

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam perkembangan pembangunan yang terus mengalami perubahan, kebijakan publik berperan sangat penting sebagai mekanisme pemerintah untuk mengatasi berbagai persoalan sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Prasetyo et al., 2025) menjelaskan bahwa kebijakan publik dapat diartikan sebagai hasil dari proses penyelenggaraan pemerintahan, yang mencakup berbagai produk lain seperti peraturan perundang-undangan, barang publik, dan layanan publik. Kebijakan publik tidak hanya menjadi wujud respon pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, tapi juga merupakan hasil interaksi berbagai aktor serta beragam kepentingan dalam konteks sosial, ekonomi dan politik.

Dalam kaitannya dengan kebijakan publik tersebut, transportasi menjadi salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena memberikan kontribusi besar terhadap berbagai aktivitas sehari-hari. Di era modern ini dan meningkatnya jumlah kepadatan penduduk, transportasi sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dalam menjalankan aktifitas atau kebutuhan berpindah tempat dari satu tempat ke tempat yang lain (Yunia Darmastuti & Rahaju, 2019). Saat ini perkembangan akan teknologi transportasi juga berdampak pada kemajuan alat transportasi yang digunakan oleh masyarakat. Mulai dari kendaraan roda 2 (dua), roda 4 (empat), dan kendaraan alat berat

lainnya baik itu milik pribadi maupun milik industri pelayanan jasa (Mentari, 2017).

Semakin banyaknya kendaraan di kalangan masyarakat juga menimbulkan berbagai permasalahan lain seperti semakin padatnya kendaraan yang terjadi diberbagai ruas jalan dan banyaknya laka lalu lintas (Uswatul Fitroh, 2016). Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat, tetapi juga aman dan dapat diandalkan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dibutuhkan adalah jasa angkutan, karena transportasi menjadi sarana utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari, termasuk kegiatan pendidikan.

Di sisi lain, persoalan keselamatan di jalan raya masih menjadi perhatian serius. Berdasarkan laporan organisasi kesehatan dunia (WHO) tahun 2022, kecelakaan lalu lintas merupakan penyebab kematian tertinggi di dunia bagi kelompok usia 5–29 tahun. Bahkan, anak-anak berusia 6–10 tahun memiliki risiko mengalami cedera akibat kecelakaan hingga empat kali lebih besar dibandingkan orang dewasa. Fakta ini menunjukkan bahwa anak-anak termasuk kelompok yang paling rentan ketika berada di jalan raya, baik sebagai penumpang maupun sebagai pengguna jalan, anak-anak tetap berada pada posisi yang rentan terhadap risiko kecelakaan. Oleh karena itu, WHO menekankan pentingnya upaya strategis untuk meningkatkan keselamatan berlalu lintas, antara lain melalui pendidikan keselamatan jalan dan pembekalan keterampilan berlalu lintas sejak usia dini (Widaningsih et al., 2025).

Dalam mengatasi masalah tersebut, maka dibutuhkan sarana angkutan umum sebagai alternatif dalam mengatasi masalah lalu lintas tersebut. Ketersediaan angkutan yang merata, terjangkau, nyaman, dan aman merupakan prasyarat dalam meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat (Muhammad Royani et al., 2025). Dari data tim PKL Kabupaten Bojonegoro (2021), penggunaan kendaraan pribadi di Kabupaten Bojonegoro sebesar 78%. Untuk sepeda motor sebesar 59%, dan mobil 19%. Penggunaan kendaraan pribadi sepeda motor untuk keperluan sekolah sebesar 44,8%. Tingkat kecelakaan pelajar cukup banyak sebesar 21,1% dan tingginya tingkat kecelakaan oleh pengendara yang tidak memiliki SIM. Berdasarkan pada tahun 2020, usia yang paling tinggi terlibat kecelakaan yaitu usia antara 16-30 tahun. Di karenakan pada usia tersebut termasuk usia produktif, hal ini mengkhawatirkan bagi para pelajar yang menggunakan kendaraan sepeda motor (Bastian Dwi Pangestu et al., 2022).

