

## PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN SISWA TRANS GIANYAR DI KABUPATEN GIANYAR

Ni Wayan Listiani<sup>1</sup>, I Nyoman Sujana<sup>2</sup>, Luh Indrayani<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: [wayanlistiani23@gmail.com](mailto:wayanlistiani23@gmail.com)<sup>1</sup>, [sujanatbn@yahoo.com](mailto:sujanatbn@yahoo.com)<sup>2</sup>,  
[luh\\_indrayani@undiksha.ac.id](mailto:luh_indrayani@undiksha.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP yang menggunakan angkutan siswa Trans Gianyar berjumlah 3.811 orang. Sampel berjumlah 97 orang dan diambil dengan teknik *Proportional Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan metode dokumentasi dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa ditinjau dari dimensi keamanan memperoleh skor sebesar 2.124 berada pada kategori sangat setuju, persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa ditinjau dari dimensi keselamatan memperoleh skor sebesar 4.148 berada pada kategori sangat setuju, persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa ditinjau dari dimensi kenyamanan memperoleh skor sebesar 1.642 berada pada kategori sangat setuju, persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa ditinjau dari dimensi keterjangkauan memperoleh skor sebesar 1.411 berada pada kategori sangat setuju, persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa ditinjau dari dimensi kesetaraan memperoleh dengan skor sebesar 868 berada pada kategori sangat setuju, dan persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa ditinjau dari dimensi keteraturan memperoleh skor sebesar 2.099 berada pada kategori sangat setuju.

**Kata kunci:** Angkutan Siswa, Pelayanan, Persepsi

### Abstract

This study aims to determine students perceptions of the Trans Gianyar students transportation service in term of dimensions of security, safety, comfort, affordability, equality, and regularity. This study was a descriptive study. The population in this study were junior high school student who used Trans Gianyar student transportation as many 3.811 people. The sample was 97 people and taken by proportional random sampling. Data was collected by documentation and questionnaire methods. The results of the study show that students perceptions of student transportation service in term of the security dimension obtained a score of 2.124 in the category of strongly agree, students perceptions of student transportation service in term of the safety dimension obtained a score of 4.148 in the category strongly agree, students perceptions of student transportation service in term of comfort dimensions obtained a score of 1.642 in the category strongly agree, students perceptions of student transportation service in term of affordability dimensions obtained a score of 1.411 in the category strongly agree, students perceptions of student transportation service in term of equality dimensions obtained a score of 868 in the category strongly agree, and students perceptions of student transportation service in term of the regularity dimension obtained a score of 2.099 in the category strongly agree.

**Keywords :** Student Transportation, Service, Perception

## PENDAHULUAN

Pada zaman yang sudah modern ini dan dengan meningkatnya jumlah penduduk, transportasi sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam menjalankan aktifitas atau berpindah tempat dari tempat yang dekat ke tempat yang jauh (Darmastuti, 2019). Perkembangan transportasi yang semakin maju mengakibatkan transportasi konvensional semakin ditinggalkan. Transportasi modern maupun konvensional memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, namun pada umumnya memiliki fungsi yang sama yaitu mengangkut orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi sangat penting perannya bagi daerah baik itu perdesaan atau daerah perkotaan di Negara – Negara yang sedang berkembang, karena menyediakan akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari-hari serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi (Fazlina, 2017).

Perkembangan dan kemajuan sarana dan prasarana transportasi tidak luput mendapat perhatian pemerintah terkait pembenahan dalam meningkatkan pelayanannya. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya adalah pelayanan jasa transportasi publik (Dewi, Wijaya, & Yudhartha, 2018). Seiring dengan laju pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, sehingga tuntutan kualitas transportasi publik menjadi desakan tersendiri bagi Pemerintah (Utami, Winaya & Purnamaningsih, 2017). Salah satu transportasi yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah transportasi siswa. Transportasi untuk siswa banyak memberikan dampak yang positif berbagai kalangan mulai dari anak-anak hingga orang dewasa.

