulis, di mana setiap faktor dinilai berdasarkan pengetahuan dan pengalaman profesional validator terhadap layanan yang bersangkutan.

Validator dipilih berdasarkan dua kriteria utama, yaitu: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam perencanaan, pengelolaan, atau pengawasan operasional layanan Bus Mapan Ceria, dan (2) memiliki kewenangan struktural di Dinas Perhubungan Kota Kediri

selaku instansi penyelenggara layanan. Berdasarkan kriteria tersebut, terpilih dua validator sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel IV.10 Profil Validator Expert Judgment Identifikasi Faktor SWOT

Keterangan	Validator 1	Validator 2
Nama	Indra Hadi Prasetyo, S.AP.	Endrianto Ari Wibowo, Amd LLAJ., SE.
Jabatan	Kepala Bidang Manajemen Angkutan	Analisis Kebijakan Ahli Muda
Instansi	Dinas Perhubungan Kota Kediri	Dinas Perhubungan Kota Kediri
Pendidikan	S1 Administrasi Publik	D3 LLAJ, S1 Ekonomi
Pengalaman Relevan	Merancang dan memimpin peluncuran layanan Bus Mapan Ceria sejak awal; bertanggung jawab atas seluruh aspek kebijakan, anggaran, perencanaan rute, dan koordinasi lintas pemangku kepentingan	Melaksanakan analisis kebijakan dan pemantauan operasional harian layanan; terlibat langsung dalam koordinasi dengan pengemudi, pendamping, pihak sekolah, dan orang tua siswa sejak layanan beroperasi
Alasan Pemilihan	Memiliki otoritas penuh dan pemahaman menyeluruh terhadap seluruh aspek kebijakan dan operasional layanan	Memiliki latar belakang teknis LLAJ dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan dan pemantauan layanan di lapangan

Pemilihan dua validator didasarkan pada pertimbangan bahwa keduanya merupakan satu-satunya pejabat struktural di Dinas Perhubungan Kota Kediri yang secara langsung bertanggung jawab atas pengelolaan layanan Bus Mapan Ceria. Kombinasi Kepala Bidang

yang memegang otoritas kebijakan dan perencanaan dengan Analisis Kebijakan yang menjalankan fungsi teknis dan operasional di lapangan menghasilkan perspektif yang saling melengkapi dan mencakup seluruh dimensi layanan, baik dari sisi strategis maupun pelaksanaan. Tidak terdapat pejabat lain di instansi penyelenggara yang memiliki tingkat keterlibatan dan pengetahuan setara terhadap layanan ini, sehingga kedua validator tersebut dinilai telah representatif untuk melakukan penilaian kelayakan seluruh faktor SWOT yang diidentifikasi.

1. Hasil Penilaian Relevansi Faktor

Berdasarkan hasil penilaian kedua validator terhadap 45 faktor SWOT yang terdiri dari 11 kekuatan (S1–S11), 20 kelemahan (W1–W20), 7 peluang (O1–O7), dan 6 ancaman (T1–T6), seluruh faktor dinyatakan relevan tanpa satupun yang dinyatakan tidak relevan. Kedua validator menyimpulkan bahwa instrumen identifikasi faktor SWOT sudah layak digunakan sebagai instrumen penelitian tanpa revisi.

2. Kesimpulan Validasi

Hasil uji validasi ahli menunjukkan bahwa seluruh 44 faktor SWOT yang diidentifikasi peneliti telah merepresentasikan kondisi aktual layanan Bus Mapan Ceria secara tepat dan akurat. Oleh karena itu, seluruh faktor digunakan sebagaimana adanya sebagai dasar penyusunan kuesioner IFAS dan EFAS pada tahap analisis selanjutnya.

IV.3.5. Analisis Faktor Internal (IFAS)

Internal Factor Analysis Summary (IFAS) digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal layanan Bus Mapan Ceria yang terdiri atas 11 faktor kekuatan (*strengths*) dan 20 faktor kelemahan (*weaknesses*). Setiap faktor diberikan bobot dan nilai (*rating*) sesuai tingkat kepentingan dan pengaruhnya terhadap layanan. Bobot masing-masing faktor kemudian dinormalisasi sehingga total keseluruhan bobot kekuatan dan kelemahan bernilai 1,00. Skor pada matriks IFAS diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan nilai pada

setiap faktor. Hasil perhitungan bobot, nilai, dan skor faktor internal layanan Bus Mapan Ceria disajikan pada tabel IV.10.

Tabel IV.11 Matriks IFAS

Kode	Deskripsi Faktor	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (<i>strengths</i>)				
S1	Layanan beroperasi rutin terjadwal dengan kecepatan 21,7–24,5 km/jam sesuai standar SK Dirjen No. 687/2002.	0.043	3	0.129
S2	Perencanaan rute terdokumentasi resmi tertanggal 23 Mei 2025.	0.024	3	0.071
S3	Sistem koordinasi harian berbasis WhatsApp Group mencakup konfirmasi kehadiran dan <i>live location</i> .	0.039	3	0.116
S4	Petugas konsisten menunjukkan sikap sabar, empatik, dan mampu de-eskalasi verbal (<i>Reasonable Restraint</i>).	0.041	3	0.123
S5	Titik kumpul dipilih melalui kesepakatan bersama, aman, dan tidak pernah terjadi insiden.	0.039	3	0.116
S6	<i>Lap belt</i> tersedia di seluruh 19 kursi pada kedua bus.	0.024	2	0.047
S7	Peralatan darurat (APAR, P3K, palu) tersedia lengkap pada Bus 1.	0.024	3	0.071
S8	Petugas memberikan bantuan <i>loading/unloading</i> termasuk menyeberangkan siswa.	0.039	3	0.116
S9	Pengemudi menjaga kecepatan standar dan tidak pernah terjadi kecelakaan.	0.024	3	0.071
S10	Pendamping memberikan instruksi singkat dan mudah dipahami siswa.	0.039	2	0.078
S11	Terdapat interaksi positif berupa pujian verbal kepada siswa.	0.024	2	0.047
Total Kekuatan		0.37		0.99
Kelemahan (<i>weaknesses</i>)				
W1	Tidak tersedia SOP tertulis apapun.	0.045	1	0.045
W2	Tidak ada pelatihan khusus penanganan ABK bagi pengemudi dan pendamping.	0.032	1.5	0.048
W3	Tidak tersedia <i>Individual Health Care Plan</i>	0.032	2	0.065
W4	Permintaan Data siswa tidak lengkap	0.045	2	0.091
W5	Load factor tidak seimbang, Bus 1 overload 104,4%, Bus 2 hanya 55,6%.	0.032	2	0.065
W6	Armada hanya 2 unit bus elf biasa, bukan kendaraan khusus ABK.	0.024	3.5	0.083
W7	Tidak tersedia peralatan ABK khusus (shoulder belt, lift/ramp, WTORS, AAC, safety vest, WC-19).	0.024	3	0.071
W8	Tidak ada rencana evakuasi darurat tertulis dan tidak ada pelatihan evakuasi.	0.032	1	0.032
W9	Cakupan hanya 37 dari 289 siswa SLB (12,8%) dari 2 SLB saja.	0.024	3.5	0.083
W10	Peralatan darurat tidak merata, Bus 2 hanya memiliki palu pemecah kaca.	0.024	3.5	0.083
W11	<i>Pre-trip</i> tidak konsisten dan <i>post-trip</i> tidak pernah dilakukan sama sekali.	0.032	2	0.065
W12	Penempatan duduk siswa acak tanpa pertimbangan medis atau perilaku.	0.032	2	0.065

