

Efektivitas Program Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria) di Dinas Perhubungan Kota Kediri

Linda Nirmalasari¹, Trenda Aktiva Oktariyanda^{2*}, Meirinawati³, Eva Hany Fanida⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: linda.22094@mhs.unesa.ac.id¹, trendaoktariyanda@unesa.ac.id², meirinawati@unesa.ac.id³, evafanida@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstract. *The Mapan Satria Program represents the Kediri City Government's commitment, through the Department of Transportation, to enhance public service quality in the bus transportation sector under the name Bus Satria; however, operational obstacles such as schedule unreliability and insufficient public information persist. This study aims to describe the effectiveness of the Mapan Satria Program managed by the Kediri City Department of Transportation commencing in 2023. Program effectiveness was analyzed based on Annas's (2017) seven indicators using a qualitative method with data collection through observation, interviews, and documentation. The analysis indicates that the Mapan Satria Program (Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia) has not yet operated effectively. While aspects such as timeliness, work mechanisms, inter-agency cooperation, fund disbursement, and monitoring and evaluation have been implemented in accordance with regulations, others remain suboptimal, including limited human resources, service deviations, inadequate information updates, and low public utilization. Therefore, the author recommends optimizing the program by expanding socialization to the wider community, providing clear schedule information at bus stops to facilitate passengers, strengthening the operational monitoring and evaluation system, and imposing strict sanctions for deviations.*

Keywords: Program Effectiveness; Public Services; Public Transportation; Satria Bus; Satria Program.

Abstrak. Program Mapan Satria merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Perhubungan Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi berbentuk bus dan diberi nama Bus Satria. Namun, dalam operasionalnya masih ditemui kendala-kendala, seperti ketidaktepatan jadwal dan kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat terkait program ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Program Mapan Satria yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri mulai tahun 2023. Efektivitas program dianalisis berdasarkan tujuh indikator efektivitas menurut Annas (2017). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap seluruh indikator menunjukkan bahwa Program Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria) di Dinas Perhubungan Kota Kediri belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Beberapa aspek, seperti ketepatan waktu, mekanisme kerja, kerja sama antar instansi, penyaluran dana, serta monitoring dan evaluasi telah dilaksanakan sesuai ketentuan. Namun, aspek lain belum optimal seperti keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM), masih ditemukannya penyimpangan dalam pelaksanaan layanan, belum optimalnya pembaruan informasi pendukung, serta rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penulis memberikan saran agar program dapat berjalan lebih optimal, yaitu meningkatkan sosialisasi atau promosi Program Mapan Satria kepada masyarakat secara lebih luas serta memberikan informasi jadwal yang jelas pada plang *bus stop* agar memudahkan penumpang. Selain itu, pengelola perlu memperkuat sistem monitoring dan evaluasi operasional serta memberikan sanksi tegas bagi pelaku yang melakukan penyimpangan.

Kata Kunci: Bus Satria; Efektivitas Program; Pelayanan Publik; Program Mapan Satria; Transportasi Publik.

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal merupakan prinsip dari *good governance* (Rahmadana et al., 2020). Program pengadaan transportasi umum bagi masyarakat merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan *good governance* oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kemudahan mobilitas warga. Transportasi umum berperan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan, karena berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dengan berbagai sektor publik (Marthalina & Oktariyanda, 2024). Keberadaan sistem transportasi yang efisien, aman, dan terjangkau juga merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan pemerintah dalam pembangunan suatu daerah. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pemerintah berkewajiban untuk memastikan pengadaan angkutan umum yang aman dan terjangkau bagi masyarakat (Purnama, 2022).

Dalam bentuk pelayanan publik, Kementerian Perhubungan memiliki peran krusial dalam mengelola urusan pemerintahan di bidang transportasi. Hal tersebut didasarkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 173 Tahun 2024 tentang Kementerian Perhubungan. Sementara itu pada pemerintahan daerah, pihak yang berwenang mengatur bidang transportasi adalah Dinas Perhubungan. Kini, telah banyak dijumpai jenis transportasi umum yang tersedia di Indonesia, seperti Suroboyo Bus dari Surabaya, Transjakarta dari Jakarta, BRT Trans Semarang dari Semarang (Redaksi Daerah, 2025). Transportasi umum tidak hanya berperan sebagai alat mobilitas masyarakat, tetapi juga memiliki fungsi penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, menekan tingkat polusi udara, serta mendorong pertumbuhan ekonomi di suatu daerah (Setiawan et al., 2025).

Kota Kediri merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 287.409 pada tahun 2019 dan naik menjadi 300,46 ribu jiwa pada 2024 (Darmawan, 2024). Jumlah tersebut tercatat mengalami pertumbuhan diangka 0,89% pada 5 tahun terakhir. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Kediri memberikan pengaruh besar terhadap sektor transportasi, karena semakin banyak penduduk berarti semakin tinggi pula jumlah orang yang melakukan perjalanan (Pangesti, 2022). Menurut observasi penulis, kemacetan di Kota Kediri seringkali terjadi di Simpang Empat Jalan Veteran, Jalan KH.

Wakhid Hasyim dan Jalan Dhoho, yang disebabkan oleh menumpuknya kendaraan masyarakat merupakan kawasan perbelanjaan dan kawasan sekolah.

Keterbatasan fasilitas angkutan publik di Kota Kediri menjadi salah satu faktor yang membuat transportasi pribadi semakin bertambah sehingga menyebabkan kemacetan. Layanan angkutan Lyn yang dulu pernah ramai peminat di Kota Kediri, pada tahun 2024 hanya terdapat satu angkutan yang masih beroperasi (Wijaya, 2024). Minat masyarakat terhadap angkutan ini menurun dikarenakan buruknya perawatan kendaraan serta kurang memadainya fasilitas yang diberikan kepada pengguna sehingga masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi.

