

# KUALITAS PELAYANAN *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) SUMATERA SELATAN DI KOTA PALEMBANG

Vika Vinertia, Maesaroh

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)

Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## *Abstract*

*Public transportation services serve as a key means of mobility for urban communities, making service quality an essential aspect of their management. The Light Rail Transit (LRT) South Sumatra, as one of the mass transportation modes, still faces several service-related challenges. This study aims to analyze service quality and identify the factors contributing to it. The research employs a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations, and documentation, using the five-dimensional service quality theory by Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) in Hardiyansyah (2018:63), as well as the service quality factor theory by Albert and Zemke in Dwianto (2006:140). The findings indicate that overall service quality is good, although certain dimensions show deficiencies. In terms of tangibility, facilities such as lifts and escalators are not consistently operational. Regarding reliability, operational delays and suboptimal information delivery are still observed. For responsiveness, staff response is not always prompt, especially during peak periods. Meanwhile, the assurance and empathy dimensions show positive results through service security, fare certainty, and the courteous and professional attitude of staff. Supporting factors include the implemented strategies and the role of passengers in service use. However, system inefficiencies and limitations in human resources remain obstacles to optimal service delivery. Recommendations include improving facility maintenance, enhancing operational communication systems, and adjusting staff allocation to ensure more effective service performance.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service, Light Rail Transit (LRT) South Sumatra*

## Abstrak

Pelayanan transportasi publik menjadi sarana mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan sehingga kualitas pelayanan perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan. *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan sebagai salah satu moda transportasi massal masih menghadapi beberapa permasalahan dalam pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, menggunakan teori kualitas pelayanan lima dimensi dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63), serta teori faktor kualitas pelayanan dari Albert dan Zemke dalam Dwianto (2006:140). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, tetapi terdapat permasalahan pada beberapa dimensi pelayanan. Pada dimensi *tangibility*, fasilitas seperti lift dan eskalator belum berfungsi secara konsisten. Pada dimensi *reliability*, masih terjadi keterlambatan operasional serta penyampaian informasi yang belum selalu optimal. Selain itu, pada dimensi *responsiveness*, respons petugas belum selalu cepat, terutama saat kondisi stasiun ramai. Sementara itu, dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan kondisi yang baik melalui jaminan keamanan layanan, kepastian tarif, serta sikap ramah dan sopan petugas kepada penumpang. Faktor pendukung meliputi strategi yang diterapkan serta peran pelanggan dalam penggunaan layanan. Namun, faktor sistem yang belum berjalan secara optimal dan keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Saran yang diberikan berupa peningkatan pemeliharaan fasilitas, perbaikan sistem komunikasi operasional, serta penyesuaian jumlah petugas agar pelayanan berjalan lebih optimal.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan**

## PENDAHULUAN

Kota Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari 1,69 juta jiwa pada 2021 menjadi 1,72 juta jiwa pada 2024. Pertumbuhan ini meningkatkan kebutuhan mobilitas dan menimbulkan berbagai permasalahan perkotaan, terutama kemacetan lalu lintas. Transportasi umum berkontribusi dalam mengurangi kemacetan serta mendukung kelancaran mobilitas masyarakat.



**Gambar 1.1 Sustainable Development Goals (SDGs)**

*Sumber: Bappenas, 2024*

*Sustainable Development Goals (SDGs)* merupakan komitmen global untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan melalui tiga pilar utama, yaitu sosial, ekonomi, dan lingkungan. Dalam konteks perkotaan, Tujuan ke-11 menekankan pentingnya penyediaan transportasi yang aman, terjangkau, dan mudah diakses. Pengelolaan transportasi publik yang efektif tidak hanya mampu mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas, tetapi juga menekan ketergantungan pada kendaraan pribadi serta emisi gas rumah kaca.

