



# Analisis Pelayanan Angkutan Kota dalam Mendukung Program Angkutan Sekolah Gratis oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun

Aqsyia Adibhakti<sup>1</sup>, Tukiman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author

E-mail addresses: [aqsyadibhaktiii@gmail.com](mailto:aqsyadibhaktiii@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 Kota; Angkutan Sekolah Gratis; Pelayanan Publik.

### Keywords:

Urban Transport; Free School Transportation; Public Service



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

Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) Kota Madiun merupakan inovasi pelayanan publik non-komersial yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas pendidikan, keselamatan pelajar, serta meringankan beban biaya transportasi keluarga. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan angkutan kota sebagai moda pendukung ASG dengan menggunakan enam prinsip pelayanan publik menurut Sinambela (2014), yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kondisional, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Perhubungan Kota Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan angkutan kota dalam mendukung program ASG telah berjalan cukup baik dan memberikan kemanfaatan yang signifikan bagi pelajar, terutama dalam hal pemerataan akses transportasi dan peningkatan keselamatan berlalu lintas. Prinsip transparansi terlihat dari penyediaan informasi layanan, namun publikasi rute angkutan kota masih terbatas. Akuntabilitas dilaksanakan melalui uji kelayakan armada dan pengawasan pengemudi, tetapi kepatuhan

terhadap kapasitas angkut masih rendah. Prinsip partisipatif terwujud melalui pendataan digital dan koordinasi sekolah, sedangkan prinsip kesamaan hak tercermin dari layanan inklusif bagi seluruh pelajar, termasuk siswa disabilitas. Secara keseluruhan, layanan angkutan kota dalam mendukung program ASG telah mendukung mobilitas pelajar secara efektif, namun masih perlu peningkatan pada aspek kedisiplinan operasional, peremajaan armada, dan optimalisasi informasi publik agar dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

## ABSTRACT

The Free School Transportation Program (ASG) of Madiun City is a non-commercial public service innovation aimed at improving educational accessibility, enhancing student safety, and reducing household transportation costs. This study analyzes the quality of urban public transportation services supporting the ASG program by applying the six principles of public service proposed by Sinambela (2014): transparency, accountability, participation, conditionality, equal rights, and the balance of rights and obligations. A descriptive qualitative method was employed through interviews, observations, and documentation at the Madiun City Transportation Agency. The findings indicate that the utilization of urban transport to support the ASG program has been implemented effectively and provides significant benefits for students, particularly in ensuring equitable access to transportation and improving traffic safety. Transparency is reflected through the availability of service information, although publication of angkot routes remains limited. Accountability is demonstrated through vehicle feasibility testing and driver supervision, yet compliance with passenger capacity regulations remains low. The participatory principle is evident in digital data collection and coordination with schools, while the principle of equal rights is realized through inclusive services for all students, including those with disabilities. Overall, urban transport services supporting the ASG program effectively facilitate student mobility; however,

*improvements are still needed in operational discipline, fleet rejuvenation, and optimization of public information to ensure more effective and sustainable service delivery.*

---

## **1. PENDAHULUAN**

Kebijakan menurut Fredrich dalam Marwiyah (2022) merupakan serangkaian Tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan dan kesempatan di mana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Moenir (2002) dalam Mursyidah & Choiriyah (2020) pelayanan diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan maupun menerima layanan, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Dapat disimpulkan pelayanan publik pada dasarnya mencakup upaya birokrasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat guna menjamin pemenuhan hak-hak dasar mereka sebagai warga negara dan memenuhi kebutuhan layanan yang diperlukan.

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan dasar yang memiliki peranan sangat penting. Di era modern saat ini, dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat, keberadaan transportasi menjadi krusial untuk menunjang berbagai aktivitas manusia, terutama dalam memenuhi kebutuhan mobilitas dari satu tempat ke tempat lainnya, baik dalam jarak dekat maupun jauh. Transportasi juga berperan sebagai penggerak utama pembangunan nasional yang berfungsi memperlancar mobilitas manusia, distribusi barang, dan aliran informasi. Peran ini sangat penting untuk mendukung pengalokasian sumber daya ekonomi secara efektif dan optimal. (Angelina et al., 2024). Pertambahan penduduk yang terus meningkat dan penambahan luas jalan menyebabkan volume lalu lintas semakin tinggi. Namun, kondisi lalu lintas saat ini hampir mencapai titik jenuh, sehingga penerapan peraturan lalu lintas menjadi kurang efektif bagi para pengguna jalan. Oleh karena itu, diperlukan penyediaan layanan transportasi yang memadai, tersebar secara merata, serta dapat diakses dengan biaya yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam konteks pendidikan, akses transportasi ke sekolah sering kali menjadi tantangan tersendiri. Aksesibilitas transportasi pada sektor pendidikan merupakan faktor penting dalam memastikan setiap anak dapat mengakses layanan pendidikan tanpa hambatan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Alifa Nur (2023) lingkungan menjadi salah satu faktor penyebab angka putus sekolah. Faktor lingkungan tersebut meliputi infrastruktur pendidikan yang buruk, jarak tempuh yang jauh ke sekolah, serta kurangnya fasilitas pendukung seperti transportasi yang memadai yang dapat menjadi hambatan bagi anak-anak untuk bersekolah.

Pengembangan fasilitas dan infrastruktur transportasi sangat penting untuk mendukung keberhasilan pembangunan. Fasilitas dan infrastruktur transportasi yang tidak cukup baik tidak hanya mempengaruhi sektor ekonomi, tetapi juga sektor pendidikan pada suatu wilayah. Keterbatasan fasilitas transportasi dianggap sebagai faktor penting yang menghambat akses anak-anak dalam menempuh pendidikan. Di

beberapa daerah, keterbatasan alternatif transportasi umum menyebabkan anak harus berjalan kaki dalam jarak jauh atau menggunakan transportasi yang tidak layak, sehingga keselamatan dan kenyamanan mereka tidak terjamin selama perjalanan ke sekolah.