Pada tahun 2023, Pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Perhubungan Kota Kediri meluncurkan program layanan transportasi umum gratis disebut Bus Satria. Bus Satria merupakan bentuk layanan dari program pemerintah yaitu Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria). Pengadaan transportasi umum di Kota Kediri didasari pada Peraturan Walikota (Perwali) Kota Kediri Nomor 25 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Umum Perkotaan Berbasis *Bus Rapid Transit*. Dikutip dari situs *website* Dinas Perhubungan Kota Kediri tujuan dari program ini adalah mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Kediri dan menjadi fungsi strategis dalam melakukan mobilitas ke berbagai fasilitas yang tersebar di seluruh penjuru kota.

Sebelum diluncurkannya program ini, armada Bus Satria lebih dulu digunakan untuk Program Bus Sekolah Kota Kediri yang merupakan program layanan transportasi gratis khusus bagi pelajar. Dalam meningkatkan kualitas layanan oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri, maka ditambahkan fungsi dari armada bus ini di sela-sela jadwal bus sekolah. Adapun jadwal operasional Bus Satria hanya melayani pukul 07.30, 08.00, 09.01, dan 09.31 terbagi menjadi dua rute, yaitu rute timur (keberangkatan dari Terminal Tempurejo) dan rute barat (keberangkatan dari Terminal Tamanan). Fasilitas yang tersedia di Bus Satria juga cukup lengkap, seperti *Air Conditioner (AC)* yang dingin, tersedia kota P3K, kondisi armada bersih, serta dilengkapi *CCTV*.

Dalam perkembangannya Program Mapan Satria masih mengalami beberapa hambatan sehingga program ini belum memenuhi tujuan awal program. Keluhan masyarakat di media sosial menunjukkan adanya ketidakkonsistenan jadwal keberangkatan serta minimnya sistem informasi *real-time* berbasis aplikasi. Selain itu, salah satu penumpang Bus Satria juga memberikan keluhan, bahwa:

“Kadang temenku yang didaerah perkotaan sana nggak tau kalo ada bus ini, sudah saya kasih tau tapi tetep nggak berminat mbak. Bilangnya jauh ke terminal, orang yang nggak pernah naik memang ragu mbak.” (Wawancara 19 Desember 2025)

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam sosialisasi dan diseminasi informasi yang berdampak pada rendahnya tingkat pemanfaatan layanan. Hambatan tersebut juga telah dibuktikan melalui penelitian yang pernah dilakukan oleh Himawan *et al.*, (2025) yang berjudul “Studi Persepsi dan Preferensi Masyarakat Kota Kediri terhadap Layanan Bus Satria”. Penelitian tersebut menunjukkan fasilitas layanan masih kurang optimal dari segi jumlah armada terbatas, jadwal kedatangan yang tidak konsisten, hingga persaingan dengan moda lainnya. Hambatan-hambatan ini apabila tidak segera diatasi akan menghambat efektivitas program dalam mendorong peralihan masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Mengingat program ini tergolong baru dan belum ada penelitian khusus tentang efektivitas program Mapan Satria, maka penelitian berjudul "Efektivitas Program Moda Angkutan Pelayanan Aman Dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria) di Dinas Perhubungan Kota Kediri" ini penting dilakukan untuk mendeskripsikan sejauh mana program ini telah berjalan dan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret untuk mengoptimalkan layanan Bus Satria.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Publik

Menurut Sudarmanto *et al.*, (2020) manajemen publik merupakan proses pengelolaan organisasi untuk mewujudkan tujuan bersama dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki secara kolektif. Oleh karena itu, organisasi publik dituntut mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan berbagai pihak serta memiliki kepekaan dalam merumuskan tujuan organisasi beserta seluruh rangkaian kegiatan yang diarahkan untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Hasbi *et al.*, (2025) manajemen publik tidak semata-mata berfokus pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada upaya membangun tata kelola yang inklusif serta mampu merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Dengan manajemen yang baik, organisasi tidak hanya mampu bertahan, tetapi juga berkembang dan beradaptasi dalam zaman yang terus berubah. Dalam operasionalnya, manajemen publik melibatkan perencanaan program pemerintah, pengorganisasian birokrasi, pengelolaan SDM aparatur, penganggaran keuangan negara, hingga evaluasi kinerja pelayanan. Setiap keputusan yang diambil harus mempertimbangkan aspek politik, hukum, dan kepentingan publik (Fadli *et al.*, 2023).

Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (dalam Riani, 2021) pelayanan publik merupakan segala aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan definisi dari pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang berikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menilai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ada enam penilaian pelayanan publik menurut Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017, yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme sdm penyelenggara, sarana prasarana pelayanan publik, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan. Dengan indikator tersebut pelayanan publik yang baik tidak hanya memerlukan aturan dan fasilitas yang memadai, tetapi juga menuntut kompetensi, sikap, dan perhatian penuh dari para pelaksananya agar mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat.

Efektivitas Program

Menurut Tjiptono (dalam Pane et al., 2020) efektivitas adalah suatu keadaan yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan yang telah ditetapkan. Efektivitas digunakan sebagai ukuran dalam memaparkan seberapa jauh target dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah ditargetkan oleh lembaga atau organisasi (Gaus & Meirinawati, 2021). Dalam konteks ini, efektivitas dimaknai sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya melalui penggunaan sumber daya secara efisien, yang dilihat dari aspek masukan (*input*), proses pelaksanaan, hingga hasil yang diperoleh (*output*) (Arisandi, 2018). Menurut Annas (2017) pelaksanaan program yang efektif ditandai oleh tujuh hal, meliputi

- a. Ketepatan waktu, menganalisis tingkat keterlambatan atau kecepatan pelayanan operasional harian Bus Satria melalui jadwal keberangkatan yang diinformasikan kepada publik dengan waktu aktual di lapangan.
- b. Sumber Daya Manusia (SDM) yang Mengelola Program, berkaitan dengan kapasitas dan kualitas tim pengelola program dimana Awak Bus Satria dan para staf harus memiliki sertifikasi, keahlian teknis, dan pengetahuan pelayanan yang memadai.
- c. Mekanisme Kerja yang Baik, berkaitan dengan efisiensi dan akuntabilitas Standar Operasional Prosedur (SOP) harian, termasuk pemeriksaan kelayakan Bus Satria.