Kondisi kemacetan di Kota Palembang masih menjadi tantangan dalam pengelolaan transportasi perkotaan. Transportasi berfungsi sebagai penunjang mobilitas dan aktivitas ekonomi, sehingga penyediaan layanan yang layak menjadi tanggung jawab pemerintah sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyediaan angkutan umum untuk menekan penggunaan kendaraan pribadi diperkuat melalui pengoperasian *Light Rail Transit (LRT)* Sumatera Selatan sebagai inovasi transportasi publik

*Light Rail Transit (LRT)* Sumatera Selatan merupakan transportasi berbasis rel yang beroperasi sejak 2018 untuk meningkatkan mobilitas masyarakat dengan menghubungkan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II hingga Jakabaring. Layanan ini mempersingkat waktu perjalanan menjadi sekitar 30-45 menit, didukung oleh 13 stasiun dan 1 depot sebagai fasilitas operasional. Dengan tarif yang terjangkau dan adanya subsidi pemerintah, transportasi ini menjadi alternatif publik yang efisien serta berkontribusi pada peningkatan jumlah penumpang. Adapun data jumlah penumpang pada tahun 2021-2025 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Penumpang LRT  
Kota Palembang Tahun 2021-2025**

Tahun	Jumlah Penumpang
2021	1.599.133
2022	3.087.735
2023	4.082.702
2024	4.350.217
2025	4.626.449

Sumber: BPKARSS (2021-2025)

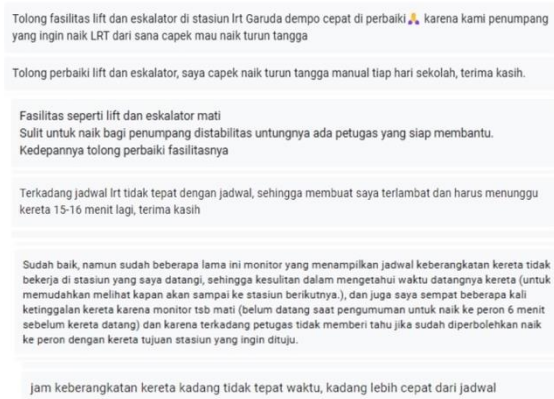
Jumlah penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan meningkat secara konsisten, menunjukkan tingginya pemanfaatan dan kebutuhan layanan transportasi publik. Penyelenggaraan layanan ini mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (Permenhub PM 63/2019), yang mencakup keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Penerapan standar tersebut menjamin ketepatan waktu, kelayakan sarana-prasarana, kemudahan akses, serta kepuasan pengguna. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2022–2025 menunjukkan kinerja yang baik, dengan peningkatan kepuasan pada 2022-2024, namun mengalami penurunan pada 2025, menandakan perlunya perhatian terhadap operasional dan fasilitas pendukung. Untuk memperjelas capaian tersebut, berikut data IKM pada tahun 2022-2025:



