

Strategi Peningkatan Mutu Manajemen Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan

Arif Kurniawan¹, Saptarini²

Program Magister Manajemen, Universitas Bandar Lampung^{1,2}

kurniawanarif69@gmail.com¹

ABSTRACT

The Public School Bus Service in South Lampung Regency is a form of public transportation service provided by the local government to support students' safety and mobility in accessing educational activities. This service is implemented by the Department of Transportation as part of public service delivery in the transportation sector and is provided free of charge. However, in its implementation, various issues remain that have resulted in suboptimal service quality and a declining level of public interest in utilizing the service. This study aims to analyze the factors that hinder the quality of the Public School Bus Service in South Lampung Regency and to formulate strategies for improving service quality that can be implemented by the local Department of Transportation. This research employs a qualitative approach, with data collected through interviews, observations, questionnaires, and documentation. Data analysis was conducted using a Fishbone (Ishikawa) diagram with a 5M approach to identify the root causes of service-related problems, which were subsequently analyzed using SWOT analysis as the basis for formulating service quality improvement strategies. The findings indicate that the quality of the Public School Bus Service is influenced by limitations in operational management, inadequate route coverage that has not yet reached all schools, constraints in human resources and supporting facilities, and the absence of optimal evaluation and service quality monitoring mechanisms. These constraints have contributed to the low utilization of the Public School Bus Service by the community. Based on the SWOT analysis, several service improvement strategies were formulated, focusing on strengthening service management, enhancing quality management practices, improving human resource capacity, and reinforcing coordination with relevant stakeholders. The study concludes that improving the quality of the Public School Bus Service requires integrated and sustainable service management in order to meet community needs and support effective public service delivery in South Lampung Regency.

Keywords: *public school bus service, service quality, public service, Fishbone analysis, SWOT analysis*

ABSTRAK

Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan merupakan salah satu bentuk pelayanan transportasi publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan untuk mendukung keselamatan dan mobilitas pelajar. Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang transportasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal dan minat masyarakat terhadap layanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan cenderung menurun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan Bus Sekolah Gratis di

Wilayah Kabupaten Lampung Selatan serta menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang dapat diterapkan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan diagram *Fishbone* dengan pendekatan 5M untuk mengidentifikasi akar permasalahan pelayanan, yang selanjutnya dianalisis melalui analisis SWOT sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan dipengaruhi oleh keterbatasan pengelolaan operasional, cakupan rute pelayanan yang belum menjangkau seluruh sekolah, keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta belum optimalnya evaluasi dan pemantauan mutu pelayanan. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan. Berdasarkan hasil analisis SWOT, dirumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada perbaikan pengelolaan pelayanan, penguatan manajemen mutu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan koordinasi dengan Instansi terkait. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan memerlukan pengelolaan pelayanan yang terintegrasi dan berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan optimal di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan

Kata kunci: pelayanan bus sekolah, kualitas pelayanan, pelayanan publik, *Fishbone*, SWOT.

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan dewasa ini berdampak sangat kompleks terhadap kehidupan masyarakat diantaranya semakin meningkatnya pola pergerakan orang dan barang seiring dengan semakin meningkatnya jumlah permintaan kebutuhan barang dan jasa. Pembangunan dan pengembangan pusat-pusat kegiatan serta semakin pesatnya pertumbuhan penduduk dan penyebaran pemukiman penduduk merupakan indikasi dari meningkatnya permintaan ketersediaan jasa transportasi yang efisien. Sistem transportasi yang efisien merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan dan kelancaran aktivitas sosial ekonomi masyarakat pada umumnya.

Kabupaten Lampung Selatan merupakan daerah yang sedang dalam masa pengembangan baik dari segi pembangunan daerah maupun dari segi transportasi daerah. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya penyediaan sarana dan prasarana transportasi yang dapat menunjang kegiatan pembangunan daerah baik yang sedang berlangsung maupun yang akan datang. Transportasi di Kabupaten Lampung Selatan telah dilayani angkutan umum berupa angkutan pedesaan, angkutan perbatasan, akan tetapi jumlah angkutan tersebut belum cukup memadai, sehingga pada jam - jam puncak akan terjadi kepadatan penumpang yang cukup tinggi. Jika ditilik dari kebutuhan jasa transportasi yang tinggi, maka diperlukan peningkatan sarana dan prasarana transportasi dalam menunjang perkembangan aktivasi perekonomian dan pembangunan daerah. Dilihat dari sisi geografis Kabupaten Lampung Selatan dilintasi

oleh jalan nasional yang memiliki kepadatan cukup tinggi yang merupakan pintu gerbang Pulau Sumatera dan akses perlintasan dari Pelabuhan Bakauheni menuju kota Bandar Lampung.

Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan melalui Dinas Perhubungan selaku yang memegang andil dalam pelayanan transportasi di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan perlu terus meningkatkan kinerja operasionalnya. Tujuan utama dari penyelenggaraan layanan ini adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tindakan manajemen akan sia-sia jika tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna layanan. Saat ini, semakin disadari bahwa kualitas layanan yang tinggi berkontribusi langsung pada persepsi positif pengguna dan kesuksesan organisasi layanan (Halil et al, 2025).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi publik khususnya pelayanan angkutan bus sekolah. Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan selaku Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan bertanggung jawab atas penyediaan angkutan umum yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan dan menjaga kualitas pelayanan serta dapat mengelola pelayanan dengan baik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan sebagai pengelola pelayanan bus sekolah mengacu pada standar ISO 9001. Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan harus menganalisis dan mengevaluasi data serta informasi yang relevan dari pemantauan kesesuaian layanan, tingkat kepuasan penerima layanan, kinerja sistem manajemen mutu, serta perencanaan yang dilaksanakan secara efektif.

