



Implementasi Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun sebagai Bentuk Pelayanan Publik Non-komersial Sektor Transportasi Daerah

Asahrin Nur Karlista¹, Tukiman²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: asahrinnurkarlista@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 12, 2025

Revised September 20, 2025

Accepted November 30, 2025

Available online December 31, 2025

Kata Kunci:

Angkutan Sekolah Gratis; Pelayanan publik; Transportasi daerah

Keywords:

Free School Transportation; Public Service; Regional Transport



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun adalah inovasi pelayanan publik non-komersial untuk meningkatkan aksesibilitas, keselamatan, serta pemerataan transportasi bagi pelajar. ASG dioperasikan oleh Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan, bekerja sama dengan Koperasi Angkutan Darat Kodya Dati II Madiun sebagai penyedia layanan Angkutan Kota. Penelitian ini mendeskripsikan implementasi ASG sebagai bentuk pelayanan publik daerah melalui enam prinsip pelayanan menurut Sinambela, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, kondisional, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif, dalam proses pengumpulan data, digunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasilnya penelitian menunjukkan bahwa ASG mampu memberikan manfaat signifikan bagi mobilitas pelajar, mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, serta menekan risiko kecelakaan lalu lintas. Penerapan transparansi tercermin dari keterbukaan informasi kepada masyarakat, akuntabilitas terlihat

dari adanya evaluasi rutin, standar keselamatan, dan pengelolaan operasional yang terstruktur. Adanya upaya untuk mendapatkan komunikasi dua arah sebagai bentuk partisipatif, ASG hadir sebagai upaya pemenuhan kebutuhan transportasi bagi pelajar telah menjadi cerminan prinsip kondisional. Persamaan hak terlihat dari penyediaan layanan inklusif, yaitu armada khusus bagi pelajar difabel. Serta upaya dari kedua belah pihak yaitu masyarakat dan penyedia layanan dalam memenuhi tanggung jawab masing-masing sebagai bentuk prinsip Keseimbangan hak dan kewajiban. Implementasi ASG masih menghadapi hambatan yaitu keterbatasan jumlah armada, kurangnya sumber daya manusia operasional, serta rendahnya kedisiplinan sebagian pengguna. Keseluruhannya, ASG berjalan cukup efektif dan mendapatkan dukungan dari masyarakat, namun tetap memerlukan optimalisasi armada, penguatan pengawasan, serta peningkatan edukasi kedisiplinan agar dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

The Free School Transportation Program in Madiun City is a non-commercial public service innovation designed to enhance accessibility, safety, and equitable transportation for students. Operated by the Madiun City Government through the Transportation Agency in collaboration with the Land Transportation Cooperative, ASG provides structured mobility services that support students across various educational levels. This study examines implementation of ASG using Sinambela's six public service principles such as transparency, accountability, participation, equality of rights, conditionality, and the balance of rights and obligations. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. Findings indicate that ASG significantly improves student mobility, reduces reliance on private vehicles, and contributes

to lowering traffic accident risks. Transparency is demonstrated through open information dissemination, while accountability is reflected in routine evaluations, safety standards, and organized operational management. Participation is shown through two-way communication efforts with users, and equality is evident in the availability of inclusive services such as special fleets for students with disabilities. The conditional principle is represented by the program's alignment with student mobility needs, and the balance of rights and obligations is reflected in the shared responsibilities of service providers and the community. Despite its positive outcomes, ASG faces several challenges, including limited fleet availability, shortages in operational human resources, and low user discipline. Overall, ASG operates effectively and receives strong community support, yet further enhancement of fleet capacity, monitoring systems, and user awareness is necessary to strengthen program sustainability.

1. PENDAHULUAN

Salah satu fungsi utama dari dibentuknya sebuah pemerintahan itu sendiri pada dasarnya memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mana hal ini diwujudkan dengan adanya pelayanan publik. Pemerintah daerah memiliki peran penting yaitu bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang memiliki adil, berkualitas, serta mudah dirasakan manfaatnya bagi seluruh masyarakat dimana dalam hal ini memiliki konteks dalam otonomi daerah (Prasetyo et al., 2025). Pelayanan publik, menurut dwiyanto dapat didefinisikan sebagai sebuah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik agar dapat memenuhi kebutuhan warga penggunanya. Dalam hal ini birokrasi publik dapat diartikan sebagai pemeronta daerah yang memiliki tanggung jawab. Pemerintah pada dasarnya memiliki tanggung jawab baik secara hukum serta moral untuk memastikan hak-hak dasar warga negaranya, dalam konteks ini adalah hak atas pendidikan dan serta mobilitas (Dwiyanto, 2017).

Sektor transportasi sendiri merupakan salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peranan vital dalam mendukung aktivitas mobilitas masyarakat. Transportasi dapat dikatakan merupakan aktivitas yang mencakup pemindahan barang maupun penumpang dari satu lokasi ke lokasi lainnya, yang di dalam prosesnya cukup memberikan pengaruh terhadap aspek-aspek kehidupan antara lain adalah keberlanjutan sosial, ekonomi, serta lingkungan (Fithra, 2018). Transportasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat modern. Keberadaan sebuah sistem transportasi yang baik tentunya dapat mendukung mobilitas masyarakat dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk kegiatan pendidikan, pekerjaan, ataupun kegiatan sosial lainnya. Jika berbicara dalam konteks pembangunan daerah, sektor transportasi memiliki peran yang strategis sebagai penggerak roda perekonomian serta pendukung terciptanya pemerataan pelayanan publik.

Transportasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, namun juga berfungsi sebagai penunjang pertumbuhan ekonomi, sosial, dan pendidikan bagi suatu daerah. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara urusan pemerintahan wajib memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah, aman, dan terjangkau terhadap sarana transportasi. Dalam konteks pendidikan, ketersediaan sarana transportasi yang memadai sangat berpengaruh terhadap aksesibilitas pelajar menuju sekolah (Agata, 2025). Banyak pelajar yang terkendala jarak dan biaya transportasi, sehingga berdampak pada tingkat kehadiran dan kualitas belajar

mereka. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu menghadirkan solusi pelayanan publik yang inklusif, efektif, dan berkeadilan sosial (Sinambela et al., 2014)