Tidak hanya keterbatasan fasilitas dan infrastruktur transportasi. Di Indonesia, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya menjadi tantangan tersendiri karena berdampak pada meningkatnya kemacetan dan angka kecelakaan lalu lintas. Mayoritas pelanggar lalu lintas berasal dari kalangan karyawan swasta dan pelajar, yang menunjukkan bahwa kesadaran berlalu lintas di kedua kelompok tersebut masih perlu diperkuat. Tercatat sebanyak 2.133 pelanggar berasal dari kalangan pelajar. Di Kota Madiun, sebagian besar kecelakaan melibatkan kendaraan roda dua (sepeda motor), yang merupakan moda transportasi paling dominan di wilayah ini. Fakta tersebut menegaskan bahwa kurangnya etika berkendara dan kedisiplinan pengemudi masih menjadi faktor utama penyebab kecelakaan di Kota Madiun (Pratama, 2025).

Pentingnya transportasi dalam mengurangi angka kecelakaan, khususnya di kalangan pelajar, mendorong pemerintah di seluruh Indonesia untuk membentuk program angkutan pelajar gratis. Kota Madiun menyediakan transportasi sekolah gratis bagi siswa tingkat SD, SMP, dan SMA sebagai upaya meringankan biaya transportasi keluarga serta meningkatkan keselamatan berlalu lintas di kalangan pelajar. Hal ini sejalan dengan Peraturan Walikota Kota Madiun Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis 2021 yang menyatakan bahwa “dalam rangka mendukung program wajib belajar di Kota Madiun, Pemerintah Kota Madiun perlu memberikan kemudahan bagi pelajar dalam melakukan perjalanan ke sekolah dengan menyediakan Angkutan Sekolah Gratis”.

Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan meluncurkan program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) pada 1 Februari 2019. Program ini diperuntukkan bagi pelajar SD, SMP, dan SMA untuk mengangkut mereka dari titik terdekat rumah ke sekolah maupun sebaliknya, dengan menggunakan bus sekolah yang awalnya berjumlah tiga armada berkapasitas 30 pelajar. Namun setelah program berjalan, tiga armada bus tersebut belum mencukupi kebutuhan. Oleh karena itu, pada Maret 2019, Dinas Perhubungan Kota Madiun menggandeng 20 armada angkutan kota untuk mendukung program ASG. Setiap angkutan kota menampung 12 pelajar, terutama bagi pelajar yang rumahnya tidak terjangkau oleh rute bus sekolah (Muslimin, 2025).

Angkutan kota masih menjadi pilihan bagi masyarakat yang tidak memiliki akses atau kepemilikan kendaraan pribadi. Dengan demikian, angkutan kota menjadi salah satu alternatif transportasi yang terjangkau dan memiliki jangkauan cukup luas (Muda, 2021). Mobil angkot yang difungsikan untuk mendukung program ASG awalnya merupakan angkutan umum yang beroperasi untuk mobilisasi masyarakat di dalam kota. Saat ini, angkutan kota tidak lagi mampu menjalankan perannya secara optimal sebagai angkutan umum dalam menunjang kebutuhan ekonomi para pengemudinya, terlebih dengan perkembangan transportasi online. Oleh karena itu, program ASG menjadi kebijakan Pemerintah Kota Madiun untuk mengembalikan peran angkutan kota sebagai angkutan umum

dengan menjadikan seluruh 20 armada angkot sebagai penunjang program Angkutan Sekolah Gratis.

Kehadiran angkutan kota dalam program ASG mampu membantu menurunkan angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas yang dilakukan oleh siswa dan memudahkan mereka dalam perjalanan ke sekolah, serta menjangkau siswa yang rumahnya tidak dilewati rute bus. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat kendala seperti jumlah armada angkot yang belum mencukupi, sehingga masih ditemukan angkutan kota yang mengangkut siswa melebihi kapasitas akibat tingginya minat terhadap layanan ini. Kondisi tersebut menyebabkan aspek keselamatan dan kenyamanan siswa menjadi kurang terjamin, sehingga pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan awal program Angkutan Sekolah Gratis.

## **2. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif, yang berfokus pada pencapaian pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena melalui tahapan analisis yang sistematis.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan pelayanan angkutan kota dalam mendukung program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) dengan menggunakan teori Sinambela yang memiliki enam prinsip dalam pelayanan publik yakni: Transparansi, akuntabilitas, partisipatif, prinsip kondisional, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Madiun, yang beralamat di Jalan Hayam Wuruk Nomor 62, Kelurahan Manguharjo, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 63127. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menjelaskan gambaran nyata mengenai pelayanan angkutan kota dalam mendukung program Angkutan Sekolah Gratis (ASG).

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Hasil***

Penelitian Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai penyelenggara pelayanan publik berupaya terus meningkatkan kualitas layanan dengan memanfaatkan angkutan kota (angkot) dalam mendukung program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) sebagai bentuk kemudahan akses perjalanan bagi pelajar serta mendukung program wajib belajar di Kota Madiun. Menurut Sinambela (2006) dalam Ariastuti (2020) kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pendapat berbeda dikemukakan oleh Kotler yang dikutip Sunyoto (2012), bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Ariastuti, 2020). Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, Dinas Perhubungan Kota Madiun perlu lebih memaksimalkan pelayanan angkutan kota agar mampu memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan tujuan awal penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis (ASG).

### ***Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) Kota Madiun***

Angkutan Sekolah Gratis (ASG) merupakan program layanan publik yang digagas oleh Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan untuk memfasilitasi transportasi bagi siswa SD, SMP, dan SMA yang bersekolah di wilayah Kota Madiun. Program ini resmi beroperasi sejak 1 Februari 2019 dengan tiga unit bus dan pada Maret 2019 diperluas melalui penambahan 20 armada angkutan kota sebagai respons terhadap tingginya antusiasme dan kebutuhan masyarakat. Namun, pelaksanaan ASG sempat terhenti akibat pandemi Covid-19 dan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), yang menyebabkan seluruh kegiatan belajar mengajar di Kota Madiun beralih ke sistem Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ). Setelah situasi pandemi mereda, layanan ASG kembali beroperasi pada 25 Juli 2022 sebagaimana diumumkan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kota Madiun. Program ASG bertujuan meningkatkan aksesibilitas pendidikan bagi siswa, menyediakan sarana transportasi yang aman dan nyaman, serta membantu meringankan beban ekonomi orang tua dalam biaya transportasi anak ke sekolah (Ristanto, 2022).