Kode	Deskripsi Faktor	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan (<i>strengths</i>)				
W13	Tidak ada prosedur tertulis jika tidak ada penjemput di titik kumpul.	0.024	2	0.047
W14	<i>Live location</i> tidak selalu tepat waktu; tidak ada mekanisme pelaporan medis dan jurnal harian.	0.045	1.5	0.068
W15	Tidak ada mekanisme formal pertukaran informasi antara staf sekolah dan petugas.	0.032	3	0.097
W16	Identitas visual bukan ISA resmi, hanya sketsa siswa kursi roda.	0.024	3.5	0.083
W17	Petugas tidak pernah mengunjungi kelas untuk mengenal karakteristik siswa.	0.024	2.5	0.059
W18	Pendamping terkadang duduk di depan, pengawasan siswa di belakang tidak optimal.	0.045	1	0.045
W19	Tidak ada sistem reward terstruktur, pujian bersifat spontan dan tidak konsisten.	0.024	2	0.047
W20	Bantuan <i>loading/unloading</i> tidak konsisten, petugas tidak turun jika orang tua hadir.	0.045	1	0.045
Total Kelemahan		0.63		1.29
TOTAL IFAS				2,27

Berdasarkan hasil analisis matriks IFAS yang ditampilkan pada Tabel IV.10, total nilai faktor internal berkisar antara 1,00 (terendah) hingga 4,00 (tertinggi) dengan nilai rata-rata 2,5. Nilai total IFAS yang berada di bawah rata-rata 2,5 menunjukkan bahwa kondisi internal layanan dinilai lemah, sedangkan nilai di atas rata-rata 2,5 menunjukkan kondisi internal yang kuat. Dari hasil perhitungan, total skor IFAS layanan Bus Mapan Ceria sebesar 2,27 yang berada di bawah rata-rata 2,5. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kelemahan internal masih lebih dominan dibandingkan faktor kekuatan yang dimiliki layanan Bus Mapan Ceria.

Kekuatan utama layanan Bus Mapan Ceria adalah S1, yaitu layanan beroperasi secara rutin dan terjadwal dengan kecepatan 21,7–24,5 km/jam serta waktu tempuh 43,2–87,0 menit yang memenuhi standar SK Dirjen Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002. Selain itu, *load factor* Bus 1 pada sesi penjemputan rata-rata sebesar 96,7% juga telah memenuhi standar ideal 70–100%. Faktor ini memperoleh skor tertinggi sebesar 0,129 yang dihasilkan dari bobot tertinggi sebesar 0,043 dan rating 3,00. Skor tertinggi pada faktor kekuatan menunjukkan bahwa faktor tersebut merupakan keunggulan utama yang paling mendukung kinerja layanan Bus Mapan Ceria. Skor yang tinggi diperoleh dari kombinasi bobot yang

besar sebagai indikator tingkat kepentingan faktor dan rating yang tinggi sebagai indikator kuatnya pengaruh faktor tersebut dalam mendukung layanan.

Kekuatan berikutnya adalah S4, yaitu petugas yang konsisten menunjukkan sikap empatik dan mampu melakukan *de-escalation* secara verbal ketika menghadapi perilaku siswa yang sulit dikendalikan, dengan skor sebesar 0,123 yang dihasilkan dari bobot 0,041 dan rating 3,00. Selanjutnya, S3 berupa koordinasi harian berbasis *WhatsApp Group* memperoleh skor sebesar 0,116 yang dihasilkan dari bobot 0,039 dan rating 3,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi petugas serta komunikasi operasional yang baik menjadi faktor pendukung penting dalam penyelenggaraan layanan Bus Mapan Ceria.

Dalam mengidentifikasi kelemahan yang paling kritis, penilaian tidak cukup hanya melihat nilai skor, tetapi juga perlu mempertimbangkan bobot dan rating secara bersamaan. Hal ini penting karena skor pada faktor kelemahan dapat memiliki makna yang berbeda. Faktor dengan bobot tinggi dan rating rendah menunjukkan bahwa faktor tersebut sangat penting sekaligus memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam menghambat layanan. Sebaliknya, faktor dengan bobot rendah dan rating tinggi menunjukkan bahwa faktor tersebut relatif kurang penting dan memiliki pengaruh yang lebih rendah dalam menghambat layanan.

Faktor W1 (tidak tersedia SOP tertulis), W18 (pendamping terkadang duduk di depan sehingga pengawasan siswa tidak optimal), dan W20 (bantuan *loading/unloading* tidak konsisten) masing-masing memperoleh bobot tertinggi sebesar 0,045 dengan rating terendah sebesar 1,00. Bobot tertinggi menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut dinilai paling penting oleh responden, sedangkan rating 1,00 menunjukkan bahwa faktor tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam menghambat layanan. Kombinasi bobot tertinggi dan rating terendah menjadikan W1, W18, dan W20 sebagai kelemahan yang paling mendesak untuk segera diperbaiki. Berdasarkan hasil wawancara, tidak adanya SOP menyebabkan

pelaksanaan layanan sangat bergantung pada improvisasi masing-masing petugas sehingga standar keselamatan dan kualitas layanan belum terjamin secara konsisten. Selain itu, posisi pendamping yang tidak selalu berada di bagian belakang kendaraan menyebabkan pengawasan terhadap siswa kurang optimal, yang terbukti dari temuan siswa mengeluarkan kepala melalui jendela dan kejadian siswa terjepit pintu selama proses observasi.

Faktor W4 (data siswa tidak lengkap) juga memperoleh bobot tertinggi sebesar 0,045 dengan rating 2,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa faktor ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan memberikan pengaruh yang kuat dalam menghambat layanan, meskipun tidak sebesar faktor-faktor yang memperoleh rating 1,00. Berdasarkan hasil wawancara, data siswa yang tersedia umumnya hanya mencakup nama, alamat, dan nomor telepon orang tua tanpa dilengkapi informasi kondisi kesehatan, riwayat penyakit, kebutuhan khusus, maupun kontak darurat. Kondisi tersebut pernah menimbulkan kesulitan ketika seorang siswa mengalami gangguan kesehatan selama perjalanan dan petugas tidak memiliki informasi yang memadai untuk melakukan penanganan maupun menghubungi pihak terkait secara cepat.

Adapun faktor W14 (sistem komunikasi dan pelaporan belum optimal) memperoleh bobot sebesar 0,045 dengan rating 1,50 sehingga termasuk dalam kategori kelemahan yang sangat penting untuk diperhatikan. Rating tersebut menunjukkan bahwa faktor ini masih memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam menghambat layanan. Berdasarkan hasil observasi, *live location* tidak selalu dikirimkan secara tepat waktu dan belum tersedia mekanisme pelaporan yang terstruktur terkait perubahan kondisi kesehatan maupun perilaku siswa selama perjalanan. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi efektivitas koordinasi antara petugas, sekolah, dan orang tua dalam mendukung keselamatan serta kualitas pelayanan.

IV.3.6. Analisis Faktor External (EFAS)

External Factor Analysis Summary (EFAS) digunakan untuk mengidentifikasi kondisi eksternal layanan Bus Mapan Ceria yang terdiri atas 7 faktor Peluang (*opportunities*) dan 6 faktor Ancaman (*threats*). Setiap faktor diberikan bobot dan nilai (*rating*) sesuai tingkat kepentingan dan pengaruhnya terhadap layanan. Bobot masing-masing faktor kemudian dinormalisasi sehingga total keseluruhan bobot kekuatan dan kelemahan bernilai 1,00. Skor pada matriks IFAS diperoleh dari hasil perkalian antara bobot dan nilai pada setiap faktor. Hasil perhitungan bobot, nilai, dan skor faktor internal layanan Bus Mapan Ceria disajikan pada tabel IV.11.