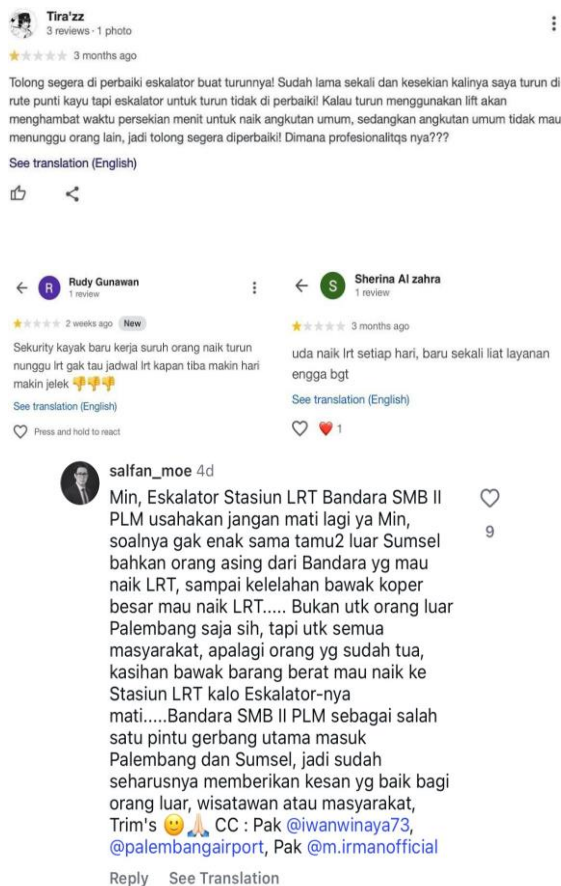
**Gambar 1.1 IKM Tahun 2022-2025**

Sumber: BPKARSS (2025), Telah Diolah Kembali Oleh Penulis

Tingginya tingkat kepuasan pengguna menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan beberapa permasalahan yang masih terjadi, antara lain gangguan lift dan eskalator akibat keterlambatan pengadaan suku cadang, penyampaian informasi yang belum konsisten, serta masih kurangnya bantuan petugas di titik stasiun yang ramai. Temuan ini juga diperkuat oleh keluhan masyarakat melalui survei IKM dan media sosial, menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Sumber: BPKARSS 2022-2025



**Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat  
Terkait Pelayanan**

*Sumber: Sosial Media 2025*

Hasil di atas menunjukkan masalah pada dimensi *tangibility*, *reliability*, dan *responsiveness*, yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan menurut SERVQUAL. Temuan tersebut diperkuat oleh media sosial dan hasil penelitian. *Tangibility* terlihat pada lift dan eskalator yang tidak berfungsi, sebagaimana diperkuat oleh pernyataan Wakil Ketua Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), Bambang Haryo Soekartono menyatakan bahwa fasilitas LRT Sumatera Selatan masih belum memadai, dengan eskalator dan lift yang tidak beroperasi menyulitkan penumpang, terutama ibu-ibu dan lansia

(Kumbaran, 2022) serta temuan Utami dan Melani (2024) mengenai fasilitas stasiun yang kurang memadai, termasuk papan informasi yang tidak menyala, tangga manual yang kotor, dan toilet yang kurang terawat. *Reliability* terkait ketidaksesuaian jadwal operasional, didukung oleh penelitian Ritonga (2020) dan laporan RMOL Sumsel (2023) yang menunjukkan gangguan operasional dan keterlambatan hingga 30 menit, serta keluhan penumpang melalui media sosial, termasuk unggahan di akun Instagram @plglipp. *Responsiveness* petugas masih belum optimal, terutama saat stasiun padat, sehingga penumpang belum selalu memperoleh informasi dan bantuan secara memadai; kondisi ini diperkuat oleh laporan Kumbaran (2024) dan Relung.id (2024) terkait kesulitan ibu hamil memperoleh kursi prioritas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat tergolong baik, peningkatan keandalan, kenyamanan, dan tanggap petugas tetap diperlukan agar pelayanan berjalan lebih baik.

Dalam pelayanan publik, pengaduan masyarakat menjadi salah satu mekanisme untuk menyampaikan keluhan kepada instansi terkait. Mekanisme tersebut menjadi sarana evaluasi terhadap kinerja penyelenggara layanan. Kualitas pelayanan publik dinilai baik apabila mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat

kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan karena menunjukkan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

*Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan sebagai penyedia layanan transportasi publik memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pemantauan dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan penumpang menjadi langkah strategis untuk menilai pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) dipengaruhi oleh efektivitas sistem operasional, kondisi sarana dan prasarana, serta profesionalisme sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut, pertanyaan penelitian adalah: "Mengapa kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan belum baik?" Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan perbaikan bagi pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan.

## **KAJIAN TEORI**

### **a. Administrasi Publik**

Administrasi Publik merupakan proses pengelolaan kebijakan dan sumber daya oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Chandler dan Plano (1988) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah rangkaian aktivitas dalam mengelola dan mengoordinasikan sumber daya serta aparatur pemerintah, mulai dari perumusan, pelaksanaan, hingga pengawasan kebijakan publik. Administrasi publik tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kebijakan, tetapi juga mencakup perencanaan dan evaluasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **b. Manajemen Publik**

Manajemen Publik berkaitan dengan pengelolaan organisasi pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat. Overman (dalam Pasolong, 2019) menjelaskan bahwa manajemen publik merupakan studi interdisipliner yang mengintegrasikan fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan pengelolaan berbagai sumber daya, termasuk manusia, keuangan, informasi, dan

politik dalam organisasi publik. Manajemen publik tidak hanya berfokus pada efisiensi dan efektivitas, tetapi juga memperhatikan dinamika kebijakan serta tuntutan akuntabilitas dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **c. Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa. Moenir (2008) dalam Revida et al. (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan haknya. Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada hasil layanan, tetapi juga mencakup proses, interaksi, serta profesionalisme dalam penyelenggaraannya. Pelayanan publik perlu dilaksanakan secara efektif, adil, transparan, dan akuntabel guna mencapai kepuasan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan publik.