Angkutan Sekolah Gratis lahir sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kota Madiun dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi bagi pelajar. Angkutan kota dihadirkan sebagai upaya memperluas jangkauan layanan sehingga seluruh siswa di Kota Madiun dapat merasakan manfaat ASG dan mendapatkan pemerataan akses pendidikan. Keberadaan angkutan kota sebagai moda pendukung juga strategis dalam menjaga kelancaran operasional ASG, memperluas jangkauan ke wilayah yang tidak dapat dilalui bus sekolah, serta mengoptimalkan aspek kenyamanan dan keselamatan siswa. Kolaborasi antara armada bus dan angkutan kota memungkinkan program ini melayani ratusan siswa setiap hari, mengurangi kemacetan akibat antar-jemput pribadi, serta menurunkan risiko kecelakaan lalu lintas di kalangan pelajar.

Dalam pelaksanaannya, ASG tidak hanya melayani pelajar umum, tetapi juga menyediakan armada khusus bagi pelajar Sekolah Luar Biasa (SLB) sebagai bentuk layanan inklusif. Operasional program ini didukung oleh kolaborasi antara bus sekolah dan angkutan kota. Sebanyak 20 unit angkot dilibatkan melalui kerja sama antara Dinas Perhubungan Kota Madiun dan Koperasi Angkutan Darat Kodya Dati II Madiun, di mana koperasi menyediakan armada dan pengemudi, sedangkan Dinas Perhubungan bertanggung jawab atas pembiayaan jasa operasional sesuai kesepakatan. Seluruh kendaraan diwajibkan memiliki bukti uji berkala, memenuhi standar keselamatan, dan para pengemudi diarahkan untuk memahami etika pelayanan publik serta menaati peraturan lalu lintas.

Hadirnya program ASG didasarkan pada sejumlah regulasi, di antaranya 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 regulasi tersebut, pemerintah daerah memiliki kewenangan menyediakan layanan transportasi publik yang bersifat sosial dan tidak berorientasi komersial. Dengan dasar hukum tersebut, ASG ditetapkan sebagai inovasi pelayanan publik nonkomersial dalam sektor transportasi yang bertujuan menyediakan sarana perjalanan yang aman, nyaman, dan membantu meringankan beban biaya transportasi orang tua.

Pemanfaatan angkutan kota dalam mendukung layanan ASG memberikan fleksibilitas yang lebih besar karena armada angkot dapat menyesuaikan rute secara dinamis mengikuti persebaran siswa di berbagai wilayah. Keberadaan angkot memudahkan pelajar yang tinggal jauh dari jalur utama sehingga tetap dapat dijangkau tanpa harus berpindah moda. Penggunaan angkot sebagai moda pendukung juga membuat layanan ASG lebih efisien karena angkutan kota mampu beroperasi di jalan-jalan lingkungan yang sempit dan padat, yang tidak memungkinkan untuk dilalui bus sekolah. Dengan demikian, angkutan kota tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi menjadi elemen penting dalam memastikan keberlanjutan dan pemerataan layanan ASG di seluruh wilayah Kota Madiun. Secara keseluruhan, integrasi antara bus sekolah dan angkutan kota dalam program ASG menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Madiun dalam menyediakan layanan

### ***Kualitas Pelayanan Angkutan Kota dalam Mendukung Program Angkutan Sekolah Gratis Berdasarkan Konsep Pelayanan Publik Sinambela***

Pelayanan publik berasal dari istilah "layan" yang berarti menolong atau menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain sebagai bentuk perbuatan melayani. Pada hakikatnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan; bahkan dapat dikatakan bahwa keberadaan manusia selalu berdampingan dengan kebutuhan akan pelayanan (Sinambela, 2014). Sinambela menekankan bahwa pelayanan publik harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, dan keadilan sosial. Pelayanan angkutan kota dalam mendukung program ASG dapat dianalisis menggunakan prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut :

#### **A. Transparansi**

Dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik, transparansi merupakan prinsip penting yang harus diwujudkan untuk memastikan keterbukaan informasi yang mudah diakses, dipahami, dan tersedia bagi seluruh pihak yang membutuhkan. Dalam konteks kualitas pelayanan angkutan kota sebagai bagian dari Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun, transparansi berfungsi memberikan kejelasan terkait operasional, prosedur, dan ketentuan layanan. Keterbukaan informasi tersebut tidak hanya menumbuhkan rasa percaya masyarakat, tetapi juga memberikan kepastian bagi pengguna layanan, khususnya pelajar dan orang tua, mengenai rute perjalanan, jadwal operasional, persyaratan pengguna, hingga mekanisme pelayanan. Dalam hal ini, pemerintah perlu menegakkan prinsip transparansi, dengan memastikan bahwa setiap proses perencanaan dapat diakses serta dipahami oleh masyarakat secara luas (Aribah & Kurniasih, 2024).

Dinas Perhubungan memanfaatkan berbagai saluran digital maupun non-digital dalam menyebarkan informasi terkait layanan ASG dengan melalui website resmi, media sosial seperti Instagram dan Facebook, serta publikasi media massa, sehingga informasi mengenai jadwal, ketentuan layanan, dan tata cara penggunaan ASG dapat dijangkau masyarakat secara luas. Sosialisasi langsung melalui pihak sekolah juga dilakukan untuk memastikan pelajar dan orang tua memahami prosedur penggunaan layanan. Namun, pada layanan angkutan kota sebagai bagian dari ASG, masih ditemukan keterbatasan informasi publik. Pada website resmi Dinas Perhubungan, informasi mengenai angkutan kota hanya

memuat jumlah armada dan kapasitas kendaraan tanpa mencantumkan rutenya. Kurangnya informasi ini berpotensi mengurangi eksistensi angkutan kota dalam Program ASG serta menyulitkan pelajar dan orang tua dalam memahami akses rute yang tersedia. Padahal, angkutan kota tidak hanya dihadirkan sebagai penguat kapasitas layanan, tetapi juga sebagai moda yang menjangkau wilayah yang tidak dapat dilalui oleh bus maupun elf.