Di Indonesia, peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun menjadi tantangan tersendiri karena berkontribusi terhadap kemacetan serta meningkatnya angka kecelakaan lalu lintas. Kondisi serupa juga terjadi di Kota Madiun, Jawa Timur (BPS Kota Madiun, 2024). Pada tahun 2024, jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Madiun tercatat sebanyak 356 kejadian, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 343 kejadian. Dengan demikian, terjadi kenaikan sekitar 4 persen dibandingkan tahun 2023. Dari total insiden tersebut, 26 orang dilaporkan meninggal dunia dan 447 orang mengalami luka ringan. Berdasarkan data yang dihimpun oleh pihak kepolisian, faktor utama penyebab kecelakaan didominasi oleh kelalaian pengemudi atau pengendara. Jumlah pelanggaran lalu lintas yang dikenai sanksi tilang juga menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 5.792 kasus tilang, sementara pada tahun 2024 jumlahnya naik menjadi 7.500 kasus, menandakan adanya kenaikan signifikan dalam pelanggaran lalu lintas di wilayah Kota Madiun (Antarajatim, 2024). Kelompok pelanggar lalu lintas paling banyak berasal dari karyawan swasta dan pelajar, yang menunjukkan bahwa kesadaran berlalu lintas di dua kelompok ini masih perlu ditingkatkan. Tercatat 2.133 pelanggar berasal dari kalangan pelajar. Kecelakaan lalu lintas di Kota Madiun sebagian besar melibatkan kendaraan roda dua (sepeda motor), yang memang menjadi moda transportasi paling dominan di wilayah tersebut. Kondisi ini menegaskan bahwa etika berkendara dan kedisiplinan pengemudi masih menjadi faktor utama penyebab kecelakaan di Kota Madiun (RRI, 2024). Situasi tersebut mendorong perlunya kebijakan transportasi publik yang lebih aman dan terjangkau, khususnya bagi pelajar, sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan sepeda motor pribadi dan menekan angka kecelakaan di kalangan usia sekolah.

Sebagai perwujudan dari inovasi pelayanan publik dalam bidang transportasi daerah, Pemerintah Kota Madiun lewat Dinas Perhubungan Kota Madiun menghadirkan sebuah program yaitu Angkutan Sekolah Gratis. Program ini ialah salah satu bentuk pelayanan publik bersifat non-komersial yang bentuk pelayanannya berupa fasilitas pengantaran dan penjemputan bagi pelajar yang bersekolah di Kota Madiun tanpa dipungut biaya. Program ASG sendiri memiliki tujuan untuk meringankan beban ekonomi masyarakat khususnya yang berdomisili di Kota Madiun, meningkatkan keselamatan pelajar di jalan raya, serta mendukung agenda pemerataan akses pendidikan yang dicanangkan oleh pemerintah pusat. Program ini sendiri secara resmi beroperasi pada 1 Februari 2019 lalu sebagai bagian dari penerapan kawasan tertib lalu lintas, sesuai amanat Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 19 tahun 2021. Dalam pelaksanaannya, Dinas Perhubungan Kota Madiun mengoperasikan antara lain adalah 3 bus sekolah dengan masing-masing bus memiliki kapasitas 25 orang, 2 Elf (Mini Bus) dengan masing-masing memiliki kapasitas 18 orang, serta 20 Angkutan Kota dengan masing-masing memiliki kapasitas angkut sebanyak 12 orang. Armada-armada Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun ini telah beroperasi mengikuti rute-rute yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun, yang mana rute pengoperasian ini sendiri disusun dan dibuat berdasarkan kebutuhan para pelajar pengguna layanan ASG kota Madiun.

Hadirnya ASG ini sendiri menjadi bentuk perwujudan yang nyata dengan bersumber dari pelayanan publik yang memiliki pakem pada kepentingan masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Sinambela. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik tidak hanya bertanggung jawab menyediakan fasilitas dasar, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut dapat dinikmati secara merata oleh seluruh warga negara, khususnya kelompok yang membutuhkan seperti pelajar. Pelaksanaan ASG ini sendiri memiliki tujuan untuk mengurangi ketergantungan pelajar terhadap kendaraan bermotor pribadi, menekan angka kecelakaan lalu lintas, meringankan beban ekonomi keluarga, serta meningkatkan keselamatan dan kenyamanan perjalanan pelajar dari dan menuju sekolah (Wijaya & Lukman, 2025).

Jika didasarkan pada teori pelayanan publik, program ASG telah memperlihatkan sebagaimana implementasi kebijakan yang memiliki orientasi pada kesejahteraan masyarakat. Menurut Sinambela, dalam implementasi pelayanan publik dapat memperhatikan prinsip akuntabilitas, partisipasi, transparansi, kesetaraan, dan keadilan sosial. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi program ASG dapat dianalisis melalui sejauh mana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam pelaksanaannya. ASG tak hanya memiliki fungsi sebagai bentuk penyelesaian terhadap permasalahan transportasi sekolah, namun juga sebagai salah satu instrumen pembangunan sosial yang memiliki kontribusi terhadap naiknya kualitas pelayanan publik di sektor transportasi daerah (Puspitasari & Pratiwi, 2021). ASG bisa dikatakan telah memperlihatkan bagaimana suatu pemerintah daerah dapat berperan aktif untuk menghadirkan layanan publik yang bersifat non-komersial, dimana manfaatnya dapat langsung dirasakan masyarakat, terutama dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial bagi generasi muda.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan terperinci mengenai bagaimana Implementasi Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun sebagai bentuk Pelayanan Publik Non-Komersial di Sektor Transportasi Daerah. Sedangkan fokus yang digunakan dalam penelitian ini adalah prinsip pelayanan publik dari Sinambela, prinsip pelayanan publik itu berupa Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kota Madiun serta mencakup pengamatan langsung pada rute operasional layanan ASG sebagai lokasi pendukung pengumpulan data.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun

Program Angkutan Sekolah Gratis merupakan salah satu inovasi layanan publik non-komersial yang digagas oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun sejak

beberapa tahun terakhir tepatnya telah dioperasikan sejak 1 Februari 2019, meskipun selama masa pandemi Covid-19 ASG sempat berhenti beroperasi dikarenakan adanya kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sehingga membuat hampir seluruh pelajar di Indonesia tidak bisa melakukan kegiatan pembelajaran di sekolah dengan normal, tidak terkecuali Kota Madiun yang memberlakukan kegiatan Pembelajaran Jarak Jauh di rumah namun layanan ASG kembali beroperasi setelah pandemi Covid-19 diatasi. Program ASG ini sendiri memiliki tujuan guna menghadirkan sarana transportasi yang dikhususkan untuk pelajar yang mengenyam pendidikan pada tingkat SD, SMP, hingga SMA dengan syarat bersekolah di wilayah Kota Madiun tanpa dipungut biaya sepeserpun. Dalam proses pelaksanaannya ASG sendiri juga telah memiliki fasilitas khusus yang ditunjukkan bagi pelajar yang bersekolah di Sekolah Luar Biasa, bentuk layanan khusus ini sendiri berupa dua unit angkutan yang telah dialokasikan secara khusus sebagai sarana transportasi bagi pelajar difabel, sehingga para pelajar ini turut dapat mendapatkan layanan ASG yang nyaman, aman, serta serta dengan pelajar lainnya. ASG sendiri tidak dapat dipungkiri lahir sebagai salah bentuk komitmen yang dimiliki oleh pemerintah Kota Madiun dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menyediakan suatu layanan transportasi yang mudah diakses bagi semua kalangan khususnya bagi pelajar yang mengenyam bangku pendidikan dalam lingkup Kota Madiun. ASG digagas agar dapat menyelesaikan permasalahan atas meningkatnya jumlah kecelakaan lalu lintas yang melibatkan pelajar, kepadatan kendaraan di area sekolah, serta tingginya penggunaan sepeda motor oleh siswa di bawah umur (Salsabila & Cipta Apsari, 2021).