Gianyar merupakan Kabupaten yang berada di Provinsi Bali, yang jumlah penduduknya meningkat setiap tahunnya. Masyarakat di Gianyar lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena dirasa lebih praktis dan efisien.

Zubizaretta & Saputra (2016) menyatakan, dengan bertambahnya pertumbuhan jumlah penduduk serta meningkatnya tingkat sosial dan perekonomian penduduk, moda transportasi pribadi lebih diminati karena pengguna merasa lebih nyaman daripada menggunakan moda transportasi umum. Kecelakaan lalu lintas yang paling sering terjadi melibatkan kendaraan bermotor. Pengguna kendaraan bermotor saat ini banyak didominasi oleh anak-anak remaja yang berada di usia Sekolah Menengah Pertama. Banyaknya pengguna kendaraan bermotor dibawah umur tidak diikuti dengan kesadaran siswa maupun orang tua siswa untuk mengikuti aturan berkendara yang telah ditetapkan oleh Pemerintah (Dzulfikri, 2018). Oleh sebab itu, sebagai salah satu solusi nyata Pemerintah meluncurkan unit transportasi umum dengan pelayanan yang baik serta murah untuk masyarakat (Tunjungsari et al., 2019).

Kebutuhan akan transportasi atau angkutan umum menjadi kebutuhan utama manusia dalam melakukan pergerakan (Junior, Rumayar & Sendow, 2016). Pada tanggal 19 Oktober 2018, Pemerintah Kabupaten Gianyar meluncurkan angkutan gratis siswa Trans Gianyar. Dengan diterapkan angkutan sekolah gratis diharapkan mampu mengurangi biaya transportasi siswa dari rumah menuju sekolah, efisiensi waktu perjalanan siswa dan mengurangi tingkat kemacetan di ruas jalan yang dilaluinya (Arifin, Wicaksono & D, 2016). (Sriastuti, Asmani & Sumanjaya, 2018) juga berpendapat dengan keberadaan angkutan antar jemput sekolah diharapkan dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi oleh para orang tua siswa yang menyebabkan kemacetan di ruas jalan sekitar sekolah serta membantu para orang tua siswa yang mengalami kesulitan mengatur waktu untuk mengantarkan anaknya.

Angkutan siswa Trans Gianyar sementara melayani sekolah yang ada di tiga kecamatan yaitu Kecamatan Gianyar, Kecamatan Blahbatuh, dan Kecamatan Tampaksiring. Angkutan siswa Trans Gianyar saat ini berjumlah 116 unit

kendaraan dan berbentuk angkutan perkotaan/angkot. Astuti et al (2018) menyatakan pengembangan transportasi perkotaan juga mengemban misi bahwa angkutan perkotaan haruslah mampu mengurangi kemacetan, mampu mengurangi gangguan lalu lintas, mampu mempertahankan kualitas lingkungan, serta terjangkau oleh semua lapisan pemakai jasa transportasi. Keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi (Riansyah et al., 2018).

Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggaraan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan (Muslim, 2014). Dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, angkutan perkotaan/angkot memiliki standar pelayanan minimal yaitu standar keamanan, standar keselamatan, standar kenyamanan, standar keterjangkauan, standar kesetaraan, dan standar keteraturan. Standar pelayanan minimal ini wajib dilaksanakan karena dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat harus memiliki pedoman agar pelaksanaan pelayanan tersebut bisa berjalan secara efektif (Fitroh, 2016).