Pelayanan bus sekolah di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan saat ini tersedia 4 (empat) unit bus sekolah yang melayani rute pelayanan Kec. Kalianda – Kec. Palas, Kec. Kalianda – Kec. Sidomulyo, Kec. Kalianda – Kec. Rajabasa, dan Kec. Penengahan – SLB N Sidomulyo. Pelayanan bus sekolah di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan hanya beroperasi pada hari senin, rabu, dan jumat yang dimulai dari pukul 06.00 – 14.00 WIB berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan Nomor: 900/7020/IV.142025 tanggal 1 Oktober 2025 perihal Penunjukan Pengemudi (*Driver*) dan Kondektur Bus Sekolah Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2025. Saat ini, Pelayanan bus sekolah di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan melayani 25 (dua puluh lima) sekolah dari total 1.564 (seribu lima ratus enam puluh empat) sekolah yang ada di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan.

Selama periode pelaksanaan pelayanan bus sekolah yang dimulai dari tahun 2023 sampai tahun 2025, Data Bidang Angkutan tahun 2025 menunjukkan angka penggunaan pelayanan bus sekolah yang semakin menurun dimana pada tahun 2023 sebanyak 724 pengguna layanan, tahun 2024 sebanyak 521 pengguna layanan, dan tahun 2025 sebanyak 481 pengguna layanan. Selain itu, terdapat keluhan dari pelajar yang dimana 29% keluhan mengenai ketepatan waktu kedatangan bus sekolah, 52% keluhan mengenai waktu operasional pelayanan bus sekolah dan 17% keluhan

mengenai rute pelayanan bus sekolah yang jauh dari lokasi tempat tinggalnya.

Efisiensi operasional dan kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna jasa, tetapi juga menjadi faktor penting dalam memenuhi tuntutan layanan pada era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat. Menurut Kotler dan Keller (2016), peningkatan kualitas layanan yang didukung oleh efisiensi operasional akan mendorong terciptanya layanan yang nyaman, aman, cepat, dan efisien sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketersediaan transportasi publik di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan dan diharapkan dapat menyelesaikan masalah transportasi di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang melibatkan pengumpulan data pada pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian filosofis post-positivis yang menggunakan peneliti sebagai alat utama untuk meneliti keadaan objek dalam keadaan alaminya. Melalui penggunaan cerita tertulis atau lisan dari para peserta, metode ini menghasilkan data deskriptif. Pengelola Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan dan pengguna layanan termasuk di antara orang-orang yang diwawancarai dan diberikan kuisisioner dalam penelitian ini, sehingga informasi yang dikumpulkan baik secara lisan maupun tertulis, relevan dengan tujuan penelitian tentang bagaimana kualitas layanan memengaruhi kebahagiaan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Kualitas Pelayanan Bus Sekolah

Berdasarkan kondisi operasional, pelayanan bus sekolah saat ini didukung oleh 4 (empat) unit armada yang melayani empat rute utama, yaitu rute Kecamatan Kalianda–Kecamatan Palas, Kecamatan Kalianda–Kecamatan Sidomulyo, Kecamatan Kalianda–Kecamatan Rajabasa, serta Kecamatan Penengahan–SLB Negeri Sidomulyo. Pelayanan bus sekolah hanya beroperasi pada hari Senin, Rabu, dan Jumat dengan jam operasional pukul 06.00–14.00 WIB. Pola operasional tersebut menunjukkan bahwa cakupan layanan bus sekolah masih terbatas, baik dari sisi jumlah armada, rute pelayanan, maupun hari operasional.

Keterbatasan kapasitas pelayanan tersebut berdampak pada rendahnya tingkat jangkauan layanan. Hingga tahun 2025, pelayanan bus sekolah baru melayani 25 sekolah dari total 1.564 sekolah yang tersebar di wilayah Kabupaten Lampung Selatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelajar belum dapat memanfaatkan layanan bus sekolah secara optimal.



Gambar 2. Pelayanan Bus Sekolah

Sumber: Data Analisis, 2026

Hasil kuesioner dan wawancara dengan pengguna layanan menunjukkan bahwa ketidakpuasan pelajar terutama berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, waktu operasional, dan keterjangkauan rute pelayanan. Kondisi kualitas pelayanan bus sekolah di Kabupaten Lampung Selatan telah berjalan sesuai dengan ketentuan dasar pelayanan publik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Keterbatasan armada, cakupan rute, serta waktu operasional menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan. Berikut adalah dokumentasi pelaksanaan survei pengambilan data pelayanan Bus Sekolah di Kabupaten Lampung Selatan.



Gambar 3. Pelaksanaan Survei

Sumber: Data Analisis, 2026

Hambatan Pelayanan Bus Sekolah

Salah satu hambatan utama yang dirasakan oleh pengguna layanan adalah keterlambatan kedatangan bus sekolah. Keterlambatan ini berdampak pada ketepatan waktu kehadiran pelajar di sekolah dan menurunkan tingkat kepercayaan pelajar terhadap layanan bus sekolah. Kondisi tersebut diperparah dengan jadwal operasional bus sekolah yang hanya berlangsung tiga hari dalam satu minggu, yaitu pada hari Senin, Rabu, dan Jumat, sehingga pelayanan dinilai belum konsisten dalam memenuhi kebutuhan mobilitas pelajar setiap hari sekolah. Hambatan lainnya adalah keterbatasan jumlah armada bus sekolah. Saat ini, jumlah armada yang tersedia hanya sebanyak empat unit, sehingga rute pelayanan belum mampu menjangkau seluruh sekolah yang ada di wilayah Kabupaten Lampung Selatan.