Prinsip transparansi juga tercermin dalam mekanisme pengelolaan dan pembiayaan Program ASG. Seluruh kegiatan operasional, termasuk layanan angkutan kota, dibiayai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Madiun. Anggaran tersebut dialokasikan dalam bentuk pembayaran sewa bulanan kepada koperasi pengelola angkutan kota. Proses pengelolaan keuangan dilakukan secara terbuka melalui pelaporan rutin kepada Inspektorat serta pencatatan absensi pengemudi, sehingga kegiatan operasional dapat dipantau dan pembayaran dilakukan sesuai ketentuan.

Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan angkutan kota pada Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun menunjukkan bahwa keterbukaan informasi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai operasional, prosedur, dan ketentuan layanan, pemerintah berupaya membangun kepercayaan masyarakat, khususnya pelajar dan orang tua sebagai pengguna utama layanan. Secara keseluruhan, upaya transparansi yang telah dilakukan memberikan fondasi penting bagi peningkatan kualitas layanan, meskipun penyempurnaan informasi publik masih diperlukan untuk mendukung pemanfaatan layanan secara optimal oleh masyarakat.

#### B. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap masyarakat dan negara atas setiap kegiatan yang telah dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya mencakup pelaporan hasil kerja secara administratif, tetapi juga tercermin 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.

Dalam layanan Angkutan Sekolah Gratis (ASG), Dinas Perhubungan Kota Madiun telah menunjukkan komitmennya dalam menerapkan prinsip akuntabilitas sebagai pihak yang mengelola seluruh aspek layanan, mulai dari perencanaan jadwal keberangkatan dan kepulangan, pengelolaan armada, pemeliharaan sarana dan prasarana transportasi, hingga penjaminan keselamatan dan kenyamanan pelajar sebagai penerima layanan. Meskipun angkutan kota merupakan milik lembaga swasta yang disewa oleh Dinas Perhubungan sebagai bagian dari layanan ASG, seluruh tanggung jawab operasional tetap berada pada Dinas Perhubungan Kota Madiun sebagai pihak penyewa. Setiap kegiatan dalam pelaksanaan ASG dirancang agar berjalan efektif dan efisien serta sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Madiun.

Penggunaan angkutan kota dalam program ASG merupakan upaya pemerintah untuk memanfaatkan armada yang sudah tidak lagi optimal berfungsi sebagai angkutan umum, tetapi sebagian besar armada tersebut kini mendekati batas usia kelayakan pakai sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29

Tahun 2015 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019 mengatur mengenai pembatasan usia kendaraan umum. Pemerintah daerah memahami bahwa keberhasilan suatu program tidak sekadar dinilai dari kelancaran operasionalnya, tetapi juga dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga yang menyelenggarakan layanan publik tersebut (Jabar & Yuniarni, 2025). Prinsip akuntabilitas juga tercermin dari pengecekan kelayakan armada secara berkala. Seluruh kendaraan yang digunakan dalam program ASG wajib melalui uji KIR, memiliki buku uji yang sah, serta menjalani pemeriksaan rutin untuk memastikan bahwa standar keselamatan terpenuhi, mulai dari kondisi rem, ban, hingga kelengkapan fasilitas keselamatan di dalam kendaraan. Upaya ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga menjamin mutu dan keamanan armada yang dioperasikan.

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas dalam layanan ASG masih menghadapi sejumlah tantangan di lapangan. Hal ini terlihat pada angkutan kota di beberapa rute yang masih mengangkut penumpang melebihi kapasitas resmi, yaitu 12 penumpang pada waktu penjemputan siswa. Meskipun Pemerintah Kota Madiun telah menetapkan standar keselamatan dan kapasitas armada, tingkat kepatuhan pengemudi angkutan kota masih belum optimal dan tidak lagi sejalan dengan tujuan penyelenggaraan ASG sebagai layanan publik yang aman dan nyaman. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan pengawasan dan evaluasi berkala agar prinsip akuntabilitas dapat terwujud secara konsisten.

Secara keseluruhan, penerapan akuntabilitas dalam layanan ASG tidak hanya mencakup aspek administratif dan teknis, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap integritas Dinas Perhubungan Kota Madiun. Berbagai langkah pengawasan, evaluasi, serta tanggung jawab yang dijalankan oleh pengemudi dan lembaga penyelenggara menjadi fondasi penting untuk memastikan layanan angkutan kota yang aman, nyaman, dan terpercaya bagi para pelajar.

### C. Kondisional

Layanan harus mempertimbangkan kondisi, kebutuhan, serta karakteristik masyarakat dan wilayah yang menjadi target penerima manfaat. Artinya, sebuah kebijakan tidak dapat diterapkan secara seragam di semua tempat, tetapi perlu disesuaikan dengan realitas sosial, ekonomi, geografis, dan budaya masyarakat setempat. Dalam penerapan prinsip kondisional, Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) telah menunjukkan bagaimana Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara layanan menyesuaikan program dengan kebutuhan dan kondisi pelajar di berbagai wilayah Kota Madiun. Karakteristik wilayah Kota Madiun yang beragam, mulai dari kawasan pusat kota hingga daerah pinggiran dengan akses transportasi terbatas, mendorong perlunya penyesuaian rute serta pola operasional layanan agar seluruh pelajar dapat terjangkau secara merata. Pelayanan diberikan dengan menyesuaikan kondisi serta kapasitas dari pihak pemberi maupun penerima layanan, namun tetap berlandaskan pada prinsip efisiensi dan efektivitas, sehingga penyesuaian tersebut menjadi aspek penting dalam memastikan layanan tetap relevan, tepat sasaran, dan mampu menjawab kebutuhan mobilitas pelajar (Rohman, 2024).

