

PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA MADIUN DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BUS MABOUR (Madiun Bus On Tour)

Yogi Erik Sandy Dwi Santoro

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
e-mail : santoroyogi@gmail.com

Abstrak

Keberadaan transportasi publik menjadi elemen penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan, memperlancar aktivitas sosial ekonomi, serta mendorong pengembangan sektor pariwisata. Kota Madiun merespons kebutuhan tersebut melalui penyediaan layanan Bus Mabour (Madiun Bus On Tour), yaitu angkutan wisata malam gratis yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun. Layanan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai upaya memperkuat citra dan daya tarik wisata kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam pengelolaan layanan Bus Mabour, mengidentifikasi langkah-langkah peningkatan kualitas layanan, serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraannya.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara terhadap petugas dan pengguna layanan, observasi lapangan, serta studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Madiun telah menjalankan fungsi pengelolaan layanan Bus Mabour secara cukup optimal melalui perencanaan operasional, penyediaan fasilitas, pembinaan petugas, serta pengawasan layanan. Secara umum, kualitas layanan dinilai baik dari aspek kenyamanan, kebersihan, keamanan, frekuensi operasional, dan tingkat pemanfaatan penumpang. Meskipun demikian, aspek ketepatan waktu masih perlu mendapat perhatian lebih karena dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah armada, kondisi lalu lintas, dan faktor cuaca. Dengan demikian, Bus Mabour berpotensi menjadi layanan transportasi publik yang berkelanjutan dan mendukung pariwisata Kota Madiun apabila dilakukan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Kata kunci: Bus Mabour, transportasi publik, kualitas layanan, Dinas Perhubungan

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Madiun. (2025). *Kota Madiun dalam angka 2025*. BPS Kota Madiun.
- Bappeda Kota Madiun. (2023). *Rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) Kota Madiun 2021–2026*. Bappeda Kota Madiun.
- Budiono, H., & Suryanto, A. (2020). *Transportasi perkotaan: Konsep dan aplikasi*. Pustaka Ilmu.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Daryanto, A. (2019). *Metode penelitian kualitatif untuk ilmu sosial*. Rajawali Pers.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Pedoman penyelenggaraan transportasi publik di perkotaan*. Kementerian Perhubungan RI.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. (2025). *Data kependudukan Kota Madiun*. Disdukcapil Kota Madiun.
- Dinas Perhubungan Kota Madiun. (2025a). *Laporan operasional Bus Mabour tahun 2025*. Dinas Perhubungan Kota Madiun.
- Dinas Perhubungan Kota Madiun. (2025b). *Data jumlah penumpang dan frekuensi operasional Bus Mabour tahun 2025*. Dinas Perhubungan Kota Madiun.
- Dinas Perhubungan Kota Madiun. (2025c). *Survei kepuasan pengguna Bus Mabour tahun 2025*. Dinas Perhubungan Kota Madiun.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2018). *Standar pelayanan angkutan umum perkotaan*. Kementerian Perhubungan RI.
- Ginting, R. (2021). *Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Telaah konsep, indikator, dan aplikasi*. Refika Aditama.
- Gunawan, A. (2022). *Transportasi publik berkelanjutan*. Prenadamedia Group.
- Hariyanto, B. (2020). *Manajemen kualitas pelayanan publik*. Universitas Airlangga Press.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia (Revisi)*. Bumi Aksara.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Mozin, S. Y., Arkani, S., & Labasir, S. N. (2024). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi*. Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis & Akuntansi.
- Munandar, A. (2021). Analisis ketepatan waktu dan frekuensi operasional dalam transportasi publik. *Jurnal Transportasi dan Infrastruktur*, 7(1), 45–59.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., & Fadlurrahman, et al. (2023). *Public Service Quality and Customer Satisfaction*. Jurnal Pemerintahan dan Politik.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2018 tentang *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum*. Kementerian Perhubungan RI.
- Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 75 Tahun 2001 tentang Dinas Perhubungan Kota Madiun. Pemerintah Kota Madiun.
- Poerwandari, E. (2019). *Karakteristik Penelitian Kualitatif*. Jurnal Intelektiva, 5(2), 77–89.
<https://jurnalintelektiva.sthf.ac.id/index.php/jurnal/article/download/400/277>
- Pratama, M. R., Wulandari, N. P. F., & Maharani, A. (2024). *Public Service Logic: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda*. Jurnal Mediasosian, 8(2), 185–202.
- Scribd. (n.d.). *Peta administratif Kota Madiun*.
<https://www.scribd.com/document/327835360/Peta-Kota-Madiun>
- Sinambela, L. P., dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang
Pemerintahan Daerah. Sekretariat Negara.

Wibowo, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik di Indonesia*. Pustaka
Pelajar.

