

**ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS
DALAM PEMENUHAN PELAYANAN PUBLIK
UNTUK ANGKUTAN SEKOLAH DI KOTA MADIUN**

TUGAS AKHIR



Oleh :

MBARSIH

NIM : 24222242

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

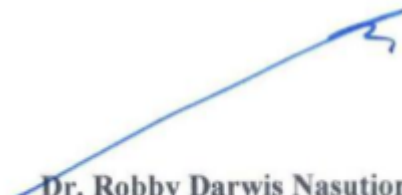
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : MBARSIH
NIM : 24222242
Judul : ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS DALAM
PEMENUHAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK
ANGKUTAN SEKOLAH DI KOTA MADIUN
Disahkan Pada :

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 23 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
NIDN 0728028603

Pembimbing II



Khoirurrosyidin, S.IP., M.Si
NIDN: 0705057501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS DALAM
PEMENUHAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK
ANGKUTAN SEKOLAH DI KOTA MADIUN

Disusun Oleh : MBARSIH
NIM : 24222242

Telah dipertahankan di
depan penguji pada :

Hari : Kamis
Ruang : A 203
Pukul : 09.00-10.00

Dewan Penguji,

Penguji I



Irvan Nar Ridho, S.AP., M.Si
NIDN 0728048904

Penguji II



Khoirurrosvidin, S.IP., M.Si
NIDN 0705057501

Penguji III



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
NIDN 0728028603

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
NIK. 19860228 202109 12

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : MBARSIH
NIM : 24222242
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan Judul **“ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS DALAM PEMENUHAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK ANGKUTAN SEKOLAH DI KOTA MADIUN”** adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, Januari 2026

Yang Menyatakan,



MBARSIH
NIM 24222242

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kami persembahkan kepada suami dan anak-anak kami yang selama ini tanpa lelah mendampingi hingga bisa menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana.



MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan"

QS. Al-Insyirah : 6



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Angkutan Sekolah Gratis dalam Pemenuhan Pelayanan Publik untuk Angkutan Sekolah di Kota Madiun”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada jenjang pendidikan Strata Satu (S1).

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada:

- 1) Bapak Dr. Robby Darwis Nasution, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah dan Dosen Pembimbing
- 2) Irvan Nur Ridho, S.AP.,M.Si selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan
- 3) Dosen dan tenaga pendidik yang ada di FISIP UM Ponorogo.
- 4) Narasumber dan Informan dalam Penelitian ini
- 5) Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb

MBARSIH

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang	16
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Penelitian	22
D. Manfaat Penelitian	22
E. Definisi Konsep.....	23
1. Pelayanan Publik	23
2. Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis	24
F. Kajian Teori	24
G. Metode Penelitian	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Lokasi Penelitian	26
3. Teknik Pengumpulan Data	26
4. Teknik Penentuan Informan	28
5. Teknik Keabsahan Data.....	28
6. Teknik Analisis Data	30

BAB II	
GAMBARAN UMUM	32
A. Deskripsi Umum	32
1. Deskripsi Kota Madiun	32
2. Profil Dinas Perhubungan Kota Madiun	33
BAB II	
PEMBAHASAN	35
A. Angkutan Sekolah Gratis dalam Pemenuhan Pelayanan Publik	
Untuk Angkutan Sekolah di Kota Madiun	35
1. Dimensi Fisik (Tangibles)	35
2. Keandalan (Reliability)	42
3. Daya Tanggap (Responsiveness)	46
4. Jaminan (Assurance)	49
5. Empati (Empathy)	53
B. Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	
untuk Angkutan Sekolah di Kota Madiun	57
1. Keterbatasan Anggaran	57
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	57
3. Belum tersedia Prosedur Standar Operasional yang Rinci	58
4. Belum memiliki Sistem Manajemen Keselamatan Angkutan Umum ..	58
BAB III	
KESIMPULAN DAN SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Jumlah Penduduk tiap Kecamatan di Kota Madiun.....	16
Tabel 2 Kejadian dan Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Madiun	18
Tabel 3 Korban KecelakaannLalu Lintas di Kota Madiun Tahun 2024 berdasarkan Usia	18
Tabel 4 Data Penumpang Angkutan Sekolah Gratis.....	20
Tabel 5 Narasumber Penelitian	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data	28
Gambar 2	Triangulasi “sumber” pengumpulan data	29
Gambar 3	Komponen dalam Analisis Data (interactive model)	30
Gambar 4	Kondisi Sarana Angkutan Sekolah Gratis	35
Gambar 5	Kerapihan Petugas Pelayanan ASG	37
Gambar 6	Tempat Pelayanan Pendaftaran Penerima Layanan ASG	38
Gambar 7	Pemanfaatan Teknologi Informasi	40
Gambar 8	Bukti Lulus Uji Laik Jalan Angkutan Sekolah Gratis	50
Gambar 9	Peralatan Penunjang Keselamatan Angkutan Sekolah Gratis	51
Gambar 10	Penyediaan Pelayanan secara Inklusi	55
Gambar 11	Kerangka Konsep Penelitian Angkutan Sekolah Gratis dalam Pemenuhan Pelayanan Publik Untuk Angkutan Sekolah di Kota Madiun	58