Terlaksananya ASG ini sendiri berawal dari suatu permasalahan yang sering dihadapi oleh masyarakat umum, terutama orang tua dari para pelajar yang mana hal ini berupa keselamatan pelajar saat berangkat maupun pulang sekolah serta biaya transportasi yang dibutuhkan menuju dan saat pulang sekolah. Berkaca dari fenomena asli, kebanyakan pelajar yang berada di Indonesia telah menggunakan kendaraan bermotor pribadi walaupun belum memiliki izin mengemudi. yang mana hal ini tentunya memiliki potensi besar dalam menyumbang angka kecelakaan lalu lintas (Farida & Maulana, 2023). Oleh karena itu, ASG dihadirkan sebagai solusi untuk menjamin keamanan, efisiensi, dan pemerataan akses pendidikan di Kota Madiun.

Armada ASG beroperasi setiap hari sekolah dengan rute yang telah disesuaikan berdasarkan zonasi sekolah. Bus dan mini bus yang digunakan dalam pelayanan ASG telah dilengkapi dengan tempat duduk yang nyaman, pending udara, serta para pengemudi yang mumpuni tentunya sudah mendapatkan pelatihan pelayanan publik dan keselamatan publik agar optimalnya layanan ASG yang diberikan. Walaupun dalam hal ini angkutan kota tidak disertai dengan fasilitas pendingin udara, pelatihan yang dibelikan tentunya tidak lebih dari kurang apabila dibandingkan dengan bus ataupun mini bus, dengan ukuran angkutan kota yang lebih kecil dapat memudahkan menjangkau para pelajar yang tempat tinggalnya jauh dari jalanan besar. Dinas perhubungan Kota Madiun juga turut melakukan evaluasi terhadap armada, sopir, dan pengguna yang menggunakan layanan ASG didasarkan melalui laporan yang dilakukan oleh para pengemudi ASG. Hadirnya program ASG ini sendiri berlandaskan pada sejumlah regulasi, di

antaranya adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, serta Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis. Berdasarkan dari ketentuan-ketentuan tersebut, pemerintah daerah dalam hal ini adalah Kota Madiun telah memiliki kewenangan untuk mengatur dan menyediakan layanan transportasi publik yang bersifat sosial, tanpa adanya orientasi komersial. Dengan hadirnya regulasi ini, Pemerintah Kota Madiun secara resmi telah menetapkan Angkutan Sekolah Gratis sebagai salah satu inovasi pelayanan publik non-komersial di sektor transportasi daerah. Dengan hadirnya ASG, pemerintah Kota Madiun berharap dapat mengurangi angka kecelakaan lalu lintas yang berada dalam kalangan pelajar, menekan kepadatan kendaraan pribadi yang ada di area sekolah, serta memberikan manfaat sosial yang luas bagi masyarakat Kota Madiun.

ASG melayani pelajar dari tingkat SD, SMP, hingga SMA dengan terdiri dari 3 bus sedang, 2 minibus (elf) yang dikemudikan oleh 10 orang pengemudi dengan sistem rotasi jadwal serta dan 20 unit angkutan kota yang digunakan dalam Program Angkutan Sekolah Gratis merupakan hasil kerja sama antara Dinas Perhubungan Kota Madiun dan Koperasi Angkutan Darat Kodya Dati II Madiun. Dalam kerja sama tersebut, koperasi berperan sebagai penyedia armada dan jasa pengemudi, sedangkan Dinas Perhubungan Kota Madiun bertanggung jawab sebagai pihak yang melakukan pembayaran jasa operasional sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Setiap kendaraan yang dioperasikan dalam program ASG wajib memiliki bukti uji kendaraan (kartu uji dan buku uji berkala) yang tentunya harus masih berlaku, serta telah memenuhi ketentuan standar keselamatan. Pengemudi yang bertugas juga diwajibkan untuk memahami etika pelayanan publik, serta mematuhi peraturan lalu lintas dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. ASG sendiri beroperasi setiap hari sekolah dengan dua sesi perjalanan yaitu sesi pagi (05.30–06.45 WIB) untuk keberangkatan dan sesi siang (10.00–15.00 WIB) untuk kepulangan siswa. Jumlah penumpang pada layanan ASG ini terus meningkat setiap tahun. Pembiayaan dari pengoperasian ASG sendiri memiliki asal sumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Madiun. Dana ini tentunya digunakan untuk biaya operasional kendaraan, perawatan, honorarium pengemudi, serta kegiatan administrasi dan pengawasan program. Dalam hal ini, seluruh proses penggunaan anggaran dilaksanakan sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan efisiensi anggaran pemerintah daerah.

Implementasi Program ASG Berdasarkan Konsep Pelayanan Publik Sinambela

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Sinambela et al., 2014). Menekankan bahwa pelayanan publik harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, dan keadilan sosial. Implementasi Program ASG di Kota Madiun dapat dianalisis menggunakan prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

A. Transparansi

Prinsip transparansi dalam penyelenggaraan Program ASG Kota Madiun telah diimplementasikan dengan cukup baik dan menjadi salah satu aspek penting

dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang akuntabel. Transparansi ini tercermin dari berbagai upaya pemerintah daerah, khususnya Dinas Perhubungan Kota Madiun, dalam membuka akses informasi kepada masyarakat mengenai seluruh aspek pelaksanaan program. Keterbukaan informasi publik merupakan bentuk tanggung jawab moral dan administratif pemerintah agar masyarakat dapat mengetahui serta memahami bagaimana program ini dijalankan, mulai dari jadwal keberangkatan, rute perjalanan, kriteria pengguna, hingga mekanisme pelayanan yang berlaku (Musaini et al., 2022).

Dishub Kota Madiun secara aktif melakukan penyebaran informasi melalui berbagai media komunikasi yang mudah dijangkau masyarakat. Informasi mengenai program ASG tidak hanya disampaikan melalui media sosial resmi Dinas Perhubungan seperti Instagram, Facebook, dan website pemerintah kota. Selain itu, Dishub juga melakukan sosialisasi langsung ke sekolah serta berkoordinasi dengan pihak sekolah untuk memastikan para siswa dan orang tua memahami jadwal dan ketentuan penggunaan layanan. Penyampaian informasi yang sudah dapat dikatakan memiliki sifat yang terbuka mempunyai arti yang cukup krusial di dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah yang dalam konteks ini adalah Kota Madiun. Dengan mengetahui secara jelas apa saja hak dan kewajiban yang dimilikinya, masyarakat Kota Madiun dapat merasa lebih dilibatkan dan dapat meningkatkan rasa kepemilikan terhadap program ASG Kota Madiun. Hal ini pula dapat membantu mencegah munculnya konflik seperti persepsi yang negatif, kesalahpahaman, ataupun rasa kecurigaan mengenai pengelolaan sebuah program pelayanan publik yang dijalankan dengan menggunakan dana yang berasal dari APBD. Prinsip transparansi juga dapat dilihat telah diimplementasikan dalam proses pengelolaan anggaran dan pembiayaan program ASG Kota Madiun. Seluruh kegiatan operasional layanan ASG dibiayai dengan sumber pembiayaan dari APBD Kota Madiun, yang mana telah dialokasikan secara khusus untuk mendukung segala kebutuhan ASG ini sendiri. Dana tersebut antara lain telah mencakup biaya bahan bakar kendaraan, perawatan dan servis armada, gaji serta tunjangan pengemudi, hingga biaya administrasi dan sosialisasi program. Pengelolaan keuangan dilakukan secara terbuka dan disesuaikan dengan kebutuhan riil di lapangan, berdasarkan perencanaan anggaran tahunan yang disusun oleh Dinas Perhubungan.

