

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, jumlah penduduk Kota Palembang tercatat sekitar 1,69 juta jiwa pada tahun 2021, meningkat menjadi 1,71 juta jiwa pada tahun 2022 dan 2023, serta kembali naik menjadi 1,72 juta jiwa pada tahun 2024 atau mengalami kenaikan sekitar 1,7% dalam kurun waktu empat tahun terakhir (BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2024). Dari peningkatan jumlah penduduk Kota Palembang yang tinggi akan menimbulkan banyak permasalahan demografi, seperti pertumbuhan jumlah penduduk.

Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk, permintaan akan sarana transportasi secara alami akan meningkat. Transportasi menjadi kebutuhan primer bagi kehidupan masyarakat perkotaan. Peningkatan jumlah penduduk yang diikuti dengan bertambahnya jumlah kendaraan berpotensi menyebabkan kemacetan lalu lintas (Nur et al., 2024). Dalam hal ini transportasi merupakan kebutuhan publik yang artinya bahwa kebutuhan dan pelayanan akan transportasi harus bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat dan memenuhi semua kebutuhan akan transportasi tersebut melalui transportasi umum. Transportasi umum menjadi salah satu solusi utama untuk mengatasi kemacetan di Kota Palembang. Selain itu, transportasi umum memiliki kapasitas yang lebih besar dibandingkan kendaraan pribadi sehingga

berpotensi mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat di kawasan perkotaan (Olivia et al., 2025).

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan komitmen global dan nasional untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera dan berkeadilan. SDGs terdiri atas 17 tujuan utama yang ditetapkan untuk dicapai pada tahun 2030 dan telah disepakati oleh seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia. Secara umum, SDGs berfokus pada tiga pilar utama pembangunan, yaitu sosial, ekonomi, dan lingkungan (United Nations, 2015). Pilar sosial berfokus pada peningkatan kualitas hidup masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan kesetaraan sosial. Pilar ekonomi menekankan pertumbuhan yang inklusif serta penyediaan kesempatan kerja yang layak. Sementara itu, pilar lingkungan berorientasi pada perlindungan sumber daya alam, menjaga keseimbangan ekosistem, serta upaya menghadapi perubahan iklim.



Gambar 1.1 *Sustainable Development Goals*

Sumber: Bappenas, 2024

Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, kemacetan lalu lintas dan meningkatnya kebutuhan transportasi menjadi tantangan yang perlu segera diatasi.

Hal ini berkaitan dengan pencapaian Tujuan ke-11 Sustainable Development Goals (SDGs), yaitu Kota dan Permukiman Berkelanjutan (*Sustainable Cities and Communities*). Tujuan tersebut menekankan pentingnya penyediaan sistem transportasi yang aman, terjangkau, dan mudah diakses bagi masyarakat sebagai bagian dari upaya mewujudkan kota yang lebih tertata dan layak huni.

Dengan adanya sistem transportasi umum yang dikelola secara efektif dan dapat diakses oleh masyarakat, kemacetan di perkotaan dapat ditekan dan mobilitas menjadi lebih lancar. Pengembangan transportasi publik juga dapat mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Kondisi ini tidak hanya mendukung kelancaran aktivitas di perkotaan, tetapi juga membantu menekan emisi gas rumah kaca sehingga berdampak pada perbaikan kualitas lingkungan.

Berdasarkan TomTom Traffic Index Ranking tahun 2024, Kota Palembang merupakan kota termacet nomor 8 di Asia Tenggara dan menempati urutan ke-53 di dunia dalam kategori kemacetan pusat kota (Antaraneews, 2025). Informasi tersebut menunjukkan adanya perkembangan positif bagi berbagai pihak yang secara berkesinambungan melakukan upaya untuk menekan tingkat kemacetan di Kota Palembang. Kondisi lalu lintas Kota Palembang masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan, namun situasi ini mencerminkan adanya perbaikan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Upaya penataan transportasi, peningkatan infrastruktur jalan, serta penerapan kebijakan pengendalian lalu lintas secara bertahap mulai menunjukkan hasil positif terhadap peningkatan kelancaran mobilitas di Kota Palembang (Antaraneews, 2025).

Transportasi berfungsi sebagai sarana penting yang menunjang aktivitas masyarakat di perkotaan. Ketersediaan akses transportasi yang memadai sangat memengaruhi kelancaran mobilitas masyarakat serta mendukung aktivitas ekonomi di kota. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat Kota Palembang terhadap pelayanan publik, penyediaan sarana transportasi yang layak menjadi tanggung jawab pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan sistem transportasi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat guna mendukung aktivitas sosial dan ekonomi secara optimal (Susantono, 2022).

Kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sebagai perwujudan efektivitas fungsi pemerintahan. Undang-undang tersebut mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk di bidang transportasi, menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Perkembangan Kota Palembang yang pesat sebagai salah satu kota besar di Indonesia diikuti oleh meningkatnya permasalahan kemacetan lalu lintas yang perlu segera diatasi. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi menyebabkan peningkatan volume kendaraan di ruas jalan perkotaan. Kondisi ini mendorong Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang untuk melakukan berbagai upaya dalam mengurangi tingkat kemacetan melalui pengembangan

sistem angkutan umum yang diharapkan mampu menekan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi (Reliany et al., 2024). Upaya pengembangan angkutan umum tersebut semakin diperkuat dengan diselenggarakannya berbagai event internasional di Kota Palembang, salah satunya Asian Games 2018 sebagai pesta olahraga terbesar di kawasan Asia. Dalam rangka mendukung penyelenggaraan Asian Games 2018, Pemerintah Kota Palembang bersama Badan Perencanaan Pembangunan Nasional meluncurkan inovasi transportasi publik berupa *Light Rail Transit* (LRT) sebagai salah satu alternatif kebijakan strategis yang bertujuan mengubah perilaku berkendara masyarakat dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum serta mengurai permasalahan kemacetan lalu lintas (Bappenas, 2018).

Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan merupakan sistem transportasi umum berbasis rel yang dikembangkan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat di Kota Palembang dengan menghubungkan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II hingga kawasan Jakabaring Sport City. LRT mulai beroperasi pada Oktober 2018 sebagai bagian dari pengembangan transportasi publik di kawasan perkotaan serta mendorong masyarakat beralih dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum. Sejak beroperasi, *Light Rail Transit* (LRT) mampu mempersingkat waktu perjalanan dari Stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II menuju Stasiun DJKA di Jakabaring menjadi sekitar 30-45 menit dibandingkan dengan waktu tempuh menggunakan kendaraan biasa yang lebih lama. Efisiensi waktu perjalanan tersebut turut mendukung peningkatan pelayanan transportasi publik serta mendorong minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum.

Secara regulatif, penyelenggaraan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan transportasi berbasis rel di Indonesia. Selain itu, standar pelayanan kepada penumpang berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api yang mengatur aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan layanan. Dari sisi kelembagaan, pengelolaan LRT Sumatera Selatan diatur melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang menetapkan tugas dan fungsi lembaga pengelola LRT. Sementara itu, aspek pembiayaan operasional didukung melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2012 mengenai Subsidi Angkutan Perintis Orang dengan Kereta Api. Kerangka regulasi tersebut menjadi dasar dalam penyelenggaraan dan pengelolaan LRT Sumatera Selatan sebagai layanan transportasi publik di kawasan perkotaan.

Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan memiliki 13 stasiun dan 1 depot yang berfungsi sebagai fasilitas perawatan serta penyimpanan rangkaian kereta. Setiap rangkaian kereta berhenti sekitar 1 menit di setiap stasiun, sedangkan di stasiun akhir waktu berhenti mencapai sekitar 10 menit untuk keperluan operasional. Dari seluruh stasiun yang ada, lima stasiun telah dilengkapi dengan jembatan penghubung yang terintegrasi dengan bangunan di sekitarnya guna memudahkan akses bagi penumpang. LRT melayani sekitar 94 perjalanan per hari

dengan waktu operasional mulai pukul 05.06 WIB hingga 20.43 WIB. Tarif perjalanan ditetapkan sebesar Rp5.000 untuk rute antar stasiun, sedangkan perjalanan menuju Stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dikenakan tarif Rp10.000.