Gambar 4. Kondisi Halte Bus

Sumber: Data Analisis, 2026

Secara keseluruhan, berbagai hambatan tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap belum optimalnya kualitas pelayanan Bus Sekolah di Kabupaten Lampung Selatan. Hambatan-hambatan ini menjadi dasar penting dalam analisis lebih lanjut menggunakan diagram Fishbone dan analisis SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan bus sekolah.

Pembahasan

Analisis Diagram Fishbone pada Pelayanan Bus Sekolah

A. Sumber Daya Manusia (*Man*)

Aspek sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan bus sekolah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa awak bus sekolah belum mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan publik, keselamatan transportasi pelajar. Selain itu, belum adanya pembekalan terkait tugas dan fungsi awak bus menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum berjalan secara optimal dan seragam.

B. Sarana dan Prasarana (*Machine*)

Aspek sarana dan prasarana, keterbatasan jumlah armada bus sekolah menjadi kendala utama dalam pelayanan. Saat ini hanya tersedia empat unit bus sekolah yang harus melayani wilayah Kabupaten Lampung Selatan yang cukup

luas. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan jangkauan rute, keterlambatan waktu kedatangan bus, serta belum terpenuhinya kebutuhan seluruh sekolah yang ada. Selain itu, fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat tunggu bus dan perlengkapan keselamatan belum tersedia secara optimal.

C. Metode (*Method*)

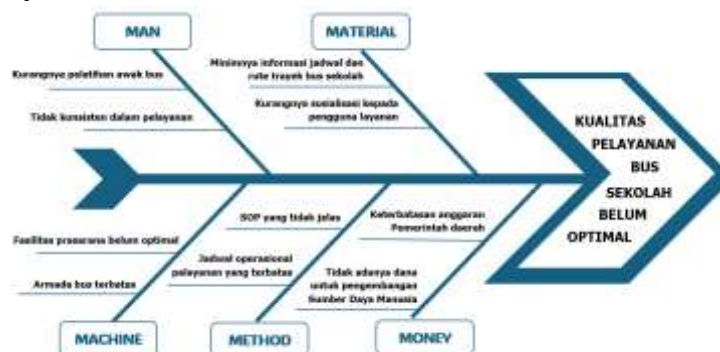
Pada aspek metode atau prosedur, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan bus sekolah belum didukung oleh standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi secara menyeluruh. Jadwal operasional yang hanya dilaksanakan tiga hari dalam satu minggu menunjukkan belum optimalnya perencanaan pelayanan yang berorientasi pada konsistensi dan kepastian layanan. Ketidakjelasan SOP ini berdampak pada ketidakraturan pelayanan serta perbedaan pola kerja antar awak bus.

D. Pendukung Operasional (*Material*)

Aspek material atau pendukung operasional menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pendukung pelayanan masih terbatas. Hal ini terlihat dari belum optimalnya penyediaan informasi terkait rute, jadwal, dan mekanisme penggunaan bus sekolah yang mudah diakses oleh pelajar. Minimnya media sosialisasi menyebabkan sebagian pelajar mengalami kesulitan dalam menyesuaikan waktu dan lokasi penggunaan layanan bus sekolah.

E. Anggaran (*Money*)

Aspek anggaran menjadi faktor mendasar yang memengaruhi keseluruhan sistem pelayanan bus sekolah. Keterbatasan anggaran pemerintah daerah berdampak langsung pada jumlah armada, frekuensi operasional pelayanan yang hanya tiga hari dalam satu minggu, serta belum tersedianya alokasi anggaran untuk pelatihan awak bus dan pengembangan sistem pelayanan. Keterbatasan anggaran ini menjadi akar permasalahan yang memengaruhi aspek-aspek lainnya dalam pelayanan bus sekolah.



Gambar 5. Diagram Fishbone Pelayan Bus Sekolah

Sumber: Data Analisis, 2026

Berdasarkan analisis *Fishbone* dengan pendekatan 5M tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan kualitas pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan saling berkaitan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan

manajemen pelayanan secara terintegrasi, khususnya dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penambahan armada, penyusunan SOP yang jelas, serta dukungan anggaran yang memadai guna meningkatkan mutu pelayanan bus sekolah secara berkelanjutan.

Identifikasi Matriks SWOT pada Pelayanan Bus Sekolah

Peluang (*Opportunities*)

Kebijakan Pemerintah yang mendukung pelayanan transportasi

Dukungan kebijakan tercermin dari berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan transportasi dan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam penyediaan angkutan umum yang memenuhi aspek keselamatan, keamanan, ketertiban, dan keterjangkauan bagi masyarakat. Ketentuan ini menjadi dasar hukum bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan transportasi publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan. Dalam konteks pelayanan transportasi, regulasi ini mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan transportasi secara berkelanjutan.

Kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan mandat kepada Pemerintah Daerah untuk mengelola urusan perhubungan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik wilayahnya. Pemerintah Daerah Kabupaten saat ini telah melaksanakan pelayanan bus sekolah yang tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan Nomor: 900/7020/IV.142025 tanggal 1 Oktober 2025 perihal Penunjukan Pengemudi (*Driver*) dan Kondaktur Bus Sekolah Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2025. Melalui kebijakan daerah, pemerintah dapat menetapkan program transportasi publik, termasuk pelayanan bus sekolah, sebagai bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan mendukung sektor pendidikan.