### **d. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan diukur melalui model

SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

#### 1. *Tangibles*

*Tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, sarana, dan prasarana yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan.

#### 2. *Reliability*

*Reliability* merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

#### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* menunjukkan kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan serta memberikan bantuan kepada pengguna layanan.

#### 4. *Assurance*

*Assurance* mencakup kemampuan, pengetahuan, serta sikap petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan.

#### 5. *Empathy*

*Empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna secara individual.

#### **e. Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Dalam Kualitas Pelayanan**

Dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Menurut Albert dan Zemke dalam Dwianto (2006:140), faktor-faktor tersebut meliputi:

##### **1. Faktor Strategi**

Faktor strategi merujuk pada berbagai kebijakan, perencanaan, dan upaya organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara efektif.

##### **2. Faktor Sistem**

Faktor sistem meliputi prosedur, metode kerja, serta mekanisme komunikasi yang digunakan oleh organisasi dalam proses pelayanan, yang menentukan kelancaran dan kualitas pelayanan publik.

##### **3. Faktor Sumber Daya Manusia**

Faktor ini berkaitan dengan kualitas aparatur atau petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, mencakup kemampuan, keterampilan, sikap, dan perilaku dalam memberikan pelayanan.

##### **4. Faktor Pelanggan**

Faktor pelanggan mencakup masyarakat sebagai pengguna layanan yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan melalui kebutuhan, harapan, dan partisipasi mereka dalam proses pelayanan publik.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta pengalaman pengguna dan pengelola layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi, di mana wawancara melibatkan pihak pengelola dari Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) serta penumpang LRT sebagai pengguna layanan. Observasi dilakukan secara langsung di beberapa stasiun untuk memperoleh gambaran kondisi pelayanan, sedangkan dokumentasi menggunakan data sekunder seperti jurnal, laporan, media, dan sumber relevan lainnya.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan pemilihan informan berdasarkan keterlibatan dan pemahaman terhadap layanan LRT, sehingga data yang diperoleh relevan dan

mencerminkan kondisi sebenarnya. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi melalui perbandingan berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) sebagai berikut:

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mencakup ketersediaan dan kondisi fasilitas serta penampilan petugas. Fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, AC, toilet, musala, lift, eskalator, dan sistem informasi telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) serta mendukung kenyamanan, keselamatan, dan aksesibilitas. Namun, beberapa fasilitas belum berfungsi secara memadai, khususnya lift dan eskalator, yang dipengaruhi oleh kebutuhan perawatan berkala serta proses pengadaan suku cadang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar yang ditetapkan

dan implementasi di lapangan, sehingga kualitas bukti fisik belum sepenuhnya optimal. Di sisi lain, penampilan petugas yang rapi dan profesional telah mendukung persepsi layanan, meskipun belum mampu mengompensasi keterbatasan pada aspek fasilitas.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa *tangibles* mencakup seluruh aspek fisik yang dapat diamati, termasuk fasilitas dan penampilan personel, yang secara langsung memengaruhi persepsi kualitas layanan. Dalam konteks ini, ketidaksesuaian antara ketersediaan dan keberfungsian fasilitas menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi *tangibles* tidak hanya bergantung pada penyediaan sarana, tetapi juga pada keandalan dan pemeliharaan yang optimal.

Dalam menjaga mutu pelayanan, BPKARSS melakukan upaya perbaikan melalui pemeliharaan rutin, inspeksi berkala, serta perbaikan terhadap fasilitas yang mengalami gangguan, disertai pengawasan terhadap kinerja dan penampilan petugas. Namun, upaya tersebut masih cenderung bersifat reaktif, sehingga diperlukan penguatan pada pemeliharaan preventif dan manajemen pengadaan suku cadang agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara lebih optimal.