Tabel IV.12 Matriks EFAS

Kode	Deskripsi Faktor	Bobot	Rating	Skor
Peluang (<i>Opportunities</i>)				
O1	Tingginya <i>potential demand</i> 129 dari 252 responden yang berdomisili di Kota Kediri dengan beragam jenis kebutuhan khusus.	0.048	1	0.048
O2	Survei mengidentifikasi 5 siswa menggunakan kursi roda dan 7 pengguna tongkat sebagai calon pengguna	0.049	1	0.049
O3	Peluang kerjasama CSR dengan perusahaan/perbankan untuk mendukung pembiayaan layanan	0.096	1	0.096
O4	Dukungan regulasi: UU No. 8/2016, UU No. 22/2009, Permenhub No. 98/2017	0.096	2	0.192
O5	Layanan selaras RPJMD Kota Kediri 2025–2029 pada poin Produktif tentang inklusi disabilitas	0.072	2	0.144
O6	Teknologi informasi terjangkau (WhatsApp, aplikasi tracking) sudah berjalan dan dapat dioptimalkan	0.072	3	0.216
O7	Potensi kerjasama pelatihan dengan SLB Putera Asih yang guru-gurunya berpengalaman menangani ABK	0.096	1	0.096
Total Peluang		0.52		0.84
Ancaman (<i>threats</i>)				
T1	Kebijakan efisiensi anggaran pemerintah daerah menghambat pengadaan armada, peralatan, dan pelatihan	0.092	2	0.184
T2	Kepatuhan orang tua tidak konsisten keterlambatan penjemputan 30–60 menit terjadi berulang	0.092	2	0.184
T3	Kompleksitas kebutuhan ABK baru berpotensi melampaui kapasitas layanan jika perluasan dilakukan tanpa peningkatan	0.072	2	0.144
T4	Tidak ada regulasi nasional spesifik transportasi siswa berkebutuhan khusus sehingga tidak ada standar baku acuan bagi Dishub	0.072	2	0.144

Kode	Deskripsi Faktor	Bobot	Rating	Skor
Peluang (<i>Opportunities</i>)				
T5	Keterbatasan SDM akibat regulasi kepegawaian, Dishub tidak dapat menambah petugas	0.072	2	0.144
T6	Sejumlah orang tua tidak memiliki <i>WhatsApp</i> menghambat koordinasi orang tua dengan petugas atau penyelenggara	0.072	3	0.216
Total Kelemahan		0.49		1.02
TOTAL EFAS				1.86

Berdasarkan hasil analisis matriks EFAS yang ditampilkan pada Tabel IV.11, total nilai faktor eksternal berkisar antara 1,00 (terendah) hingga 4,00 (tertinggi) dengan nilai rata-rata 2,5. Nilai total EFAS di bawah rata-rata 2,5 menunjukkan bahwa kemampuan organisasi dalam memanfaatkan peluang dan menghadapi ancaman eksternal masih rendah, sedangkan nilai di atas rata-rata 2,5 menunjukkan kemampuan yang baik dalam merespons kondisi eksternal. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa total skor EFAS layanan Bus Mapan Ceria sebesar 1,86 yang berada di bawah rata-rata 2,5. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor peluang eksternal belum memberikan dukungan yang kuat terhadap pengembangan layanan Bus Mapan Ceria, sementara berbagai ancaman eksternal masih memberikan pengaruh yang cukup besar dalam menghambat keberlangsungan dan pengembangan layanan.

Hasil pembobotan dan penilaian faktor peluang pada matriks EFAS menunjukkan bahwa faktor peluang dengan bobot tertinggi terdapat pada peluang kerja sama CSR perusahaan (O3), dukungan regulasi nasional terkait transportasi aksesibel (O4), dan potensi kemitraan pelatihan dengan SLB Putera Asih (O7) dengan bobot relatif masing-masing sebesar 0,096. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terhadap peningkatan dan pengembangan layanan Bus Mapan Ceria. Namun, faktor O3 dan O7 memperoleh rating sebesar 1 yang menunjukkan bahwa pengaruh peluang tersebut dalam mendukung layanan masih lemah. Meskipun terdapat peluang kerja sama melalui program CSR perusahaan dan kemitraan pelatihan dengan SLB Putera Asih, kedua faktor tersebut belum memberikan

dukungan yang signifikan terhadap pengembangan layanan Bus Mapan Ceria. Sementara itu, faktor O4 memperoleh rating sebesar 2 yang menunjukkan bahwa regulasi nasional terkait transportasi aksesibel memberikan pengaruh yang sedang dalam mendukung layanan. Regulasi tersebut telah menjadi landasan penyelenggaraan layanan transportasi yang inklusif, meskipun belum secara khusus mengatur standar operasional transportasi bagi siswa berkebutuhan khusus.

Selanjutnya, faktor keselarasan layanan dengan RPJMD Kota Kediri Tahun 2025–2029 (O5) dan pemanfaatan teknologi informasi melalui *WhatsApp* (O6) memiliki bobot relatif sebesar 0,073. Faktor O5 memperoleh rating sebesar 2 yang menunjukkan bahwa keselarasan layanan dengan arah kebijakan pembangunan daerah memberikan pengaruh yang sedang dalam mendukung pengembangan layanan Bus Mapan Ceria. Sementara itu, faktor O6 memperoleh rating sebesar 3 yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan pengaruh yang kuat dalam mendukung operasional layanan. Penggunaan *WhatsApp* dalam koordinasi harian, penyampaian informasi kepada orang tua, serta pemantauan perjalanan menjadi salah satu bentuk dukungan yang cukup nyata terhadap kelancaran layanan Bus Mapan Ceria.

Adapun faktor tingginya potensi permintaan layanan (O1) dan hasil identifikasi calon pengguna baru (*potential demand*) (O2) memiliki bobot relatif masing-masing sebesar 0,049 dengan rating sebesar 1. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut dinilai penting bagi pengembangan layanan di masa mendatang, namun pengaruhnya dalam mendukung layanan saat ini masih lemah. Dengan demikian, potensi permintaan dan calon pengguna baru belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja layanan Bus Mapan Ceria pada kondisi saat ini.

Berdasarkan hasil perhitungan skor, faktor dengan skor tertinggi terdapat pada pemanfaatan teknologi informasi (O6) sebesar 0,216. Skor tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan

teknologi informasi merupakan peluang yang memberikan dukungan paling besar terhadap operasional dan pengembangan layanan Bus Mapan Ceria dibandingkan faktor peluang lainnya. Kombinasi antara tingkat kepentingan faktor dan kuatnya pengaruh dalam mendukung layanan menjadikan faktor ini sebagai peluang eksternal yang paling berkontribusi terhadap penyelenggaraan layanan saat ini.

Berdasarkan hasil pembobotan dan penilaian faktor ancaman pada matriks EFAS, faktor ancaman dengan bobot tertinggi terdapat pada kebijakan efisiensi anggaran pemerintah daerah (T1) dan ketidakkonsistenan kepatuhan orang tua terhadap jadwal penjemputan (T2) dengan bobot relatif masing-masing sebesar 0,092. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terhadap keberlangsungan layanan Bus Mapan Ceria. Kedua faktor tersebut memperoleh rating sebesar 2,00 yang menunjukkan bahwa faktor tersebut memiliki pengaruh yang kuat dalam menghambat layanan. Kebijakan efisiensi anggaran berpotensi membatasi pengadaan armada, peralatan keselamatan, maupun pelaksanaan pelatihan petugas, sedangkan ketidakkonsistenan orang tua terhadap jadwal penjemputan dapat mengganggu ketepatan waktu operasional layanan.