Dengan demikian, penerapan prinsip transparansi pada Program ASG Kota Madiun tidak hanya sebatas kewajiban administratif, melainkan telah menjadi budaya organisasi yang menjunjung nilai keterbukaan, kejujuran, dan partisipasi publik. Transparansi yang dijalankan secara konsisten menjadi pondasi penting dalam menjaga tingkat kredibilitas suatu pemerintah daerah yang sekaligus juga dapat memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik non-komersial yang memiliki orientasi kepada kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

B. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Sinambela, merupakan wujud tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap masyarakat dan negara atas setiap kegiatan yang dilakukan. Akuntabilitas tidak hanya mencakup kemampuan untuk melaporkan hasil kerja secara administratif, tetapi juga mencerminkan sejauh mana lembaga publik dapat menjamin bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil telah sesuai dengan peraturan

perundang-undangan, etika pelayanan, serta kepentingan masyarakat luas (Kushartiningih & Riharjo, 2021).

Dalam pelaksanaan Program Angkutan Sekolah Gratis Dinas Perhubungan Kota Madiun sudah menunjukkan komitmen yang besar dalam penerapan prinsip akuntabilitas. Dishub Kota Madiun memiliki kendali tanggung jawab besar kepada seluruh aspek operasional layanan ASG, hal ini antara lain dimulai dari perencanaan jadwal keberangkatan dan keperluan ASG, pengelolaan armada kendaraan, pemeliharaan sarana dan prasarana transportasi ASG, hingga penjaminan keselamatan dan kenyamanan pelajar sebagai pengguna layanan. Segala macam kegiatan pelaksanaan ASG diusahakan dirancang agar dapat berjalan secara efektif serta efisien yang mana sudah sesuai pada standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Madiun (Ulfatiana & Parwiyanto, 2021). Akuntabilitas ini juga telah turut diwujudkan melalui adanya mekanisme pelaporan dan tindak lanjut terhadap setiap permasalahan yang terjadi di lapangan. Setiap kejadian seperti keterlambatan keberangkatan, gangguan teknis pada armada, maupun pelanggaran disiplin pengemudi segera ditindaklanjuti oleh petugas yang berwenang yang ada di Dishub. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa setiap permasalahan yang muncul pada pelaksanaan ASG dapat diselesaikan dengan cepat, serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan ke depan.

Prinsip akuntabilitas juga dapat dilihat dari penerapan sistem rotasi pengemudi dan pengecekan rutin kondisi armada. Penampilan pengemudi yang rapi dan sopan menjadi bentuk tanggung jawab profesional sekaligus menjadi cerminan penerapan prinsip akuntabilitas dalam layanan ASG. Pemerintah daerah menyadari bahwa keberhasilan program bukan hanya diukur dari efisiensi operasional, tetapi juga dari kepercayaan masyarakat terhadap integritas penyelenggara layanan publik.

Namun dalam praktiknya, prinsip akuntabilitas yang ada pada program layanan ASG sedikit banyak masih menghadapi tantangan di lapangan. Dalam hal ini adalah angkutan kota yang memiliki kapasitas resmi sebanyak 12 penumpang sering kali menampung pelajar lebih dari jumlah tersebut, hal ini lebih banyak terjadi saat sesi penjemputan sekolah. Berkaca dari kondisi ini yang mana menunjukkan masih adanya kelemahan disiplin pelaksanaan di lapangan. Meskipun pemerintah Kota Madiun telah menetapkan standar keselamatan dan kapasitas armada, pelaksana yang berada lapangan terkadang kurang patuh terhadap ketentuan tersebut. Oleh sebab itu, peningkatan mengenai pengawasan dan adanya evaluasi rutin terhadap kinerja pengemudi menjadi penting agar prinsip akuntabilitas benar-benar terwujud dalam layanan ASG. Dengan demikian, penerapan prinsip akuntabilitas dalam Program ASG Kota Madiun menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya bertanggung jawab dalam aspek administratif, tetapi juga dalam aspek sosial dan moral. Akuntabilitas yang dijalankan secara konsisten menjadikan program ini lebih terpercaya, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penerapan akuntabilitas dalam penyelenggaraan ASG oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun pada dapat dikatakan pada tingkat dasar hal ini karena upaya yang dilakukan masih berada dalam jangkauan akuntabilitas internal atau vertikal, hal ini dikarenakan pertanggungjawaban mengenai kinerja ASG lebih banyak diutarakan kepada pemerintah Kota Madiun maupun pemerintah pusat itu

sendiri. Jadi dapat dikatakan walaupun sudah memiliki sebuah proses evaluasi operasional yang berjalan dengan baik serta penyusunan laporan kinerja secara berkala, penerapan akuntabilitas ini belumlah secara penuh dapat mencerminkan akuntabilitas publik yang pada dasarnya memiliki meminta agar adanya keterbukaan dan keterlibatan masyarakat. Jadi dengan begini, walaupun akuntabilitas dalam sudut pandang administratif sudah berjalan, akuntabilitas dalam ranah publik pada pelaksanaan ASG masih membutuhkan penguatan dengan dilakukannya pengembangan mekanisme penanganan aduan yang lebih akomodatif, pelibatan evaluasi dari pihak eksternal, dan peningkatan transparansi dengan tujuan membuat pelaksanaan ASG dapat lebih dipertanggungjawabkan dengan lebih komprehensif serta bersifat responsif pada kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Madiun sendiri.