Peningkatan kesadaran masyarakat akan keselamatan berlalu lintas

Dalam konteks pelayanan bus sekolah, meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keselamatan berlalu lintas memberikan dampak positif terhadap keamanan dan kenyamanan peserta didik selama perjalanan. Pemahaman yang baik tentang keselamatan berlalu lintas cenderung lebih tertib dan berhati-hati, sehingga potensi terjadinya kecelakaan dapat diminimalkan. Selain itu, dukungan masyarakat terhadap upaya keselamatan juga memperkuat kepercayaan terhadap layanan bus sekolah sebagai sarana transportasi yang aman bagi pelajar.

Oleh karena itu, peningkatan kesadaran masyarakat akan keselamatan berlalu lintas menjadi peluang strategis bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan untuk memperkuat mutu pelayanan bus sekolah. Melalui kegiatan sosialisasi, edukasi keselamatan, serta kerja sama dengan pihak sekolah dan masyarakat, diharapkan tercipta lingkungan lalu lintas yang lebih aman dan mendukung kelancaran operasional pelayanan bus sekolah

Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau

Dalam konteks pelayanan bus sekolah, kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang aman dan nyaman sangat relevan, mengingat pengguna utama layanan ini adalah pelajar yang memerlukan tingkat perlindungan dan pengawasan yang lebih tinggi selama perjalanan. Transportasi yang aman dapat mengurangi risiko kecelakaan lalu lintas, sementara kenyamanan dan keterjangkauan biaya menjadi faktor pendukung agar layanan bus sekolah dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan bus sekolah akan semakin meningkat.

Kondisi tingginya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yang berkualitas ini dapat dipandang sebagai peluang bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan untuk meningkatkan mutu pelayanan bus sekolah dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan tidak hanya mampu meningkatkan jumlah pengguna layanan, tetapi juga berkontribusi dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi serta menciptakan sistem transportasi yang lebih tertib, aman, dan berkelanjutan

Potensi kerja sama dengan pihak sekolah dalam mendukung optimalisasi pelayanan bus sekolah

Melalui kerja sama yang baik, pihak sekolah dapat berkontribusi dalam penyampaian informasi kepada siswa dan orang tua mengenai jadwal operasional, rute pelayanan, serta tata tertib penggunaan bus sekolah. Selain itu, sekolah juga dapat membantu dalam pendataan kebutuhan transportasi siswa secara berkala, sehingga penyusunan rute dan penjadwalan bus sekolah dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan nyata di lapangan. Sinergi ini berpotensi mengurangi ketidaksesuaian layanan serta meningkatkan tingkat pemanfaatan bus sekolah.

Potensi kerja sama dengan pihak sekolah juga membuka peluang dilakukannya pengawasan dan evaluasi pelayanan secara lebih sistematis. Pihak sekolah dapat menjadi mitra dalam menyampaikan umpan balik terkait kualitas pelayanan yang dirasakan oleh siswa, termasuk aspek keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh Dinas Perhubungan

Kabupaten Lampung Selatan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga pelayanan bus sekolah dapat berjalan lebih optimal.

Kekuatan (*Strengths*)

Penerapan Sistem Manajemen Kualitas/Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Penerapan ISO 9001 dalam pelayanan bus sekolah mencakup berbagai aspek seperti pengelolaan armada, pengaturan jadwal dan rute pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta mekanisme penanganan keluhan pengguna layanan. Dengan adanya standar tersebut pelayanan yang diberikan tidak bersifat sporadis melainkan dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini membantu meminimalkan ketidaksesuaian layanan serta meningkatkan keandalan pelayanan bus sekolah.

Selain itu, penerapan Sistem Manajemen Kualitas berbasis ISO 9001 juga mendukung pelaksanaan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Hasil pemantauan dan evaluasi terhadap pemenuhan standar digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan dan merumuskan tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan demikian, penerapan Sistem Manajemen Kualitas dan Standar Pelayanan Minimum yang didukung oleh ISO 9001 menjadi kekuatan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan bus sekolah serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik yang disediakan.

Komitmen Pemerintah Daerah dalam penyediaan layanan Bus Sekolah Gratis

Komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan dalam penyediaan layanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan transportasi pelajar sebagai bagian dari pelayanan publik. Penyediaan layanan ini bertujuan untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan mobilitas pelajar, serta mendukung kelancaran kegiatan pendidikan di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan.

Penyelenggaraan layanan bus sekolah didukung oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin terselenggaranya angkutan umum yang aman, selamat, tertib, dan terjangkau bagi masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, termasuk penyediaan layanan transportasi publik.

Pengelolaan pelayanan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan

Pengelolaan pelayanan bus sekolah oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan merupakan faktor penting dalam menjamin terselenggaranya

layanan transportasi publik yang efektif dan berkualitas di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan. Dinas Perhubungan bertanggung jawab dalam merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan bus sekolah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan saat ini sudah diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan Nomor: 900/7020/IV.142025 tanggal 1 Oktober 2025 perihal Penunjukan Pengemudi (*Driver*) dan Kondaktur Bus Sekolah Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan Tahun Anggaran 2025.

Pengelolaan pelayanan bus sekolah mencakup berbagai aspek, antara lain perencanaan rute dan jadwal operasional, pengelolaan armada, penugasan awak bus, serta pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan di lapangan. Pelaksanaan pengelolaan yang terstruktur dan sistematis diperlukan agar pelayanan bus sekolah dapat berjalan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pelajar sebagai pengguna layanan.

