

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



Disusun Oleh :

**YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO**

**NIM : 24222239**

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

**2026**

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

Tugas Akhir

Diajukan Guna Melengkapi Syarat untuk mencapai Gelar Sarjana  
Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh :

**YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO**

**NIM : 24222239**

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

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi ini disusun oleh** : YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO  
**NIM** : 24222239  
**Judul** : PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA  
MADIUN DALAM PENINGKATAN KUALITAS  
LAYANAN BUS MABOUR (Madiun Bus On  
Tour)  
**Disahkan Pada** :

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, Januari 2026

Pembimbing



Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si  
NIDN. 0708118802

Pembimbing



Drs. Bambang Triono, M.Si  
NIDN. 0709066403

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA MADIUN  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
BUS MABOUR (Madiun Bus On Tour)  
Disusun Oleh : YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO  
NIM : 24222239

Telah dipertahankan di  
depan penguji pada :

Hari :  
Ruang :  
Pukul :

Dewan Penguji,

Penguji I



Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si  
NIDN. 0722126101

Penguji II



Drs. Bambang Triono, M.Si  
NIDN. 0709066403

Penguji III



Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si  
NIDN. 0708118802

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

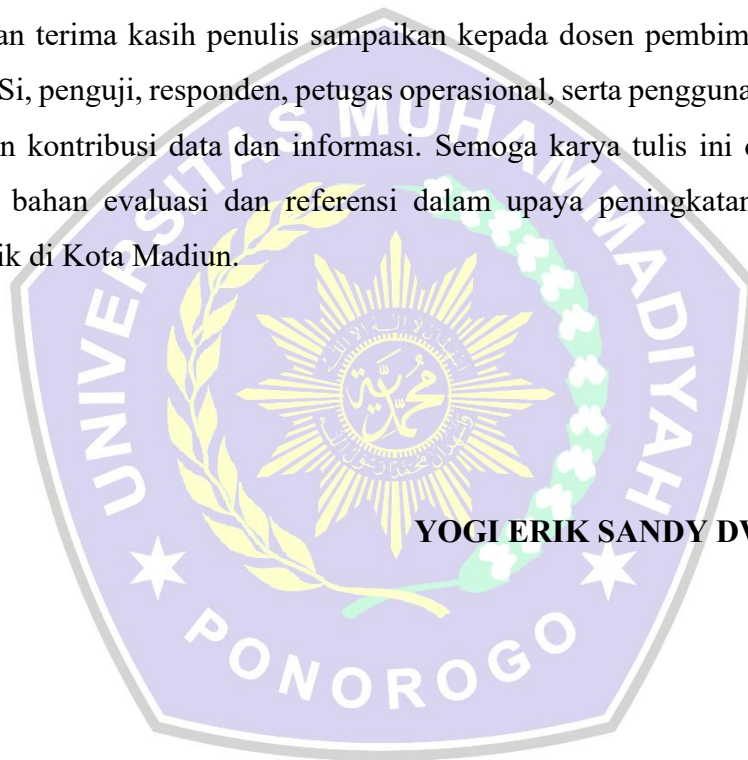


Dr. Robby Darwis Nasution, M.A.

NIK: 19860228 202109 12

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya karya tulis ini sebagai bagian dari proses akademik yang telah ditempuh. Karya ini dipersembahkan kepada istri dan orang tua tercinta atas doa, dukungan, dan pengorbanan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Persembahan ini juga disampaikan kepada Dinas Perhubungan Kota Madiun serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan **layanan** transportasi Bus Mabour, atas kerja sama dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si, penguji, responden, petugas operasional, serta pengguna Bus Mabour yang telah memberikan kontribusi data dan informasi. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam upaya peningkatan kualitas layanan transportasi publik di Kota Madiun.



**YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO  
NIM : 24222239  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan Judul “PERAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA MADIUN DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BUS MABOUR (Madiun Bus On Tour)” 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 meupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

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

Ponorogo, 28 Januari 2026

Yang Menyatakan



**YOGI ERIK SANDY DWI S**

NIM. 24222239

## MOTTO

*“Manusia memperoleh hasil dari setiap usaha yang dijalani dengan niat yang lurus dan kesungguhan, karena setiap ikhtiar yang dilakukan dengan tanggung jawab bernilai ibadah di sisi Allah.”*

**QS. An-Najm: 39**



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

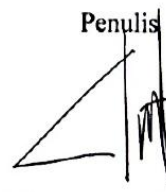
Segala Puji bagi Allah SWT yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda – pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya Tugas Akhir, berupa karya ilmiah, dalam proses penyelesaian ini penulis merasa banyak terbantu oleh pihak – pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara, maupun materil, sehingga kiranya ucapan terimakasih bisa kami sampaikan dalam karya ini, ucapan trimakasih ini kami sampaikan kepada:

- 1) Dr. Robby Darwis Nasution, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 2) Irvan Nur Ridho, S.Ap.,M,Si selaku Kaprodi Ilmu pemerintahan
- 3) Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing
- 4) Dosen dan tenaga pendidik yang ada di FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 5) Narasumber dan Informan dalam penelitian ini
- 6) Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis



**YOGI ERIK SANDY DWI SANTORO**

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	3
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	3
<b>E. Definisi Konsep</b> .....	4
<b>F. Kajian Teori</b> .....	6
<b>G. Metode Penelitian</b> .....	8
BAB II GAMBARAN UMUM .....	12
<b>A. Gambaran Umum Kota Madiun</b> .....	12
<b>B. Objek Penelitian</b> .....	15
<b>C. Peran Dinas Perhubungan Kota Madiun dalam Pengelolaan Layanan Bus Mabour</b> .....	16
<b>D. Gambaran Umum Bus Mabour</b> .....	17
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	22
<b>A. Penyajian Data</b> .....	22
<b>B. Analisis Data</b> .....	25
BAB IV PENUTUP .....	27
<b>A. Kesimpulan</b> .....	27
<b>B. Saran</b> .....	27
Daftar Pustaka.....	28
LAMPIRAN.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Administratif Kota Madiun.....	13
Gambar 2. 2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Madiun .....	15
Gambar 2. 3 Penumpang Angkutan Wisata Mabour .....	18
Gambar 2. 4 Petugas Pelayanan Bus Mabour .....	18
Gambar 3. 1 Alur Pelayanan Bus Mabour.....	26
Gambar 6. 1 Wawancara dengan Kasi Angkutan.....	31
Gambar 6. 2 Wawancara dengan petugas Bus Mabour .....	31
Gambar 6. 3 Wawancara dengan penumpang .....	32
Gambar 6. 4 Wawancara dengan petugas Bus Mabour .....	32



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Distribusi penduduk per kecamatan Kota Madiun .....	14
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Mabour .....	19
Tabel 2. 3 Rute Operasional Bus Mabour .....	20
Tabel 2. 4 Jumlah Armada Bus Mabour.....	20



# 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**