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan beberapa orang tua siswa, mereka merespon baik program angkutan siswa Trans Gianyar karena dirasa memberikan kemudahan bagi orang tua dan siswa dari segi finansial serta ketepatan waktu siswa sampai di sekolah. Selain itu, keberadaan angkutan umum penumpang juga membuka lapangan kerja (Buamona, Timboeleng, & Karongkong, 2017). Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi (Priyanto, 2018). Adanya angkutan siswa Trans Gianyar

dapat memberikan manfaat dalam menunjang sarana transportasi bagi siswa untuk kelancaran proses belajar mengajar. Siswa akan merasa aman dan dapat masuk atau pulang sekolah pada waktu yang tepat. Respon siswa terhadap angkutan siswa Trans Gianyar masih dikatakan minim. Hal ini terlihat dari banyaknya siswa yang masih menggunakan kendaraan pribadi. Namun, sebagian besar siswa SMP memanfaatkan adanya angkutan Trans Gianyar karena dirasa dapat menghemat uang saku untuk transportasi sekolah mereka. Kendala lain yang masih dirasakan adalah belum meratanya pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar di beberapa sekolah.

Berdasarkan situasi, kondisi dan informasi dari siswa yang menggunakan dan siswa yang belum menggunakan angkutan Trans Gianyar, mereka memiliki pendapat atau persepsi yang berbeda-beda. Persepsi adalah sebuah proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris untuk memberikan pengertian pada lingkungannya (Robbins, 2015). Objek yang dipersepsikan dapat berupa sesuatu yang ada disekitar manusia seperti benda, budaya dan lingkungan. Dari permasalahan di lapangan tersebut, menjadi landasan peneliti untuk mengetahui "persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar di Kabupaten Gianyar".

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di SMP N 1 Gianyar, SMP N 2 Gianyar, SMP N 3 Gianyar, SMP N 1 Blahbatuh, SMP N 2 Blahbatuh, SMP N 2 Tampaksiring, dan SMP N 3 Tampaksiring dengan fokus pengamatan siswa yang menggunakan angkutan Trans Gianyar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi berjumlah 3.811 orang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling*. Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini lebih dari 100, maka untuk menentukan jumlah sampel responden dengan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

(Umar, 2005)

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%)

$$n = \frac{3.811}{1 + 3.811 \cdot (0,1^2)}$$

$$n = \frac{3.811}{39,11}$$

n = 97,44 dibulatkan menjadi 97

Berdasarkan jenisnya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Untuk kepentingan analisis data, maka data harus dikuantitatifkan. Data kuantitatif diperoleh dari angka-angka jawaban responden mengenai pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berupa angka-angka jawaban dari hasil kuesioner, sedangkan data sekunder berupa data dokumen nama, jumlah, dan rute angkutan siswa Trans Gianyar.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode dokumentasi dan metode kuesioner. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data jumlah, nama, dan rute angkutan siswa Trans Gianyar. Sedangkan metode kuesioner

digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar. Jawaban pertanyaan dari kuesioner diberi skor dengan menggunakan skala likert. Adapun kategori skala likert yang dipergunakan dalam penelitian tentang persepsi rentang skor berskala ordinal antara 1-5 dengan kategori, yaitu sangat setuju diberi skor 5, setuju diberi skor 4, kurang setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2, dan sangat tidak setuju diberi skor 1. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Sebelum instrumen digunakan, terlebih dahulu harus diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar. Menurut (Irianto, 2004) langkah-langkah dalam menganalisis persepsi adalah sebagai berikut. Pertama, menentukan skor tertinggi dan skor terendah dari keseluruhan alternatif jawaban. Skor tertinggi diperoleh dari hasil perkalian nilai tertinggi, jumlah pertanyaan, dan jumlah responden. Sedangkan skor terendah diperoleh dari hasil perkalian nilai terendah, jumlah pertanyaan, dan jumlah responden.

Dari hasil tersebut diperoleh skor tertinggi dan skor terendah untuk persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skor tertinggi dan terendah persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar

1.	Keamanan	2.425	485
2.	Keselamatan	4.850	970
3.	Kenyamanan	1.940	388
4.	Keterjangkauan	1.455	291
5.	Kesetaraan	970	194
6.	Keteraturan	2.425	485
	Total	14.065	2.813

Kedua menentukan interval persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa

Trans Gianyar dengan rumus (Irianto, 2004) sebagai berikut.