- d. Mengedepankan Kerjasama dan Komunikasi antara Tim Program, berkaitan dengan kelancaran hubungan kerjasama dengan instansi lain dan koordinasi antartim.
- e. Penyaluran Dana yang Benar, berkaitan dengan realisasi penggunaan dana sesuai dengan peruntukan dan perencanaan awal (RAB) serta manfaat sosial yang dirasakan masyarakat.
- f. Tidak Adanya Penyimpangan, berkaitan dengan upaya Dinas Perhubungan Kota Kediri dalam memastikan awak bus dan staf pengelola mematuhi kode etik, menghindari praktik pungutan liar (pungli), dan menggunakan aset secara bertanggung jawab.
- g. Monitoring dan Evaluasi Umpan Balik Program, berkaitan dengan media dan metode yang digunakan Dinas Perhubungan Kota Kediri untuk mengumpulkan data kinerja harian Bus Satria, serta seberapa rutin evaluasi program dilakukan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian berjudul “Efektivitas Program Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria) di Dinas Perhubungan Kota Kediri” menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan efektivitas program layanan transportasi umum gratis Bus Satria Kota Kediri. Menurut Samsu (2017) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggali dan memperjelas suatu gejala, fenomena, atau realitas sosial yang terjadi. Penelitian deskriptif berupaya menggambarkan berbagai teori yang berkaitan dengan permasalahan serta unit analisis yang menjadi objek penelitian. Pemilihan pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau objek penelitian secara mendalam dan komprehensif. Penelitian ini berfokus pada teori efektivitas program menurut Annas (2017) dengan tujuh indikator yaitu ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola program, mekanisme kerja yang baik, mengedepankan kerjasama dan komunikasi antara tim program, penyaluran dana yang benar, tidak adanya penyimpangan, serta monitoring dan evaluasi umpan balik program.

Data penelitian diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu wawancara untuk menggali informasi secara mendalam dari para narasumber, observasi untuk mengamati secara langsung pelaksanaan program, serta dokumentasi sebagai bukti bahwa penelitian dilakukan secara langsung oleh penulis. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember hingga Januari dan berlokasi di Dinas Perhubungan Kota Kediri serta *bus stop* yang dilalui oleh Bus Satria. Subjek penelitian meliputi Kepala Bidang Manajemen Angkutan Umum Dinas Perhubungan Kota Kediri selaku pengelola program, staf manajemen pengelola perizinan angkutan sebagai pengawas lapangan, awak Bus Satria sebagai operator lapangan, serta beberapa masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian dianalisis

menggunakan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria) di Dinas Perhubungan Kota Kediri

Program Mapan Satria adalah program layanan transportasi umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Kediri melalui Dinas Perhubungan Kota Kediri. Dalam situs website resmi Pemerintah Kota Kediri, layanan transportasi umum ini telah diluncurkan oleh Walikota Kediri, Abdullah Abu Bakar bersama Forkopimda pada Jumat tanggal 1 September 2023 (Kedirikota.go.id, 2023). Pelaksanaan Program Mapan Satria diwujudkan melalui pengoperasian armada Bus Satria, yang berfungsi sebagai sarana transportasi umum bagi masyarakat Kota Kediri. Meskipun program Bus Satria dapat dikatakan sebagai layanan angkutan umum, armada ini hingga saat ini belum sepenuhnya berfungsi sebagai angkutan umum sebagaimana pada umumnya. Hal ini disebabkan armada yang digunakan belum secara khusus ditetapkan sebagai angkutan umum, yang pada umumnya ditandai dengan penggunaan pelat kuning serta biasanya diterapkan tarif layanan. Selain itu, armada Bus Satria saat ini juga merupakan armada Bus Sekolah Kota Kediri, penggabungan fungsi armada tersebut merupakan hasil evaluasi kebutuhan transportasi dan komitmen pemerintah daerah Kota Kediri dalam memperluas akses layanan publik, fungsi bus tersebut dikembangkan menjadi moda transportasi umum sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas. .

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah mengukur seberapa baik program atau kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu atau jadwal yang telah direncanakan (Annas, 2017). Aspek ini menjadi indikator penting dalam menilai kedisiplinan dan efektivitas pelaksanaan kegiatan. Sedangkan menurut Sutrisno (dalam Amalia et al., 2024) tepat waktu dalam suatu program dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, indikator ini menjadi aspek penting dalam menilai tingkat kedisiplinan, keteraturan, serta efektivitas pelaksanaan layanan transportasi publik. Semakin tepat waktu pelaksanaan suatu program, maka semakin efektif juga program tersebut.

Pada awal peluncurannya, Bus Satria melayani keberangkatan pada pagi dan sore hari. Namun, seiring dengan pelaksanaan program dan hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak pengelola, terjadi penyesuaian jam operasional layanan menjadi hanya pada pagi hari. Penyesuaian tersebut dilatarbelakangi oleh keterbatasan armada Bus Satria yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri.



Gambar 1. Jadwal Keberangkatan Bus Satria Terbaru.

Sumber: Media Sosial Dinas Perhubungan Kota Kediri, 2024

Adapun jadwal keberangkatan Bus Satria dari Terminal Tamanan maupun Terminal Tempurejo saat ini ditetapkan pada pukul 07.30, 08.00, 09.01, dan 09.31. Penetapan jam operasional tersebut telah disesuaikan dengan waktu penjemputan dan siswa. Hal ini dikarenakan armada Bus Satria memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai layanan angkutan umum bagi masyarakat serta sebagai layanan bus sekolah.