C. Kondisional

Prinsip kondisional dalam pelayanan publik lebih menekankan bahwa penyelenggaraan layanan haruslah memperhatikan situasi, kebutuhan, serta karakteristik masyarakat dan wilayah yang dilayani. Dapat dikatakan bahwa suatu kebijakan publik tidak bisa diterapkan secara seragam, namun juga perlu disesuaikan dengan kondisi sosial, ekonomi, geografis, maupun budaya masyarakat setempat (Ramdhan & Hafni, 2024). Dalam implementasi Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun, prinsip kondisional sudah dapat dilihat dari upaya penyesuaian layanan transportasi sekolah dengan kebutuhan dan kondisi pelajar di berbagai wilayah Kota Madiun. Kota Madiun memiliki karakteristik yang beragam, dengan sebaran sekolah dan pelajar yang berlokasi di pusat kota hingga daerah pinggiran yang akses transportasinya terbatas. Agar dapat bisa menyesuaikan dengan kondisi tersebut, Dinas Perhubungan Kota Madiun telah menyesuaikan trayek, jadwal, dan kapasitas armada dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang merata. Jalur pengoperasian ASG telah disusun berdasarkan zonasi sekolah dan pola domisili pelajar, sehingga rute yang dihasilkan tidak hanya mengutamakan kawasan pusat kota, tetapi juga dapat menjangkau daerah yang sebelumnya sulit diakses oleh angkutan umum.

Prinsip kondisional juga telah dilakukan dengan adanya layanan khusus bagi pelajar difabel. Pemerintah Kota Madiun menyediakan dua unit armada yang diperuntukkan khusus bagi siswa Sekolah Luar Biasa. Penyesuaian ini bukan hanya bentuk empati sosial, namun juga sebuah implementasi nyata dari prinsip kondisional bahwa kelompok masyarakat dengan kebutuhan berbeda tetap mendapatkan bentuk pelayanan yang sama, agar dapat menikmati hak atas mobilitas dan pendidikan sebagai Masyarakat (Zulkiflia et al., 2024).

Penerapan prinsip kondisional dalam layanan ASG tak lupa juga dari tantangan dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah keterbatasan jumlah armada yang belum mampu untuk memenuhi untuk mengangkut pelajar seluruh Kota Madiun yang tertarik dalam layanan ASG serta perbedaan kebutuhan antarjenjang pendidikan yang belum sepenuhnya dapat terakomodasi. Dalam konteks jadwal, jadwal yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun ini dibuat agar dapat selaras dengan waktu belajar siswa di setiap jenjang pendidikan, sehingga layanan ASG dapat berjalan secara efisien tanpa mengganggu aktivitas sekolah. Namun meskipun begitu, sistem penjadwalan yang ketat ini juga memiliki konsekuensinya sendiri, waktu keberangkatan yang sudah terjadwal dengan jelas

membuat pelajar harus disiplin dan menyesuaikan diri dengan sistem yang berlaku. Tidak adanya toleransi terhadap keterlambatan menuntut siswa untuk datang tepat waktu di titik penjemputan. Di satu sisi, hal ini menunjukkan efektivitas layanan yang terorganisir dan dapat menumbuhkan kedisiplinan pelajar itu sendiri, tapi di sisi lain kondisi ini menuntut juga adanya penyesuaian perilaku masyarakat mengenai pola layanan publik yang memiliki sifat terjadwal dan teratur.

Pada ASG Kota Madiun juga memiliki cerminan prinsip kondisional yang tercermin dari kemampuan penyelenggara layanan dalam melakukan penyesuaian operasional ketika menghadapi kendala teknis pada saat pengoperasian. Pada situasi di mana salah satu armada, namun ini hanya berlaku kepada bus ataupun elf mengalami kerusakan atau tidak dapat beroperasi, Dinas Perhubungan mengambil tindakan cepat dengan mengalokasikan bus wisata Mabour (Madiun Tour) sebagai armada pengganti sementara. Tindakan tersebut tidak hanya menggambarkan upaya menjaga kontinuitas mobilitas pelajar, tetapi juga menegaskan bahwa prinsip kondisional dalam konteks ASG diimplementasikan melalui kesiapsiagaan penyedia layanan untuk menyediakan alternatif operasional yang memadai. Dengan demikian, penggantian armada secara cepat ketika terjadi gangguan teknis memperlihatkan bahwa layanan ASG dirancang untuk tetap beroperasi secara optimal meskipun menghadapi hambatan. Selain itu Kesiapsiagaannya juga terlihat dari penyesuaian jam penjemputan apabila sudah memasuki masa ujian sekolah dimana biasanya jam pulang sekolah akan lebih cepat dari biasanya dikarenakan tidak ada kegiatan belajar mengajar normal, pelayanan ASG juga mengikuti perubahan tersebut dengan mengubah jam operasionalnya hal ini dilakukan agar masyarakat khususnya pelajar tetap mendapatkan pelayanan yang optimal.

Dapat dikatakan secara keseluruhan, prinsip kondisional dalam pelaksanaan ASG telah menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Madiun telah berupaya menyesuaikan kebijakan transportasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis dan beragam. Penyesuaian ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, namun juga dengan konteks sosial, ekonomi dan budaya masyarakat setempat. Meskipun masih adanya keterbatasan dalam implementasinya, penerapan prinsip kondisional ini telah membuktikan adanya bentuk pelayanan publik yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat Kota Madiun.

D. Partisipatif

Prinsip partisipatif terutama dalam hal ini yang berasal dari masyarakat pada dasarnya ialah salah satu dari unsur penting guna menghasilkan pelatihan publik yang memiliki sifat efektif, adaptif, serta berkelanjutan. Partisipasi sendiri memposisikan masyarakat bukan sebagai objek pelayanan, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak, tanggung jawab, dan kesempatan untuk memberikan masukan terhadap jalannya pelayanan publik (Sutrisno et al., 2023). Dalam konteks ini, Program layanan Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun terus berulang untuk melibatkan masyarakat agar dapat memperkuat efektivitas dari berjalannya program ini sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik yang ada di sektor transportasi daerah. Tak dapat dipungkiri tanpa adanya partisipasi dari masyarakat program ASG tentunya tidak akan bisa beroperasi dengan lancar, karena keberhasilan suatu program sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat turut serta mendukung dan mengawasi pelaksanaannya.

Jika berbicara dalam konteks implementasi program layanan ASG, bentuk dari partisipatif yang dilakukan oleh masyarakat bisa dilihat dari keterlibatan orang tua pelajar, pihak sekolah, serta komunitas komunitas yang terlibat dalam program layanan ASG. Partisipasi ini berupa memberikan masukan mengenai penentuan rute keberangkatan dan penjemputan, jadwal operasional, hingga masukan mengenai evaluasi kualitas layanan ASG. Namun dalam kenyataannya, dapat dikatakan bahwa masih banyak masyarakat yang masih bersifat pasif dan hanya berperan sebagai penerima layanan, dan bukan sebagai mitra aktif pemerintah daerah kota Madiun dalam pelajarannya program ASG. Keterlibatan yang dapat dilihat sejauh ini masihlah terbatas pada forum sosialisasi dan komunikasi satu arah yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun. Rendahnya partisipasi yang harusnya didapatkan dari campur tangan masyarakat ini juga dapat disebabkan oleh minimnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya peran aktif dalam pengawasan program publik, serta kurangnya komunikasi dua arah yang intensif antara penyelenggara layanan dan penerima layanan tersebut.