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan (*reliability*) mencakup ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi penerapan prosedur sesuai standar. Ketepatan waktu ditunjukkan oleh kesesuaian jadwal keberangkatan dan kedatangan, sedangkan penerapan prosedur menunjukkan kepatuhan petugas terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga berkontribusi pada pembentukan kepercayaan penumpang.

Dalam kondisi tertentu, seperti gangguan operasional, keandalan layanan masih menghadapi kendala yang tidak hanya berdampak pada ketepatan waktu, tetapi juga pada kejelasan informasi kepada penumpang. Kurangnya kepastian informasi saat gangguan menunjukkan bahwa keandalan layanan belum optimal. Meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan secara formal dan membantu memudahkan penumpang, efektivitasnya bergantung pada konsistensi pengawasan, ketegasan petugas, serta kemampuan dalam menangani kondisi tidak normal.

Temuan ini sejalan dengan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa *reliability* tidak hanya berkaitan dengan ketepatan waktu dan kesesuaian prosedur, tetapi juga kemampuan penyedia layanan dalam menjaga stabilitas operasional dan memberikan respons yang tepat. Penguatan pada aspek manajemen gangguan dan

komunikasi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan keandalan layanan.

## 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mencakup kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan penumpang serta kemampuan dalam menangani situasi darurat. Pada kondisi normal, respons petugas dalam memberikan bantuan langsung telah berjalan dengan baik sehingga kebutuhan penumpang dapat ditangani secara relatif cepat. Namun, pada kondisi kepadatan tinggi atau saat terjadi gangguan operasional, respons pelayanan belum optimal karena perhatian petugas lebih terfokus pada pengaturan arus penumpang, sehingga kebutuhan individual tidak selalu terpenuhi dengan cepat. Selain itu, keterbatasan akses informasi saat fasilitas tidak berfungsi serta ketidakhadiran petugas di titik strategis turut menyebabkan penumpang kesulitan memperoleh bantuan secara langsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap layanan belum sepenuhnya mencerminkan konsep *responsiveness* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan konsisten. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui penempatan petugas di titik strategis, peningkatan kapasitas petugas dalam

menangani situasi darurat, serta optimalisasi sistem informasi dan pengaduan agar respons terhadap kebutuhan penumpang dapat dilakukan secara lebih cepat dan tepat.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan petugas dan sistem dalam menjamin keamanan penumpang serta kepastian biaya selama menggunakan layanan. Berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), *assurance* berkaitan dengan pembentukan kepercayaan melalui kompetensi, sopan santun, dan keyakinan terhadap kualitas layanan. Jaminan keamanan terlihat dari kehadiran petugas di stasiun dan gerbong, patroli rutin, serta pemantauan CCTV yang terhubung dengan *Operation Control Center* (OCC), sehingga menciptakan rasa aman melalui pengawasan, pengaturan arus penumpang, dan respons petugas saat terjadi gangguan.

Kepastian biaya menunjukkan kondisi baik melalui transparansi dan konsistensi penerapan tarif sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Informasi tarif disampaikan jelas melalui media resmi dan papan informasi di stasiun, serta didukung tersedianya kanal pelaporan, sehingga biaya yang dikenakan dapat dipastikan dan kepercayaan penumpang meningkat. Namun, perlindungan keamanan penumpang secara individu belum selalu

dirasakan merata. Dalam beberapa kondisi, bantuan keamanan baru diberikan setelah penumpang menyampaikan keluhan. Peningkatan dapat dilakukan dengan memperkuat pengawasan di area padat dan menempatkan petugas di titik strategis, sehingga jaminan layanan tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga benar-benar dirasakan oleh penumpang.

#### **5. Empathy (Empati)**

Dimensi *empathy* mencakup perhatian terhadap kebutuhan khusus penumpang serta sikap etika dan sopan santun petugas. Berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Hardiansyah (2018:63), empati adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan pengguna secara personal. Penyediaan fasilitas seperti lift, jalur pemandu, kursi prioritas, serta adanya SOP dan pelatihan petugas menunjukkan upaya pemenuhan empati. Konsistensi penerapan masih kurang, terlihat dari penggunaan kursi prioritas oleh penumpang umum sehingga empati petugas belum sepenuhnya dirasakan, terutama ketika fasilitas prioritas tidak digunakan sesuai peruntukan. Kondisi ini menandai kesenjangan antara prosedur yang ada dan pengalaman nyata penumpang.