Tarif yang relatif terjangkau serta sistem pembayaran yang cukup mudah menjadikan sebagai salah satu alternatif transportasi publik bagi masyarakat Kota Palembang. Kondisi ini menunjukkan peran pemerintah dalam menjaga keterjangkauan tarif melalui kebijakan subsidi operasional sehingga layanan transportasi publik tetap dapat diakses oleh masyarakat. Hal tersebut juga tercermin dari meningkatnya jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Adapun data jumlah penumpang LRT Kota Palembang pada tahun 2021-2025 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Penumpang *Light Rail Transit* (LRT)
Sumatera Selatan 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: Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumsel 2021 - 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS), jumlah penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan dalam periode tahun 2021 hingga 2025 menunjukkan tren peningkatan yang konsisten. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa *Light Rail Transit* (LRT) semakin dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Palembang sebagai

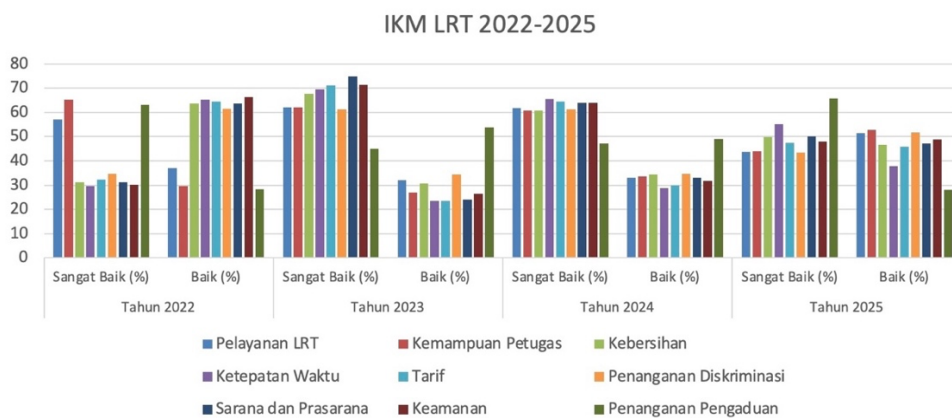
sarana transportasi publik serta menunjukkan kebutuhan akan penyediaan pelayanan transportasi publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menjadi pedoman resmi dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik berbasis rel, termasuk *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Peraturan ini mengatur standar pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengoperasian *Light Rail Transit* (LRT) untuk menjamin kualitas layanan transportasi publik bagi masyarakat. Standar Pelayanan Minimum *Light Rail Transit* (LRT) mencakup enam aspek yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan (Margaretha, 2023).

Penerapan standar pelayanan diperlukan agar layanan *Light Rail Transit* (LRT) dapat berjalan sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya sebagai moda transportasi publik perkotaan yang mendukung pengurangan kemacetan lalu lintas. Standar pelayanan tersebut mencakup ketersediaan informasi layanan yang jelas, ketepatan waktu perjalanan, kelayakan serta kenyamanan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses bagi pengguna. Penerapan standar ini menjadi dasar dalam menjaga kualitas layanan transportasi publik yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna (Pratiwi & Nugroho, 2022).

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) pada tahun 2022-2025, kinerja pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan

menunjukkan hasil yang baik dan relatif konsisten dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat penilaian pengguna pada berbagai unsur pelayanan yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Grafik juga menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pada tahun 2022-2024, khususnya pada aspek pelayanan, kemampuan petugas, ketepatan waktu, sarana dan prasarana, serta keamanan. Namun, pada tahun 2025 terlihat adanya penurunan pada beberapa indikator. Meskipun masih berada pada kategori positif, kondisi tersebut menunjukkan adanya penurunan penilaian terhadap kualitas layanan dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan tersebut tidak dapat dianggap sebagai hal yang biasa, tetapi dapat menjadi tanda bahwa terdapat beberapa permasalahan pada aspek operasional maupun fasilitas pendukung layanan. Untuk memperjelas capaian tersebut, berikut data Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022-2025:

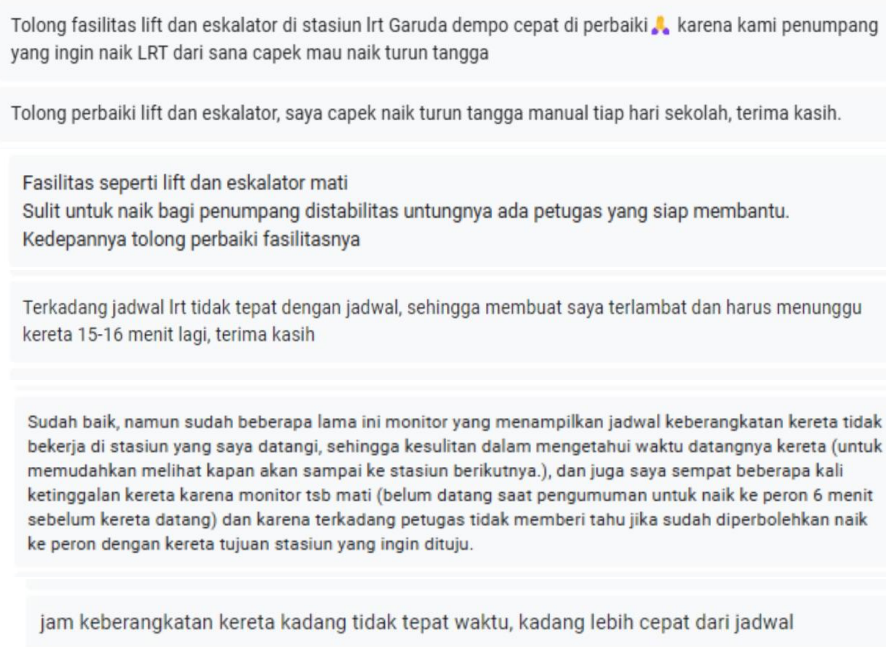


Gambar 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 - 2025

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

Tingginya tingkat kepuasan pengguna *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan beberapa permasalahan yang

masih terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti gangguan pada fasilitas lift dan eskalator yang tidak dapat digunakan dalam jangka waktu tertentu akibat keterlambatan pengadaan suku cadang sehingga proses perbaikan memerlukan waktu yang cukup lama. Selain itu, penyampaian informasi perjalanan juga belum sepenuhnya baik karena informasi mengenai jadwal keberangkatan maupun kedatangan kereta tidak selalu tersampaikan dengan jelas kepada penumpang. Pada kondisi stasiun yang ramai, petugas juga belum selalu dapat memberikan bantuan secara maksimal. Temuan ini juga diperkuat oleh berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui hasil survei IKM maupun media sosial terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan ini. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:

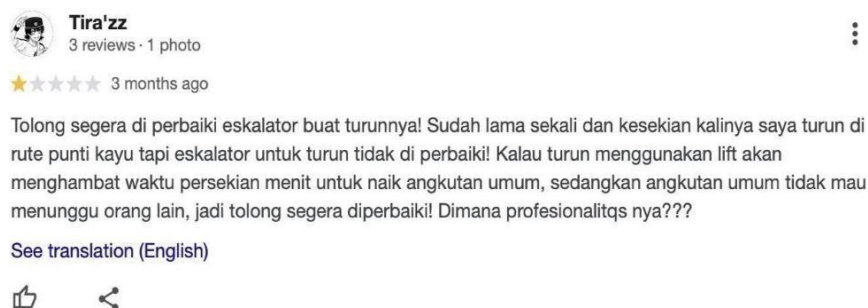


Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan

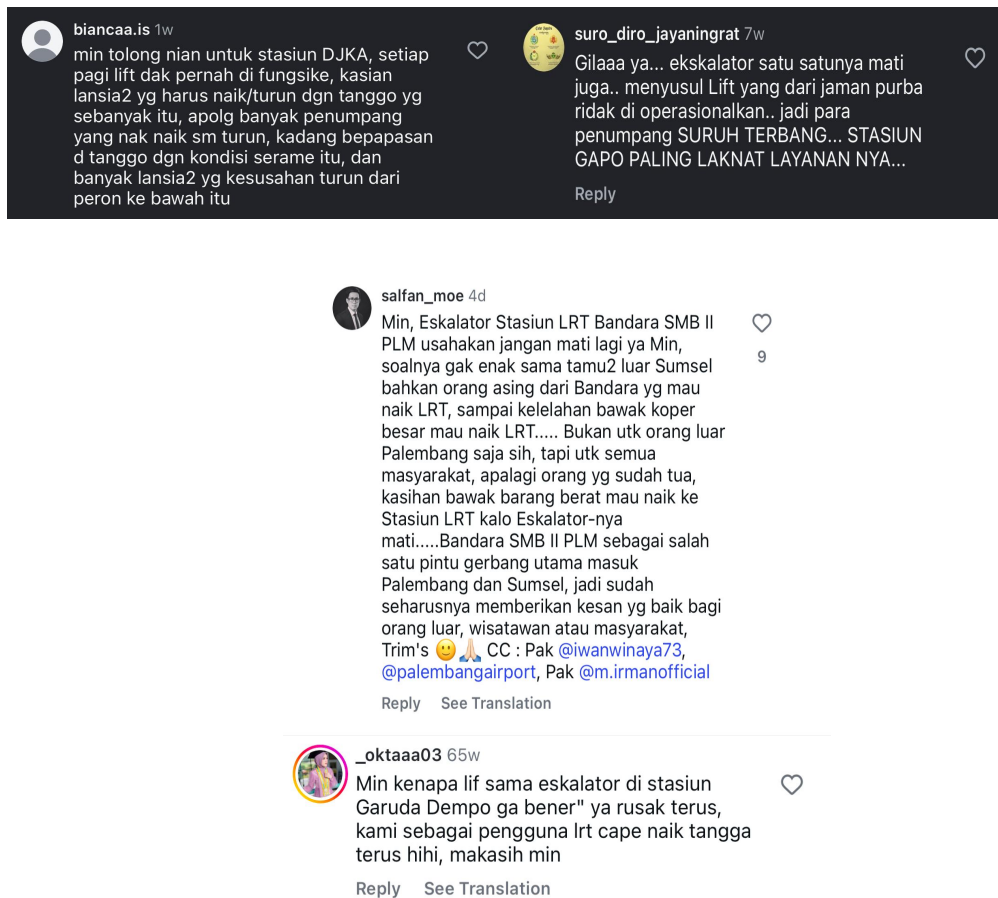
Sumber: BPKARSS 2022-2025

Gambar 1.3 menunjukkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) yang memperlihatkan permasalahan pada dimensi *tangibility* dan *reliability*. Kedua dimensi tersebut merupakan bagian dari kualitas pelayanan dalam SERVQUAL, di mana *tangibility* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, sedangkan *reliability* berkaitan dengan ketepatan waktu operasional sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Permasalahan pada dimensi *tangibility* terlihat dari fasilitas seperti lift dan eskalator yang tidak berfungsi di beberapa stasiun sehingga menyulitkan penumpang, terutama kelompok rentan, sedangkan pada dimensi *reliability* masih ditemukan keterlambatan dan ketidaksesuaian jadwal yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu operasional belum berjalan dengan baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat tergolong baik, peningkatan pada aspek keandalan dan kenyamanan tetap diperlukan agar pelayanan berjalan lebih baik.

Keluhan terkait fasilitas juga banyak disampaikan melalui media sosial, terutama mengenai eskalator dan lift yang tidak berfungsi. Hal ini menunjukkan adanya perhatian masyarakat terhadap kualitas fasilitas yang disediakan, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Sumber: Ulasan Google Stasiun LRT, 2025



Gambar 1.4 Keluhan Masyarakat Terkait *Tangibility*

Sumber: Instagram LRT Sumsel, 2025

Pelayanan terhadap fasilitas di beberapa stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan masih dinilai belum baik, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.4. Sebagian besar keluhan berkaitan dengan kondisi fasilitas seperti lift dan eskalator yang sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dalam jangka waktu yang cukup lama. Kondisi ini didukung oleh pernyataan Wakil Ketua Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), Bambang Haryo Soekartono menyatakan bahwa fasilitas dinilai masih belum memadai, banyak penumpang mengeluhkan eskalator dan lift yang tidak beroperasi, sehingga menyulitkan penumpang terutama ibu-ibu dan lansia ketika harus naik atau turun tangga

(Kumpanan, 2022). Temuan tersebut juga diperkuat oleh hasil temuan penelitian Utami dan Melani (2024) menunjukkan bahwa beberapa fasilitas di stasiun masih menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang, seperti papan informasi yang tidak menyala, eskalator yang tidak berfungsi, tangga manual yang kotor, serta toilet yang kurang terawat. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan penumpang yang menurun terhadap pelayanan fasilitas yang disediakan oleh *Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan*.

Selain itu, laporan media juga mengungkapkan bahwa sejumlah eskalator di beberapa stasiun *Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan*, seperti Stasiun Punti Kayu, RSUD Siti Fatimah, dan Bandara, tidak beroperasi dalam kurun waktu tertentu (PortalJabarNews, 2025). Untuk memperkuat temuan tersebut, penulis melakukan peninjauan awal di beberapa stasiun dan menemukan bahwa fasilitas seperti lift dan eskalator belum berfungsi sebagaimana mestinya. Temuan ini menegaskan adanya kesenjangan antara ketersediaan fasilitas dan fungsinya, sehingga diperlukan perhatian terhadap pemeliharaan rutin serta penanganan gangguan teknis agar fasilitas dapat mendukung kenyamanan, aksesibilitas, dan keselamatan penumpang dengan baik. Berikut kondisi fasilitas pendukung di beberapa stasiun:



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025



Gambar 1.5 Kondisi Fasilitas

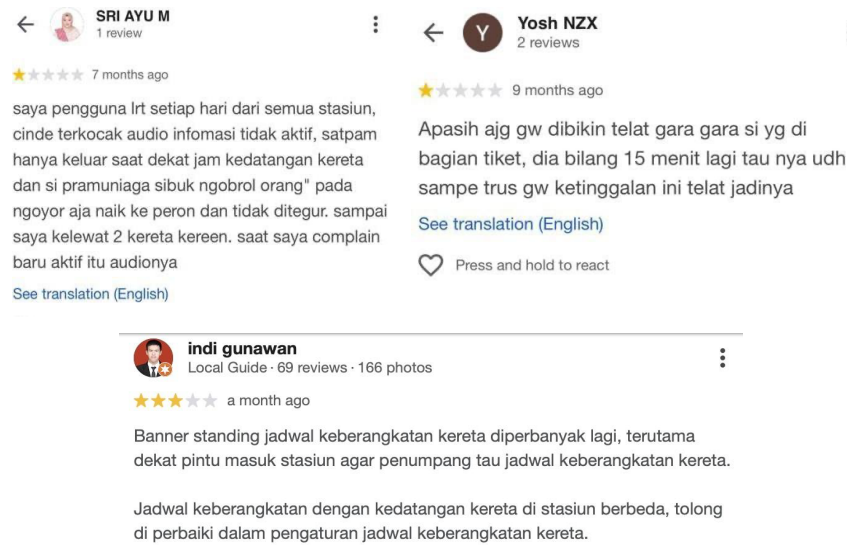
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Gambar 1.5 memperlihatkan kondisi fasilitas di beberapa stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan yang masih memerlukan perhatian dalam aspek pemeliharaan. Tidak berfungsinya lift dan eskalator dalam jangka waktu tertentu menunjukkan bahwa sistem perawatan dan pengelolaan fasilitas belum berjalan dengan baik, sehingga berdampak pada menurunnya tingkat aksesibilitas stasiun. Keterbatasan fungsi fasilitas tersebut juga berpotensi mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, meskipun layanan operasional telah berjalan dengan baik. Temuan mengenai kondisi fasilitas publik tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Sahara (2023) bahwa penggunaan masih menghadapi hambatan, terutama pada fasilitas yang tidak berfungsi serta keterbatasan akses menuju moda transportasi lanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga mendorong adanya kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap haknya sebagai pengguna layanan publik.