E. Kesamaan hak

Kesamaan hak merupakan salah satu aspek dasar ketika mewujudkan kegiatan pelayanan publik yang memiliki keadilan sosial. Pelayanan publik memiliki kualitas tinggi tidak hanya dapat dinilai dari efektivitas dan efisiensinya, namun juga dapat dinilai dari sejauh manakah layanan tersebut mampu memberikan akses yang sama bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang latar belakangnya baik itu dari sisi ekonomi, sosial, jenis kelamin, maupun kondisi fisik (Sepriani et al., 2022). Dalam Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun sendiri yang mana tujuannya adalah untuk memastikan bahwa seluruh pelajar, baik dari sekolah negeri maupun swasta, memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh akses transportasi aman, nyaman, dan gratis. Tidak ada perbedaan dalam kriteria penerima manfaat, seluruh pelajar yang bersekolah di wilayah Kota Madiun berhak menggunakan layanan ini selama mereka memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan. Dapat dikatakan bahwa ASG sendiri telah menunjukkan adanya komitmen dari pemerintah Kota Madiun dalam menghadirkan layanan publik yang berorientasi pada pemerataan, bukan pada keuntungan ekonomi ataupun menguntungkan golongan tertentu.

Dalam ASG Kota Madiun sendiri telah tercermin prinsip kesamaan hak melalui penyediaan layanan inklusif bagi pelajar difabel. Terdapat dua unit angkutan kota khusus yang disediakan untuk mengangkut pelajar penyandang disabilitas yang bersekolah di Sekolah Luar Biasa di wilayah Kota Madiun. Layanan ini tidak hanya memperluas jangkauan program ASG, namun juga dapat menjadi bukti daripada besarnya niat pemerintah Kota Madiun terhadap prinsip kesamaan hak dengan fokus inklusi sosial dan nondiskriminasi. Melalui fasilitas ASG tersebut, pelajar difabel dapat memperoleh kesempatan yang sama dalam mengakses pendidikan, tanpa harus terkendala oleh keterbatasan mobilitas ataupun kondisi fisik.

Melalui layanan ASG Kota Madiun, pelajar yang berasal dari keluarga kurang mampu juga tidak lagi harus terbebani oleh biaya transportasi harian pulang pergi saat bersekolah. Bagi beberapa keluarga, ongkos perjalanan ke sekolah acap kali menjadi pengeluaran rutin yang dinilai cukup besar nominalnya. Melalui kehadiran ASG, beban tersebut dapatlah berkurang secara signifikan, sehingga orang tua dapat

lebih fokus untuk memenuhi kebutuhan lain yang menunjang pendidikan anak, seperti pembelian perlengkapan sekolah atau biaya tambahan belajar. Jika dilihat dari sudut pandang lain pula, pelajar dapat berangkat ke sekolah dengan lebih tenang, tepat waktu, dan aman tanpa harus mengendarai kendaraan bermotor pribadi yang memiliki risiko bagi keselamatan diri mereka sendiri.

Di dalam konteks sisi sosial, pelaksanaan prinsip kesamaan hak melalui program ASG juga memiliki peran guna meningkatkan rasa keadilan dan kebersamaan di masyarakat khususnya yang ada di kalangan pelajar, yang mana tanpa memandang latar belakang terhadap kondisi sosial ekonomi, dapat menggunakan moda transportasi yang sama dalam aktivitas sekolah sehari-hari. Inilah yang dapat menciptakan interaksi sosial yang lebih egaliter di antara siswa dari berbagai kalangan, serta memperkuat nilai-nilai solidaritas sosial sejak usia dini. Dengan cara ini, ASG tidak hanya memiliki fungsi sebagai sarana transportasi, namun juga dapat berperan sebagai wadah pembelajaran sosial guna menumbuhkan kesetaraan dan rasa saling menghargai.

Dapat dikatakan bahwa ASG tidak hanya menghadirkan kemudahan mobilitas bagi pelajar, tetapi juga mencerminkan kehadiran negara dalam menjamin hak pendidikan bagi setiap warganya. Kesetaraan dalam akses transportasi berarti kesetaraan dalam kesempatan belajar dan berkembang, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia di daerah (Khoirunnisa et al., 2025). Program ini telah membuktikan bahwa kebijakan transportasi daerah yang dibuat dengan memperhatikan aspek pemerataan, inklusivitas, dan keadilan sosial dapat memberikan dampak positif yang luas, baik itu dari segi pendidikan, sosial, maupun ekonomi.

F. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam sebuah hubungan antara pemerintah dan masyarakat, kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan secara seimbang. Pemerintah sendiri memiliki peran untuk memenuhi kewajiban guna memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, dan mudah diakses, dan masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan tersebut serta kewajiban dalam hal mendukung, menjaga, dan menaati ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaannya. Keseimbangan yang berasal dari dua pihak inilah yang menjadi kunci terbentuknya sebuah pelayanan publik yang berkelanjutan, efektif, dan diterima oleh masyarakat (Christiana Tinggogoy & Kaloly, 2021).

Dalam program layanan ASG Kota Madiun, prinsip keseimbangan hak dan kewajiban dapat terlihat dari bentuk hubungan yang telah dicapai antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Pemerintah Kota Madiun yang disalurkan lewat Dinas Perhubungan Kota Madiun memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana transportasi sekolah yang bersifat aman, nyaman, dan gratis bagi seluruh pelajar mulai dari yang mengenyam pendidikan di bangku SD, SMP, hingga SMA yang bersekolah di wilayah Kota Madiun yaitu berupa layanan ASG. Layanan ini adalah salah satu bentuk pemenuhan hak dasar warga negara atas pendidikan dan mobilitas yang layak. Dengan mengadakan layanan transportasi yang bersifat non-komersial, pemerintah Kota Madiun menunjukkan kuatnya komitmen yang mereka miliki agar dapat menempatkan kesejahteraan masyarakat di atas kepentingan ekonomi.

Selain itu, masyarakat di dalam konteks ini adalah pelajar serta orang tua tentunya juga memiliki kewajiban, baik itu secara moral ataupun sosial untuk menggunakan fasilitas ASG secara tertib dan bertanggung jawab. Misalnya, dengan menjaga kebersihan dan keamanan armada, menaati jadwal keberangkatan, serta menunjukkan perilaku disiplin selama perjalanan. Kesadaran terhadap kewajiban ini penting untuk memastikan keberlangsungan program ASG agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata. Namun kenyataan yang terjadi di lapangan, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya disiplin pengguna, hal-hal seperti keterlambatan menaiki bus, atau pelajar yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi, yang menunjukkan bahwa keseimbangan antara hak dan kewajiban masih belum sepenuhnya tercapai.

Orientasi non-komersial dari program ASG sendiri, yang menegaskan bahwa layanan publik diberikan tanpa memungut biaya, namun masyarakat diharapkan turut berpartisipasi aktif dalam menjaga ketertiban serta memberikan umpan balik terhadap penyelenggaraan layanan. Pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyedia, melainkan juga sebagai fasilitator yang memastikan bahwa setiap warga memiliki hak untuk menikmati layanan sekaligus menjalankannya dalam menjaga keberlangsungan program (Agustina & Pratama, 2022).