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{kategori}} \quad (2)$$

Interval =

Dari rumus tersebut, diperoleh hasil interval persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar yang nampak pada tabel 2.

Tabel 2. Interval skor persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar

1.	Keamanan	388
2.	Keselamatan	776
3.	Kenyamanan	310,4
4.	Keterjangkauan	232,8
5.	Kesetaraan	155,2
6.	Keteraturan	388
	Total	2.250,4

Setelah memperoleh interval, selanjutnya menentukan kriteria total skor persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar di Kabupaten Gianyar yang ditinjau dari dimensi keamanan, dimensi keselamatan, dimensi kenyamanan, dimensi keterjangkauan, dimensi kesetaraan, dan dimensi keteraturan.

Tabel 3. Kriteria total skor persepsi siswa ditinjau dari dimensi keamanan

Rentang skor	Kategori
2.037 – 2.425	Sangat setuju
1.648 – 2.036	Setuju
1.259 – 1.648	Kurang setuju
870 – 1.258	Tidak setuju
481 - 869	Sangat tidak setuju

Tabel 4. Kriteria total skor persepsi siswa ditinjau dari dimensi keselamatan

Rentang skor	Kategori
4.074 – 4.850	Sangat setuju
3.297 – 4.073	Setuju
2.520 – 3.296	Kurang setuju
1.743 – 2.519	Tidak setuju
966 – 1.742	Sangat tidak setuju

Tabel 5. Kriteria total skor persepsi siswa ditinjau dari dimensi kenyamanan

Rentang skor	Kategori
1.629,6 – 1.940	Sangat setuju
1.318,2 – 1.628,6	Setuju
1.006,8 – 1.317,2	Kurang setuju
695,4 – 1.005,8	Tidak setuju

384 – 694,4 Sangat tidak setuju

Tabel 6. Kriteria total skor persepsi siswa ditinjau dari dimensi keterjangkauan

Rentang skor	Kategori
1.222,2 – 1.455	Sangat setuju
988,4 – 1.221,2	Setuju
754,6 – 987,4	Kurang setuju
520,8 – 753,6	Tidak setuju
287 – 519,8	Sangat tidak setuju

Tabel 7. Kriteria total skor persepsi siswa ditinjau dari dimensi kesetaraan

Rentang skor	Kategori
814,8 – 970	Sangat setuju
658,6 – 813,8	Setuju
502,4 – 657,6	Kurang setuju
346,2 – 501,4	Tidak setuju
190 – 345,2	Sangat tidak setuju

Tabel 8. Kriteria total skor persepsi siswa ditinjau dari dimensi keteraturan

Rentang skor	Kategori
2.037 – 2.425	Sangat setuju
1.648 – 2.036	Setuju
1.259 – 1.648	Kurang setuju
870 – 1.258	Tidak setuju
481 - 869	Sangat tidak setuju

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keamanan menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil analisis data persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keamanan

Dimensi	Skor	Skala Interval	Kategori
Keamanan	2.124	2.037 – 2.425	Sangat setuju
Total	2.124	2.037 – 2.425	Sangat setuju

Berdasarkan pada tabel 9 dapat dijelaskan bahwa dimensi keamanan memperoleh skor sebesar 2.124 yang berada pada interval 2.037 – 2.425 sehingga dikategorikan sangat setuju. Hal ini berarti siswa beranggapan bahwa angkutan memiliki tingkat keamanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Sesuai standar pelayanan keamanan yang dimaksud adalah adanya identitas kendaraan dan identitas awak kendaraan yang jelas pada angkutan siswa Trans Gianyar. Rute angkutan siswa terlihat jelas pada stiker yang ditempelkan di bagian

depan dan belakang angkutan serta adanya plat nomor yang jelas, hal ini memudahkan siswa untuk memilih angkutan yang akan ditumpangi. Sopir angkutan menggunakan seragam dan identitas yang lengkap, sehingga siswa percaya untuk menggunakan angkutan tersebut.

Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keselamatan menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil analisis data persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keselamatan

Dimensi	Skor	Skala Interval	Kategori
Keselamatan	4.148	4.074 – 4.850	Sangat setuju
Total	4.148	4.074 – 4.850	Sangat setuju

Berdasarkan tabel 10, dapat dijelaskan bahwa dimensi keselamatan memperoleh skor sebesar 4.148 yang berada pada interval 4.074 – 4.850 sehingga dikategorikan sangat setuju. Hal ini berarti siswa beranggapan bahwa dengan menggunakan angkutan Trans Gianyar, mereka tidak perlu khawatir lagi dengan keselamatannya di jalan raya. Sopir angkutan Trans Gianyar kompeten dalam mengemudi yang dibuktikan

dengan memiliki SIM A. Hal ini juga sangat dirasakan oleh orang tua siswa, dengan adanya angkutan Trans Gianyar tidak ada lagi pelanggaran lalu lintas karena anak mereka masih di bawah umur.

Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi kenyamanan menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 11. Hasil analisis data persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi kenyamanan

Dimensi	Skor	Skala Interval	Kategori
Kenyamanan	1.642	1.629,6 – 1.940	Sangat setuju
Total	1.642	1.629,6 – 1.940	Sangat setuju

Berdasarkan pada tabel 11, dapat dijelaskan bahwa dimensi kenyamanan memperoleh skor sebesar 1.642 yang berada pada interval 1.629,6 – 1.940 sehingga dikategorikan sangat setuju. Hal ini berarti siswa beranggapan bahwa,

angkutan Trans Gianyar memenuhi standar kenyamanan. Dalam hal ini, kondisi di sekitar angkutan baik itu di dalam dan di luar angkutan bersih, jumlah siswa yang menumpang sudah sesuai dengan kapasitas yang ditentukan

sehingga tidak membuat siswa saling berdesak-desakkan.

Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keterjangkauan menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 12. Hasil analisis data persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keterjangkauan

Dimensi	Skor	Skala Interval	Kategori
Keterjangkauan	1.411	1.222,2 – 1.455	Sangat setuju
Total	1.411	1.222,2 – 1.455	Sangat setuju

Berdasarkan pada tabel 12, dapat dijelaskan bahwa dimensi keterjangkauan memperoleh skor sebesar 1.411 yang berada pada interval 1.222,2 – 1.455 sehingga dikategorikan sangat setuju. Hal ini berarti siswa beranggapan bahwa angkutan Trans Gianyar memiliki standar keterjangkauan yang sesuai. Angkutan siswa dapat memberikan manfaat pada siswa, orang tua siswa serta sopir angkutan. Dengan menggunakan angkutan ini, siswa tidak perlu membayar biaya transportasi. Manfaat bagi orang tua

siswa, mereka tidak perlu mengeluarkan uang transportasi sekolah dan mengurangi beban biaya yang dikeluarkan. Sedangkan manfaat bagi sopir angkutan, mereka mendapatkan tambahan penghasilan dari program ini. Sopir angkutan diberikan gaji oleh Dinas terkait setiap bulannya, dengan dipotong biaya operasional kendaraan.

Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi kesetaraan menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 13. Hasil analisis data persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi kesetaraan

Dimensi	Skor	Skala Interval	Kategori
Kesetaraan	868	814,8 – 970	Sangat setuju
Total	868	814,8 – 970	Sangat setuju

Berdasarkan pada tabel 13, dapat dijelaskan bahwa dimensi kesetaraan memperoleh skor 868 yang berada pada interval 814,8 – 970 sehingga dikategorikan sangat setuju. Hal ini berarti siswa mempersepsikan bahwa pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar memberikan pelayanan yang baik, peduli, sopan dan ramah. Apabila ada penumpang penyandang disabilitas, sopir

membantu penumpang tersebut untuk diberikan tempat duduk yang layak dan mudah dijangkau oleh penyandang disabilitas tersebut.

Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keteraturan menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 14. Hasil analisis data persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keteraturan

Dimensi	Skor	Skala Interval	Kategori
Keteraturan	2.099	2.037 – 2.425	Sangat setuju
Total	2.099	2.037 – 2.425	Sangat setuju

Berdasarkan tabel 14, dapat dijelaskan bahwa dimensi keteraturan memperoleh skor sebesar 2.099 yang berada pada interval 2.037 – 2.425 sehingga dikategorikan sangat setuju. hal

ini berarti siswa beranggapan bahwa angkutan Trans Gianyar memiliki standar keteraturan yang sesuai. Dalam penggunaan angkutan Trans Gianyar, keberangkatan dan kedatangan siswa di

sekolah selalu tepat waktu, sehingga siswa merasakan pelayanan yang baik.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan menunjukkan kategori sangat setuju. Hal ini berarti angkutan siswa Trans Gianyar memenuhi standar pelayanan minimal yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 29 Tahun 2015. Standar pelayanan keamanan dalam angkutan dapat mempengaruhi kepercayaan dan menjamin terbebasnya setiap siswa dari rasa takut menggunakan angkutan umum. Identitas kendaraan seperti plat nomor kendaraan angkutan dan rute yang jelas tertempel dikaca angkutan akan memudahkan siswa menaiki angkutan sesuai dengan rute yang dituju. Dengan adanya plat nomor kendaraan pada angkutan memudahkan siswa melaporkan sopir ke Dinas terkait apabila terjadi hal yang mencurigakan. Selain pelayanan keamanan, keselamatan siswa juga perlu diperhatikan.

Keselamatan merupakan prioritas utama dalam pengembangan sistem angkutan yang perlu ditangani dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menanggulangi penurunan angka kecelakaan lalu lintas. Kedisiplinan sopir dan siswa dalam mematuhi aturan lalu lintas serta adanya peran Pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana lalu lintas yang cukup juga sangat diperlukan. Program angkutan siswa menjadi langkah awal untuk menurunkan angka pelanggaran penggunaan kendaraan bermotor bagi siswa dibawah umur serta menekan angka kecelakaan yang melibatkan siswa sekolah. Adanya komponen pendukung keselamatan siswa, tentu akan diikuti dengan rasa nyaman oleh siswa yang menggunakan angkutan siswa Trans Gianyar.

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi yang nyaman

dan bersih yang dapat dinikmati oleh siswa. Cara yang digunakan agar siswa merasa nyaman adalah dengan menyesuaikan kapasitas dan tempat duduk yang disediakan. Hal tersebut didukung oleh Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 bahwa pelayanan kenyamanan menjamin pengguna angkutan umum merasakan kondisi yang tidak berdesakan dan kebersihan angkutan yang optimal. Di samping pelayanan kenyamanan yang ditawarkan, angkutan Trans Gianyar juga sangat terjangkau bagi siswa yang menggunakan.

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dengan tarif terjangkau. Pemerintah Gianyar memberikan subsidi biaya yang murah bagi siswa yang menggunakan angkutan Trans Gianyar. Penggunaan angkutan siswa Trans Gianyar tidak dipungut biaya atau gratis bagi pengguna yang mengenakan seragam sekolah. Keberadaan angkutan siswa Trans Gianyar juga membuka lapangan pekerjaan bagi sopir angkutan. Pelayanan kesetaraan dalam angkutan siswa Trans Gianyar juga perlu dioptimalkan.