Salah satu kendala utama yang kerap dihadapi pelajar, khususnya di Kabupaten Bojonegoro yaitu biaya transportasi yang tinggi, keterbatasan angkutan umum yang aman dan layak, serta jarak tempuh yang jauh sering menjadi hambatan bagi kelancaran proses belajar mengajar. Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan akses dan pemerataan pendidikan. Pemerintah kabupaten Bojonegoro melalui Dinas Perhubungan menciptakan program Angkutan Pelajar Gratis (APEL Gratis), yaitu layanan transportasi yang aman, nyaman, dan tanpa biaya bagi para pelajar. Program ini merupakan langkah progresif yang mendukung pendidikan serta kesejahteraan pelajar, mengurangi

penggunaan kendaraan bermotor oleh pelajar, mengurangi beban ekonomi orang tua, memperkecil angka kecelakaan pada usia pelajar, serta meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pelajar pada perjalanan berangkat dan pulang sekolah (Prasetyo et al., 2025).

Penerapan program angkutan pelajar gratis menjadi salah satu bentuk kebijakan publik yang dinilai efektif dalam mengurangi pelanggaran lalu lintas serta menurunkan tingkat kecelakaan di kalangan pelajar. Kebijakan ini berlandaskan pada aspek keselamatan dan kenyamanan dalam transportasi, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pelajar. Banyak pemerintahan baik kabupaten maupun kota di Indonesia, telah menerapkan dan mendukung program ini sebagai upaya meningkatkan keselamatan transportasi dan meminimalkan risiko kecelakaan bagi pelajar.

Termasuk di kota Mojokerto dimana penelitian tersebut dilakukan oleh (Purnamasari, 2017), yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Angkutan Publik Melalui Program Angkutan Sekolah Gratis (Studi Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto)”, yang menyoroti strategi peningkatan kualitas angkutan sekolah gratis melalui perbaikan fasilitas, pengembangan SDM, dan pemahaman kebutuhan pelajar. Selain itu, di kota Madiun dimana penelitian ini dilakukan oleh (Ulfatiyana & Parwiyanto, 2021) yang berjudul “Difusi Inovasi Pelaksanaan Program Angkutan Sekolah Gratis Di Kota Madiun” menunjukkan program ini diterima dengan baik serta memberi manfaat ekonomi dan kenyamanan, namun lebih menekankan pada difusi inovasi, bukan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelajar.

Kemudian di Kota Batu pada penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo et al., 2025), yang berjudul “Implementasi Kebijakan Program Angkutan Pelajar Gratis (Apel Gratis) Di Kota Batu (Studi Pada Dinas Perhubungan Di Kota Batu)” menemukan implementasi program sudah cukup baik, tetapi masih menghadapi kendala pada komunikasi, keterbatasan sumber daya, dan struktur birokrasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas dapat diidentifikasi adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada aspek implementasi kebijakan, strategi pelayanan dan difusi inovasi dari sudut pandang pemerintah atau penyelenggara layanan. Penelitian yang secara khusus menganalisis kepuasan pelajar sebagai pengguna utama layanan angkutan pelajar gratis, terutama dengan mengaitkan secara langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan, masih relatif terbatas.

Selain perbedaan fokus kajian, perbedaan wilayah penelitian juga menjadi celah yang perlu diperhatikan. Penelitian-penelitian sebelumnya dilakukan di Kota Batu, Kota Mojokerto, dan Kota Madiun, yang memiliki karakteristik wilayah, jumlah pengguna, serta pola layanan yang berbeda di Kabupaten Bojonegoro. Hingga saat ini, masih sangat terbatas kajian akademik yang secara khusus meneliti layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro dari perspektif kepuasan pelajar.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis kepuasan pelajar terhadap kualitas pelayanan pada layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini tidak hanya

diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan pelajar, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan pelajar gratis secara berkelanjutan.

Menurut Petunjuk Teknis Angkutan Pelajar Gratis Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro (2025), Tanggung jawab ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Ketentuan tersebut sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, dan Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 80 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.

### Gambar 1

#### LAUNCING LAYANAN ANGKUTAN PELAJAR GRATIS



*Sumber : Dinas Perhubungan (2026)*

Kabupaten Bojonegoro juga telah mengoperasikan layanan angkutan pelajar gratis pada 24 Juni 2024 sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang transportasi. Program Angkutan Pelajar Gratis (APEL Gratis) ini diselenggarakan untuk mempermudah akses transportasi pelajar saat berangkat dan pulang sekolah, sekaligus memberikan jaminan keamanan selama perjalanan. Sebelumnya, sebagian besar pelajar masih mengandalkan angkutan umum berbayar atau kendaraan pribadi, terutama sepeda motor, yang penggunaannya kerap menimbulkan risiko kecelakaan. Layanan angkutan pelajar gratis yang mulai diuji coba pada 1 Oktober 2024 ini menjadi terobosan baru di Kabupaten Bojonegoro. Dengan menyediakan 74 armada dan kemudian ditambah menjadi 93 kendaraan jenis MPU yang melayani empat rute utama, pemerintah daerah menghadirkan transportasi yang terjadwal, mudah diakses, dan tidak dipungut biaya.