Dari sudut pandang sosial, keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan ASG membantu membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik cenderung memiliki rasa tanggung jawab lebih tinggi untuk mendukung keberlanjutan program. Begitu pula pemerintah, dengan memenuhi kewajibannya secara konsisten, memperkuat legitimasi dan citra positif di mata publik. Hubungan timbal balik yang sehat ini menjadi fondasi penting bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan berkeadilan (Azizah et al., 2025).

Dapat dikatakan program ASG Kota Madiun telah menerapkan prinsip keseimbangan hak dan kewajiban meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Pemerintah Kota Madiun telah menunjukkan komitmen mereka dalam memenuhi hak masyarakat terhadap akses transportasi yang aman dan terjangkau, namun masyarakatnya sendiri juga perlu untuk meningkatkan kesadaran dalam menjalankan kewajiban mereka sebagai pengguna layanan. Dengan terjaganya keseimbangan antara hak dan kewajiban, program ASG tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai bentuk pembelajaran sosial bagi masyarakat untuk bersama-sama menjaga dan mengembangkan pelayanan publik yang berkelanjutan.

Pembahasan

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program ASG

a. Faktor Pendukung

Dalam proses implementasi program ASG Kota Madiun ada beberapa aspek yang dapat menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan ASG. Faktor-faktor inilah yang menjadi penunjang dari berjalannya kegiatan ASG, jika tidak adanya faktor-faktor ini dapat dikatakan bahwa operasional ASG mungkin tidak bisa dapat berjalan dengan semestinya. Pemerintah Kota Madiun melalui dinas perhubungan bisa dikatakan sebagai salah satu aspek penting dalam pelaksanaan ASG, sekaligus adalah dasar dari terbentuknya kebijakan transportasi daerah ASG, khususnya Wali

Kota Madiun bersama Dinas Perhubungan Kota Madiun, selalu menunjukkan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan layanan ASG ini, hal ini dapat dilihat dari konsistensi pemerintah Kota Madiun dalam memastikan layanan ASG tetap berjalan optimal yang dilakukan agar para pelajar dapat selalu merasakan kualitas pelayanan ASG yang stabil dengan nyaman, aman, dan gratis. Kuatnya komitmen yang dimiliki pemerintah daerah melewati Dinas Perhubungan ini tentunya tak lepas dari topangan oleh penyediaan anggaran yang memadai melalui APBD Kota Madiun, dalam hal ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan operasional ASG sehari-hari sampai perawatan armada ASG agar layanan tetap dapat secara aman dan layak digunakan.

Selain itu, layanan ASG sendiri telah mendapatkan respons positif cukup tinggi yang berasal dari masyarakat, terutama dari yang berasal dari para pelajar dan orang tua mereka yang dapat merasakan langsung manfaat dari hadirnya program ASG ini. Faktor pendukung tersebut dapat dikatakan telah memperlihatkan bahwa program ASG tidak hanya diterima dengan baik oleh masyarakat, namun juga tetap dapat dianggap sangat relevan serta dapat membantu kebutuhan mobilitas pelajar yang bersekolah di wilayah Kota Madiun.

b. Faktor Penghambat

Namun meskipun memiliki aspek-aspek yang banyak mendukung dalam pelaksanaan layanan ASG, tidak bisa dipungkiri pula bahwa ASG sendiri masih memiliki beberapa aspek yang dapat menghambat proses implementasi ASG Kota Madiun. Beberapa kendala ataupun hambatan yang dihadapi oleh ASG ada beberapa, salah satu tantangan yang cukup menonjol adalah dalam aspek keterbatasan armada, di mana jumlah bus yang tersedia belum mampu memenuhi kebutuhan seluruh pelajar di berbagai wilayah yang terdapat dalam Kota Madiun, sehingga layanan yang diberikan ASG belum dapat menjangkau semua pengguna secara maksimal. Selain itu, masih terdapat kekurangan sumber daya manusia di bidang operasional. Jumlah pengemudi dan petugas pengawas yang terbatas menyebabkan proses pengelolaan, pengawasan rute, serta penanganan layanan tidak dapat berjalan seoptimal yang diharapkan. Di sisi lain, faktor kesadaran pengguna juga menjadi hambatan tersendiri. Masih ditemukan pelajar yang belum disiplin dalam menggunakan layanan sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga memengaruhi ketertiban dan efektivitas penggunaan layanan secara keseluruhan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun sejatinya adalah salah satu hasil inovasi pelayanan publik yang memiliki kiblat non-komersial dengan tujuan dijalankan guna menyelesaikan berbagai persoalan mobilitas di berbagai pelajar, mulai dari tingginya penggunaan kendaraan bermotor pribadi oleh para pelajar, meningkatnya angka kecelakaan lalu lintas dan angka pelanggaran tilang, hingga mengenai besarnya beban biaya transportasi harian bagi keluarga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibuat diatas, diberlakukannya layanan ASG telah memperlihatkan suatu dampak yang nyata terhadap peningkatan keselamatan bagi para pelajar, kemudahan untuk mengakses pendidikan, serta sekaligus berefek kepada perbaikan tata kelola di tingkat transportasi daerah. ASG dapat dikatakan

secara efektif mampu memberikan layanan mobilitas yang berpaket aman, nyaman, dan gratis bagi pelajar dari berbagai kalangan mulai dari tingkat SD, SMP, hingga SMA, termasuk layanan khusus bagi siswa difabel yang bersekolah di wilayah Kota Madiun.

Implementasi dari ASG ini juga telah menunjukkan adanya penerapan prinsip pelayanan publik menurut Sinambela, yang mana antara lain terdiri dari aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, kondisional, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Pemerintah Kota Madiun juga telah dinilai cukup berhasil untuk membangun tata kelola yang transparan melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat. Akuntabilitas layanan ASG dapat dilihat dengan adanya perencanaan operasional yang sistematis, evaluasi rutin, serta penerapan standar keselamatan pada armada serta pengemudi. Dari sisi kesamaan hak, ASG telah mampu menciptakan akses transportasi yang cukup merata tanpa membedakan latar belakang sosial maupun fisik dari para pelajar. Di lihat dari sisi lain, berbagai kegiatan seperti penyesuaian rute, jadwal, serta penyediaan layanan inklusif yang ditujukan bagi pelajar difabel telah menunjukkan bahwa prinsip kondisional sudah diimplementasikan dengan cukup baik dalam pelayanan ASG.