Ketepatan waktu operasional menjadi perhatian dalam pelayanan LRT Sumatera Selatan. Namun, sarana informasi jadwal di beberapa stasiun belum berfungsi dengan baik sehingga penumpang kesulitan memperoleh kepastian waktu. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Ritonga (2020) bahwa pelayanan informasi perjalanan masih memerlukan perbaikan, khususnya pada running text jadwal yang terkadang tidak berfungsi. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan penumpang terhadap keandalan layanan transportasi publik, serta menekankan pentingnya pemeliharaan sistem informasi yang konsisten dan pemantauan teknis yang konsisten agar jadwal dapat diakses secara akurat dan dapat diandalkan. Adapun beberapa keluhan yang disampaikan oleh penumpang, sebagai berikut:



Sumber: Ulasan Google Stasiun LRT (2024 - 2025)



Gambar 1.6 Keluhan Masyarakat Terkait *Reliability*

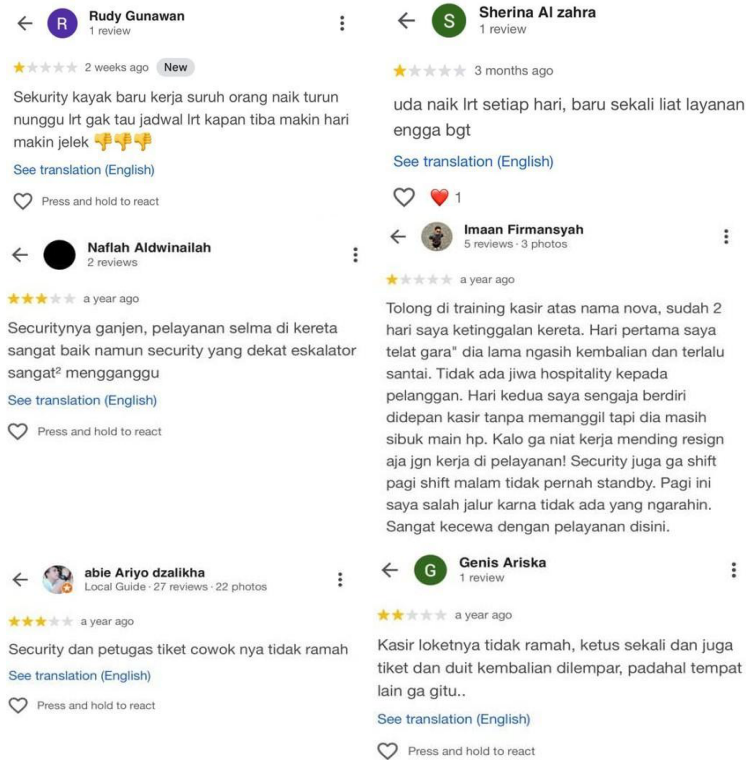
Sumber: Ulasan Google Stasiun LRT (2024 - 2025)

Berdasarkan Gambar 1.6, keluhan penumpang yang disampaikan melalui media sosial menunjukkan adanya permasalahan pada ketepatan waktu operasional layanan. Keluhan tersebut mencakup keterlambatan keberangkatan dan kedatangan, perubahan jadwal, serta ketidaksesuaian antara jadwal yang tertera dengan kondisi operasional di lapangan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan operasional, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi penumpang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ritonga (2020) yang menyatakan bahwa perubahan jadwal perjalanan LRT Sumatera Selatan menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang, terutama bagi pengguna dengan kepentingan waktu tertentu. Selain itu, penelitian Wiraguna (2020) juga menunjukkan bahwa operasional masih mengalami keterlambatan baik pada waktu keberangkatan maupun kedatangan dibandingkan dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Selain hasil penelitian, laporan media juga menguatkan adanya permasalahan serupa. Berdasarkan RMOL Sumsel (2023), layanan LRT Sumatera Selatan pernah mengalami gangguan operasional yang menyebabkan keterlambatan perjalanan hingga sekitar 30 menit pada beberapa jadwal. Kondisi ini memicu keluhan penumpang yang disampaikan melalui media sosial, termasuk unggahan pada akun Instagram @plglipp yang menarik perhatian publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun LRT Sumatera Selatan telah memiliki jadwal operasional yang jelas, pelaksanaannya belum berjalan dengan baik karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis maupun nonteknis. Dampaknya, ketepatan waktu operasional tidak terpenuhi dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Permasalahan ini menegaskan bahwa keberadaan standar formal saja belum cukup untuk menjamin kualitas layanan apabila tidak diikuti dengan pelaksanaan yang konsisten di lapangan.

Selain aspek fasilitas dan ketepatan waktu operasional, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh *responsiveness* petugas dalam melayani penumpang. Petugas diharapkan mampu membantu penumpang sesuai kebutuhan, terutama ketika penumpang mengalami kesulitan atau membutuhkan informasi selama berada di stasiun maupun di dalam kereta. Namun, keluhan penumpang yang disampaikan melalui media sosial menunjukkan bahwa *responsiveness* petugas belum berjalan dengan baik. Pada jam sibuk, petugas lebih fokus mengatur arus penumpang sehingga pelayanan secara individual belum dapat diberikan secara maksimal. Kondisi ini dapat memengaruhi pengalaman penumpang dan menimbulkan

penilaian yang beragam terhadap kualitas layanan yang diberikan. Adapun beberapa keluhan yang disampaikan oleh penumpang adalah sebagai berikut:



Gambar 1.7 Keluhan Masyarakat Terkait *Responsiveness*

Sumber: Ulasan Google Stasiun LRT (2024 - 2025)

Gambar 1.7 memperlihatkan berbagai ulasan penumpang yang menunjukkan adanya permasalahan pada dimensi *responsiveness* petugas dalam pelayanan. Keluhan yang disampaikan menunjukkan bahwa petugas belum menunjukkan tingkat ketanggapan yang konsisten dalam merespons kebutuhan penumpang, terutama dalam pemberian informasi maupun bantuan ketika penumpang mengalami kesulitan. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa dimensi *responsivitas* layanan belum sepenuhnya terpenuhi karena penumpang masih merasakan ketidakhadiran tindakan petugas pada saat dibutuhkan. Kurangnya daya

tanggap petugas tersebut berpotensi menurunkan kualitas pengalaman penumpang selama menggunakan layanan, terutama dalam situasi yang membutuhkan respons cepat dan bantuan langsung. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi dan kesiapsiagaan petugas agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara nyata oleh penumpang.

Temuan terkait *responsiveness* tersebut juga diperkuat oleh pengalaman penumpang yang disampaikan melalui media sosial. Kumparan (2024) melaporkan bahwa seorang ibu hamil mengalami kesulitan memperoleh kursi prioritas saat menggunakan LRT Sumatera Selatan akibat minimnya respons dari petugas. Keluhan tersebut telah disampaikan melalui kanal aduan resmi, namun belum mendapatkan tindak lanjut yang memadai. Pengalaman serupa juga dilaporkan oleh Relung.id (2024), di mana ibu hamil kesulitan mendapatkan tempat duduk karena kursi prioritas tidak dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa respons petugas dalam memastikan penggunaan fasilitas bagi kelompok rentan belum berjalan dengan baik dan berpotensi menurunkan rasa aman, kenyamanan, serta kualitas pengalaman penumpang dalam menggunakan layanan.

Penilaian yang disampaikan oleh penumpang menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Pengalaman selama memanfaatkan layanan tersebut terlihat dari berbagai respon yang disampaikan, termasuk kritik terhadap aspek pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan harapan. Berdasarkan temuan di atas, kritik yang disampaikan menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan kondisi pelayanan di lapangan, sehingga kualitas layanan transportasi publik masih memerlukan perhatian dan perbaikan.

Dalam pelayanan publik, pengaduan masyarakat menjadi salah satu mekanisme untuk menyampaikan keluhan kepada instansi terkait. Mekanisme tersebut menjadi sarana evaluasi terhadap kinerja penyelenggara layanan. Namun, pengaduan yang tidak ditindaklanjuti secara tepat waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons dan menindaklanjuti aduan menjadi bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan.

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. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal penting, mengingat kualitas layanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan.