Kehadiran layanan ini tidak hanya bertujuan membantu meringankan beban ekonomi orang tua, tetapi juga menjadi langkah preventif untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas di kalangan pelajar. Melalui program ini, pemerintah daerah berharap dapat mengurangi ketergantungan pelajar terhadap penggunaan kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor yang sering dikendarai tanpa kelengkapan surat izin maupun perlengkapan keselamatan. Latar belakang utama pelaksanaan APEL Gratis adalah masih tingginya angka pelanggaran lalu lintas yang melibatkan pelajar di bawah umur, yang secara administratif belum memenuhi syarat untuk memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM), namun sudah mengendarai kendaraan bermotor secara mandiri.

Kondisi tersebut tidak hanya membuat pelajar rentan terjaring razia, tetapi juga meningkatkan potensi terjadinya kecelakaan di jalan raya. Oleh karena itu, keberadaan layanan Angkutan Pelajar Gratis tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan keselamatan transportasi pelajar, tetapi juga menjadi solusi alternatif yang aman dan nyaman, yang pada akhirnya perlu dievaluasi dari sisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan di Kabupaten Bojonegoro (Ulfatiyana & Parwiyanto, 2021).

Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses transportasi terutama bagi pelajar yang tinggal jauh dari sekolah. Dengan adanya angkutan pelajar gratis, diharapkan tingkat kehadiran pelajar disekolah meningkat dan menurunnya angka kecelakaan pelajar, sehingga kualitas pendidikan di Kabupaten Bojonegoro semakin membaik. Manfaat ini tidak hanya dirasakan oleh pelajar, tetapi juga orang tua, masyarakat sekitar, dan pengusaha angkutan umum. Orang tua dapat merasa lebih tenang karena biaya transportasi harian anak-anaknya tidak lagi menjadi beban, terutama bagi keluarga menengah kebawah sehingga dana tersebut bisa dialokasikan untuk kebutuhan pendidikan lainnya, dan bagi orang tua yang sibuk bekerja merasa terbantu karena anak-anaknya bisa berangkat sekolah dengan aman.

Selain itu, program ini turut membantu mengurangi kepadatan lalu lintas di pagi hari akibat tingginya penggunaan kendaraan pribadi, sekaligus berdampak positif terhadap lingkungan dengan menurunkan emisi kendaraan. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada layanan

angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro, dengan menitikberatkan pada tingkat kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan.

**Tabel 1**

**DATA LAYANAN ANGKUTAN PELAJAR GRATIS TAHUN 2025**

| No | Indikator Layanan                    | Data Layanan                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Rute Pelayanan                       | a. Bojonegoro Kota<br>b. Bojonegoro – Bourno<br>c. Bojonegoro – Padangan<br>d. Bojonegoro – Temayang<br>e. Tambakrejo – Padangan<br>f. Kalitidu – Ngasem<br>g. Sumberejo – Kedungadem                                                                                                     |
| 2. | Jadwal Pelayanan                     | a. Berangkat sekolah mulai pukul 05.30 s/d 07.30<br>b. Pulang sekolah mulai pukul 10.30 s/d 16.30                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Jumlah Armada                        | 103 Armada<br><br>a. Bojonegoro Kota (22 Armada)<br>b. Bojonegoro – Baureo (26 Armada)<br>c. Bojonegoro – Padangan (24 Armada)<br>d. Bojonegoro – Temayang (11 Armada)<br>e. Tambakrejo – Padangan (9 Armada)<br>f. Kalitidu – Ngasem (6 Armada)<br>g. Sumberrejo – Kedungadem (5 Armada) |
| 4. | Jumlah Sekolah Yang Menerima Layanan | 83 Sekolah                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Jumlah Pelajar Yang Menerima Layanan | 4.898 Pelajar                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. | Sasaran                              | SD/MI<br>SMP/MTS<br>SMA/SMK/MA                                                                                                                                                                                                                                                            |

*Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro diolah Tahun (2026)*

Tabel diatas menunjukkan data layanan angkutan pelajar gratis pada tahun 2025 di Kabupaten Bojonegoro. Layanan ini menyediakan transportasi gratis bagi

pelajar dengan enam rute, yaitu Bojonegoro Kota sebanyak 22 armada, Bojonegoro – Boureno sebanyak 26 armada, Bojonegoro – Padangan sebanyak 24 armada, Bojonegoro – Temayang sebanyak 11 armada, Tambakrejo – Padangan sebanyak 9 armada, Kalitidu – Ngasem sebanyak 6 armada, Sumberejo – Kedungadem sebanyak 5 armada. Jadwal layanan dimulai dari pukul 05.30 hingga 07.30 WIB untuk keberangkatan ke sekolah dan pukul 10.30 hingga 16.30 WIB untuk pulang sekolah dengan jumlah armada sebanyak 103 armada. Layanan ini melayani 83 sekolah di Kabupaten Bojonegoro dengan sekitar 4.898 pelajar dari jenjang pendidikan mulai dari SD/MI, SMP/MTS, dan SMA/SMK/MA.

**Tabel 2****DATA PENERIMA LAYANAN ANGKUTAN PELAJAR GRATIS****KABUPATEN BOJONEGORO**

| No  | Sekolah                             | Jumlah Pelajar |
|-----|-------------------------------------|----------------|
| 1.  | MTsN 1 BOJONEGORO                   | 182            |
| 2.  | MTS ATTANWIR                        | 177            |
| 3.  | SMPN 1 BOJONEGORO                   | 45             |
| 4.  | SMPN 1 PADANGAN                     | 179            |
| 5.  | SMPN 2 PADANGAN                     | 98             |
| 6.  | MTsN 2 BOJONEGORO                   | 69             |
| 7.  | SMPN 1 BALEN                        | 168            |
| 8.  | SMPN 1 BAURNO                       | 144            |
| 9.  | SMPN 1 KALITIDU                     | 88             |
| 10. | SMPN 7 BOJONEGORO                   | 68             |
| 11. | SMPN 3 BOJONEGORO                   | 65             |
| 12. | SMP MUHAMMADIYAH 4 BALEN            | 52             |
| 13. | SMAS AHMAD YANI 2 BAURNO            | 58             |
| 14. | MTSRAUDLATULHUDA                    | 61             |
| 15. | SMPN 3 BAURNO                       | 66             |
| 16. | SMPN 1 SUMBERREJO                   | 180            |
| 17. | SMKN 1 BOJONEGORO                   | 42             |
| 18. | SMKS MUHAMMADIYAH 2 SUMBERREJO      | 59             |
| 19. | MTSN 5 BOJONEGORO                   | 75             |
| 20. | SMAN 1 SUMBERREJO                   | 138            |
| 21. | MAN 2 BOJONEGORO                    | 107            |
| 22. | MTS MUHAMMADIYAH 3 SUMBERREJO       | 59             |
| 23. | MAN 1 BOJONEGORO                    | 115            |
| 24. | SMKN 4 BOJONEGORO                   | 77             |
| 25. | MTS ISLAMIYAH TULUNGAGUNG<br>BAURNO | 60             |
| 26. | MA ATTANWIR                         | 75             |
| 27. | SMAN 1 BALEN                        | 98             |
| 28. | SMPN 2 KALITIDU                     | 67             |
| 29. | SMP DARUSSALAM BAURNO               | 63             |
| 30. | MA MUHAMMADIYAH 1 SUMBERREJO        | 58             |
| 31. | SMP AHMAD YANI 1 BAURNO             | 84             |
| 32. | SMAN MODEL TERPADU                  | 32             |
| 33. | SMPN 1 DANDER                       | 37             |
| 34. | SMPN MT BOJONEGORO                  | 42             |
| 35. | SMPN 1 KAPAS                        | 34             |

