# ABSTRAK

Judul : Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus progam Bus Sekolah Gratis Menuju Kediri *The Servis City)*

Penulis : Desi Ernawati

Pembimbing : Dr. Biyanto, M. Ag

Keyword : Pelayanan Publik, Transportasi, Bus Sekolah Gratis, Kediri *The Service City*

Kota Kediri adalah kota jasa dan pendidikan , sehingga pemerintah Kota Kediri berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat. Pemerintahan yang baik merupakan pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Branding Harmoni Kediri *The Service City* tujuan untuk mewujudkan Kediri sebagai kota jasa dan pelayanan. Progam Bus Rapid Transit atau bus sekolah Gratis menjadi salah satu bentuk untuk mewujudkan dari tercapainya branding Harmoni Kediri *The Servis City*. Progam berbasis pemberian pelayanan transportasi kepada pelajar. Transportasi menjadi kebutuhan mendasar dalam kehidupan masyarakat, sebagai fungsi memberikan kemudahan dan kelancaran dalam aktivitas masyarakat. Menjadi tugas pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan transportasi umum, termasuk memfasilitasi jasa transportasi untuk pelajar yang menjamin rasa aman dan selamat sampai tujuan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan progam bus sekolah gratis yakni untuk meningkatkan pelayanan dan penyediaan jasa transportasi dalam menunjang aksebilitas dan mobilitas masyarakat kota Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk pelayanan bidang transportasi yang telah diselenggarakan oleh pemerintah kota Kediri kepada masyarakat terutama pelajar di kota Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil analisa penelitian dengan teori Zeithamal adalah kualiatas pelayanan yang diberikan kepada pelajar sangat baik, akan tetapi palayanan bus sekolah gratis belum bisa didapatkan oleh seluruh pelajar dikota Kediri dalam artian palayanan belum merata. Hal ini karena disebabkan kurangnya armada bus sekolah gratis dan rute yang dilewati masih terbatas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id