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.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini penting untuk dilakukan karena masih terdapat berbagai keluhan dari pengguna terhadap layanan *Light Rail Transit* (LRT). Transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai layanan yang seharusnya dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan. 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.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti menyusun beberapa poin masalah yang dirancang pada penelitian ke dalam identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang tersedia belum berfungsi secara memadai, khususnya eskalator dan lift yang masih sering tidak beroperasi (*tangibility*).
2. Ketepatan waktu operasional belum berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh ketidaktepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta (*reliability*).
3. Kesigapan petugas dalam melayani penumpang belum sepenuhnya optimal dalam beberapa situasi pelayanan tertentu (*responsiveness*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti menyusun beberapa poin permasalahan yang dirancang pada penelitian ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi publik pada layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat dijadikan sumber literatur bagi akademisi yang melakukan penelitian dengan landasan materi yang relevan dan koheren sehingga dalam melakukan penelitian para akademisi tidak kekurangan dan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai analisa yang valid untuk disertakan sebagai referensi saat melakukan penelitian dengan bahasan yang sama dengan penelitian ini.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Peneliti Melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama studi akademiknya dalam proses penelitian ini.
- 2) Bagi Instansi Terkait Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan solusi dari pihak luar organisasi terkait kualitas pelayanan transportasi publik *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.
- 3) Bagi Pembaca Melalui penelitian ini, pembaca akan memperoleh pengetahuan tambahan mengenai kualitas pelayanan transportasi publik *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi-studi sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa individu dan memiliki relevansi dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu memberikan konteks dan mendukung argumen bahwa penelitian ini bukanlah suatu bentuk plagiarisme terhadap penelitian- penelitian sebelumnya.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
1.	Aprillia, S., & Widowati, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) Kota Jakarta. <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , 1(1), 384-402.	Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan moda transportasi Mikrotrans Jaklingko.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan landasan teori kualitas pelayanan menurut Ragin, 2008. <ol style="list-style-type: none">1. Fungsi2. Informasi3. Kesederhanaan4. Kenyamanan5. Keamanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Mikrotrans Jaklingko memberikan dampak positif terhadap mobilitas warga Jakarta. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan informasi, kemudahan akses, dan kenyamanan. Permasalahan lain juga mencakup kebersihan armada yang tidak merata, perilaku pengemudi yang kurang mendukung kenyamanan, serta informasi aplikasi yang belum akurat.

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
2.	Khumairoh, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Light Rail Transit (LRT) Palembang	Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi Light Rail Transit (LRT) Palembang.	Metode kuantitatif dengan pendekatan survei; teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk, dalam (Rambat Lupiyoadi,2016:234-235): 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan LRT Palembang. Secara parsial, dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi keandalan (<i>reliability</i>) dan daya tanggap (<i>responsiveness</i>) tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL bahwa empati sebagai bentuk perhatian dan kepedulian petugas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3.	Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapi Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi. <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , 12(2), 690- 700.	Menganalisis kualitas layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot di Kota Bekasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan landasan teori kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan 30 Berry (Tjiptono 2011:198)) : 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BRT Trans Patriot Kota Bekasi belum optimal. Empat dari lima dimensi kualitas pelayanan masih memiliki kekurangan, yaitu: (1) <i>tangible</i> (fasilitas halte kurang memadai, vandalisme, dan armada tidak ramah untuk difabel), (2) <i>reliability</i> (tidak ada jalur khusus bus dan sistem

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
		Selain itu, juga untuk mengevaluasi sejauh mana layanan BRT Trans Patriot mampu meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan mobilitas bagi warga Kota Bekasi.	<ol style="list-style-type: none"> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> 	pembayaran terbatas), (3) <i>responsiveness</i> (informasi tidak update dan respons lambat terhadap keluhan), dan (4) <i>assurance</i> (kecepatan bus tidak terkontrol, CCTV rusak, dan tidak ada ruang khusus wanita). Diperlukan perbaikan menyeluruh pada infrastruktur, sistem, dan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan.
4.	Froza (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Industri Transportasi Massal dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi Kasus LRT Palembang)	Untuk menganalisis kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan LRT Palembang dengan metode SERVQUAL.	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan landasan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pelanggan LRT Palembang berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat gap antara harapan dan persepsi pelanggan pada beberapa dimensi SERVQUAL, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan secara optimal.
5.	Avianto, B. N., &	Menganalisis kualitas	Penelitian ini menggunakan	Kualitas pelayanan angkutan umum Trans

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
	Dindayanti, R. (2020). Kualitas pelayanan angkutan umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK). <i>Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia</i> , 5(1)	pelayanan Trans Sarbagita Koridor I dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan layanan tersebut belum optimal, sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.	metode kualitatif dengan landasan teori kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiansyah,2011)) : 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	Sarbagita Koridor I (Kota-Graha Wisnu Kencana) cenderung belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini terlihat dari aspek penilaian seperti kondisi fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, serta empati pelayanan yang masih dirasa kurang. Dinas Perhubungan, Informasi, dan Komunikasi Provinsi Bali segera melakukan perbaikan terhadap fasilitas publik yang mengalami penurunan kualitas, baik karena faktor kelalaian individu atau alamiah.
6.	Ritonga, S.C.M. (2021). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan	Untuk menilai penerapan standar pelayanan LRT Sumatera Selatan, mengidentifikasi permasalahan pelayanan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan.	Metode kuantitatif dengan landasan teori standar pelayanan publik menurut Sianipar (1998:9) yang mencakup enam dimensi, yaitu: 1. Standar sikap personal 2. Standar kualitas pelayanan 3. Standar waktu 4. Standar kenyamanan 5. Standar keamanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan LRT Sumatera Selatan secara umum telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal, khususnya pada pelayanan informasi perjalanan dan ketersediaan sarana pendukung, sehingga memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
			6. Standar biaya	
7.	Sari, N. D. N. K. & Arif, L. (2025). Kualitas Pelayanan “Electric Suroboyo Bus” sebagai Sistem Transportasi Publik Perkotaan di Surabaya.	Menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik Electric Suroboyo Bus sebagai sistem transportasi perkotaan di Kota Surabaya	Metode kuantitatif; menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kurniati et al. (2020): <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Electric Suroboyo Bus memiliki kinerja pelayanan yang baik pada dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>), keandalan (<i>reliability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>). Namun, masih terdapat kelemahan pada dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>), khususnya terkait ketersediaan dan kondisi fasilitas halte serta pemanfaatan aplikasi digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kolaborasi antar pihak pengelola guna mengoptimalkan penggunaan platform digital dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, sehingga dapat mendorong peningkatan minat masyarakat dan mendukung mobilitas perkotaan yang berkelanjutan.
8.	Millensyah, E. W. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik	Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik melalui	Metode kualitatif dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi GoBis Suroboyo dinilai cukup baik, dengan

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
	melalui Aplikasi “Golek Bis (GoBis) Suroboyo”	pemanfaatan aplikasi GoBis Suroboyo dalam mendukung layanan Bus Suroboyo.	dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Along, 2020): <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i> 	dimensi bukti fisik (tangible) sebagai kekuatan utama karena tampilan aplikasi yang sederhana dan informatif. Namun, masih ditemukan kelemahan pada dimensi daya tanggap (responsiveness), khususnya terkait lambatnya respons terhadap keluhan pengguna, serta keterbatasan perhatian pada aspek empati, sehingga diperlukan peningkatan responsivitas dan pengelolaan layanan berbasis digital.
9.	Sahfitri, V., Suyanto, & Dayi, D. (2023). Penerapan Metode SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) di Kota Palembang	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna transportasi Massal LRT di Kota Palembang.	Metode kuantitatif dengan menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988): <ol style="list-style-type: none"> 6. <i>Tangibles</i> 7. <i>Reliability</i> 8. <i>Responsiveness</i> 9. <i>Assurance</i> 10. <i>Emphaty</i> 	Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum dinilai sangat baik, dengan dimensi bukti fisik (tangible) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi jaminan (assurance) menjadi aspek dengan tingkat kepuasan relatif paling rendah. Secara keseluruhan, pengguna merasa sangat puas terhadap kualitas layanan LRT Palembang. Namun, hasil analisis kesenjangan (gap) antara kepuasan dan harapan menunjukkan adanya gap negatif pada seluruh dimensi kualitas layanan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang dirasakan

No	Nama Peneliti/Tahun/Judul	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
				pengguna masih berada di bawah ekspektasi, sehingga diperlukan upaya perbaikan layanan di masa mendatang.
10.	Utami, I. M. & Meilani, I. (2024). Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang menuju Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Untuk mengetahui pengaruh fasilitas LRT terhadap kepuasan penumpang.	Metode kuantitatif dengan landasan teori fasilitas layanan (Kotler, 2019) dan teori kepuasan pelanggan (Kotler, 2016).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, namun masih ditemukan permasalahan pada aspek kenyamanan dan aksesibilitas, khususnya terkait kondisi lift dan eskalator yang belum optimal, sehingga perlu peningkatan kualitas fasilitas.