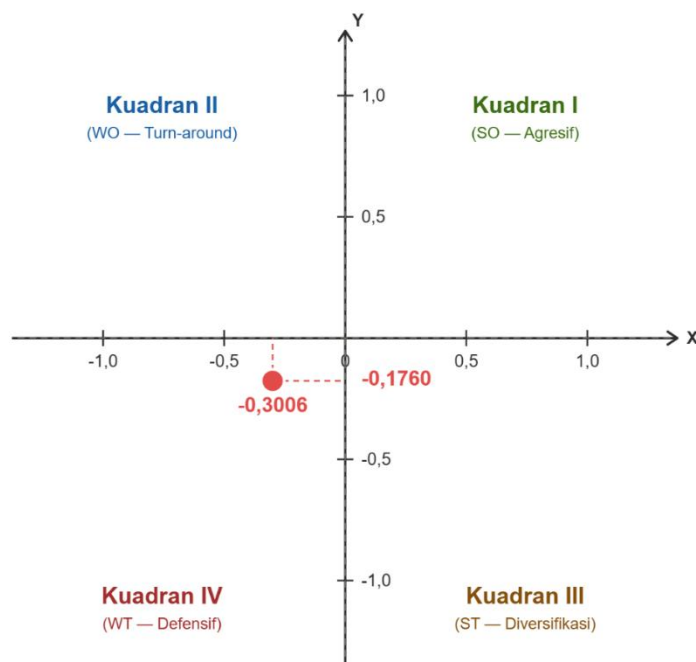
Selanjutnya, faktor kompleksitas kebutuhan siswa berkebutuhan khusus baru yang berpotensi melampaui kapasitas layanan (T3), belum adanya regulasi nasional yang secara spesifik mengatur transportasi siswa berkebutuhan khusus (T4), dan keterbatasan sumber daya manusia akibat regulasi kepegawaian (T5) memiliki bobot relatif sebesar 0,073 dengan rating sebesar 2,00. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh yang kuat dalam menghambat pengembangan layanan Bus Mapan Ceria. Kompleksitas kebutuhan siswa berkebutuhan khusus berpotensi meningkatkan beban pelayanan apabila terjadi perluasan layanan tanpa peningkatan kapasitas yang memadai. Selain itu, belum tersedianya regulasi nasional yang spesifik menyebabkan belum adanya acuan operasional yang seragam bagi penyelenggara layanan. Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor

penghambat karena Dinas Perhubungan tidak dapat menambah petugas sesuai kebutuhan akibat regulasi kepegawaian yang berlaku.

Adapun faktor sebagian orang tua yang tidak memiliki *WhatsApp* (T6) memperoleh bobot relatif sebesar 0,073 dengan rating sebesar 3,00. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor tersebut memiliki pengaruh yang sedang dalam menghambat layanan sehingga tingkat ancamannya relatif lebih rendah dibandingkan faktor ancaman lainnya. Meskipun demikian, keterbatasan penggunaan *WhatsApp* tetap dapat memengaruhi kelancaran komunikasi layanan karena sebagian orang tua tidak dapat menerima informasi penjemputan maupun *live location* secara optimal.

IV.3.7. Kuadran SWOT

Posisi layanan Bus Mapan Ceria dalam diagram kartesius SWOT ditentukan oleh dua koordinat hasil perhitungan matriks IFAS dan EFAS. Koordinat X sebesar -0,3006 diperoleh dari selisih skor kekuatan dan skor kelemahan, sedangkan koordinat Y sebesar -0,1760 diperoleh dari selisih skor peluang dan skor ancaman.



Gambar IV.24 Diagram Kartesius SWOT

Gambar IV.24 menunjukkan bahwa layanan Bus Mapan Ceria berada pada Kuadran IV (WT) berdasarkan hasil perhitungan titik

koordinat sebesar (-0,3006;-0,1760). Posisi tersebut menggambarkan kondisi di mana kelemahan internal lebih dominan dibandingkan kekuatan, serta ancaman eksternal lebih dominan dibandingkan peluang. Oleh karena itu, strategi yang tepat diterapkan adalah strategi defensif atau strategi bertahan (WT), yang difokuskan pada upaya meminimalkan kelemahan internal serta mengurangi dampak ancaman eksternal yang dihadapi.

IV.3.8. Matriks SWOT

Matriks SWOT disusun dengan mengsilangkan faktor-faktor internal dan eksternal untuk menghasilkan empat kuadran strategi yaitu strategi SO (memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang), strategi WO (mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang), strategi ST (menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman), dan strategi WT (meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman). Matriks SWOT selengkapnya disajikan pada Tabel IV.12 berikut.

Tabel IV.13 Matriks SWOT

EFAS	IFAS	<i>Streghts (S)</i> S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10, S11	<i>Weakness (W)</i> W1, W2, W3, W4, W5,W6,W7,W8,W9, W10,W11, W12, W13, W14, W15, W16, W17, W18, W19, W20
<i>Opportunities (O)</i> O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7		Strategi S-O a. S1, S2, S9, O4, O5 b. S2, S5, O1, O2	Strategi W-O a. W2, W12, W17, W19, O7 b. W11, W14, W15, O6 c. W6, W7, W10, W16, O3
<i>Threats (T)</i> T1, T2, T3, T4, T5, T6		Strategi S-T a. S3, S5, T2, T6 b. S2, S3, T4 c. S4, S10, T3, T5	Strategi W-T a. W1, W8, W11, W12,W13 ,W18, W20, T2, T4 b. W3, W4, T3 c. W4, W15, T6 d. W5, T1

IV.3.9. Strategi Peningkatan Layanan

Berdasarkan hasil analisis IFAS dan EFAS, layanan Bus Mapan Ceria berada pada Kuadran IV (WT) dengan koordinat $(-0,3006; -0,1760)$. Posisi tersebut menunjukkan bahwa layanan masih menghadapi kelemahan internal dan ancaman eksternal yang cukup dominan, sehingga strategi peningkatan layanan diprioritaskan pada pendekatan defensif melalui pembenahan sistem operasional dasar agar layanan dapat berjalan lebih aman, konsisten, dan terstruktur.

Meskipun demikian, layanan Bus Mapan Ceria tetap memiliki beberapa kekuatan dan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung pengembangan layanan secara bertahap. Oleh karena itu, selain strategi WT sebagai prioritas utama, strategi WO, ST, dan SO juga dirumuskan sebagai upaya penguatan dan peningkatan layanan.

1. Strategi WT

Strategi WT difokuskan pada upaya meminimalkan kelemahan internal untuk mengurangi dampak ancaman eksternal yang dapat memengaruhi operasional layanan. Prioritas strategi diarahkan pada penguatan sistem dasar operasional, khususnya terkait prosedur layanan, kelengkapan data siswa, sistem komunikasi dan pelaporan, serta pengaturan operasional armada agar layanan dapat berjalan lebih tertib, aman, dan terstruktur tanpa memerlukan tambahan sumber daya yang besar.

a. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Bus Mapan Ceria

Penyusunan SOP diprioritaskan karena sebagian besar kelemahan layanan Bus Mapan Ceria berasal dari belum adanya prosedur operasional tertulis yang menjadi pedoman kerja petugas. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan layanan masih bergantung pada improvisasi masing-masing petugas. SOP tidak hanya mengatur tugas petugas lapangan, tetapi juga memuat ketentuan dan kewajiban orang tua/wali sebagai bagian dari sistem layanan transportasi sekolah. Selain itu, SOP juga diperlukan karena belum terdapat regulasi nasional yang

secara khusus mengatur transportasi sekolah bagi ABK, sehingga layanan memerlukan pedoman internal yang dapat diterapkan secara langsung oleh petugas lapangan. Penyusunan SOP juga dinilai realistis karena dapat dilakukan tanpa memerlukan tambahan biaya besar dan disusun berdasarkan praktik operasional layanan yang telah berjalan saat ini.

Melalui strategi ini, disusun pedoman operasional tertulis yang memuat prosedur penjemputan dan pengantaran siswa, kewajiban orang tua di titik kumpul, prosedur apabila siswa tidak hadir atau tidak ada penjemput, tata cara komunikasi operasional melalui *WhatsApp Group*, prosedur pembaruan live location, penanganan keterlambatan, prosedur loading dan unloading siswa, pengaturan posisi pendamping, hingga prosedur evakuasi darurat sederhana. Tampilan halaman sampul dokumen SOP Layanan Bus Mapan Ceria disajikan pada Gambar IV.21, sedangkan dokumen SOP lengkap terdapat pada Lampiran 19.