Sikap etika dan sopan santun petugas termasuk baik. Penerapan prinsip 3S (Salam, Senyum, Sapa), penggunaan bahasa santun, dan profesionalisme

memberikan pengalaman positif bagi penumpang saat bantuan diberikan langsung. Pada kondisi ramai, perhatian petugas lebih terfokus pada pengaturan arus penumpang sehingga interaksi personal tidak selalu berjalan optimal. Hal ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya bergantung pada prosedur formal atau fasilitas, tetapi juga pada kemampuan petugas menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan situasi nyata di lapangan.

### **Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Dalam Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan lima dimensi, penelitian ini juga menelaah faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan Albert dan Zemke dalam Dwianto (2006:140), Adapun sebagai berikut:

#### **1. Faktor Strategi**

Penerapan SOP dan pengawasan internal yang terstruktur membantu petugas dalam mengatur alur penumpang, mengelola fasilitas, serta menjalankan tanggung jawab operasional. Pengawasan dilakukan melalui briefing rutin, pelatihan, monitoring lapangan, dan pemantauan CCTV untuk memastikan prosedur berjalan konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi ini mampu menciptakan alur pelayanan yang tertib dan memberikan rasa aman bagi penumpang. Namun, efektivitasnya masih menghadapi kendala

pada aspek operasional, seperti gangguan teknis pada fasilitas (lift dan eskalator) dikarenakan penyediaan suku cadang yang berdampak langsung pada kelancaran layanan. Selain itu, respons petugas dalam menghadapi lonjakan penumpang atau situasi darurat belum memadai, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur yang telah ditetapkan dengan implementasinya.

Berdasarkan Albert dan Zemke dalam Dwianto (2006:140), penerapan prosedur yang jelas dan pengawasan internal merupakan indikator strategi yang efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan telah mendukung kualitas layanan, namun masih memerlukan penguatan pada aspek pengendalian operasional, peningkatan respons petugas, serta perbaikan manajemen fasilitas agar konsistensi pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

#### **2. Faktor Sistem**

Faktor ini mencakup kesesuaian kompetensi petugas dan mekanisme komunikasi operasional. Penempatan petugas sesuai kualifikasi, pelatihan, dan sertifikasi teknis mendukung ketepatan prosedur, kecepatan respons, dan keamanan layanan. Alur komunikasi antar-unit kerja dan pusat kendali sangat penting, terutama saat terjadi gangguan atau lonjakan penumpang. Strategi seperti pengaturan

shift, redistribusi beban kerja, serta pemantauan melalui Operation Control Center membantu menutup kelemahan sistem dan menjaga kelancaran operasional.

Namun, penelitian menunjukkan bahwa sistem komunikasi operasional belum optimal sebagai pendukung kualitas layanan. Meskipun informasi perjalanan disampaikan melalui PIDS, pengumuman stasiun, dan papan informasi, penyampaian informasi saat gangguan atau kepadatan penumpang sering terlambat atau kurang jelas, menimbulkan ketidakpastian bagi penumpang. Berdasarkan Albert dan Zemke (2006:140), kesesuaian antara kemampuan petugas dan tugas yang dijalankan merupakan indikator sistem yang efektif, sehingga keterbatasan komunikasi menunjukkan perlunya penguatan agar kualitas layanan dapat berjalan lebih konsisten dan pengalaman penumpang tetap terjaga.

### **3. Faktor Sumber Daya Manusia**

Faktor ini mencakup kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur serta berinteraksi dengan penumpang. Menurut Albert dan Zemke (2006:140), kesesuaian antara kompetensi petugas dan tugas yang dijalankan menjadi indikator layanan yang andal dan konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kondisi operasional yang berubah atau saat terjadi gangguan fasilitas, beberapa petugas

kesulitan menjaga konsistensi layanan. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kecepatan respons, ketelitian prosedur, dan kualitas komunikasi, sehingga efektivitas layanan tidak selalu tercapai sesuai standar yang diharapkan.