Tujuan pelayanan yang berorientasi pada keselamatan berlalu lintas

Tujuan pelayanan bus sekolah yang berorientasi pada keselamatan berlalu lintas merupakan landasan utama dalam penyelenggaraan layanan transportasi bagi pelajar. Keselamatan menjadi prioritas dalam setiap aspek pelayanan, mengingat pelajar merupakan kelompok pengguna jalan yang rentan terhadap risiko kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, penyediaan layanan bus sekolah diarahkan untuk meminimalkan potensi kecelakaan serta menciptakan sistem transportasi yang aman, nyaman, cepat, lancar, dan tertib.

Orientasi keselamatan berlalu lintas tercermin dalam upaya pemerintah daerah melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan dalam menyediakan sarana transportasi yang layak, pengaturan rute dan jadwal, serta pengawasan terhadap pelaksanaan operasional bus sekolah. Pelayanan bus sekolah diharapkan dapat menjadi alternatif transportasi yang lebih aman dibandingkan penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar, khususnya sepeda motor yang memiliki tingkat risiko kecelakaan relatif tinggi.

Kelemahan (*Weakneses*)

Pelaksanaan operasional pelayanan bus sekolah

Pelaksanaan operasional pelayanan bus sekolah di Kabupaten Lampung Selatan masih menghadapi berbagai keterbatasan yang memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Kondisi operasional yang belum berjalan secara optimal terlihat dari pengaturan jadwal pelayanan yang terbatas, baik dari sisi hari maupun jam operasional, sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas pelajar setiap hari sekolah.

Selain itu, pelaksanaan operasional pelayanan bus sekolah belum didukung oleh perencanaan yang komprehensif dan berkelanjutan. Keterbatasan jumlah armada yang tersedia menyebabkan pelayanan tidak dapat menjangkau seluruh

wilayah dan sekolah yang ada di Kabupaten Lampung Selatan. Dampak dari kondisi tersebut adalah terjadinya keterlambatan kedatangan bus serta ketidakteraturan pelayanan pada beberapa rute yang dilayani.

Pelaksanaan operasional yang belum optimal juga tercermin dari belum konsistennya penerapan prosedur pelayanan di lapangan. Perbedaan pola pelaksanaan operasional antar rute dan awak bus berpotensi menimbulkan ketidakpastian pelayanan bagi pengguna. Kondisi ini berdampak pada menurunnya tingkat kenyamanan dan kepercayaan pelajar terhadap layanan bus sekolah.

Dengan demikian, pelaksanaan operasional pelayanan bus sekolah masih menjadi salah satu kelemahan dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik di Kabupaten Lampung Selatan. Keterbatasan dalam pengaturan jadwal, armada, dan konsistensi pelaksanaan operasional perlu menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan bus sekolah ke depan.

Cakupan rute pelayanan belum menjangkau seluruh sekolah di Kabupaten Lampung Selatan

Cakupan rute pelayanan bus sekolah di Kabupaten Lampung Selatan hingga saat ini masih belum mampu menjangkau seluruh sekolah yang ada di wilayah tersebut. Kondisi ini menjadi salah satu kelemahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan bus sekolah, mengingat jumlah sekolah yang dilayani masih sangat terbatas dibandingkan dengan total sekolah yang tersebar di Kabupaten Lampung Selatan.

Keterbatasan cakupan rute pelayanan menyebabkan akses pelajar terhadap layanan bus sekolah belum merata. Sebagian pelajar harus menempuh jarak yang cukup jauh dari tempat tinggalnya menuju titik naik bus atau bahkan tidak terlayani sama sekali oleh rute yang tersedia. Hal ini berdampak pada rendahnya minat pelajar untuk menggunakan layanan bus sekolah dan mendorong mereka untuk memilih moda transportasi lain yang dinilai lebih mudah dijangkau.

Keterbatasan cakupan rute pelayanan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan rute bus sekolah belum sepenuhnya disesuaikan dengan sebaran lokasi sekolah dan tempat tinggal pelajar. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penyesuaian rute pelayanan secara berkala agar pelayanan bus sekolah dapat menjangkau lebih banyak sekolah dan pelajar di Kabupaten Lampung Selatan serta meningkatkan pemerataan akses terhadap layanan transportasi publik yang aman dan terjangkau.

Belum adanya pelatihan khusus bagi awak bus sekolah

Ketiadaan pelatihan khusus menyebabkan awak bus sekolah belum sepenuhnya memiliki pemahaman yang seragam mengenai standar pelayanan, keselamatan transportasi pelajar, serta etika pelayanan publik. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan dalam cara pelaksanaan pelayanan di lapangan, sehingga kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan menjadi tidak konsisten.

Selain itu, tanpa adanya pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, kemampuan awak bus dalam menghadapi situasi darurat, mengelola perilaku penumpang, serta menerapkan prosedur keselamatan belum dapat dioptimalkan. Hal ini dapat berdampak pada meningkatnya risiko keselamatan serta menurunnya rasa aman dan kepercayaan pelajar terhadap layanan bus sekolah.

Belum adanya pelatihan khusus juga menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam pelayanan bus sekolah belum menjadi perhatian utama dalam pengelolaan pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelatihan yang terencana dan berkelanjutan bagi awak bus sekolah menjadi kebutuhan penting guna meningkatkan kompetensi sumber daya manusia serta mendukung peningkatan mutu pelayanan bus sekolah secara menyeluruh.

Evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan bus sekolah belum berjalan secara optimal

Evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan bus sekolah di Kabupaten Lampung Selatan belum dilaksanakan secara optimal dan berkelanjutan. Kondisi ini menjadi salah satu kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan bus sekolah, karena proses evaluasi dan pemantauan merupakan bagian penting dalam memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Meskipun Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan telah mengacu pada Sistem Manajemen Mutu, pelaksanaan evaluasi terhadap kinerja operasional, kepatuhan terhadap prosedur pelayanan, serta tingkat kepuasan pengguna layanan belum sepenuhnya dilakukan secara sistematis dan terukur. Akibatnya, berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan bus sekolah, seperti keterlambatan, keterbatasan rute, dan keluhan pengguna, belum sepenuhnya ditindaklanjuti secara efektif.

Selain itu, belum optimalnya evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan berdampak pada rendahnya keterlibatan pengguna layanan dalam proses peningkatan mutu. Masukan dan keluhan dari pelajar belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus sekolah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan secara terstruktur dan berkelanjutan guna mendukung peningkatan mutu pelayanan bus sekolah di Kabupaten Lampung Selatan.

Ancaman (*Threats*)

Keterbatasan kemampuan anggaran daerah

Kondisi keterbatasan anggaran berdampak langsung pada ruang gerak pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bus sekolah. Keterbatasan alokasi anggaran dapat menyebabkan jumlah armada yang dioperasikan tidak dapat ditambah, frekuensi dan jam operasional pelayanan tetap terbatas, serta tertundanya perbaikan dan pengadaan fasilitas pendukung pelayanan. Hal ini berpotensi menghambat upaya peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Keterbatasan kemampuan anggaran daerah juga menimbulkan ketergantungan yang tinggi terhadap kebijakan dan prioritas anggaran tahunan pemerintah daerah. Perubahan kebijakan anggaran berpotensi mempengaruhi keberlangsungan pelayanan bus sekolah apabila program tersebut tidak menjadi prioritas utama dalam perencanaan pembangunan daerah. Oleh karena itu, keterbatasan anggaran daerah menjadi ancaman yang perlu diantisipasi melalui perencanaan strategis yang tepat dan pengelolaan anggaran yang efisien dalam penyelenggaraan pelayanan bus sekolah.

Meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar

Di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung mengatakan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Selatan mencapai 528.354 unit, dengan dominasi kendaraan roda dua yang mencapai 480.962 unit. Kondisi ini mencerminkan tingginya kepemilikan kendaraan pribadi di daerah tersebut, yang pada gilirannya memperkuat kecenderungan pelajar dan keluarga untuk memilih kendaraan pribadi sebagai moda transportasi utama.

Preferensi ini menjadi ancaman bagi keberlangsungan layanan bus sekolah karena sejumlah faktor. Pertama, penggunaan kendaraan pribadi yang tinggi mengurangi minat pelajar untuk memanfaatkan bus sekolah, sehingga upaya meningkatkan pemanfaatan layanan tidak berjalan efektif. Kedua, dominasi kendaraan pribadi di jalan raya dapat memperparah kondisi lalu lintas, meningkatkan risiko kecelakaan, serta menurunkan kenyamanan dan keselamatan bagi angkutan umum, termasuk bus sekolah.

Dengan demikian, meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar bukan hanya sekadar indikator preferensi moda transportasi, tetapi juga merupakan ancaman terhadap strategi pengembangan layanan bus sekolah. Penanggulangan ancaman ini diperlukan melalui kebijakan yang komprehensif, kerja sama lintas sektor, dan perbaikan kualitas layanan yang nyata agar layanan bus sekolah dapat menjadi pilihan transportasi yang kompetitif dan diminati oleh pelajar.

Penurunan minat masyarakat terhadap layanan bus sekolah

Penurunan minat masyarakat terhadap layanan bus sekolah merupakan salah satu ancaman yang berpotensi menghambat keberlanjutan dan efektivitas pelayanan bus sekolah di Kabupaten Lampung Selatan. Minat masyarakat, khususnya orang tua dan peserta didik, sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, mencakup aspek ketepatan waktu, kenyamanan, keselamatan, serta keandalan operasional armada. Apabila layanan bus sekolah belum mampu memenuhi harapan tersebut secara konsisten, maka masyarakat cenderung mencari alternatif moda transportasi lain yang dianggap lebih praktis dan fleksibel.

Faktor lain yang turut berkontribusi terhadap penurunan minat adalah kurang optimalnya kegiatan sosialisasi dan promosi layanan bus sekolah kepada

masyarakat. Informasi mengenai manfaat bus sekolah, seperti peningkatan keselamatan berlalu lintas, pengurangan beban biaya transportasi, serta kontribusi terhadap pengurangan kemacetan, belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Akibatnya, nilai strategis layanan bus sekolah sebagai bagian dari pelayanan publik belum terbentuk secara kuat dalam persepsi pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta membangun citra positif layanan bus sekolah sebagai moda transportasi yang aman, nyaman, dan andal bagi pelajar.

