

DESKRIPSI HKI

Untuk meningkatkan layanan bagi siswa sekolah, Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan melakukan uji coba program Angkutan Sekolah Gratis untuk pelajar usia sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah pertama di Kota Madiun. Program ini resmi mulai beroperasi pada 1 Februari 2019. Keberadaan Angkutan Sekolah Gratis menjadi salah satu bentuk layanan publik dari Pemerintah Kota Madiun, khususnya yang dikelola oleh Dinas Perhubungan. Banyak orang, terutama orang tua siswa di tingkat Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Pertama, merasakan manfaat dari Angkutan Sekolah Gratis ini. Dalam rangka untuk menilai dan menganalisis cara penyediaan layanan publik serta untuk meningkatkan mutu dan memastikan bahwa layanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, dan juga untuk melindungi setiap warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam pelaksanaan layanan publik, penulis percaya perlu melakukan penelitian mengenai pemenuhan layanan publik terkait pelaksanaan Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun. Hasil penelitian yang dilaksanakan adalah pelaksanaan angkutan sekolah gratis oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun telah melaksanakan dimensi – dimensi pelayanan publik, yaitu : dimensi fisik, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ndraha, Taliziduhu.(2003). Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) I. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Rasyid, Ryaas (2000). Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: PT Mutiara Sumber Widya.

Kansil, Christine S.T. Kansil (2000). Hukum Tata Negara Republik Indonesia. Jakarta : PT Rinneka Cipta.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara

Wasistiono, Sadu. (2001). Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung : Alqa Print.

Revida, Erika, dkk. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Medan : Yayasan Kita Menulis.

Chandra T.,dkk. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Malang : CV. IRDH.

Fandy Tjiptono. (2016). Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Jurnal dan Artikel Ilmiah :

Joko Susanto dan Zepa Anggraini. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara Vol. 25 (2). 105-122.*

Muhammad Royani, dkk. (2025). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik, 2 (1), 338-348.*

Oktariansyah, dkk. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15 (1), 50-61.

Purnamasari, I. D. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Angkutan Publik Melalui Program Angkutan Sekolah Gratis (Studi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto). *Publika*, 5(2).