Kehadiran angkutan kota sebagai pendukung Program ASG juga merupakan bentuk penerapan prinsip kondisional oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun. Angkutan kota memiliki fleksibilitas lebih tinggi dibandingkan bus dan elf, sehingga

mampu menjangkau wilayah yang tidak dapat dilalui oleh armada lain, termasuk permukiman pelajar di kawasan pinggiran. Prinsip kondisional juga tercermin dari ketersediaan armada yang digunakan dalam ASG. Kelayakan dan kesiapan armada menjadi faktor penting dalam memenuhi tingginya minat pelajar. Meskipun sebagian armada angkutan kota telah mendekati batas usia pakai, pemeriksaan berkala seperti uji KIR, pengecekan teknis, serta perawatan rutin tetap menjadi syarat dalam proses penyewaan armada. Hal ini menunjukkan komitmen Dinas Perhubungan untuk menjaga standar keselamatan dan memastikan kesesuaian layanan dengan kondisi lapangan.

Namun demikian, dalam praktik tertentu layanan ASG masih memerlukan penyesuaian kebijakan, seperti saat terjadi lonjakan penumpang atau perubahan jam operasional sekolah. Angkutan kota sebagai bagian dari layanan ASG belum sepenuhnya mampu menyesuaikan waktu keberangkatan dan penjemputan ketika sekolah mengubah jadwal pada hari-hari tertentu. Kondisi ini kerap menimbulkan keluhan dari pelajar yang bergantung pada layanan tersebut. Selain itu, keterlambatan penyesuaian jadwal juga dapat menyebabkan pemborosan bahan bakar karena armada harus menunggu lebih lama atau melakukan perjalanan tambahan.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip kondisional dalam layanan ASG menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Madiun telah berupaya menyesuaikan penyelenggaraan transportasi dengan kebutuhan masyarakat yang beragam dan dinamis. Penyesuaian tersebut tidak hanya mencakup aspek teknis operasional, tetapi juga mempertimbangkan realitas sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat lokal. Meskipun masih terdapat keterbatasan pada tingkat implementasi dan fleksibilitas layanan, penerapan prinsip ini mencerminkan bahwa ASG telah bergerak menuju layanan publik yang responsif, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan mobilitas pelajar di Kota Madiun.

#### D. Partisipatif

Prinsip partisipatif merupakan prinsip yang mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan ekspektasi mereka. Pada dasarnya, partisipasi masyarakat menjadi unsur penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan. Melalui partisipasi, masyarakat tidak diposisikan sebagai penerima layanan yang pasif, melainkan sebagai pihak yang memiliki hak, tanggung jawab, serta kesempatan untuk berkontribusi dalam pengelolaan layanan publik.

Dalam konteks layanan Angkutan Sekolah Gratis (ASG), keterlibatan berbagai pihak menjadi elemen penting untuk memastikan bahwa layanan transportasi bagi pelajar berjalan optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tanpa partisipasi dan penyesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, tujuan program berisiko tidak tercapai, sebab keberhasilan layanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat turut berkontribusi dan mengawasi pelaksanaannya.

Prinsip partisipatif dalam layanan angkutan kota sebagai pendukung Program ASG terlihat melalui keterlibatan orang tua, sekolah, pelajar, dan pemangku kepentingan lainnya dalam proses perencanaan hingga evaluasi layanan, seperti penentuan rute, jadwal operasional, serta pemberian masukan terhadap kualitas pelayanan. Penerapannya dilakukan melalui pendataan pengguna menggunakan

google formulir digital yang dibagikan ke seluruh sekolah untuk mengetahui siswa yang sudah maupun belum terlayani, sekaligus menjadi dasar penyusunan rute baru. Pendataan ini menjadi wujud asas partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik menegaskan hak masyarakat untuk berperan serta dalam proses perencanaan layanan. Prinsip ini menjadi sarana penting untuk menampung aspirasi warga yang belum atau kurang memiliki akses dalam proses pengambilan kebijakan (Sisma, 2022). Penambahan armada angkutan kota juga menjadi wujud partisipasi masyarakat yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Kota Madiun untuk memenuhi kebutuhan dan tingginya animo terhadap layanan ASG.

Tak hanya dengan masyarakat prinsip partisipatif juga perlu diwujudkan dengan pemangku kepentingan yang lain seperti koperasi angkutan kota yang mana Dinas Perhubungan Kota Madiun menjadi pihak penyewa angkutan kota. Koordinasi koperasi angkutan kota dan Dinas Perhubungan diperlukan agar terjadi komunikasi dua arah antara penyedia armada dan penyelenggara layanan. Hal ini tercermin apabila ada masalah pelanggaran di lapangan koperasi dapat diberi ruang partisipasi dalam menemukan solusi atas permasalahan yang muncul.

Penerapan prinsip partisipatif dalam layanan angkutan kota pendukung Program ASG menjadi kunci dalam memastikan layanan transportasi pelajar berjalan efektif dan sesuai kebutuhan. Keterlibatan orang tua, sekolah, pelajar, serta pemangku kepentingan lain tampak melalui proses perencanaan rute, penetapan jadwal, hingga pemberian masukan atas kualitas layanan. Pendataan digital juga digunakan untuk menyesuaikan rute agar seluruh siswa dapat terlayani. Selain itu, kerja sama dengan koperasi angkutan kota memperkuat komunikasi dua arah dan membantu menyelesaikan permasalahan operasional. Secara keseluruhan, prinsip partisipatif memperkuat kualitas layanan sekaligus membangun kemitraan antara pemerintah, masyarakat, dan penyedia layanan dalam mendukung keberhasilan Program ASG.