|     |                                  |    |
|-----|----------------------------------|----|
| 36. | SMKS YPM 6 BOJONEGORO            | 55 |
| 37. | SMPN 1 KEDUNGADEM                | 74 |
| 38. | SMK MUHAMMADIYAH 1 SUMBERREJO    | 36 |
| 39. | SDN NGEMPLAK II BAURBNO          | 23 |
| 40. | SMA MUHAMMADIYAH 2 SMBERREJO     | 42 |
| 41. | MTs MUHAMMADIYAH 2 KEDUNGADEM    | 54 |
| 42. | MTS DARUL ULUM BAURNO            | 46 |
| 43. | MTS MA'ARIF BOJONEGORO           | 59 |
| 44. | MTS ABU DZARIN                   | 37 |
| 45. | SDIT NURUL HUDA PADANGAN         | 15 |
| 46. | MTs ISLAMİYAH BALEN              | 38 |
| 47. | SMKS NASIONAL                    | 36 |
| 48. | SMKS MUHAMMADIYAH 5              | 39 |
| 49. | SD MUHAMMADIYAH 2 BOJONEGORO     | 16 |
| 50. | SMKN 2 BOJONEGORO                | 29 |
| 51. | MI ATTANWIR                      | 16 |
| 52. | SMPN 6 BOJONEGORO                | 32 |
| 53. | SD MUHAMMADIYAH 3 ICP SUMBERREJO | 18 |
| 54. | SMKN 1 BAURENO                   | 34 |
| 55. | MI NURUL ULUM                    | 14 |
| 56. | MAN 5 BOJONEGORO                 | 47 |
| 57. | MA ISLAMITAH BALEN               | 39 |
| 58. | SMAN 1 BAURENO                   | 43 |
| 59. | SMKS MUHMMADIYAH 4 PADANGAN      | 36 |
| 60. | SMAN 1 PADANGAN                  | 52 |
| 61. | SMPN 1 TEMAYANG                  | 47 |
| 62. | SMAN 1 BOJONEGORO                | 34 |
| 63. | SMPN 5 BOJONEGORO                | 73 |
| 64. | SMAN 1 KALITIDU                  | 33 |
| 65. | SMPN 2 BOJONEGORO                | 38 |
| 66. | SMKN 3 BOJONEGORO                | 25 |
| 67. | SMAN 3 BOJONEGORO                | 30 |
| 68. | SMAN 1 KEDUNGADEM                | 47 |
| 69. | SMP KATOLIK SANTO TARSISIUS      | 15 |
| 70. | SMPN 2 BALEN                     | 40 |
| 71. | SMPN 6 BOJONEGORO                | 37 |
| 72. | SMP MUHAMMADIYAH 9 BOJONEGORO    | 48 |
| 73. | SMPN 2 SUMBERREJO                | 73 |
| 74. | SMPN 4 BOJONEGORO                | 30 |
| 75. | SMK SIANG 1 BOJONEGORO           | 45 |
| 6.  | SMPN 3 SUMBERREJO                | 57 |
| 77. | SMPN 2 BAURENO                   | 62 |
| 78. | MTS ISLAMİYAH KALITIDU           | 43 |
| 79. | SMP MUHAMMADIYAH 2 BOJONEGORO    | 28 |

|     |                       |    |
|-----|-----------------------|----|
| 80. | SMAN 1 DANDER         | 23 |
| 81. | SMK PGRI 1 BOJONEGORO | 29 |
| 82. | SMAN 4 BOJONEGORO     | 37 |
| 83. | SMKS ATTANWIR         | 52 |

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro diolah (2026)

Tabel 3 menunjukkan data penerima layanan angkutan pelajar gratis di Kabupaten Bojonegoro yang menggambarkan sebaran jumlah pelajar berdasarkan sekolah dan jenjang pendidikan yang telah memanfaatkan program tersebut. Penerima layanan ini mencakup sebanyak 83 sekolah dari seluruh jenjang pendidikan, mulai dari SD/MI, SMP/MTS, hingga SMA/SMK/MA. Hal ini menunjukkan bahwa program angkutan pelajar gratis telah menjangkau berbagai tingkat pendidikan secara luas dan merata. Data tersebut juga memberikan gambaran mengenai tingkat pemanfaatan layanan oleh pelajar serta menjadi dasar dalam menilai efektivitas dan pemerataan pelayanan yang diberikan.

Seiring dengan pelaksanaan layanan angkutan pelajar gratis tersebut, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Evaluasi ini diperlukan agar layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelajar sebagai pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan terhadap layanan angkutan pelajar gratis serta tingkat kepuasan yang dirasakan.

Pengukuran kualitas layanan dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi pelajar terhadap pelayanan yang diterima, serta untuk mengukur

tingkat kepuasan pelajar atas layanan yang disediakan. Metode Servqual mendasarkan pengukuran kualitas layanan pada lima dimensi, yaitu : Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*) (Hidayat, 2021).

Dalam konteks layanan angkutan pelajar gratis, kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai berbagai aspek pelayanan seperti kesiapan driver/petugas, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, keamanan dan kenyamanan kendaraan, keramahan pelayanan serta kelayakan fasilitas transportasi yang digunakan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan angkutan pelajar gratis. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelajar.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pelajar dianalisis menggunakan metode servqual untuk melihat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan (Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja, 2018). Tingkat kepuasan pelajar merupakan hasil evaluasi mereka terhadap pengalaman menggunakan layanan angkutan tersebut. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sehingga berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan pelajar terhadap penyelenggara layanan (Sumarli, 2020).