Gambar IV.25 Halaman Sampul SOP Bus Mapan Ceria

b. Pembaruan Data dan Profil Siswa ABK

Strategi kedua WT difokuskan pada pembaruan data siswa sebagai langkah mitigasi risiko layanan. Saat ini data

siswa Bus Mapan Ceria masih terbatas pada identitas dasar seperti nama, alamat, dan nomor *WhatsApp* orang tua, serta belum memuat informasi kesehatan, kebutuhan khusus, perilaku siswa yang perlu diperhatikan, maupun kontak darurat. Padahal, Pedoman Colorado (2023) menyebutkan bahwa penyelenggara layanan transportasi sekolah perlu memiliki data kesehatan siswa yang lengkap serta *Individual Health Care Plan* (IHCP) bagi siswa dengan kondisi medis tertentu. Kondisi ini menjadi penting karena pernah terjadi kasus siswa dengan riwayat kejang mengalami kambuh di dalam bus tanpa adanya panduan penanganan bagi petugas. Adapun Output strategi ini adalah sebagai berikut.

a) Penyusunan Formulir Data Siswa

Formulir akan dilengkapi dengan kolom tambahan yang mencakup jenis kebutuhan khusus siswa, kondisi kesehatan yang perlu diketahui petugas (seperti alergi, asma, atau gangguan motorik), perilaku tertentu yang perlu diperhatikan selama perjalanan, serta nomor kontak darurat yang terdiri dari nomor orang tua dan satu kontak keluarga lain yang dapat dihubungi apabila orang tua tidak dapat dihubungi. Tampilan formulir data siswa yang telah diperbarui disajikan pada Lampiran 15.

b) *Individual Health Care Plan* (IHCP)

Individual Health Care Plan (IHCP) bukan dokumen yang dibuat untuk semua siswa, melainkan khusus untuk siswa yang memiliki kondisi medis yang membutuhkan penanganan spesifik apabila terjadi sesuatu di dalam bus seperti riwayat epilepsi/kejang, alergi berat, asma, atau kondisi jantung. Pedoman Colorado (2023) menegaskan bahwa petugas harus memiliki rencana perawatan per siswa yang sudah disetujui oleh tenaga kesehatan dan orang tua sebagai acuan tindakan dalam kondisi darurat.

IHCP disusun memuat kondisi medis yang perlu diwaspadai, tanda-tanda awal yang harus dikenali petugas,

langkah penanganan pertama yang harus dilakukan sebelum bantuan medis tiba, obat-obatan yang mungkin perlu diberikan beserta dosisnya, dan kapan harus menghubungi layanan darurat. IHCP disusun oleh pihak tenaga kesehatan atau rumah sakit berdasarkan kondisi medis masing-masing siswa, sehingga penyusunannya bukan menjadi kewenangan Dinas Perhubungan Kota Kediri. Adapun contoh IHCP disajikan pada Lampiran 16.

c. Kartu Identitas Siswa

Strategi ketiga adalah Kartu identitas siswa yang disusun sebagai bagian dari pendukung operasional layanan Bus Mapan Ceria Kota Kediri. Kartu ini dibawa siswa selama menggunakan layanan dan memuat informasi dasar seperti foto siswa, nama, sekolah asal, alamat, nomor kontak orang tua/wali yang dapat dihubungi dalam kondisi tertentu maupun keadaan darurat, serta kondisi kesehatan atau perilaku siswa. Selain membantu proses identifikasi siswa selama perjalanan, kartu identitas juga memudahkan petugas dalam melakukan koordinasi cepat dengan pihak keluarga apabila terjadi kendala operasional atau kondisi darurat selama layanan berlangsung. Tampilan kartu identitas siswa disajikan pada gambar IV.26.



Tampak Depan

Tampak Belakang

Gambar IV.26 Kartu Identitas Siswa

d. Optimalisasi Pembagian Siswa Antar Armada

Strategi ini dilakukan untuk mengatasi kondisi kelebihan muatan (*overload*) pada Bus 1 sesi pengantaran yang menyebabkan rata-rata *load factor* mencapai 104,4% atau melebihi standar 70%–100% berdasarkan SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002. Hasil

analisis menunjukkan bahwa kondisi tersebut terutama disebabkan oleh ikutnya tiga siswa SLB-C pada rute Bus 1 sehingga jumlah penumpang melebihi kapasitas efektif kendaraan. Di sisi lain, Bus 2 masih memiliki kapasitas yang belum dimanfaatkan secara optimal. Mengingat keterbatasan anggaran yang membatasi kemungkinan penambahan armada baru, strategi yang dilakukan adalah melakukan penataan kembali pembagian siswa pada rute eksisting dengan memindahkan sebagian siswa dari Bus 1 ke Bus 2 sesuai lokasi domisili dan kapasitas kendaraan. Strategi ini bertujuan menyeimbangkan *load factor* antar armada, meningkatkan kenyamanan dan keselamatan siswa selama perjalanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan armada yang telah tersedia tanpa memerlukan penambahan kendaraan baru.

2. Strategi WO

Strategi WO merupakan strategi yang bertujuan meminimalkan kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang yang tersedia. Pada layanan Bus Mapan Ceria, strategi ini difokuskan pada peningkatan kapasitas layanan secara bertahap melalui dukungan regulasi, peluang kemitraan, pemanfaatan teknologi, dan tingginya kebutuhan layanan transportasi bagi siswa ABK.

a. Pelatihan Petugas melalui Kerja Sama dengan Guru SLB

Strategi ini dilakukan untuk mengatasi kelemahan berupa belum adanya pelatihan khusus bagi pengemudi dan pendamping dalam menangani siswa. Pelaksanaan strategi memanfaatkan peluang kerja sama dengan guru SLB yang memiliki pengalaman langsung dalam mendampingi dan memahami karakteristik siswa berkebutuhan khusus.

Melalui strategi ini, guru SLB dapat memberikan pelatihan informal kepada petugas terkait cara berinteraksi dengan siswa ABK, memahami karakteristik dan perilaku siswa, penggunaan instruksi sederhana, serta misalnya pengenalan dasar bahasa isyarat. Strategi ini dinilai realistis karena dapat dilaksanakan

tanpa memerlukan biaya besar dan memanfaatkan hubungan kerja sama yang telah terjalin antara layanan Bus Mapan Ceria dan pihak sekolah.

b. Pengembangan Sistem Komunikasi dan Pelaporan Digital

Strategi ini dilakukan untuk mengatasi kelemahan pada sistem komunikasi dan dokumentasi layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi gratis yang telah tersedia dan sudah digunakan dalam operasional layanan.

a) Penerapan Jurnal Harian Operasional Berbasis *Google Form*

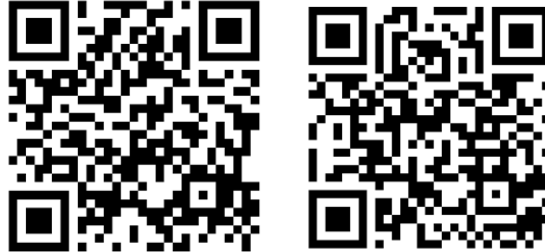
Pelaporan operasional harian dilakukan melalui *Google Form* sederhana yang diisi petugas setelah perjalanan selesai. Formulir tersebut mencakup data jumlah siswa yang diangkut, keterlambatan perjalanan, kondisi kendaraan, serta kejadian tertentu selama operasional. Penggunaan *Google Form* dipilih karena mudah diakses melalui telepon genggam, tidak memerlukan biaya tambahan, dan hasil pelaporan otomatis tersimpan dalam spreadsheet yang dapat dipantau oleh koordinator Dinas Perhubungan sebagai bahan evaluasi berkala layanan. Format *Google form* terdapat pada lampiran 17.

b) Laporan Kejadian Khusus Berbasis *Google Form*

Selain jurnal harian, disusun formulir laporan kejadian khusus berbasis *Google Form* untuk mendokumentasikan kejadian yang memerlukan penanganan atau tindak lanjut lebih lanjut selama operasional layanan berlangsung. Formulir ini digunakan apabila terjadi kondisi tertentu seperti keadaan medis darurat maupun kejadian lain yang memengaruhi keselamatan dan kelancaran layanan.