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2025

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti menggunakan sejumlah sumber yang membahas kualitas pelayanan transportasi publik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif. Kajian tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, digunakan berbagai pendekatan dan dimensi analisis yang disesuaikan dengan fokus kajian. Pemanfaatan sumber tersebut menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki keterkaitan dengan penelitian sebelumnya, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan transportasi publik. Kesamaan penelitian ini terletak pada fokus analisis serta penggunaan pendekatan penelitian. Adapun perbedaannya terletak pada arah dan kedalaman kajian, di mana penelitian ini tidak hanya berfokus pada penilaian kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menganalisis kondisi pelayanan serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan secara lebih mendalam. Penelitian ini mengambil studi kasus pada *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan sebagai transportasi publik berbasis rel yang masih terbatas kajiannya. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi secara langsung faktor pendorong dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan.

1.6.2 Kajian Pustaka

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik menurut Keban (2008) dalam Revida et al. (2021:4) dipahami sebagai peran pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewenangan dominan dalam mengatur serta mengambil prakarsa kebijakan yang dianggap penting bagi masyarakat, dengan asumsi bahwa masyarakat diposisikan sebagai

pihak yang pasif dan perlu mengikuti ketentuan yang ditetapkan pemerintah. Pendapat Chandler dan Plano (1988), juga dalam Revida et al. (2021:5) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu rangkaian aktivitas untuk mengelola serta mengkoordinasikan sumber daya dan aparatur pemerintah dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengawasi kebijakan publik.

Menurut Dwight Waldo (1948) dalam Wirata et al. (2024:2) administrasi publik adalah suatu proses yang mencakup perumusan hingga pelaksanaan kebijakan publik secara terpadu, di mana fungsi administratif berperan dalam mengidentifikasi permasalahan, menyusun alternatif kebijakan, mengimplementasikan keputusan, serta melakukan evaluasi terhadap hasil penyelenggaraan pemerintahan.

Ahli lainnya Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970) dalam Pasolong (2020:56) mendefinisikan administrasi publik adalah (1) suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan; (2) Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan serta hubungan di antara mereka; (3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik; (4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; (5) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Nicholas Henry (1988) dalam Harbani Pasolong (2019:9), mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya

dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

David H. Rosenbloom (2005) dalam Harbani Pasolong (2019:9), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Dari definisi administrasi publik yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari proses kerja sama yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan rasionalitas tertentu yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasi, penggerakan dan pengawasan terhadap kegiatan pemerintah dan kebijakan publik untuk mencapai tujuan pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Dalam perkembangan bidang ilmu administrasi publik tumbuh dan dikenal sejumlah "paradigma" yang menggambarkan adanya perubahan-perubahan dan perbedaan-perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi atau dalam bangunan epistemologi serta nilai-nilai yang mendasari. Administrasi publik dirancang sebagai studi akademis dengan menggunakan enam paradigma. Dalam enam paradigma yang sudah dirancang memiliki karakteristik yang berbeda tergantung

pada lokus dan fokusnya. Perkembangan paradigma administrasi publik menurut Nicholas Henry (1995) dalam Keban (2019) terdapat beberapa paradigma administrasi publik yang menunjukkan perubahan orientasi ilmu seiring dinamika perkembangan pemerintahan dan masyarakat yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 - 1926)

Paradigma pertama dalam perkembangan administrasi publik yang dipelopori oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Pemikiran ini menegaskan adanya pemisahan peran antara politik sebagai proses penetapan kehendak rakyat dalam bentuk kebijakan publik dan administrasi sebagai pelaksana kebijakan secara efektif dan profesional. Pemisahan tersebut tercermin melalui pembagian fungsi lembaga pemerintahan: legislatif mengekspresikan kepentingan rakyat, eksekutif mengimplementasikan kebijakan, sementara yudikatif mendukung proses perumusan kebijakan. Paradigma ini meletakkan dasar bagi administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang bebas nilai dan berorientasi pada efisiensi birokrasi pemerintahan. Namun demikian, fokus paradigma ini masih terbatas pada lokus administrasi, yakni birokrasi pemerintah, sehingga aspek fokus berupa metode dan pendekatan ilmiah administrasi publik belum dikembangkan secara jelas dan terperinci (Keban, 2014:41).

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927 - 1937)

Paradigma kedua menyatakan bahwa administrasi telah mencapai puncak kejayaannya. Prinsip-Prinsip Administrasi berkembang dengan pesat dan diterima baik di kalangan industri dan pemerintah, era ini lebih

mementingkan focus dibandingkan dengan locus. Paradigma ini menganggap bahwa administrasi publik bersifat universal yang dapat diimplementasikan ke seluruh tatanan administrasi tanpa adanya kepedulian mengenai misi, fungsi, kebudayaan, ataupun kerangka institusional. Paradigma ini juga lebih berfokus pada POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) (Keban, 2014:42).

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ketiga melihat administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik karena berperan membantu pemerintah dalam menjalankan fungsi kenegaraan. Pada fase ini, birokrasi memiliki otoritas penting dalam pelaksanaan kebijakan sehingga administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari konteks politik. Namun, hal ini memunculkan ketidakjelasan *locus* dan fokus karena prinsip administrasi yang dianggap netral tetap dipengaruhi kepentingan dan nilai politik. Kondisi tersebut menimbulkan kritik terhadap anggapan *value-free administration* serta menunjukkan bahwa administrasi publik mengalami krisis identitas akibat dominasi ilmu politik (Keban, 2014:42).

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956 - 1970)

Paradigma keempat menempatkan administrasi publik sebagai ilmu administrasi yang mengembangkan prinsip-prinsip manajemen secara lebih ilmiah dan sistematis. Fokus utama pada fase ini adalah penguatan analisis terhadap perilaku organisasi, manajemen modern, serta penggunaan

teknologi dan pendekatan kuantitatif dalam proses administrasi. Perkembangan ilmu administrasi kemudian bergerak ke dua arah, yaitu: pertama, arah yang bertumpu pada pengembangan teori organisasi dan psikologi sosial; kedua, yang berorientasi pada kebijakan publik dan analisis terhadap efektivitas program pemerintahan. Perkembangan tersebut mendorong kajian administrasi publik tidak hanya berfokus pada aspek manajerial, tetapi juga mulai memperhatikan proses perumusan kebijakan serta dampaknya terhadap masyarakat. Administrasi publik pada masa ini juga semakin berkembang sebagai bidang kajian akademik yang memiliki pendekatan analisis dan metodologi yang lebih sistematis dibandingkan dengan fase sebelumnya (Keban, 2014:43).

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - 1997)

Paradigma kelima memperlihatkan bahwa administrasi publik telah memiliki fokus dan locus yang jelas sebagai sebuah disiplin ilmu yang mandiri. Pada tahap ini, administrasi publik tidak lagi diposisikan sepenuhnya dalam lingkup ilmu politik ataupun manajemen, tetapi berkembang dengan landasan keilmuan yang berfokus pada teori organisasi, manajemen modern, serta kebijakan publik yang berorientasi pada kepentingan publik. Pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat menjadi inti praktik administrasi publik, disertai penggunaan berbagai pendekatan ilmiah untuk meningkatkan efektivitas birokrasi dan penyelesaian masalah publik secara lebih komprehensif (Keban, 2014:43-44).