Ketepatan waktu keberangkatan Bus Satria di Terminal Tamanan dapat dikategorikan sudah efektif. Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu keberangkatan Bus Satria di Terminal Tempurejo tergolong cukup efektif. Hal ini disebabkan upaya awak bus untuk beroperasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Namun, masih ditemukannya keterlambatan keberangkatan bus, meskipun dengan durasi yang relatif singkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum layanan Bus Satria telah berjalan sesuai jadwal operasional, masih diperlukan upaya perbaikan dan pengawasan, khususnya pada operasional di Terminal Tempurejo, agar ketepatan waktu keberangkatan dapat ditingkatkan secara merata di seluruh titik layanan.

Efektivitas ketepatan waktu operasional Bus Satria didukung oleh pemahaman awak bus terhadap jam layanan yang telah ditetapkan. Pihak Dinas Perhubungan Kota Kediri secara aktif melakukan sosialisasi kepada seluruh Awak Bus Satria terkait jadwal operasional, rute

pelayanan, serta ketentuan pelaksanaan layanan, guna memastikan pemahaman dan pelaksanaan tugas sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, ketepatan waktu operasional juga dipengaruhi oleh adanya sistem pengawasan *GPS* yang terpasang pada armada bus, sehingga pergerakan dan posisi bus dapat dipantau secara *real time*. Di samping itu, pengawasan operasional juga didukung melalui penggunaan grup *WhatsApp* sebagai media pelaporan dan komunikasi. Grup ini digunakan oleh awak bus dan petugas pengelola untuk menyampaikan informasi terkait kondisi lapangan, kendala operasional, maupun potensi keterlambatan keberangkatan..

Sumber Daya Manusia yang Mengelola Program

Sumber Daya Manusia yang mengelola program berkaitan dengan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) atau keseluruhan individu yang bertugas melaksanakan program. Semua Sumber Daya Manusia (SDM) harus memiliki kompetensi, keterampilan, serta kualifikasi yang sesuai dengan persyaratan agar pelaksanaan program berjalan optimal (Annas, 2017). Menurut Hasibuan (dalam Fachrurazi et al., 2021) suatu bidang ilmu dan seni yang berfokus pada pengaturan hubungan kerja dan peran sumber daya manusia agar berjalan efektif dan efisien dalam mewujudkan kepentingan organisasi, tenaga kerja, serta masyarakat. Kesimpulannya bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam keberhasilan suatu program. SDM yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan program akan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil penelitian, kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan operasional Bus Satria masih tergolong kurang. Hal ini ditunjukkan dengan masih ditemukannya pengemudi bus menjalankan kegiatan operasional tanpa didampingi oleh kernet. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan, mengingat peran kernet membantu kelancaran operasional, pelayanan penumpang, serta aspek keselamatan selama perjalanan. Pada awal pelaksanaan program, jumlah awak Bus Satria hanya terdiri dari 9 orang, yang pada dasarnya merupakan awak Bus Sekolah Kota Kediri. Setelah diluncurkan Program Mapan Satria, Awak Bus Satria bertambah menjadi 14 orang pengemudi dan 3 kernet. Terkait permasalahan tersebut, pihak Dinas Perhubungan Kota Kediri belum dapat melakukan penambahan awak bus melalui rekrutmen baru yang disebabkan oleh adanya kebijakan efisiensi anggaran.

Dari aspek kualitas, dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Bus Satria telah dijelaskan secara rinci mengenai kualifikasi yang harus dimiliki oleh awak bus. Kualifikasi tersebut meliputi mampu mengemudikan bus dengan baik dan memiliki SIM B-1, Pendidikan minimal SMA atau yang sederajat, serta memahami rute / trayek Bus Layanan Angkutan

Umum. Penetapan kualifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap awak bus memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan transportasi yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sementara itu, dalam upaya menjaga dan meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) pada Program Mapan Satria, Dinas Perhubungan Kota Kediri secara rutin melaksanakan kegiatan evaluasi yang melibatkan seluruh SDM yang terkait. Dalam pelaksanaannya, evaluasi tersebut membahas kendala teknis, kedisiplinan, pelayanan kepada penumpang, serta efektivitas jadwal dan rute layanan.

Selain melalui kegiatan evaluasi, Dinas Perhubungan Kota Kediri juga menerapkan sistem pembagian *shift* kerja yang merata bagi awak bus sebagai upaya menjaga kualitas kinerja. Sistem shift tersebut diatur secara bergilir dan mengalami perubahan setiap satu bulan sekali, dengan pembagian jadwal yang berbeda setiap harinya. Penjadwalan kerja disesuaikan dengan jam operasional antar jemput siswa. Penyesuaian ini bertujuan agar pelaksanaan kedua layanan dapat berjalan secara optimal tanpa saling mengganggu, sekaligus menjaga efektivitas dan kualitas pelayanan transportasi kepada masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) Program Mapan Satria belum efektif karena masih terdapat kekurangan awak bus. Apabila jumlah sumber daya manusia kurang, maka pelaksanaan program cenderung tidak berjalan efektif, meskipun kualitas individu yang dimiliki sudah baik.

Mekanisme Kerja yang Baik

Mekanisme kerja yang baik merupakan seluruh pengaturan prosedur, alur, dan sistem kerja yang digunakan dalam menjalankan program (Annas, 2017). Suatu program harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dengan jelas, tidak berbelit-belit, dan memastikan setiap tahapan pekerjaan dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel). Sedangkan menurut S.P. Siagian (dalam Pane et al., 2020) penyusunan program yang tepat menegaskan bahwa meskipun suatu rencana telah dianggap baik, rencana tersebut tetap harus dijabarkan ke dalam program-program pelaksanaan yang tepat, karena apabila tidak dilakukan, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman dalam bertindak dan bekerja.