Formulir memuat identitas pelapor dan waktu kejadian, jenis kejadian, kronologi kejadian, tindakan yang telah diambil petugas, serta status penyelesaian dan tindak lanjut yang diperlukan. Selain itu, formulir juga dilengkapi dengan bagian identifikasi saksi maupun pihak yang terlibat dalam kejadian. Sistem pelaporan ini diharapkan dapat

membantu proses dokumentasi, evaluasi, dan koordinasi tindak lanjut secara lebih tertata serta memudahkan penyelenggara layanan dalam melakukan monitoring operasional secara berkelanjutan. Format *Google form* laporan kejadian khusus terdapat pada lampiran 18.



Gambar IV.27 Kode QR Link Laporan Harian dan Laporan Kejadian Khusus

c) Pemanfaatan *Spreadsheets* untuk Monitoring

Data yang dikumpulkan melalui *Google Form* secara otomatis tersimpan dalam *Google Spreadsheet* sebagai basis monitoring layanan Bus Mapan Ceria. Spreadsheet digunakan untuk merekap kehadiran siswa, keterlambatan perjalanan, kejadian khusus, kondisi kendaraan, serta laporan operasional harian lainnya. Sistem ini memudahkan koordinator layanan dalam melakukan pemantauan, evaluasi berkala, identifikasi permasalahan operasional, serta penyusunan dokumentasi layanan secara lebih terstruktur dan terdigitalisasi.

c. Kerja Sama CSR untuk Mendukung Pengembangan Layanan

Strategi ini dilakukan untuk membantu mengatasi berbagai kelemahan layanan yang berkaitan dengan keterbatasan sarana, peralatan keselamatan, dan pelatihan petugas akibat keterbatasan anggaran. Pelaksanaan strategi memanfaatkan peluang kerja sama melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan dan perbankan di Kota Kediri. Melalui strategi ini, Dinas Perhubungan dapat

mengajukan kerja sama pendanaan atau bantuan fasilitas untuk mendukung pengadaan peralatan keselamatan, perlengkapan layanan, maupun kegiatan pelatihan petugas secara bertahap sesuai kebutuhan layanan.

3. Strategi ST

Strategi ST bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan internal yang sudah dimiliki layanan Bus Mapan Ceria untuk mengurangi dampak ancaman eksternal. Strategi ini difokuskan pada optimalisasi sistem dan praktik layanan yang telah berjalan agar operasional tetap dapat berlangsung secara aman, tertib, dan konsisten di tengah keterbatasan layanan. Berdasarkan faktor-faktor kekuatan dan ancaman, ditentukan strategi sebagai berikut.

a. Penguatan Sosialisasi Ketentuan Layanan kepada Orang Tua/Wali

Strategi ini memanfaatkan sistem komunikasi yang telah berjalan melalui *WhatsApp Group* untuk mengurangi permasalahan keterlambatan penjemputan dan ketidakhadiran siswa tanpa konfirmasi. Implementasi dilakukan melalui sosialisasi ketentuan layanan kepada orang tua/wali mengenai jadwal penjemputan, kewajiban menunggu di titik kumpul, mekanisme konfirmasi ketidakhadiran siswa, serta prosedur apabila terjadi keterlambatan. Bagi orang tua yang tidak memiliki *WhatsApp*, informasi dapat disampaikan melalui nomor keluarga lain yang dapat dihubungi maupun melalui koordinasi dengan pihak sekolah. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan orang tua terhadap ketentuan layanan sehingga operasional Bus Mapan Ceria dapat berjalan lebih tertib dan tepat waktu.

b. Penguatan Koordinasi dengan Sekolah dalam Mendukung Operasional Layanan

Strategi ini memanfaatkan hubungan koordinasi yang telah terjalin antara Dinas Perhubungan dan sekolah dalam perencanaan maupun pelaksanaan layanan untuk mengurangi risiko miskomunikasi terkait kondisi siswa serta perubahan kegiatan sekolah yang dapat memengaruhi operasional layanan. Implementasi dilakukan melalui koordinasi rutin terkait kehadiran siswa, perubahan jadwal kegiatan sekolah, kondisi kesehatan tertentu, maupun kebutuhan khusus siswa yang perlu diketahui petugas sebelum perjalanan berlangsung. Selain itu, sekolah dapat berperan sebagai sumber informasi pendukung apabila terdapat kendala komunikasi dengan orang tua. Dengan koordinasi yang lebih baik, layanan diharapkan dapat berjalan lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan tetap efektif meskipun terdapat keterbatasan komunikasi dengan sebagian orang tua.

c. Optimalisasi Pendekatan Petugas terhadap Siswa Berkebutuhan Khusus

Strategi ini memanfaatkan kemampuan petugas yang selama ini telah menunjukkan sikap sabar, empatik, serta mampu memberikan instruksi sederhana kepada siswa berkebutuhan khusus untuk menghadapi meningkatnya keragaman kebutuhan siswa dan keterbatasan sumber daya manusia. Implementasi strategi dilakukan melalui penerapan pendekatan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik siswa, penggunaan instruksi yang konsisten, serta penguatan interaksi positif antara petugas dan siswa selama perjalanan. Strategi ini diharapkan mampu membantu petugas dalam mengelola perilaku siswa dan menjaga kenyamanan perjalanan meskipun kebutuhan pengguna semakin beragam.

4. Strategi SO

Strategi SO bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan internal layanan Bus Mapan Ceria guna mendukung pengembangan layanan melalui peluang eksternal yang tersedia. Dalam penelitian ini, strategi SO bersifat jangka menengah dan panjang karena

pelaksanaannya perlu didukung oleh perbaikan internal layanan melalui strategi WT dan WO terlebih dahulu. Berdasarkan faktor kekuatan dan peluang, ditentukan strategi sebagai berikut.

a. Penguatan Keberlanjutan Program Bus Mapan Ceria melalui Dukungan Regulasi dan RPJMD

Strategi ini dilakukan dengan memanfaatkan kinerja operasional dan layanan Bus Mapan Ceria yang telah berjalan secara rutin dan memenuhi standar pelayanan sebagai dasar untuk memperkuat keberlanjutan program melalui dukungan regulasi dan dokumen perencanaan daerah. Keberadaan regulasi nasional yang mendorong penyediaan layanan transportasi yang inklusif serta keselarasan program dengan arah pembangunan daerah dalam RPJMD Kota Kediri merupakan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberlangsungan layanan dalam jangka panjang. Melalui strategi ini, data operasional, kebutuhan pengguna, dan manfaat layanan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengembangan program pada periode pembangunan berikutnya. Dengan demikian, keberlangsungan Bus Mapan Ceria tidak hanya bergantung pada kebijakan kepala daerah atau pimpinan tertentu, tetapi memiliki landasan perencanaan yang lebih kuat sehingga dapat tetap beroperasi dan berkembang secara berkelanjutan.

b. Pengembangan Layanan Bus Mapan Ceria

Strategi ini dilakukan untuk mendukung pengembangan layanan Bus Mapan Ceria secara bertahap melalui pemanfaatan tingginya potensi permintaan layanan transportasi bagi siswa ABK di Kota Kediri. Hasil survei menunjukkan masih banyak siswa berkebutuhan khusus yang belum terlayani, sementara layanan saat ini baru mencakup sebagian kecil siswa SLB di Kota Kediri.

Pengembangan layanan dilakukan dengan memanfaatkan data persebaran domisili calon pengguna, pengalaman operasional layanan yang telah berjalan, serta dukungan

regulasi terkait transportasi bagi penyandang disabilitas. Perencanaan pengembangan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, efisiensi perjalanan, kapasitas armada, serta kemampuan operasional penyelenggara layanan.