Risiko ketidaktercapaian tujuan pelayanan publik

Ketidaktercapaian tujuan pelayanan publik dapat dipicu oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan sumber daya, baik dari aspek anggaran, sarana dan prasarana, maupun sumber daya manusia. Keterbatasan tersebut berimplikasi pada rendahnya kualitas operasional layanan, seperti ketidakkonsistenan jadwal operasional, keterbatasan jangkauan rute, serta kurang optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Kondisi ini dapat menurunkan efektivitas layanan bus sekolah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Risiko ketidaktercapaian tujuan pelayanan publik juga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dalam menyediakan layanan transportasi publik. Apabila masyarakat menilai bahwa layanan bus sekolah belum mampu memberikan manfaat yang signifikan, maka partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap program tersebut akan semakin berkurang. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan bus sekolah dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada pencapaian tujuan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan matriks SWOT diperoleh alternatif strategi yang dapat dilakukan pada kegiatan pelayanan Bus Sekolah gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan adalah sebagai berikut:

Strategi SO (*Strength-Opportunities*)

Optimalisasi penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) melalui peningkatan kesadaran masyarakat terhadap keselamatan berlalu lintas.

Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan dapat memanfaatkan penerapan SPM dan sistem manajemen kualitas yang telah dimiliki untuk mendukung meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keselamatan berlalu lintas. Upaya ini dapat dilakukan melalui penguatan prosedur pelayanan bus sekolah yang berorientasi pada keselamatan pelajar, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga sejalan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penguatan kerja sama dengan pihak sekolah dalam rangka memenuhi kebutuhan transportasi pelajar yang aman dan terjangkau.

Pengelolaan pelayanan bus sekolah oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan dapat dikembangkan melalui kolaborasi yang lebih intensif dengan pihak sekolah. Kerja sama ini bertujuan untuk menyesuaikan pola pelayanan dengan kebutuhan nyata pelajar, sehingga layanan bus sekolah mampu menjadi solusi transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat.

Pemanfaatan komitmen pemerintah daerah untuk mendukung optimalisasi pelayanan bus sekolah.

Komitmen pemerintah daerah dalam penyediaan layanan bus sekolah gratis merupakan kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk menjawab tingginya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik yang berkualitas. Dukungan kebijakan dan pendanaan dapat diarahkan pada peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar layanan bus sekolah semakin optimal.

Strategi WO (*Weakness-Opportunities*)

Perluasan cakupan rute pelayanan bus sekolah melalui kerja sama dengan pihak sekolah.

Keterbatasan jangkauan rute pelayanan bus sekolah dapat diminimalkan dengan memanfaatkan peluang kerja sama dengan pihak sekolah. Melalui koordinasi yang baik, penentuan rute dan titik penjemputan dapat disesuaikan dengan sebaran lokasi sekolah, sehingga pelayanan menjadi lebih merata dan efektif.

Peningkatan kompetensi awak bus sekolah seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap keselamatan dan kenyamanan.

Belum optimalnya pelatihan awak bus sekolah dapat diatasi dengan memanfaatkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya keselamatan berlalu lintas. Kondisi ini menjadi dasar bagi Dinas Perhubungan untuk menyelenggarakan pelatihan khusus yang berfokus pada keselamatan, pelayanan prima, dan etika dalam melayani pelajar.

Penguatan sistem evaluasi pelayanan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan bus sekolah.

Peluang meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi yang berkualitas dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memperbaiki sistem evaluasi dan pemantauan pelayanan. Evaluasi yang terstruktur akan membantu Dinas Perhubungan dalam mengidentifikasi kekurangan layanan serta merumuskan perbaikan secara berkelanjutan.

Strategi ST (*Strength-Threat*)

Penguatan kualitas pelayanan bus sekolah guna menekan penurunan minat masyarakat.

Penerapan standar pelayanan dan pengelolaan layanan oleh Dinas Perhubungan dapat dimanfaatkan untuk menghadapi ancaman penurunan minat masyarakat terhadap layanan bus sekolah. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten, kepercayaan dan minat masyarakat terhadap layanan bus sekolah dapat dipertahankan.

Pemanfaatan kebijakan pemerintah daerah untuk menekan penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar.

Dukungan kebijakan pemerintah yang berpihak pada transportasi publik dapat digunakan untuk menghadapi meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar. Melalui penguatan regulasi dan sosialisasi, bus sekolah dapat diposisikan sebagai alternatif transportasi yang lebih aman dan efisien.

Penerapan sistem manajemen kualitas untuk mengurangi risiko ketidaktercapaian tujuan pelayanan publik.

Sistem manajemen kualitas dan penerapan SPM dapat dimanfaatkan untuk memastikan bahwa tujuan pelayanan bus sekolah tetap tercapai meskipun menghadapi berbagai ancaman. Pengelolaan yang berorientasi pada mutu akan membantu menjaga konsistensi pelayanan dan pencapaian sasaran pelayanan publik.

Strategi WT (*Weakness-Threat*)

Perbaikan operasional pelayanan bus sekolah guna mencegah penurunan minat masyarakat.

Kelemahan dalam pelaksanaan operasional pelayanan bus sekolah perlu segera diperbaiki agar tidak memperparah ancaman penurunan minat masyarakat. Perbaikan operasional yang mencakup ketepatan waktu, kenyamanan, dan keselamatan akan meningkatkan daya tarik layanan bus sekolah.

Optimalisasi pemantauan dan evaluasi pelayanan untuk mencegah ketidaktercapaian tujuan pelayanan publik.

Lemahnya sistem evaluasi pelayanan dapat memperbesar risiko tidak tercapainya tujuan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme pemantauan secara berkala agar kualitas pelayanan dapat dikendalikan dan ditingkatkan secara berkesinambungan.

Penyesuaian skala pelayanan sesuai dengan kemampuan anggaran daerah.