Program Mapan Satria sejak awal peluncurannya hingga saat ini dikelola oleh Bidang Manajemen Angkutan Dinas Perhubungan Kota Kediri. Bidang ini berperan ganda, yaitu sebagai regulator sekaligus operator dalam penyelenggaraan layanan transportasi tersebut. Padahal, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Bidang Manajemen Angkutan Dinas Perhubungan Kota Kediri, secara ideal fungsi regulator dan operator seharusnya dipisahkan agar pengelolaan program dapat berjalan lebih efektif. Namun demikian, karena Bus Satria hingga saat ini belum sepenuhnya berstatus sebagai angkutan umum, maka peran regulator dan operator masih dijalankan oleh Bidang Manajemen Angkutan.

Berdasarkan hasil penelitian mekanisme kerja pengelola Program Mapan Satria cukup efektif karena pelaksanaan operasional di lapangan telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi para pelaksana. SOP tersebut memuat dasar hukum sebagai acuan pengembangan layanan angkutan umum, ketentuan selama operasional Bus Satria, kualifikasi yang harus dipenuhi oleh Awak Bus Satria, serta peralatan dan perlengkapan yang wajib digunakan oleh pelaksana operasional di lapangan. Namun, SOP yang tersedia saat ini merupakan SOP versi lama yang disusun sebelum adanya pengembangan program. Adapun perbedaan antara SOP yang ada dengan kondisi operasional saat ini terletak pada jadwal layanan. Sebelum dilakukan pengembangan, Bus Satria beroperasi pada pagi dan sore hari dengan titik keberangkatan hanya dari Terminal Tamanan. Sementara itu, setelah pengembangan dilakukan, layanan Bus Satria hanya beroperasi pada pagi hari dengan titik keberangkatan yang terbagi di dua lokasi, yaitu Terminal Tamanan dan Terminal Tempurejo.



Gambar 2. Kondisi Bagian Dalam Armada Bus Satria.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Mekanisme kerja yang baik juga berkaitan erat dengan aspek keamanan dan kelayakan armada Bus Satria karena kondisi armada merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh penumpang sebelum menggunakan layanan angkutan umum. Para penumpang Bus Satria yang menyatakan kepuasan terhadap layanan angkutan umum tersebut. Armada Bus Satria telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti kondisi interior bus yang bersih dan terawat, *Air Conditioner (AC)* yang berfungsi dengan baik, ketersediaan kotak Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K), pemasangan *Closed Circuit Television (CCTV)* sebagai penunjang keamanan, serta *handle grip busway* bagi penumpang yang berdiri. Kelengkapan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan armada Bus Satria telah memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang secara optimal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator ini cukup efektif karena pelaksanaan operasional di lapangan telah berjalan dengan cukup baik.

Mengedepankan Kerjasama dan Komunikasi antara Tim Program

Kerjasama dan komunikasi antara tim program merupakan serangkaian koordinasi dan interaksi antara berbagai pihak yang terlibat dalam program, termasuk internal pelaksana, pihak terkait lainnya, dan penerima manfaat (Annas, 2017). Kerja sama yang baik akan mempercepat penyelesaian tugas, meminimalisir kesalahan, serta meningkatkan sinergi dalam mencapai tujuan program. Sedangkan Duncan yang dikutip oleh Steers (dalam Ridwan & Setiawati, 2021) integrasi merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Koordinasi yang efektif antara pemerintah daerah dan masyarakat pengguna harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan,

Program Mapan Satria menjalin koordinasi dengan berbagai instansi pemerintah lainnya, antara lain Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Kediri serta Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Kediri. Koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kota Kediri berkaitan dengan aspek pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur fisik, termasuk halte, *Bus stop*, dan sarana jalan yang menunjang kelancaran operasional Bus Satria. Sedangkan koordinasi dengan dan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Kediri melalui bidang aset serta Dinas Pekerjaan Umum berkaitan dengan legalitas lahan dan kepemilikan aset, sehingga pembangunan infrastruktur tidak dilakukan di atas lahan yang bukan milik pemerintah.



Gambar 3. Kondisi Plang *Bus stop* Jalan Hayam Wuruk (Kanan) dan *Bus stop* Betet Bawang Kota Kediri (Kiri).

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Hingga saat ini, jumlah halte bus di Kota Kediri tercatat sebanyak 24 halte. Sementara itu, Bus Satria memiliki 44 titik *Bus stop* yang terdiri dari 27 *Bus stop* pada rute barat dengan titik awal Terminal Tamanan dan 17 *Bus stop* pada rute timur dengan titik awal Terminal

Tempurejo. Kondisi halte maupun *Bus stop* secara umum dapat dikatakan terawat dengan baik. Namun, masih ditemukan permasalahan berupa belum diperbaruinya jadwal operasional pada plang lama, khususnya pada *Bus stop* di rute barat (*Bus Stop* Jalan Hayam Wuruk). Berbeda dengan *Bus stop* di sepanjang rute timur (*Bus Stop* Betet Bawang) yang telah mencantumkan jadwal operasional terbaru, karena rute tersebut merupakan bentuk pengembangan baru sehingga pembuatan plang *Bus stop* telah disesuaikan dengan jadwal operasional yang berlaku.