Selain usulan penambahan atau pengembangan rute, pengembangan layanan di masa mendatang dapat diarahkan pada penyediaan armada dan fasilitas aksesibilitas yang lebih memadai untuk mengakomodasi calon pengguna dengan kebutuhan mobilitas khusus, seperti pengguna kursi roda maupun alat bantu berjalan.

IV.3.10. Analisis Usulan Rute Pengembangan Layanan

Analisis usulan rute trayek Bus Mapan Ceria dilakukan berdasarkan data hasil survei kuesioner terhadap orang tua atau wali siswa berkebutuhan khusus di Kota Kediri yang menyatakan bersedia menggunakan layanan Bus Mapan Ceria sebanyak 129 siswa. Data sebaran domisili dan sekolah tujuan dari seluruh siswa tersebut selanjutnya dianalisis untuk menyusun usulan rute trayek yang dapat melayani siswa secara efisien. Proses penentuan rute dilakukan melalui dua tahapan, yaitu penyusunan matriks asal-tujuan (OD Matriks) sebagai dasar identifikasi pola pergerakan siswa, dan penentuan rute trayek berdasarkan hasil analisis matriks OD dan sebaran domisili siswa.

1. Matriks Asal Tujuan (Origin-Destination Matrix)

Matriks asal-tujuan (*Origin-Destination Matrix*) disusun berdasarkan data hasil survei kuesioner yang mencakup informasi alamat domisili dan sekolah tujuan dari setiap siswa. Zona asal ditentukan berdasarkan kecamatan tempat tinggal siswa yaitu Kecamatan Mojoroto, Kecamatan Pesanteen, dan Kecamatan Kota sedangkan zona tujuan ditentukan berdasarkan lokasi SLB yang dituju dan dibagi menjadi tiga zona sebagai berikut:

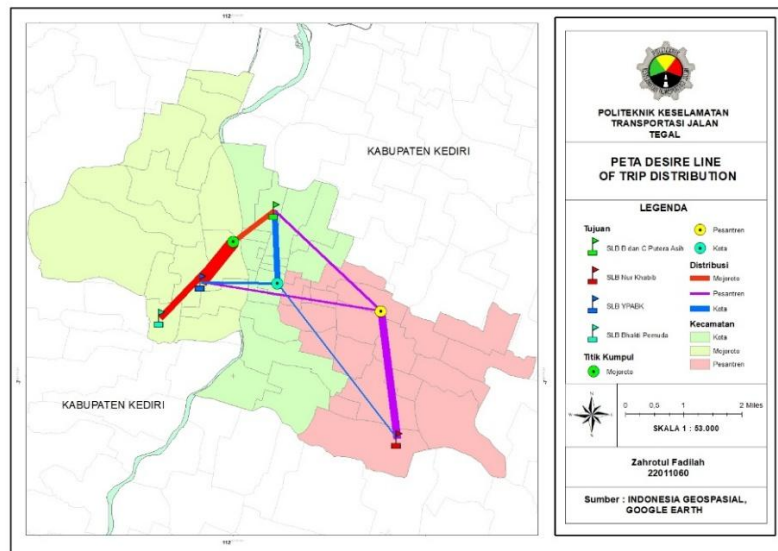
- a. Zona 1 : SLB B Putera Asih dan SLB C Putera Asih, berlokasi di Jalan Medang Kamulan, Kelurahan Balowerti, Kecamatan Kota
- b. Zona 2 : SLB Nur Khabib, berlokasi di Jalan Pinang, Kelurahan Blabak, Kecamatan Pesantren
- c. Zona 3 : SLB YPABK Ananda Putra Mandiri dan SLB Bhakti Pemuda, berlokasi di Kecamatan Mojoroto

Matriks OD Bus Mapan Ceria disajikan pada Tabel IV.13 berikut.

Tabel IV.14 Matriks OD

O/D	ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3		Total
	SLB B Putera Asih	SLB C Putera Asih	SLB Nur Khabib	SLB YPABK	SLB Bhakti Pemuda		
Kec.Mojoroto	7	8	0	30	19		64
Kec.Pesantren	4	4	22	5	0		35
Kec.Kota	9	9	5	7	0		30
Total	20	21	27	42	19		129

Berdasarkan Tabel IV.13, asal perjalanan dari Kecamatan Mojoroto menuju Zona 1 sebanyak 15 siswa, Zona 2 sebanyak 0 siswa, dan Zona 3 sebanyak 49 siswa, sehingga total 64 siswa. Asal perjalanan dari Kecamatan Pesantren menuju Zona 1 sebanyak 8 siswa, Zona 2 sebanyak 22 siswa, dan Zona 3 sebanyak 5 siswa, sehingga total 35 siswa. Asal perjalanan dari Kecamatan Kota menuju Zona 1 sebanyak 18 siswa, Zona 2 sebanyak 5 siswa, dan Zona 3 sebanyak 7 siswa, sehingga total 30 siswa. Untuk memperjelas pola distribusi pergerakan siswa berkebutuhan khusus di Kota Kediri, hasil matriks OD divisualisasikan dalam bentuk peta desire line sebagaimana disajikan pada Gambar IV.21 berikut.



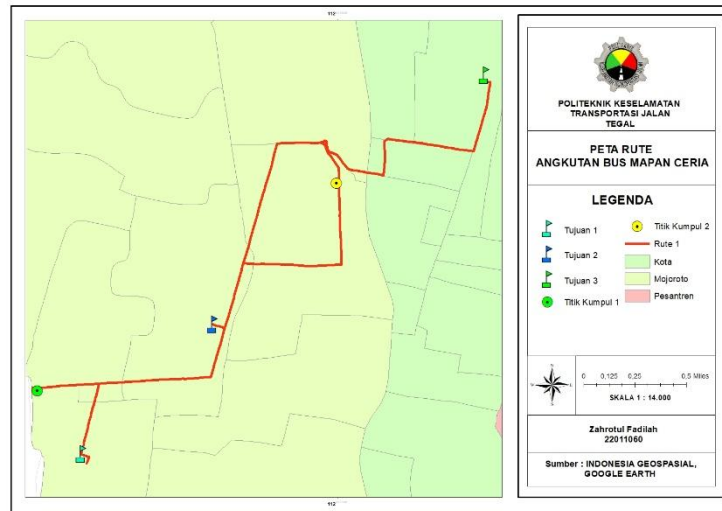
Gambar IV.28 *Peta Desire Line Of Trip Distribution*

Gambar IV.28 menunjukkan bahwa pergerakan terbesar terjadi dari Kecamatan Mojaroto menuju Zona 3 (SLB YPABK dan SLB Bhakti Pemuda) yang ditunjukkan oleh garis merah paling tebal, yaitu sebanyak 49 siswa. Pergerakan terbesar kedua adalah dari Kecamatan Pesantren menuju Zona 2 (SLB Nur Khabib) yang ditunjukkan oleh garis ungu tebal sebanyak 22 siswa, diikuti pergerakan dari Kecamatan Kota menuju Zona 1 (SLB B&C Putera Asih) sebanyak 18 siswa

2. Usulan Rute Trayek

Analisis matriks OD dan sebaran domisili siswa berkebutuhan khusus di Kota Kediri menghasilkan tiga usulan rute trayek Bus Mapan Ceria. Penentuan rute mempertimbangkan zona asal-tujuan pergerakan siswa berdasarkan matriks OD, sebaran domisili siswa di sepanjang koridor jalan utama yang diperoleh dari hasil survei kuesioner, serta kelas jalan yang dapat dilalui kendaraan bus kecil. Ketiga rute yang diusulkan masing-masing melayani satu kecamatan asal siswa sebagai berikut.