Keterbatasan anggaran daerah perlu diantisipasi melalui penyesuaian skala pelayanan yang realistis dan terukur. Langkah ini bertujuan untuk memastikan

bahwa pelayanan bus sekolah tetap berjalan secara optimal tanpa mengorbankan kualitas dan tujuan utama pelayanan publik.

Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Bus Sekolah Penguatan Manajemen Mutu Pelayanan Bus Sekolah

Peningkatan mutu pelayanan bus sekolah perlu didukung oleh penguatan manajemen mutu yang konsisten dan berkelanjutan. Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan perlu memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penguatan manajemen mutu ini menjadi landasan utama dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan serta mencegah terjadinya penurunan kinerja pelayanan di masa mendatang.

Peningkatan Efektivitas Operasional Pelayanan

Efektivitas operasional pelayanan bus sekolah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, diperlukan penyesuaian terhadap pola operasional pelayanan, khususnya terkait jadwal layanan, rute pelayanan, serta ketepatan waktu operasional. Perbaikan pada aspek operasional diharapkan mampu menjadikan layanan bus sekolah lebih responsif terhadap kebutuhan pelajar dan masyarakat, sehingga minat terhadap penggunaan layanan bus sekolah dapat meningkat.

Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia, khususnya awak bus sekolah, memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan bus sekolah perlu diiringi dengan pengembangan kompetensi awak bus melalui pelatihan yang terencana dan berkelanjutan. Penguatan kompetensi ini mencakup aspek keselamatan berlalu lintas, pelayanan kepada pengguna, serta pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penguatan Sistem Evaluasi dan Pengendalian Mutu Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, strategi peningkatan mutu pelayanan perlu diarahkan pada penguatan sistem evaluasi yang terstruktur dan berkesinambungan. Evaluasi pelayanan tidak hanya difokuskan pada capaian kinerja, tetapi juga pada tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Penyesuaian Strategi Pelayanan dengan Kemampuan Anggaran

Keterbatasan anggaran daerah menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan bus sekolah perlu disesuaikan dengan kemampuan

anggaran yang tersedia tanpa mengurangi esensi kualitas pelayanan. Penyesuaian ini dilakukan melalui penentuan skala prioritas program pelayanan agar tujuan pelayanan publik tetap dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan harus berorientasi pada penguatan manajemen mutu, peningkatan efektivitas operasional, pengembangan sumber daya manusia, serta penguatan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan guna mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik di bidang transportasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Bus Sekolah Gratis di Wilayah Kabupaten Lampung Selatan masih menghadapi berbagai hambatan yang mempengaruhi kualitas penyelenggaraan layanan. Hambatan tersebut meliputi pelaksanaan operasional pelayanan yang belum berjalan secara optimal, keterbatasan cakupan rute pelayanan yang belum menjangkau seluruh sekolah, belum tersedianya pelatihan khusus bagi awak bus sekolah, serta pelaksanaan evaluasi dan pemantauan kualitas pelayanan yang belum dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, keterbatasan kemampuan anggaran daerah, meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar, serta menurunnya minat masyarakat terhadap layanan bus sekolah turut berkontribusi terhadap belum tercapainya tujuan pelayanan secara optimal.
2. Berdasarkan analisis Diagram *Fishbone* diketahui bahwa permasalahan pelayanan bus sekolah tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek *Man (Sumber Daya Manusia)*, *Machine (Sarana dan Prasarana)*, *Method (Metode atau Prosedur)*, *Material (Pendukung Operasional)*, dan *Money (Anggaran)*. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan bus sekolah memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi.
3. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Selatan memiliki potensi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan bus sekolah, meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan dan tantangan. Strategi peningkatan mutu pelayanan diarahkan pada penguatan manajemen mutu pelayanan, peningkatan efektivitas operasional, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, penguatan sistem evaluasi dan pemantauan pelayanan. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki citra layanan bus sekolah, serta meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

4. Penerapan strategi peningkatan mutu pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik di bidang transportasi khususnya dalam menyediakan layanan bus sekolah yang aman, nyaman, selamat, tertib, dan lancar. Dengan demikian pelayanan bus sekolah dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana pendukung keselamatan berlalu lintas dan kelancaran aktivitas pendidikan di Kabupaten Lampung Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F., & Prabawati, I. (2024). Efektivitas operasionalisasi bus sekolah rute selatan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 88–102.
- Cahyani, A., et al. (2025). Manajemen kualitas layanan dalam menghadapi tantangan globalisasi dan digitalisasi pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 9(1), 45–58.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Eldon, M. (2025). Analisis kualitas pelayanan transportasi bus sekolah di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 66–79.
- Grönroos, C. (2001). *Service management and marketing: A customer relationship management approach* (2nd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Halawa, F. A. (2025). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap net benefit dengan dimediasi oleh kepuasan pengguna. *Jurnal Manajemen, Pariwisata dan Logistik*, 11(1), 25–39.
- Hidayat, A., et al. (2019). Penerapan sistem manajemen mutu ISO pada layanan transportasi sekolah. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 7(1), 33–45.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. Geneva: ISO.
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Khoirunnisa, N., Waloejo, B., & Hariyani, S. (2024). Arah peningkatan kinerja pelayanan transportasi bus sekolah Kota Blitar. *Planning for Urban Region and Environment Journal*, 13(2), 145–158.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah

Vol 8 No 3 (2026) 2237 – 2257 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v8i3.11508

- Putri, A. (2020). Evaluasi pelayanan bus sekolah gratis di Kota Bandung. *Jurnal Transportasi Publik*, 5(2), 101–112.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.