Koordinasi pengelola Program Mapan Satria dilakukan melalui pertemuan tatap muka di kantor dan pemanfaatan grup *WhatsApp* untuk mempercepat pertukaran informasi sehari-hari. Selain koordinasi antar-instansi, aspek internal menjadi prioritas melalui sikap responsif Dinas Perhubungan Kota Kediri terhadap keluhan dan saran Awak Bus Satria. Dinas Perhubungan Kota Kediri menunjukkan sikap responsif dalam menanggapi berbagai keluhan yang disampaikan oleh awak Bus Satria. Respons yang cepat terhadap keluhan tersebut mencerminkan adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara pihak pengelola program dengan petugas operasional di lapangan. Responsivitas yang cepat ini terbukti efektif mencegah masalah berlarut-larut, menjaga kelancaran operasional, serta menjamin kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan bagi penumpang Bus Satria. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerja sama dan komunikasi antar tim Program Mapan Satria telah berjalan secara efektif karena tidak ditemukannya permasalahan terkait peletakan halte maupun *Bus stop* hingga saat ini menunjukkan komunikasi antar pengelola program dikatakan baik.

Penyaluran Dana yang Benar

Penyaluran dana yang benar adalah manajemen keuangan program. Dana program harus disalurkan dan digunakan tepat pada sasaran program, sesuai dengan Rencana Anggaran Biaya (RAB), dan menghasilkan *output* yang sebanding dengan biaya yang dikeluarkan (Annas, 2017). Penyaluran dana harus dilakukan secara benar, mulai dari sumber pendanaan hingga distribusinya dalam setiap tahapan program. Sedangkan Nasution (dalam Maolani *et al.*, 2023) akuntabilitas didefinisikan sebagai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan manajemen sumber daya publik dan keuangan negara, dengan menjamin bahwa pelaksanaannya patuh terhadap regulasi serta selaras dengan target yang telah direncanakan.

Pada Program Mapan Satria, dana operasional sepenuhnya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Kediri. Mengingat Bus Satria merupakan layanan angkutan umum gratis, program ini tidak menghasilkan keuntungan operasional dan hingga saat ini belum memperoleh dukungan sponsor dari pihak lain. Oleh karena itu, *output* yang dihasilkan dari Program Mapan Satria lebih menitikberatkan pada manfaat sosial yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Namun, *output* yang dihasilkan Program Mapan

Satria saat ini dinilai belum sepenuhnya sebanding dengan anggaran yang telah dikeluarkan oleh pemerintah. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh masih rendahnya minat masyarakat untuk beralih dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum. Menurut Kepala Bidang Angkutan Umum, upaya untuk mensosialisasikan penggunaan transportasi umum kepada masyarakat bukanlah hal yang mudah dan membutuhkan waktu yang relatif panjang. Oleh karena itu, manfaat Program Mapan Satria saat ini baru dirasakan oleh sebagian masyarakat.

Dalam pengelolaan anggaran pemerintah, Dinas Perhubungan Kota Kediri berada di bawah sistem pengawasan internal oleh Inspektorat Daerah dan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang melakukan audit secara berkala setiap tahun. Kondisi ini mengharuskan pengelola program untuk bersikap cermat dan berhati-hati dalam mengatur setiap pengeluaran operasional. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Kediri mengelola anggaran Program Mapan Satria secara transparan dengan perincian yang jelas dan sistematis. Bukti penerapan transparansi anggaran oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri terlihat dari ketersediaan rincian anggaran yang dapat diakses oleh dinas atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain serta digunakan untuk kepentingan penelitian. Hal tersebut menunjukkan adanya keterbukaan informasi dalam lingkup internal pemerintahan dan akademik. Meskipun demikian, transparansi anggaran tersebut belum sepenuhnya diwujudkan melalui publikasi kepada masyarakat luas, sehingga penerapannya masih bersifat terbatas. Sehingga dapat disimpulkan indikator ini telah berjalan secara efektif, meskipun *output* yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal.

Tidak Adanya Penyimpangan

Tidak adanya penyimpangan adalah pelaksanaan program harus bebas dari tindakan yang menyimpang dari ketentuan dan etika penyelenggaraan (Annas, 2017). Pelaksanaan program dilakukan secara jujur, transparan, dan sesuai dengan semua regulasi yang berlaku, memastikan program mencapai tujuan. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Setyawan, 2010) *assurance* (jaminan), merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya, pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Tidak adanya penyimpangan dalam program layanan transportasi berarti bahwa seluruh proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan layanan transportasi dijalankan sesuai dengan ketentuan, regulasi, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, tanpa adanya pelanggaran atau penyelewengan.

Program Mapan Satria yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Kediri memiliki komitmen kuat untuk memastikan bahwa seluruh awak bus maupun petugas pengelola

senantiasa mematuhi kode etik yang berlaku. Komitmen tersebut diwujudkan melalui berbagai upaya pencegahan, antara lain pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh pihak manajemen kantor serta pelaksanaan kegiatan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali yang secara khusus membahas pelaksanaan Program Mapan Satria.

Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Kediri juga menegaskan bahwa setiap bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh petugas akan diberikan sanksi sebagai bentuk pembinaan dan pengendalian. Sanksi yang diberikan berupa teguran lisan, yang disesuaikan dengan karakteristik Dinas Perhubungan Kota Kediri sebagai instansi pemerintah. Sementara itu, para awak Bus Satria turut berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan berintegritas. Apabila terdapat rekan kerja yang melakukan tindakan yang berpotensi menyimpang, para awak bus akan saling mengingatkan agar tetap mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, masih ditemukan adanya bentuk penyimpangan, seperti pengemudi bus yang merokok dan adanya awak bus yang kurang ramah. Di samping itu, penumpang lainnya, sebagian besar pengguna layanan menilai bahwa operasional Bus Satria telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan awak bus umumnya bersikap ramah serta tidak melakukan tindakan yang menyimpang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator ini telah berjalan cukup efektif, karena adanya upaya menjaga pelaksanaan layanan transportasi yang berintegritas dan akuntabel, meskipun masih diperlukan penguatan pengawasan, pembinaan, dan evaluasi lanjutan guna meminimalkan penyimpangan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Monitoring dan Evaluasi Umpan Balik Program

Monitoring dan evaluasi umpan balik program merupakan serangkaian proses pengawasan dan penilaian kinerja program (Annas, 2017). Dilakukan pemantauan rutin untuk mendeteksi masalah lebih awal, dan evaluasi berkala untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai. Budiani (dalam Al-Adha & Atmojo, 2023) mendefinisikan pemantauan program sebagai proses sistematis yang dilakukan untuk menilai pelaksanaan suatu program yang telah berjalan apakah sesuai dengan rencana, tujuan, dan indikator yang telah ditetapkan. Pemantauan bertujuan untuk memperoleh informasi secara faktual mengenai pelaksanaan kegiatan, sehingga dapat dilakukan tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan atau hambatan.