Namun meskipun begitu, layanan ASG Kota Madiun dalam pelaksanaannya masihlah memiliki beberapa hambatan yang perlu mendapat perhatian lanjutan. Keterbatasan jumlah armada yang menjadi penyebab layanan ASG belum dapat memenuhi antusiasme seluruh pelajar yang berminat pada ASG, sementara kurangnya sumber daya manusia operasional seperti pengemudi dan petugas pengawas juga masih menjadi penghambat efektivitas pengelolaan di lapangan. Selain itu, rendahnya kedisiplinan dari sebagian pengguna, terutama terkait ketepatan waktu penjemputan dan konsistensi penggunaan dari para pelajar turut menjadi tantangan dalam pelayanan ASG. Walaupun begitu, dilihat dari keseluruhannya ASG sudah berjalan cukup baik dengan memperoleh dukungan positif dari masyarakat serta pemerintah Kota Madiun. Jika diberlakukannya peningkatan jumlah armada, penguatan kapasitas SDM, serta perbaikan sistem pengawasan dan edukasi kedisiplinan, program ASG dapat memiliki potensi untuk terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi pelajar dan masyarakat Kota Madiun di masa mendatang.

Saran

Dari pembahasan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai Implementasi Program Angkutan Sekolah Gratis Kota Madiun, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Pemerintah Kota Madiun serta Dinas Perhubungan untuk meningkatkan efektivitas layanan ke depan. Penulis merekomendasikan perlunya diperlakukan penambahan jumlah armada secara bertahap dengan tujuan agar layanan ASG dapat memenuhi antusiasme para pelajar akan layanan ASG. Keterbatasan armada yang ada saat ini membuat sebagian pelajar belum dapat memanfaatkan layanan secara optimal, terutama pada jam-jam sibuk. Penambahan armada juga perlu dibarengi dengan dilakukannya peremajaan kendaraan terutama pada layanan jenis Angkutan Kota agar standar keselamatan dan kenyamanan ASG tetap terjaga.

Pemerintah kota Madiun melalui Dinas Perhubungan Kota Madiun juga perlu memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap operasional

ASG. Pengawasan yang lebih disiplin terhadap kapasitas angkut kendaraan, ketepatan waktu, hingga kepatuhan pengemudi akan membantu mengurangi pelanggaran di lapangan. Penulis juga melihat perlu adanya peningkatan edukasi kepada pelajar dan orang tua mengenai pentingnya disiplin waktu serta penggunaan layanan ASG secara tertib. Sosialisasi mengenai jadwal, tata tertib, dan kewajiban pengguna perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan pihak sekolah agar kesadaran pengguna semakin meningkat. Dengan dilakukannya upaya-upaya ini, diharapkan pemerintah Kota Madiun diharapkan terus menjaga komitmennya di dalam menyediakan layanan publik non-komersial yang berkualitas. Penguatan kolaborasi antara pemerintah daerah, sekolah, orang tua, dan masyarakatlah menjadi kunci penting dari keberlanjutan program ASG agar manfaatnya terus dapat dirasakan lebih luas oleh generasi muda Kota Madiun.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Agata, B. Y. O. W. (2025). ANALISIS PENERAPAN SMART GOVERNANCE DI KOTA MADIUN. *Journal of Politic and Government Studies*, 2(14).
- Agustina, R., & Pratama, Y. (2022). Pengaruh Sistem Zonasi Sekolah Terhadap Kebutuhan Angkutan Sekolah Bagi Pelajar SMA. *Jurnal Rekayasa Hijau*, 6(1), 22-33. <https://doi.org/10.26760/jrh.v6i1.22-33>
- Antara Jatim. 2024. Polres Madiun Kota Catat Kasus Kecelakaan Meningkat Pada 2024. <https://jatim.antaranews.com/berita/864302/polres-madiun-kota-catat-kasus-kecelakaan-meningkat-pada-2024>. (Accessed 12 Oktober 2025)
- Azizah, N., Sunarti, & Nusa, Y. (2025). ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN BUS SEKOLAH GRATIS DI KABUPATEN MIMIKA (Studi Kasus Bus Eks PON pada Dinas Perhubungan). *Sosial Dan Bisnis*, 3(4), 725-747
- Badan Pusat Statistik. 2024. Kota Madiun Dalam Angka. <https://madiunkota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/81b22699b84397134aa2217b/kota-madiun-dalam-angka-2024.html>. (Accessed 12 Oktober 2025)
- Christiana Tinggogoy, D., & Kaloly, J. H. (2021). Pelayanan Publik: Antara Hak Masyarakat dan Kewajiban Pemerintah (Studi di Kecamatan Loloda Utara, Kabupaten Halmahera Utara). *Journal of Indonesian Public Administrasion and Governance Studies (JIPAGS)*, 74-88.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif* (2nd ed.). Gajah Mada University Press.
- Farida, N., & Maulana, A. (2023). Strategi Program Bus Sekolah Gratis Bagi Resiko Pelajar Dalam Berlalu Lintas di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Jember). *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4). <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i4.133>
- Fithra, H. (2018). *Model Transportasi Barang: Vol. Unimal Press*.
- Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Indonesia. 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Khoirunnisa, A., Sugiarto Waloejo, B., & Hariyani, S. (2025). ARAHAN PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI BUS SEKOLAH KOTA BLITAR. *Plannning for Urban Region and Environtment*, 14(3).

- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1-18.
- Musaini, A., Tenri, A., & Ramadhan, S. (2022). Transparansi pelayanan publik di rumah sakit umum daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1).
<https://ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/administratio/>
- Prasetiyo, I., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM ANGKUTAN PELAJAR GRATIS (APEL GRATIS) DI KOTA BATU (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 19(7), 31-40.
- Puspitasari, M. E., & Pratiwi, D. A. (2021). Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam. *Jurnal Trias Politika*, 5(1), 1-12.
- Ramdhan, R., & Hafni, N. (2024). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 160.
- Salsabila, S., & Cipta Apsari, N. (2021). AKSESIBILITAS FASILITAS PELAYANAN PUBLIK DI BEBERAPA WILAYAH DAN IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG DALAM MEMENUHI HAK PENYANDANG DISABILITAS. *Jurnal Pengabdian Dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 180-192.
- Sepriani, A., Erlianti, D., & Jannah, D. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4(1), 20-25. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik* (7th ed.). Bumi Aksara.
- Sutrisno, E., & Sondang Silitonga, M. (2023). Strategi Implementasi Kebijakan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (PermenPANRB nomor 16 tahun 2017). *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 5(2).
- Ulfatiyana, M., & Parwiyanto, H. (2021). DIFUSI INOVASI PELAYANAN PROGRAM ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS DI KOTA MADIUN. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 129-141.
<http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/cho>
- Walikota Madiun. 2021. *Peraturan Walikota Madiun Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis*. Madiun: Pemerintah Kota Madiun
- Wijaya, K. A. S., & Lukman, J. P. (2025). Efektifitas Program Bus Sekolah Oleh Dinas Perhubungan Dalam Menunjang Transportasi Umum Di Kota Denpasar. *Socio-Poltical Communication and Policy Review*, 2(3).
- Zulkiflia, Z. R., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2024). Pelayanan Ketersediaan Fasilitas Publik Untuk Masyarakat Peyandang Disabilitas (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Kepajen Kabupaten Malag Jawa Timur). *Jurnal Respon Publik*, 18(6), 50-61.