Kesetaraan merupakan pelayanan minimal untuk memberikan perlakuan khusus bagi siswa memiliki keterbelakangan fisik (disabilitas) untuk menggunakan angkutan Trans Gianyar. Dalam angkutan siswa Trans Gianyar, sopir angkutan tidak membedakan fisik siswa yang menggunakan angkutan. Semua siswa yang menumpang dianggap sama, sehingga apabila ada siswa penyandang disabilitas akan dibantu oleh sopir angkutan untuk mendapatkan tempat yang mudah dijangkau oleh siswa tersebut. Informasi perjalanan sebagai standar pelayanan keteraturan juga sangat penting diketahui oleh sopir dan siswa yang menggunakan angkutan.

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan angkutan. Informasi jadwal keberangkatan yang jelas sangat diperlukan agar memudahkan siswa mengatur waktu sampai di pos penjemputan. Hasil

penelitian ini sejalan dengan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 bahwa pelayanan keteraturan menjamin ketepatan waktu pemberangkatan dan kedatangan serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan untuk penumpang angkutan.

Siswa yang menggunakan angkutan sangat mendukung adanya pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar karena bermanfaat bagi siswa sebagai penyedia fasilitas transportasi sekolah. Tujuan pelayanan angkutan harus dipahami dengan baik oleh pelaku usaha pada bidang transportasi dalam melayani masyarakat. Hal itu sejalan dengan pendapat (Warpani, 2016) bahwa tujuan pelayanan angkutan adalah memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat terutama dalam menjalankan kegiatannya.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan dalam angkutan perkotaan/angkot wajib memiliki standar pelayanan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dimana hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 29 Tahun 2015. Dengan demikian, secara keseluruhan siswa memberikan persepsi atau tanggapan yang positif terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik simulan sebagai berikut. (1) Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keamanan memperoleh skor sebesar 2.124 yang berada pada skala interval 2.037 – 2.425 sehingga dikategorikan sangat setuju. (2) Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans gianyar ditinjau dari dimensi keselamatan memperoleh skor sebesar 4.148 yang berada pada skala interval 4.074 – 4.850 sehingga dikategorikan sangat setuju. (3) Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi

kenyaman memperoleh skor sebesar 1.642 yang berada pada skala interval 1.629,6 – 1.940 sehingga dikategorikan sangat setuju. (4) Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keterjangkauan memperoleh skor sebesar 1.411 yang berada pada skala interval 1.222,2 – 1.455 sehingga dikategorikan sangat setuju. (5) Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi kesetaraan memperoleh skor sebesar 868 yang berada pada skala interval 814,8 – 970 sehingga dikategorikan sangat setuju. (6) Persepsi siswa terhadap pelayanan angkutan siswa Trans Gianyar ditinjau dari dimensi keteraturan memperoleh skor sebesar 2.099 yang berada pada skala interval 2.037 – 2.425 sehingga dikategorikan sangat setuju.

## **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut. (1) Bagi siswa. Keberadaan angkutan siswa Trans Gianyar memberikan keuntungan bagi siswa, orang tua siswa, dan sopir angkutan. Untuk itu, siswa yang belum menggunakan angkutan diharapkan berpartisipasi menggunakan angkutan siswa Trans Gianyar. Siswa dan sopir wajib bekerjasama menjaga kelayakan dan kebersihan angkutan agar merasa nyaman berada dalam angkutan. Sopir harus mengontrol pemeliharaan angkutan untuk menghindari terjadinya kendala operasional. Orang tua siswa juga diharapkan memberikan pemahaman dengan melarang anaknya membawa sepeda motor ke sekolah, sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas. (2) Bagi Dinas Perhubungan. Peneliti menyarankan agar pihak Dinas Perhubungan melengkapi fasilitas yang belum tersedia dalam angkutan Trans Gianyar serta mempertimbangkan lagi untuk menambah jumlah angkutan agar sekolah yang belum mendapat pelayanan transportasi tersebut juga bisa merasakannya. (3) Bagi akademik. Bagi peneliti selanjutnya yang