Pelayanan yang baik akan membentuk rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan pengalaman yang kurang baik dapat

menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan. Karena itu penting bagi penyelenggara layanan angkutan pelajar gratis untuk memperhatikan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Bagi pengusaha angkutan umum, program ini memberikan peluang untuk meningkatkan jumlah penumpang yang sempat menurun dalam beberapa tahun terakhir, sehingga dapat memperbaiki kondisi perekonomian sektor transportasi umum di Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan hasil observasi awal, program Angkutan Pelajar Gratis (Apal Gratis) di Kabupaten Bojonegoro mendapatkan sambutan yang sangat positif dari masyarakat. Hal ini terlihat dari semakin meningkatnya jumlah pelajar yang memanfaatkan layanan transportasi tersebut sebagai sarana untuk berangkat dan pulang sekolah. Program ini dinilai memberikan kemudahan bagi pelajar sekaligus orang tua dalam menyediakan transportasi yang aman dan terjangkau. Selain itu, kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, M. Aan Syahbana, menyampaikan bahwa “program Apal Gratis juga dapat mengurangi potensi angka kecelakaan lalu lintas di usia produktif, dan yang paling penting anak-anak bisa berangkat dan pulang sekolah dengan aman, selamat, tepat waktu, dan nyaman”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya program tersebut tidak hanya berperan dalam mendukung pendidikan, tetapi juga dalam meningkatkan keselamatan pelajar di jalan raya.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dalam program angkutan pelajar gratis serta sejauh mana kualitas pelayanan

tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelajar Pada Layanan Angkutan Gratis Di Kabupaten Bojonegoro”.

## **B. Perumusan Masalah**

Menurut (Ikhlas et al., 2023), masalah penelitian adalah setiap situasi dimana terdapat kesenjangan antara keadaan ideal sebenarnya dan yang diinginkan. Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelajar pada program Angkutan Pelajar Gratis di Kabupaten Bojonegoro berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (Servqual)?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelajar pada program Angkutan Pelajar Gratis di Kabupaten Bojonegoro berdasarkan dimensi kualitas Pelayanan (Servqual).

### **2. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian pelayanan

publik di sektor transportasi. Penelitian ini memperkuat penerapan teori kualitas pelayanan (Servqual) dalam konteks layanan Angkutan Pelajar Gratis dengan berfokus pada kepuasan pelajar sebagai pengguna layanan.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam menilai kualitas pelayanan Angkutan Pelajar Gratis guna meningkatkan kepuasan dan keselamatan pelajar.
- 2) Bagi Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, hal ini dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan dan keberlanjutan program Angkutan Pelajar Gratis sebagai upaya mendukung akses pendidikan dan mengurangi angka kecelakaan pelajar.
- 3) Bagi Pengelola dan Pengemudi Angkutan Pelajar Gratis, Penelitian ini dapat memberikan masukan terkait peningkatan profesionalisme, kedisiplinan, serta sikap pelayanan kepada pelajar agar terciptanya pelayanan yang aman, nyaman, dan ramah.
- 4) Bagi Pelajar dan Orang Tua, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan Angkutan Pelajar Gratis, sehingga meningkatkan kepercayaan dan rasa aman orang tua serta kenyamanan pelajar dalam penggunaan layanan tersebut.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pemahaman dan pembahasan materi dalam penulisan skripsi ini, penyusunan skripsi dibagi ke dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, memuat gambaran umum mengenai penelitian yang meliputi latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka, menyajikan kajian teori yang berkaitan dengan kepuasan pelajar dan kualitas pelayanan, serta menguraikan konsep, teori, dan pendapat para ahli yang relevan sebagai landasan dalam penelitian.

Bab III Metode Penelitian, menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, fokus penelitian, populasi dan sampel beserta teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, pengolahan data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi penyajian hasil penelitian yang meliputi gambaran umum objek penelitian sesuai dengan fokus penelitian, penyajian data penelitian, serta analisis dan interpretasi data terkait kepuasan pelajar terhadap kualitas pelayanan Angkutan Pelajar Gratis di Kabupaten Bojonegoro.

Bab V Penutup, merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan dan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya sebagai jawaban atas tujuan penelitian, serta saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.