Selain kompetensi, jumlah petugas juga memengaruhi kelancaran operasional. Pada jam sibuk atau saat gangguan, satu petugas sering menangani beberapa tugas sekaligus, sehingga pengawasan berkurang, respons terhadap penumpang melambat, dan komunikasi tidak selalu konsisten. Ketidaksesuaian antara kapasitas SDM dan tuntutan operasional menjadi penghambat kualitas layanan. Penambahan personel, pembagian tugas yang lebih strategis, serta penguatan kemampuan petugas dalam menangani situasi dinamis menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas layanan.

### **4. Faktor Pelanggan**

Pemahaman penumpang terhadap prosedur dan konsistensi operasional belum merata. Sebagian mengetahui alur dan aturan yang berlaku, tetapi masih ada yang memerlukan arahan langsung dari petugas untuk mengikuti prosedur dengan benar. Ketidakmerataan ini berpotensi mengganggu kelancaran operasional, terutama saat jumlah penumpang meningkat, sehingga faktor pelanggan menjadi penghambat efektivitas layanan.

Mekanisme pengaduan tersedia dan mudah diakses melalui media sosial maupun secara langsung. Partisipasi penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran berjalan baik, tetapi respons pengelola terhadap pengaduan belum selalu cepat dan jelas. Hal ini mengurangi fungsi pengaduan sebagai sarana evaluasi berkelanjutan, sehingga kontribusi faktor pelanggan terhadap perbaikan dan konsistensi operasional belum optimal dan perlu ditingkatkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *assurance* telah memberikan jaminan keamanan dan kepastian biaya sehingga penumpang merasa aman. Namun, dimensi lainnya masih menunjukkan beberapa kelemahan yang menandakan bahwa kualitas pelayanan belum merata. Pada dimensi *tangible*, ketersediaan dan kondisi fasilitas masih belum

sepenuhnya memenuhi kebutuhan penumpang. Pada dimensi *reliability*, meskipun prosedur telah diterapkan sesuai standar, ketepatan waktu pelayanan masih terkendala gangguan teknis. Sementara itu, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan belum sepenuhnya cepat, terutama saat kondisi ramai. Terakhir, dimensi *empathy* memperlihatkan bahwa sikap petugas telah menunjukkan etika pelayanan yang baik, namun perhatian terhadap kebutuhan khusus penumpang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, sehingga kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya.

2. Faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan menunjukkan bahwa faktor strategi telah berjalan dengan baik melalui penerapan SOP, arahan pelayanan, serta pengawasan operasional yang mampu menjaga keteraturan layanan. Namun, faktor sistem, sumber daya manusia, dan pelanggan masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Faktor sistem menunjukkan bahwa komunikasi operasional belum selalu efektif, terutama dalam penyampaian informasi saat terjadi gangguan. Selanjutnya, faktor sumber daya

manusia menunjukkan bahwa ketersediaan petugas pada kondisi tertentu belum sebanding dengan kebutuhan pelayanan sehingga memengaruhi kecepatan respons. Sementara itu, faktor pelanggan menunjukkan bahwa pemahaman terhadap konsistensi pelayanan belum merata, meskipun partisipasi dalam penyampaian kritik dan saran telah berjalan dengan baik.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi konsistensi mutu layanan. Adapun saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penguatan sistem pemeliharaan fasilitas seperti lift, eskalator, dan sistem informasi perjalanan yang masih mengalami gangguan secara berkala, agar tidak menimbulkan ketidaknyamanan penumpang serta tidak menghambat aksesibilitas, terutama bagi kelompok rentan. Selain itu, kejelasan informasi dan penanganan operasional saat terjadi gangguan teknis perlu ditingkatkan agar ketepatan waktu layanan lebih

terjaga dan tidak menimbulkan ketidakpastian bagi penumpang.