tertarik untuk mengkaji aspek yang serupa, dapat melakukan kajian yang berbeda agar dapat memperkaya pengetahuan tentang keberadaan angkutan siswa sebagai pelayan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. Z., Wicaksono, A., & D, D. P. (2016). Evaluasi Kinerja Angkutan Sekolah Gratis. *Jurnal Rekayasa Sipil*. 10(1), 33–40.
- Astuti, P., Marsela, R., Mardianto, & Putri, T. A. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Angkutan Umum Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Saintis*. 18(2), 23–32.
- Buamona, M. S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. (2017). Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota di Kota Ternate. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. 4(3), 82–95.
- Darmastuti, F. Y. (2019). Impelentasi Program Angkutan Pelajar Gratis di Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Magetan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan). *Jurnal Publika*. 7(5).
- Dewi, N. P. I. S., Wijaya, K. A. S., & Yudhartha, I. P. D. (2018). Kualitas Pelayanan Program Bus Sekolah Trans Gianyar Bagi Pelajar di Kabupaten Gianyar (Studi Kasus Trayek TH-01 Batubulan - Sukawati). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 2(2), 1–10.
- Dzulfikri, M. R. (2018). Difusi inovasi pelayanan angkutan sekolah gratis di kabupaten tulungagung. *Jurnal Administrasi Negara*. 6(1), 1–7.
- Fazlina, R. (2017). Tingkat layanan dan persepsi masyarakat terhadap angkutan umum di kota meulaboh 1). *Jurnal Teknik Sipil*. 3(2), 55–63.
- Fitroh, U. (2016). Efektifitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Dinas Pehubungan Komunikasi dan Informasi Kota Blitar. *Jurnal Administrasi Negara*. 4(2), 1–10.
- Irianto, A. (2004). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Predana Media.
- Junior, N. P. S., Rumayar, A. L. ., & Sendow, T. K. (2016). Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado (Studi Kasus : Paal Dua - Politeknik). *Jurnal Sipil Statik*. 4(6), 367–373.
- Muslim. (2014). Pelaksanaan Pelayanan Transportasi Sistem Angkutan Umum Masal (SAUM) Trans Metro Kota Pekanbaru Menuju Asian Economic Community 2015. *Jurnal Al-Iqtishad*. 2(10), 30–40.
- Priyanto, D. F. (2018). Analisis Respon Masyarakat Terhadap Kebijakan Aglomerasi Transportasi Massal Bus Rapid Transit (BRT) Di Kabupaten Semarang. *Journal of Development Economics*. 1(3), 252–259.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*. 15(1), 49–61.
- Robbins, S. P. dan T. A. J. (2015). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Sriastuti, D. A. N., Asmani, A. A. R. A., & Sumanjaya, A. A. G. (2018). Model Kebutuhan Pengoperasian Angkutan Antar Jemput (Carpooling) Bagi Siswa Sekolah di Kota Denpasar. *Jurnal Paduraksa*. 7(2), 150–163.
- Tunjungsari, K. R., Setiawan, I. P. N., Wijaya, I. G. A. S., Tonglo, A. J. D. R., & Apriawan, K. A. (2019). Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Sarbagita Bagi Masyarakat dan Pariwisata Kota Denpasar. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*. 4(1), 1–11.
- Umar, H. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Utami, D. A. D. W., Winaya, K., & Purnamaningsih, P. E. (2017). Implementasi Program Angkutan Siswa Trans Serasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Angkutan Siswa Gratis di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 1(1).
- Warpani, S. P. (2016). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB Press.
- Zubizaretta, Z. D., & Saputra, D. A. (2016). Kajian Kinerja Pelayanan dan Operasional Bus Sekolah Gratis Kota Malang Menggunakan Metode IPA dan Analisis BOK. *Jurnal Sipil*. 1(1), 1–9.