6. Administrasi Publik Dikenal sebagai Administrasi Publik Baru atau *Governance*

Paradigma keenam menempatkan administrasi publik dalam konteks *Governance* atau Administrasi Publik Baru, yang mengedepankan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam paradigma ini, pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor utama dalam mengelola kepentingan publik, melainkan berperan sebagai fasilitator yang mendorong partisipasi dan kemitraan multipihak untuk mencapai kinerja pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan akuntabel. Orientasi administrasi publik berkembang dari sekadar pengendalian birokrasi ke arah peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan masyarakat, transparansi, serta penguatan akuntabilitas demokratis sebagai upaya mencapai praktik *good governance* (Osborne & Gaebler, 1992; Denhardt & Denhardt, 2003; dalam Keban, 2014).

Berdasarkan uraian perkembangan paradigma administrasi publik, dapat dipahami bahwa paradigma administrasi publik menunjukkan cara pandang dalam memahami dan menjalankan penyelenggaraan pemerintahan selalu bergerak mengikuti perubahan kebutuhan, tantangan, serta dinamika lingkungan sosial-politik. Paradigma-paradigma tersebut tidak hanya menggambarkan pergeseran orientasi ilmiah, tetapi juga perubahan fokus dalam melihat hubungan antara negara, birokrasi, dan masyarakat. Dalam kerangka tersebut, administrasi publik tetap bertumpu pada tiga unsur utama, yaitu organisasi, kebijakan publik, dan implementasi

kebijakan. Ketiga unsur ini saling terhubung melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif dan memberikan manfaat yang nyata bagi publik. Dengan demikian, transformasi paradigma administrasi publik mencerminkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan *Light Rail Transit* Sumatera Selatan berada dalam kerangka paradigma administrasi publik ke-6, yaitu Administrasi Publik Baru (*governance*) yang menekankan penyelenggaraan pelayanan publik secara kolaboratif, efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks transportasi publik modern, pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor dalam penyelenggaraan layanan, tetapi berperan sebagai fasilitator yang bekerja sama dengan operator transportasi, sektor swasta, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan *governance* menekankan peningkatan kualitas layanan melalui penyediaan transportasi yang aman, nyaman, dan tepat waktu serta sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga menjadi bagian penting dalam memberikan masukan dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, penerapan paradigma *governance* dalam pengelolaan *Light Rail Transit* (LRT) menjadi dasar dalam mendorong tata kelola transportasi yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Manajemen publik pada dasarnya berkaitan dengan pengelolaan instansi pemerintah dalam mengatur dan melayani kepentingan publik. Overman menjelaskan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun dipengaruhi oleh pendekatan tersebut, serta tidak dapat disamakan dengan analisis kebijakan maupun administrasi publik. Manajemen publik merefleksikan adanya ketegangan antara orientasi rasional-instrumental dan orientasi politik kebijakan, serta dipahami sebagai studi interdisipliner yang mengkombinasikan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik dalam organisasi publik (Overman dalam Pasolong, 2019:96).

Perkembangan manajemen publik pada dekade 1990-an dipandang sebagai fase transisi yang sarat dengan tantangan baru. J. Steven Ott, Albert C. Hyde, dan Jay M. Shafritz mengemukakan bahwa pada periode tersebut manajemen publik menghadapi sejumlah isu strategis, antara lain privatisasi sebagai alternatif pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik, tuntutan terhadap rasionalitas dan akuntabilitas, penguatan perencanaan dan pengendalian, pengelolaan keuangan dan penganggaran, serta peningkatan produktivitas sumber daya manusia. Berbagai isu tersebut menuntut pembaruan dalam sistem manajemen sektor publik sekaligus menantang lembaga pendidikan yang menyelenggarakan kajian manajemen dan administrasi publik untuk mampu menghasilkan manajer publik profesional yang memiliki kualitas dan kompetensi tinggi (Ott, Hyde, & Shafritz dalam Pasolong, 2019:96).

Menurut Samuel E. Overman (dalam Keban, 2008, dalam Firdausijah et al., 2023:7), manajemen publik merupakan suatu studi interdisipliner yang mengkaji aspek-aspek umum organisasi serta mengintegrasikan fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik.

Menurut Shafritz dan Russell (dalam Keban, 2008, dalam Firdausijah et al., 2023:7), manajemen publik diartikan sebagai upaya seseorang dalam menjalankan tanggung jawab pengelolaan organisasi serta memanfaatkan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan suatu proses pengelolaan organisasi sektor publik yang melibatkan penerapan fungsi-fungsi manajemen secara sistematis untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya guna mencapai tujuan pemerintahan dan kepentingan masyarakat. Manajemen publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan efektivitas kerja organisasi, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai publik, dinamika kebijakan, serta tuntutan akuntabilitas dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.6.2.4 Pelayanan Publik

Secara umum, publik merujuk pada masyarakat atau kelompok orang yang memiliki kesamaan nilai, harapan, dan tindakan (Sinambela et al., 2011; Nurcholis, 2005) dalam Revida et al. (2021:68). Pelayanan dipahami sebagai upaya untuk menyiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain (Departemen Dalam Negeri,

2000), yang mencakup proses pemberian bantuan dengan memperhatikan kepekaan dan hubungan interpersonal guna mencapai kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Pamudji (1994) menegaskan bahwa pelayanan mencakup berbagai kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa. Dapat disimpulkan pelayanan publik dapat dipahami sebagai usaha sistematis untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat dan bermanfaat (Revida et al., 2021:68).

Moenir (2008) dalam Revida *et al.* (2021:70) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh individu maupun kelompok melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik juga dipahami sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui serangkaian aktivitas birokrasi yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan utama penyelenggaraan negara (Sinambela, 2008) dalam Revida *et al.* (2021:70).

Secara teoritis, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan penyelenggaraan layanan yang profesional. Sinambela (2008:6) dalam Evangelista dan Walandouw (2021) menyatakan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik tercermin dalam sejumlah asas yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan berbagai definisi pelayanan publik yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak lain yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, adil, dan bertanggung jawab. Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyediaan barang dan jasa, tetapi juga mencakup kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, kepastian prosedur, jaminan akses, serta profesionalisme dalam pelaksanaannya. Pada intinya, pelayanan publik adalah bentuk tanggung jawab negara dalam memastikan bahwa setiap warga memperoleh pelayanan yang layak, transparan,

dan sesuai dengan hak-hak mereka, sehingga berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

1.6.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perspektif perilaku konsumen (*consumer behavior*), yang merujuk pada pola tindakan konsumen dalam proses mencari, memilih, menggunakan, serta mengevaluasi produk maupun layanan. Proses tersebut dilakukan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Menurut Ibrahim (2008) dalam Hardiansyah (2018:55) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang penilaiannya ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan.

Lukman (2000) dalam Revida et al. (2021:80) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau kelompok, baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan juga dimaknai sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.

Menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana kualitasnya dinilai saat pelayanan diberikan. Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam (Pasolong, 2019) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik mencakup kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang

memuaskan, baik secara teknis maupun administratif. Keputusan pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik atau buruk bergantung pada penilaian pelanggan. Dengan demikian, terdapat hubungan yang erat antara kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Konsep kualitas pelayanan publik dalam konteks ini menekankan pentingnya memberikan prioritas kepada kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna layanan untuk mencapai kinerja pelayanan yang optimal.

Dalam mengukur dimensi kualitas pelayanan publik, Zeithaml, Parassuraman & Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63) mengidentifikasi 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), terdiri atas indikator:
 - a) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), terdiri atas indikator:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
- a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan penjabaran teori kualitas pelayanan dari beberapa ahli sebelumnya, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63), yang dianggap paling relevan dalam penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara luas telah digunakan dalam berbagai penelitian sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan. Melalui lima dimensi tersebut, peneliti menguraikan kualitas pelayanan ke dalam aspek-aspek yang lebih spesifik dan terfokus pada pengalaman nyata.

1.6.2.6 Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Dalam Kualitas Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, terdapat berbagai faktor yang berkontribusi dalam 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.