2. Meninjau kembali pemerataan dan jumlah petugas pada titik strategis, terutama saat mobilitas tinggi agar pelayanan dan pengawasan tetap optimal, serta meningkatkan pelatihan dan pemantauan kinerja petugas. Selain itu, edukasi kepada penumpang melalui media sosial perlu dilakukan agar pemahaman tentang penggunaan fasilitas dan aturan pelayanan lebih jelas serta mendukung kelancaran pelayanan.
3. Penelitian selanjutnya dapat meninjau kembali penggunaan sub-dimensi pada kajian kualitas pelayanan dengan menambahkan aspek yang belum dikaji dalam penelitian ini, sehingga hasil analisis menjadi lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aprillia, S., & Widowati, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) Kota Jakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 384402.
- Aprizal. (2025). Analisis Fasilitas Pelayanan Pada Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.

- Ariansyah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 10(2), 101-110.
- Dewi, R. (2024). Pengaruh Harga terhadap Minat Penggunaan Ulang Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 11(1), 33-44.
- Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Handoko, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan Berdasarkan Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Transportasi*, 9(1), 67-78.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, M., Rahman, A., & Yusuf, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Publik. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 9 (1), 45-56.
- Khumairoh, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.
- Kumparan. (2022). Fasilitas LRT Sumsel dinilai belum memadai oleh MTI. Diakses melalui: <https://kumparan.com>. Diakses pada 25 April 2025.
- Kumparan. (2024). Keluhan penumpang terkait pelayanan dan kursi prioritas pada LRT Sumatera Selatan. Diakses melalui: <https://kumparan.com>. Diakses pada 7 Mei 2025.
- Meriani, M. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang dimediasi kepuasan penumpang pada Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Selatan).
- Millensyah, E. W. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi “Golek Bis (GoBis) Suroboyo”.
- Naufal Munif, N. M., Femmy S Schouten, F. S. S., & Edi Nur Salam, E. N. S. (2024). Optimalisasi Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan. *Optimalisasi Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan*.
- Nurfitri, A. (2022). Pengaruh Penampilan dan Kerapian Petugas terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 88-97.
- Nur, A., Isak, Y. J., Adyatma, M. E., Ryandhika, R., & Ajiansyah, M. R. (2024). *Peranan transportasi publik dalam pengurangan kemacetan di Jakarta*. *Journal of Informatics and Business*, 2(3), 432-442.
- Pramita, D., Lestari, A., & Rahman, F. (2023). Pengaruh Harga terhadap Kepuasan dan Minat Penggunaan Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 13(2), 95-106.
- Pratiwi, A., & Nugroho, S. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik*. *Jurnal*

- Manajemen Transportasi & Logistik, 9(1), 45-54.
- Purnama, I. T., & Marom, A. (2025). Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 1227-1238.
- Putri, & Sahara. (2023). Analisis Kendala Pelayanan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Bagi Masyarakat.
- Relung.id. (2024). Keluhan ibu hamil terkait penggunaan kursi prioritas pada LRT Sumatera Selatan. Diakses melalui: <https://relung.id>. Diakses pada 3 Juni 2025.
- RMOL Sumsel. (2023). Gangguan operasional LRT Sumsel menyebabkan keterlambatan perjalanan. Diakses melalui: <https://www.rmolsumsel.id>. Diakses pada 14 Juni 2025.
- Reyna, M. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimum Pada Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. *Jurnal Transportasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 45-56.
- Ricardianto, P., Marpaung, H., & Wijaya, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Operasional terhadap Kepuasan serta Loyalitas Penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 14(1), 55-68.
- Ritonga, S. C. M. (2020). Analisis Pelayanan Informasi Perjalanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera
- Suroboyo Bus” Sebagai Sistem Transportasi Publik Perkotaan di Surabaya.
- Sari, R. (2020). Evaluasi Sistem Tanggap Darurat Pada Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Skripsi. Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Sahara, S., & Putri, N. H. A. (2023). Analisis Penambahan Sarana Penunjang Kegiatan Lrt Untuk Kemudahan Mobilitas Masyarakat Di Wilayah Palembang.
- Schifra Nadezhda Y, M. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen LRT di Kota Palembang. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Tahta, M., & Nasyaya, S. (2023). Analisis Aksesibilitas Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Transportasi dan Infrastruktur*, 7(2), 101-112.
- Utami, I. M., & Meilani, I. (2024). Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang Menuju Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.