ABSTRAK

Kota Madiun berperan penting dalam mengintegrasikan serta mengembangkan kawasan di sekitarnya secara terpadu. Mengingat peran Kota Madiun yang sangat strategis tersebut, maka Pemerintah Kota Madiun perlu memperhatikan pertumbuhan daerah dari berbagai aspek. Salah satu aspek penting yang turut memengaruhi integrasi dan pengembangan kawasan secara terpadu adalah sektor transportasi atau perhubungan. Berbagai isu permasalahan (kemacetan, pencemaran lingkungan, dan keselamatan lalu lintas) muncul sebagai karena penggunaan mobil pribadi yang jauh lebih tinggi daripada angkutan umum. Angkutan umum harus diselenggarakan dalam rangka efisiensi pergerakan dan mobilitas masyarakat untuk mengurangi dampak – dampak seperti yang disebutkan sebelumnya. Meskipun tidak menjadi variabel terbesar, korban kecelakaan lalu lintas dengan rentang usia 0-15 tahun harus mendapatkan perhatian khusus mengingat angka korban kecelakaan dari kalangan anak-anak menunjukkan adanya kegagalan dalam sistem perlindungan anak di ruang publik. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Madiun meluncurkan program Angkutan Sekolah Gratis dalam rangka memperkuat program pengembangan layanan dasar di wilayah, menekan volume kemacetan, mencegah anak-anak di bawah umur dari mengemudikan kendaraan bermotor, meningkatkan keselamatan dalam lalu lintas dan transportasi darat, mengurangi biaya transportasi untuk pelajar di daerah, serta memberikan layanan angkutan yang efisien dan efektif. Penelitian ini mengambil rumusan masalah tentang bagaimana kualitas pelayanan Angkutan Sekolah Gratis yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam pemenuhan pelayanan publik untuk angkutan sekolah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan angkutan sekolah gratis berdasarkan teori pelayanan publik dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Dinas Perhubungan Kota Madiun telah melaksanakan dimensi – dimensi pelayanan publik, yaitu : dimensi fisik, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati.

Kata Kunci: Pelayanan Umum, Angkutan Sekolah Gratis

Abstract

Madiun City has an important role in integrating and developing the surrounding areas. Madiun City Government needs to address regional growth from various perspectives. One crucial aspect influencing the integration and development of the region is the transportation sector. Various problematic issues (congestion, environmental pollution, and traffic safety) arise due to the significantly higher use of private cars compared to public transportation. Public transportation must be organized to ensure efficient movement and mobility of the community to mitigate the aforementioned impacts. Although not the largest contributor, traffic accident victims aged 0-15 years old require special attention, given that the number of children involved in accidents indicates a failure in the child protection system in public spaces. Therefore, the Madiun City Transportation Department launched the Free School Transportation program to strengthen the development of basic services in the region, reduce congestion, prevent minors from driving motorized vehicles, improve traffic safety and land transportation, reduce transportation costs for students in the region, and provide efficient and effective transportation services. This research examines the quality of the Free School Transportation service provided by the Madiun City Transportation Department in fulfilling public school transportation needs. This study employed a descriptive qualitative research method, analyzing the quality of the free school transportation service based on the public service theory of Zeithaml, Berry, and Parasuraman. The research findings indicate that the Madiun City Transportation Department has implemented the following dimensions of public service: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: Public Services, Free School Transportation