#### E. Kesamaan Hak

Prinsip kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran penting dalam mewujudkan layanan yang adil dan berkeadilan sosial. Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan tidak boleh melakukan diskriminasi dalam memberikan akses kepada seluruh masyarakat, tanpa memandang suku, ras, agama, golongan, status sosial, maupun kondisi lainnya. Komitmen tersebut tercermin dalam pelaksanaan Angkutan Sekolah Gratis (ASG) yang melayani siswa SD, SMP, hingga SMA tanpa membedakan kemampuan ekonomi atau status sekolah. Baik pelajar dari sekolah negeri maupun swasta memiliki hak yang sama untuk memanfaatkan layanan ini selama bersekolah di wilayah Kota Madiun. Kebijakan tanpa batasan ekonomi ini menunjukkan bahwa ASG tidak hanya berfokus pada efisiensi transportasi, tetapi juga pada pemerataan kesempatan pendidikan.

Layanan khusus bagi pelajar Sekolah Luar Biasa (SLB) menjadi bukti nyata upaya Pemerintah Kota Madiun dalam memenuhi kebutuhan kelompok rentan. Penyediaan armada yang disesuaikan untuk mengangkut pelajar penyandang disabilitas merupakan bentuk inklusi sosial yang menegaskan bahwa setiap pelajar berhak memperoleh mobilitas yang aman dan bebas hambatan. Langkah ini memperlihatkan bahwa ASG tidak hanya melayani kebutuhan mayoritas, tetapi juga memberi perhatian terhadap pelajar dengan kebutuhan khusus. Dengan adanya

program pemberdayaan bagi penyandang disabilitas, diharapkan terjadi peningkatan kesejahteraan sosial dan ekonomi mereka. Selain itu, upaya ini juga bertujuan untuk mendorong penerimaan mereka kembali oleh masyarakat di lingkungan sekitarnya, sehingga tercipta kehidupan yang lebih inklusif dan berkeadilan (Tukiman et al., 2021).

Dari aspek wilayah, akses ASG dirancang melalui distribusi rute angkutan kota yang mampu menjangkau berbagai titik permukiman pelajar. Pemerataan ini memastikan bahwa siswa di pusat kota maupun daerah pinggiran memiliki peluang yang sama untuk memanfaatkan layanan tersebut. Sebagai layanan publik berbasis pemerataan, ASG juga membantu meringankan beban pengeluaran keluarga, khususnya dari kelompok kurang mampu, yang sebelumnya harus menanggung biaya transportasi harian. Dengan adanya layanan transportasi gratis, biaya tersebut dapat dialihkan untuk kebutuhan pendidikan lain yang lebih mendukung proses belajar siswa.

Secara keseluruhan, penyelenggaraan ASG di Kota Madiun menunjukkan komitmen kuat dalam mewujudkan prinsip kesamaan hak dalam layanan transportasi publik. Melalui pemerataan akses, penyediaan layanan khusus bagi penyandang disabilitas, serta penghapusan hambatan ekonomi, ASG berhasil menghadirkan pelayanan yang adil, inklusif, dan berorientasi pada pemenuhan hak seluruh masyarakat secara setara.

#### F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah berkewajiban menghadirkan layanan yang adil, berkualitas, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Sebaliknya, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima manfaat, tetapi juga memiliki kewajiban untuk mendukung kelancaran layanan melalui kepatuhan terhadap aturan dan menjaga ketertiban dalam proses pelayanan. Keadilan antara pemberi dan penerima layanan inilah yang memungkinkan pelayanan publik berjalan efektif, berkelanjutan, serta memperoleh dukungan masyarakat. Dalam konteks angkutan kota sebagai pendukung Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG), keseimbangan ini tidak hanya melibatkan pemerintah dan masyarakat, tetapi juga koperasi angkutan kota sebagai mitra pelaksana program.

Dalam Program ASG, Pemerintah Kota Madiun melalui Dinas Perhubungan memiliki hak untuk menetapkan regulasi, mengatur mekanisme operasional, dan melakukan pengawasan. Hak ini merupakan bentuk legitimasi kelembagaan untuk menjamin keamanan, keselamatan, dan ketertiban layanan. ASG juga merupakan pemenuhan hak masyarakat atas akses pendidikan dan transportasi yang layak, aman, dan nyaman. Dengan memanfaatkan angkutan kota sebagai pendukung utama, pemerintah menunjukkan komitmen untuk mendahulukan kepentingan masyarakat, terlihat dari perluasan layanan hingga wilayah pinggiran serta penyediaan akses transportasi bagi siswa Sekolah Luar Biasa (SLB).

Hak pemerintah tersebut harus diimbangi dengan kewajiban moral dan administratif, seperti menyediakan sarana transportasi yang layak, memastikan keselamatan siswa, memberikan pembinaan, menjamin kepastian izin trayek, serta menyalurkan insentif secara tepat waktu kepada koperasi angkutan kota. Namun dalam praktiknya, kondisi armada angkutan kota masih belum sepenuhnya

memenuhi standar kelayakan, mengingat banyak unit telah mendekati batas usia pakai, tidak dilengkapi pendingin, dan beberapa rute sering mengalami kelebihan kapasitas. Kewajiban lainnya mencakup pelaporan jumlah penumpang melalui absensi sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus dasar evaluasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan siswa penerima layanan.

Di sisi lain, koperasi angkutan kota sebagai pelaksana program memiliki hak untuk mendapatkan kerja sama yang adil, kompensasi yang proporsional dengan beban operasional, kepastian jadwal, serta dukungan teknis termasuk pembinaan keselamatan dari pemerintah. Untuk memenuhi hak tersebut, Dinas Perhubungan menjalankan kewajibannya sebagai mitra, antara lain melalui fasilitasi pembinaan, pendampingan operasional, serta koordinasi terkait penyelenggaraan layanan.