Kegiatan monitoring pada Program Mapan Satria dilakukan secara rutin melalui mekanisme pelaporan dan pengawasan langsung di lapangan. Setiap hari, awak Bus Satria diwajibkan melakukan pelaporan operasional dengan mendokumentasikan kondisi awal sebelum bus beroperasi serta mencatat jumlah penumpang pada setiap jadwal keberangkatan.

Dokumentasi dan data tersebut kemudian dilaporkan melalui grup *WhatsApp* internal Bidang Manajemen Angkutan Umum. Melalui pendokumentasian jumlah penumpang ini, pihak pengelola dapat memantau perkembangan tingkat penggunaan layanan.



Gambar 4. Monitoring Langsung oleh Petugas Dinas Perhubungan Kota Kediri.

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Kediri, 2025

Selain pelaporan secara daring, monitoring juga dilaksanakan secara langsung oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Kediri. Petugas secara rutin melakukan pengawasan terhadap operasional Bus Satria di lapangan, yang umumnya dilakukan oleh Kepala Bidang Manajemen Angkutan, atau staf yang bertugas. Pengawasan langsung ini mencakup pengecekan kepatuhan awak bus terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kondisi armada dan fasilitas pendukung. Para penumpang juga kerap menjumpai kehadiran petugas Dinas Perhubungan Kota Kediri yang melakukan monitoring, baik di terminal maupun selama operasional layanan berlangsung. Hal tersebut menunjukkan adanya komitmen yang kuat dari pengelola program dalam menjaga kualitas dan konsistensi pelayanan Bus Satria.

Selanjutnya, evaluasi umpan balik dalam Program Mapan Satria dilakukan dengan memperhatikan berbagai masukan dan keluhan yang disampaikan oleh awak bus maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Masukan dan keluhan dari awak Bus Satria dapat disampaikan melalui komunikasi langsung kepada pihak Dinas Perhubungan Kota Kediri, baik secara formal maupun informal. Selain itu, dalam setiap kegiatan evaluasi rutin, awak bus juga diberikan ruang dan kesempatan untuk menyampaikan saran, kendala, maupun pengalaman selama menjalankan tugas operasional. Terkait masukan dan keluhan dari masyarakat atau penumpang Bus Satria, Dinas Perhubungan Kota Kediri menyediakan berbagai kanal pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, antara lain melalui Lapor Mbak Wali 112, kanal pengaduan resmi Dinas Perhubungan Kota Kediri melalui *WhatsApp* kantor, Radio Andika, serta komunikasi langsung melalui *WhatsApp* kepada petugas Dishub. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Kediri juga secara rutin melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap satu tahun sekali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator ini dalam Program Bus Satria dapat dikatakan berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan oleh konsistensi Dinas

Perhubungan Kota Kediri dalam melaksanakan kegiatan monitoring secara rutin, sehingga pelaksanaan operasional Bus Satria dapat terpantau dan terjaga dengan baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis efektivitas Program Moda Angkutan Pelayanan Aman dan Nyaman Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Mapan Satria) di Dinas Perhubungan Kota Kediri, dapat disimpulkan bahwa program ini secara umum telah berjalan cukup efektif pada beberapa indikator, namun belum mencapai efektivitas optimal secara keseluruhan. Aspek ketepatan waktu keberangkatan, mekanisme kerja berbasis SOP, koordinasi antar-instansi, serta transparansi penyaluran dana telah terlaksana dengan baik. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan, yakni keterbatasan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya awak bus, serta masih rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat umum akibat peran ganda armada yang juga berfungsi sebagai bus sekolah. Selain itu, kendala teknis seperti ketidaksesuaian informasi jadwal pada plang bus hambatan utama dalam optimalisasi layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun input sumber daya dan proses administratif telah memadai, *output* program belum sepenuhnya sebanding dengan tujuan awal penyediaan transportasi publik yang masif dan berkelanjutan di Kota Kediri.

Sebagai langkah perbaikan strategis, disarankan bagi pihak terkait untuk segera memperbarui dan menetapkan SOP operasional yang relevan dengan kondisi lapangan terkini guna meminimalkan penyimpangan prosedur. Penguatan sistem pengawasan perlu dilakukan melalui optimalisasi penggunaan *CCTV* dan *GPS* secara *real-time* untuk memantau kedisiplinan awak bus. Lebih lanjut, pemerintah perlu mengevaluasi kembali jadwal operasional agar lebih fleksibel terhadap kebutuhan mobilitas masyarakat umum, disertai dengan pembaruan informasi jadwal pada seluruh halte secara akurat. Terakhir, peningkatan intensitas sosialisasi dan promosi program melalui berbagai media untuk meningkatkan penggunaan layanan, sehingga manfaat sosial Bus Satria dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Kediri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan selama proses penelitian ini. Selanjutnya, saya ucapkan terimakasih kepada Dinas Perhubungan Kota Kediri yang telah