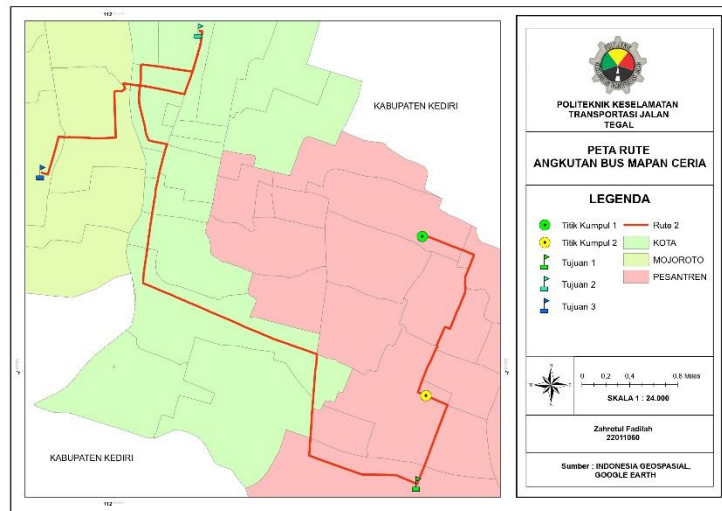
a. Usulan Route 1



Gambar IV.29 Usulan Route 1

Route 1 melayani siswa berkebutuhan khusus yang berdomisili di Kecamatan Mojoroto sebanyak 64 siswa dengan panjang rute 20,89 km. Tujuan yang dilayani meliputi Zona 3 sebanyak 49 siswa (SLB Bhakti Pemuda 19 siswa dan SLB YPABK Ananda Putra Mandiri 30 siswa) dan Zona 1 sebanyak 15 siswa (SLB B&C Putera Asih). Rute ini berangkat dari Terminal Tamanan sebagai titik kumpul pertama, kemudian melanjutkan perjalanan melalui Jalan Semeru dan Jalan Penanggungan menuju titik kumpul kedua di Kantor Kecamatan Mojoroto. Dari Kantor Kecamatan Mojoroto, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan KH Wachid Hasyim dan Jalan Bandar Lor menuju SLB Bhakti Pemuda di Jalan Taman Sari sebagai tujuan pertama. Dari SLB Bhakti Pemuda, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Taman Sari dan Jalan Semeru menuju Jalan Penanggungan, kemudian melalui Gang Guntur menuju SLB YPABK Ananda Putra Mandiri di Jalan Angkasa, Lirboyo sebagai tujuan kedua. Dari SLB YPABK Ananda Putra Mandiri, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Penanggungan, Jalan Veteran, Jalan KDP Slamet, Jalan Brawijaya, Jalan Yos Sudarso, Jalan Diponegoro, dan Jalan Balowerti menuju SLB B&C Putera Asih di Jalan Medang Kamulan sebagai tujuan akhir.

b. Usulan Rute 2

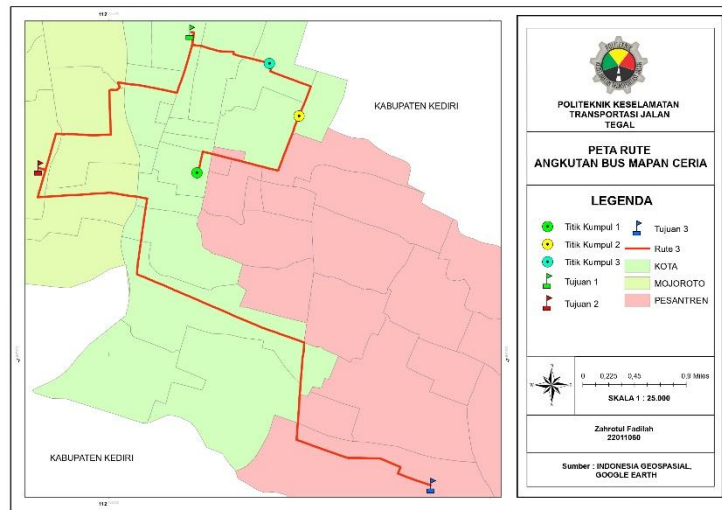


Gambar IV.30 Usulan Rute 2

Rute 2 melayani siswa berkebutuhan khusus yang berdomisili di Kecamatan Pesantren sebanyak 35 siswa dengan panjang rute 18,26 km. Tujuan yang dilayani meliputi Zona 2 sebanyak 22 siswa (SLB Nur Khabib), Zona 1 sebanyak 8 siswa (SLB B&C Putera Asih), dan Zona 3 sebanyak 5 siswa (SLB YPABK Ananda Putra Mandiri). Rute ini berangkat dari Kantor Kecamatan Pesantren di Jalan Brigadir Jenderal Polisi Imam Bahri sebagai titik kumpul pertama, kemudian melanjutkan perjalanan melalui Jalan Brigjend Pol. IBH Pranoto dan Jalan Akasia menuju titik kumpul kedua di Kantor Kelurahan Betet. Dari Kantor Kelurahan Betet, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Sumber Rempy, Jalan Betet Bawang, Jalan Palang Merah, dan Jalan Raya Pagut menuju SLB Nur Khabib di Jalan Pinang, Blabak sebagai tujuan pertama. Dari SLB Nur Khabib, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Raya Balekambang, Jalan Kapten Tendean, Jalan Super Semar, Jalan Perintis Kemerdekaan, Jalan Panglima Sudirman, Jalan Yos Sudarso, Jalan Diponegoro, dan Jalan Medang Kamulan menuju SLB B&C Putera Asih di Jalan Medang Kamulan sebagai tujuan kedua. Dari SLB B&C Putera Asih, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Basuki Rahmat, Jalan KH Wachid

Hasyim, dan Jalan Penanggungan menuju SLB YPABK Ananda Putra Mandiri di Jalan Angkasa, Lirboyo sebagai tujuan akhir.

c. Usulan Rute 3



Gambar IV.31 Usulan Rute 3

Rute 3 melayani siswa berkebutuhan khusus yang berdomisili di Kecamatan Kota sebanyak 30 siswa dengan panjang rute 17,85 km. Tujuan yang dilayani meliputi Zona 1 sebanyak 18 siswa (SLB B&C Putera Asih), Zona 3 sebanyak 7 siswa (SLB YPABK Ananda Putra Mandiri), dan Zona 2 sebanyak 5 siswa (SLB Nur Khabib). Rute ini berangkat dari Puskesmas Kota Wilayah Utara di Jalan Sam Ratulangi sebagai titik kumpul pertama, kemudian melanjutkan perjalanan melalui Jalan Pattimura, Jalan HOS Cokroaminoto, Jalan Letjend Suprpto, dan Jalan Ahmad Yani menuju titik kumpul kedua di Stadion Brawijaya. Dari Stadion Brawijaya, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Masjid Al Huda menuju titik kumpul ketiga di SD Islam Al Huda. Dari SD Islam Al Huda, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Ngadisimo Utara, Jalan Sersan KKO Usman, Jalan Singosari, Jalan KH Wachid Hasyim, Jalan Penanggungan, Jalan Bandar Ngalim, Jalan Super Semar, Jalan Raya Balekambang, Jalan Raya Pagut, dan Jalan Pinang menuju SLB Nur Khabib di Jalan Pinang, Blabak

sebagai tujuan pertama. Dari SLB Nur Khabib, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Raya Pagut, Jalan Raya Balekambang, Jalan Kapten Tendean, Jalan Super Semar, Jalan Perintis Kemerdekaan, Jalan Panglima Sudirman, Jalan Yos Sudarso, Jalan Diponegoro, dan Jalan Medang Kamulan menuju SLB B&C Putera Asih di Jalan Medang Kamulan sebagai tujuan kedua. Dari SLB B&C Putera Asih, bus melanjutkan perjalanan melalui Jalan Basuki Rahmat, Jalan KH Wachid Hasyim, dan Jalan Penanggungan menuju SLB YPABK Ananda Putra Mandiri di Jalan Angkasa, Lirboyo sebagai tujuan akhir