Dari perspektif sosial, keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan ASG membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik cenderung menunjukkan tanggung jawab lebih besar dalam mendukung keberlanjutan program (Nathania et al., 2024). Sebaliknya, komitmen pemerintah dalam memenuhi kewajibannya secara konsisten memperkuat legitimasi dan citra positif di mata publik. Hubungan timbal balik ini menjadi fondasi penting bagi terciptanya tata kelola pemerintahan yang partisipatif, berkelanjutan, dan berkeadilan.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam Program ASG menjadi dasar penting bagi terciptanya layanan transportasi yang adil dan berkelanjutan. Pemerintah Kota Madiun telah menunjukkan komitmennya dalam memenuhi hak masyarakat atas akses transportasi yang aman dan gratis, termasuk bagi pelajar berkebutuhan khusus, sementara masyarakat dan pelajar berkewajiban mendukung kelancaran layanan melalui kepatuhan terhadap aturan. Di sisi lain, koperasi angkutan kota sebagai mitra pelaksana berhak memperoleh dukungan dan kompensasi yang sesuai dari pemerintah. Meskipun program ASG telah menerapkan prinsip keseimbangan hak dan kewajiban, masih terdapat tantangan yang harus diperbaiki, terutama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan. Terjaganya keseimbangan tersebut pada akhirnya memperkuat hubungan timbal balik yang sehat, meningkatkan kepercayaan publik, serta menjadikan ASG bukan hanya sarana transportasi, tetapi juga bentuk pembelajaran sosial menuju pelayanan publik yang lebih inklusif, responsif, dan berkelanjutan.

### ***Pembahasan***

Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) Kota Madiun dipahami sebagai inovasi pelayanan publik non-komersial yang diarahkan untuk memperluas akses pendidikan, meningkatkan keselamatan pelajar, dan menurunkan beban biaya transportasi keluarga dan secara operasional program ini mulai berjalan 1 Februari 2019 dengan tiga bus (kapasitas 30 pelajar) lalu diperkuat pada Maret 2019 melalui keterlibatan 20 armada angkutan kota/angkot (kapasitas 12 pelajar) untuk menjangkau siswa yang tidak terlayani rute bus, kerangka analisis artikel menilai kualitas pelayanan angkot pendukung ASG menggunakan enam prinsip pelayanan publik Sinambela (transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kondisional, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban) (Sinambela, 2014) sehingga pembahasannya dapat dibaca sebagai evaluasi tata kelola layanan—bukan sekadar

soal ketersediaan kendaraan—karena ASG didukung regulasi lalu lintas dan kewenangan pemerintahan daerah, serta turunan kebijakan lokal (misalnya Perwali Kota Madiun tentang penyelenggaraan ASG) yang menegaskan peran pemerintah daerah dalam menyediakan layanan transportasi sosial yang aman dan nyaman (Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, 2009; Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, 2014; Peraturan Wali Kota Madiun No. 19 Tahun 2021, 2021) pada prinsip **transparansi**, artikel menunjukkan Dishub sudah memanfaatkan kanal digital (website/medsos) serta sosialisasi melalui sekolah untuk menjelaskan jadwal, ketentuan, dan tata cara layanan, tetapi transparansi masih timpang pada komponen angkot karena informasi publik di website hanya memuat jumlah armada dan kapasitas tanpa rute, yang berpotensi menyulitkan pelajar/orang tua memahami akses rute dan mengurangi pemanfaatan layanan angkot sebagai penguat jangkauan wilayah yang tidak bisa dilalui bus/elf pada prinsip **akuntabilitas**, ada bukti praktik pengendalian mutu seperti kewajiban uji KIR, buku uji yang sah, dan pemeriksaan teknis rutin untuk memenuhi standar keselamatan, namun akuntabilitas di lapangan masih bocor pada kepatuhan perilaku operasional karena pada jam penjemputan masih terjadi overcapacity (melebihi kapasitas resmi 12 penumpang), yang membuat tujuan “aman dan nyaman” tidak sepenuhnya tercapai dan menandakan perlunya penguatan pengawasan/evaluasi berkala isu ini menjadi semakin krusial bila dikaitkan dengan fakta bahwa cedera lalu lintas merupakan salah satu penyebab kematian utama pada kelompok anak dan dewasa muda di dunia, sehingga layanan angkutan sekolah idealnya memprioritaskan kepatuhan aspek keselamatan sebagai “nilai inti”, bukan sekadar prosedur administratif (World Health Organization, 2023) pada prinsip **partisipatif**, artikel menilai adanya keterlibatan orang tua, sekolah, pelajar, dan pemangku kepentingan melalui pendataan pengguna memakai Google Form untuk memetakan siswa terlayani/belum terlayani dan sebagai dasar penyusunan rute baru, ditambah koordinasi Dishub dengan koperasi angkot, tetapi partisipasi masih cenderung “satu arah” (lebih berupa pendataan) sehingga kanal umpan balik yang lebih dialogis dan tindak lanjut yang terukur masih dibutuhkan agar perbaikan layanan berlangsung berkelanjutan pada prinsip **kondisional**, penggunaan angkot dipandang tepat karena fleksibel dan mampu menjangkau jalan lingkungan sempit/padat serta wilayah pinggiran yang tidak memungkinkan dilalui bus sekolah, sehingga memperkuat pemerataan akses layanan, walaupun artikel menegaskan perlunya penyesuaian operasional agar tetap efisien-efektif dan relevan dengan kondisi lapangan pada prinsip **kesamaan hak**, layanan ditekankan sebagai non-diskriminatif (mencakup pelajar lintas jenjang dan latar belakang) serta memuat orientasi inklusif termasuk perhatian pada siswa disabilitas, yang memperluas makna ASG sebagai kebijakan mobilitas sekaligus kebijakan pemerataan kesempatan belajar dan pada prinsip **keseimbangan hak dan kewajiban**, artikel menggambarkan relasi timbal balik: pemerintah berkewajiban menyediakan sarana yang layak dan memastikan keselamatan, koperasi/pengemudi berhak atas kompensasi dan kepastian operasional, sementara pengguna wajib patuh aturan, namun ketegangan muncul karena sebagian armada mendekati batas usia pakai serta beberapa rute mengalami kelebihan kapasitas, sehingga keseimbangan tersebut mensyaratkan peremajaan armada, disiplin operasional, dan edukasi kepatuhan pengguna agar keberlanjutan program terjaga.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015, 2015; Peraturan Menteri Perhubungan No. 44 Tahun 2019, 2019). secara keseluruhan, pembahasan artikel mengarah pada kesimpulan bahwa ASG “cukup baik” dan memberi manfaat nyata terutama pada pemerataan akses transportasi dan peningkatan keselamatan, tetapi efektivitas jangka panjang sangat bergantung pada pembenahan empat titik: transparansi informasi rute angkot, penegakan kapasitas dan disiplin operasional, peremajaan/kelayakan armada, serta mekanisme partisipasi yang lebih dua arah—sejalan dengan mandat layanan publik yang menuntut kepastian standar, akuntabilitas penyelenggara, dan akses yang mudah dipahami masyarakat (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, 2009).

#### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

##### *Simpulan*

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan angkutan kota dalam mendukung Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Sinambela, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperkuat. Secara umum, Program ASG menunjukkan upaya pemerintah dalam menyediakan layanan transportasi yang aman, terjangkau, dan inklusif bagi seluruh pelajar. Penerapan prinsip transparansi terlihat dari penyediaan informasi layanan melalui berbagai platform digital, meskipun publikasi rute angkutan kota masih perlu ditingkatkan. Pada prinsip akuntabilitas, mekanisme pelaporan, pengawasan pengemudi, dan uji kelayakan armada telah dijalankan, namun masih terkendala kepatuhan pengemudi serta kondisi armada yang mendekati batas usia pakai. Prinsip partisipatif tampak melalui pendataan pengguna, koordinasi dengan sekolah, dan keterlibatan koperasi angkot, meskipun tingkat partisipasi masyarakat masih cenderung rendah dan bersifat satu arah. Prinsip kesamaan hak tercermin dari layanan yang diberikan tanpa diskriminasi, mencakup seluruh pelajar dari berbagai latar belakang, serta penyediaan armada khusus bagi siswa disabilitas. Adapun prinsip kondisionalitas terlihat dari penyesuaian rute, jangkauan layanan hingga wilayah pinggiran, dan penggunaan angkutan kota untuk memenuhi kebutuhan mobilitas pelajar yang beragam, meskipun penyesuaian jadwal belum sepenuhnya optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Program ASG telah berjalan sesuai tujuan meningkatkan aksesibilitas pendidikan dan mendukung mobilitas pelajar, namun tetap memerlukan peningkatan dalam aspek kedisiplinan operasional, transparansi informasi, dan kualitas armada agar layanan dapat berfungsi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

##### *Saran*

Untuk penerapan praktis, disarankan agar Dinas Perhubungan Kota Madiun meningkatkan publikasi informasi layanan terutama terkait rute angkutan kota, memperketat pengawasan terhadap disiplin pengemudi, serta melakukan penambhana dan peremajaan armada yang telah mendekati batas usia pakai demi menjaga keamanan dan kenyamanan pelajar. Selain itu, diperlukan peningkatan partisipasi masyarakat melalui sistem umpan balik yang lebih interaktif, serta penguatan koordinasi dengan sekolah dan koperasi angkutan kota agar pelaksanaan

Program ASG semakin responsif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan pelajar di seluruh wilayah Kota Madiun.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur, V. (2023). Analisis Faktor Penyebab Meningkatnya Angka Putus Sekolah Di Indonesia Pada Tahun 2022. *Jurnal Pendidikan Sultan Agung*, 3(2), 175–182. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jpsa/index>
- Angelina, K., Hafzana, D., Studi, P., Publik, A., Administrasi, J. I., & Ilmu, F. (2024). *Peran Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Trans Metro di Kota Pekanbaru*. 1(2), 391–401.
- Ariastuti, N. L. P. N. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu)*. 6(3), 457–465.
- Aribah, D. F., & Kurniasih, D. (2024). *Transparansi dalam Proyek Kereta Cepat Bandung-Jakarta : Analisis Etika Administrasi Publik*. 2, 1–7.
- Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). *Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good Governance*. 4(April), 131–146.
- Marwiyah, S. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. CV MITRA ILMU.
- Muda, Y. N. T. (2021). *Analisis Biaya Operasional Kendaraan Angkutan Umum di Kota Maumere*. <https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/download/230/311>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (M. S. Dr. Isnaini Rodyah (ed.)). UMSIDA Press.
- Muslimin. (2025, February). *Dishub Madiun Terapkan Digitalisasi Pendataan Angkot Sekolah Gratis*. <https://rri.co.id/daerah/1355870/dishub-madiun-terapkan-digitalisasi-pendataan-angkot-sekolah-gratis>
- Nathania, E., Jessica, Widjiastuti, A., & Tedjokusumo, D. D. (2024). *Peran Pemerintah Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat : Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governancayang Konsisten Dan Terencana*. 5(8), 1–12.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 (2015). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103409/permenhub-no-29-tahun-2015>
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149209/permenhub-no-44-tahun-2019>
- Peraturan Walikota Kota Madiun Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sekolah Gratis (2021).
- Pratama, F. N. (2025). Pelanggaran Lalu Lintas di Kota Madiun Melonjak Sepanjang 2024. *Rri.Co.Id*. <https://rri.co.id/daerah/1231377/pelanggaran-lalu-lintas-di-kota-madiun-melonjak-sepanjang-2024>
- Ristanto, H. (2022). Pemkot Madiun Operasikan Lagi Angkutan Sekolah Gratis. *Radarmadiun.Jawapos.Com*. <https://radarmadiun.jawapos.com/madiun/801216763/pemkot-madiun-operasikan-lagi-angkutan-sekolah-gratis>

- Rohman, N. (2024). *Memahami Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik: Definisi, Implementasi, dan Relevansinya di Indonesia*. Wirabuana.Ac.Id.  
<https://wirabuana.ac.id/artikel/prinsip-prinsip-pelayanan-publik-2/>
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sisma, A. F. (2022). *Mengenal 12 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Katadata.Co.Id.  
<https://katadata.co.id/berita/nasional/6377351ebe553/mengenal-12-asas-penyelenggaraan-pelayanan-publik>
- Tukiman, Lestari, T. P., Rahayu, E. P., & Laili, R. A. N. (2021). *Pemberdayaan Disabilitas Mental Melalui Program Karepe Dimesemi Bojo Di Kabupaten Jombang*.  
<https://doi.org/10.46799/jst.v2i5.269>