memberikan izin, fasilitas, serta berkenan menyediakan data dan informasi teknis yang sangat berharga bagi penyelesaian hasil penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Al-Adha, Y., & Atmojo, M. E. (2023). Efektivitas program Jak Lingko dalam upaya menurunkan indeks kemacetan di DKI Jakarta. *Demokrasi*, 3(1), 63–81. <https://doi.org/10.36269/dmkr.v3i1.1442>
- Annas, A. (2017). *Interaksi pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan* (Cetakan Pe). Celebes Media Perkasa.
- Arisandi, Y. T. (2018). Efektivitas penerapan e-commerce dalam perkembangan usaha kecil menengah di sentra industri sandal dan sepatu Wedoro Kabupaten Sidoarjo Yuswan [Universitas Airlangga]. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/72510>
- Darmawan, A. D. (2024). Update 2024: Jumlah penduduk Kota Kediri 300,46 ribu jiwa. *Databoks.Katadata.Co.Id*. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/68e9f4e7b268ec1/update-2024-jumlah-penduduk-kota-kediri-300-46-ribu-jiwa>
- Fachrurazi, H., Rinaldi, K., Jenita, Purnomo, Y. J., Harto, B., & Dwijayanti, A. (2021). *Teori dan konsep manajemen sumber daya manusia* (P. Harahap, Ed.). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Fadli, Z., Mulyati, Austin, T., Lasmiatun, K., Rukmana, A. Y., Amane, A. P. O., Choerudin, A., Normansyah, Herdiansyah, D., Yanto, R., & Sukarman. (2023). *Dasar-dasar manajemen publik* (Ariyanto, Ed.). Get Press Indonesia. http://repository.polnep.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2339/2023_Ebook%20Dasar-dasar%20Manajemen%20Publik-Nov%202023..pdf?sequence=1
- Gaus, N. Z., & Meirinawati, M. (2021). Efektivitas program pusat ekonomi Jambangan Hebat (Pejabat) melalui CSR (Corporate Social Responsibility) UMKM PT. Pertamina di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. *Publika*, 9(3), 126. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p125-138>
- Hasbi, I., Helpiastuti, S. B., Zahari, A. F. M., Mei, P. C., Widnyani, I. A. P. S., Negoro, A. H. S., Setyowati Karyaningtyas, W. M. M., Akbar, M. N. A. H., Laily, Y. M., Astuti, S. J. W., Maulana, F., Vyandri, M. A., & Sihombing, R. S. M. (2025). *Manajemen publik* (A. Masruroh, Ed.; September). Widina Media Utama Dilarang.
- Himawan, M. P., Alfarizy, A., Indrianti, T. A., & Manuel, M. V. (2025). Studi persepsi dan preferensi masyarakat Kota Kediri terhadap layanan bus Satria. *Synergy in Economic and Business Management*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.2222/7mmz0v25>
- Indonesia. (2024). *Peraturan Presiden Nomor 173 Tahun 2024 tentang Kementerian Perhubungan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Kedirikota.go.id. (2023). Wali kota Kediri akan meluncurkan layanan transportasi umum “Bus SATRIA.” [Www.Kedirikota.Go.Id](https://www.kedirikota.go.id/p/berita/10111911/wali-kota-kediri-akan-luncurkan-layanan-transportasi-umum-bus-satria). <https://www.kedirikota.go.id/p/berita/10111911/wali-kota-kediri-akan-luncurkan-layanan-transportasi-umum-bus-satria>
- Maolani, D. Y., Nuraeni, A. S., Dellyani, A., Fikry, E., & Huda, A. (2023). Penerapan sistem akuntabilitas publik dalam mewujudkan good governance di Indonesia. *Jurnal*

DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial, 21(2), 1–7.
<https://doi.org/10.63309/dialektika.v21i2.137>

- Marthalina, G. L., & Oktariyanda, T. A. (2024). Analisis kualitas pelayanan pada transportasi publik “Si Benteng” di Kota Tangerang. *Publika*, 803–812. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p803-812>
- Pane, T., Tulus, F. M. G., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas unit layanan administrasi dalam pengelolaan data di sekretariat daerah provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91), 1–6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/29158>
- Pangesti, R. A. (2022). Skema pembatasan penggunaan kendaraan pribadi di daerah wisata dengan pengoperasian angkutan pariwisata di Kota Kediri. *Kertas [Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD]*. <https://digilib.ptdisttd.ac.id/2823/>
- Purnama, D. (2022). PMK 138 TAHUN 2022: Upaya pemerintah menyediakan transportasi publik di perkotaan. *Anggaran.Kemenkeu.Go.Id*. <https://anggaran.kemenkeu.go.id/in/post/pmk-138-tahun-2022-upaya-pemerintah-menyediakan-transportasi-publik-di-perkotaan>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik* (J. Simarmata, Ed.; Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- RedaksiDaerah. (2025). Ini dia 6 kota di Indonesia yang unggul dalam transportasi publik. *Potretutara.Com*. <https://www.potretutara.com/read/ini-dia-6-kota-di-indonesia-yang-unggul-dalam-transportasi-publik>
- Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri PAN-RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Ridwan, M., & Setiawati, B. (2021). Efektivitas peran kader dalam pelaksanaan program bina keluarga remaja di Desa Bilas Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 4(2), 664–675. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/459>
- Samsu. (2017). *Metode penelitian: Teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development* (Rusmini, Ed.; Cetakan I). Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Setiawan, F. M. S. F., Wijaya, K. A. S., & Lukman, J. P. (2025). Efektivitas program bus sekolah oleh dinas perhubungan dalam menunjang transportasi umum di Kota Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(3), 1–14. <https://doi.org/10.61292/shkr.229>
- Setyawan, H. (2010). Analisis perbedaan harapan dan persepsi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan publik (Studi kasus pada kantor Samsat di Kota Semarang). *Dialogue*, 1(2), 290–311.
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nurgraha, N. A., & Purba, P. B. (2020). *Manajemen sektor publik* (Wahyuddin, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wijaya, D. E. (2024). Hanya satu mobil angkot yang bertahan di Kota Kediri. *Kediripedia.Com*. <https://kediripedia.com/hanya-satu-mobil-angkot-yang-bertahan-di-kota-kediri/>