Menurut Moenir (2010) dalam Marwiyah (2023:55) pelayanan publik atau pelayanan umum memiliki beberapa faktor penunjang dan penghambat yang penting yaitu:

1. Faktor Kesadaran Pegawai

Kesadaran pegawai pada setiap tingkatan organisasi terhadap tugas dan tanggung jawabnya sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kesadaran yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melaksanakan pelayanan secara optimal dan berdampak positif terhadap kinerja organisasi.

2. Faktor Aturan

Keberadaan aturan dalam organisasi bersifat mutlak untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan yang tertib dan terarah. Aturan tersebut mencakup aspek kewenangan, pengetahuan dan pengalaman,

kemampuan berbahasa, pemahaman pelaksana terhadap tugas, serta disiplin dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi berfungsi sebagai alat dan sistem untuk mencapai tujuan pelayanan. Mekanisme organisasi yang efektif, yang meliputi sistem, prosedur, dan metode kerja, akan mendukung kelancaran proses pelayanan publik.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang diberikan pegawai kepada organisasi, baik dalam bentuk finansial maupun fasilitas lainnya. Tingkat pendapatan dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan pegawai, baik pimpinan maupun pelaksana, sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pegawai yang kompeten cenderung mampu melaksanakan tugas pelayanan secara lebih efektif dan profesional.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi penunjang utama dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Sarana yang baik akan membantu proses pelayanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Christian Gronroos dalam Rolando Jacobis (2018:56) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas Kualitas Pelayanan yaitu:

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

Menurut hardiansyah (2018:80) dari hasil penelitiannya menguraikan faktor- faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik antara lain:

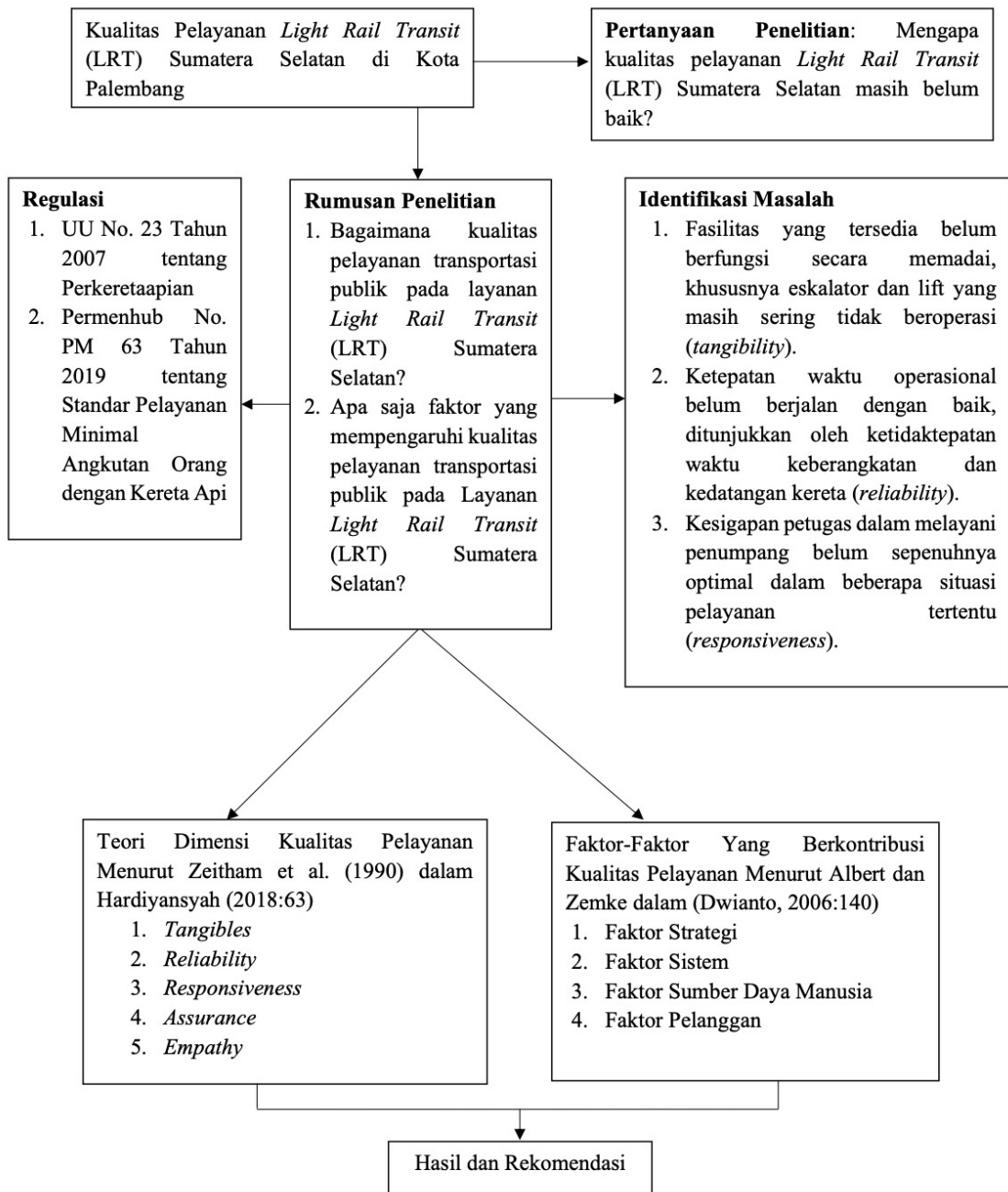
1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.

4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan civil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

15. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti menggunakan teori Albert dan Zemke mengenai faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan publik, yang meliputi sumber daya manusia, strategi organisasi, sistem pelayanan, dan pelanggan. Teori ini dipilih karena memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam menilai kualitas pelayanan, baik dari aspek internal penyelenggara maupun dari perspektif pengguna layanan. Selain itu, teori Albert dan Zemke menekankan keterkaitan antara petugas pelayanan, mekanisme kerja, dan kebutuhan masyarakat sehingga relevan digunakan dalam penelitian ini.

1.7 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.8 Operasionalisasi Konsep

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

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Untuk menilai kualitas pelayanan transportasi publik *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan, penelitian ini menggunakan analisis berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible berkaitan dengan kondisi fisik sarana dan prasarana pelayanan yang meliputi kebersihan, kenyamanan stasiun, serta kelengkapan fasilitas pendukung. Adapun gejala yang diamati yaitu:

- a. Ketersediaan serta Kondisi Fasilitas
- b. Penampilan dan Kerapian Petugas

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun gejala yang diamati yaitu:

- a. Ketepatan Waktu Pelayanan
- b. Penerapan Prosedur Sesuai Standar

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah daya tanggap petugas layanan dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pengguna secara

cepat dan tepat. Adapun gejala yang diamati yaitu:

- a. Kemampuan Merespon Kebutuhan dan Keluhan
- b. Kesigapan Menghadapi Situasi Darurat

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna layanan dalam bentuk rasa aman, kepercayaan, dan kepastian selama menggunakan layanan. Adapun gejala yang diamati yaitu:

- a. Keamanan dalam Menggunakan Layanan
- b. Kepastian Jaminan Biaya dalam Pelayanan

5. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah perhatian dan kepedulian petugas layanan terhadap kebutuhan serta kondisi pengguna layanan secara individual. Adapun gejala yang diamati yaitu:

- a. Perhatian petugas terhadap kebutuhan khusus
- b. Sikap petugas dalam memenuhi kebutuhan

1.8.2 Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Dalam Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan*

a. Faktor Strategi

Faktor strategi adalah kebijakan dan langkah yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai tujuan. Adapun gejala yang diamati yaitu:

a) Pelaksanaan Layanan Sesuai SOP

b) Arahan dan Pengawasan Layanan

b. Faktor Sistem

Faktor sistem adalah pengaturan operasional dan prosedur pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaan layanan. Sistem yang tertata dengan baik menjaga konsistensi dan kenyamanan pelayanan.

Adapun gejala yang diamati yaitu:

a) Kesesuaian Kompetensi Petugas

b) Sistem Komunikasi Operasional

c. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia adalah kesiapan, kompetensi, dan profesionalitas petugas dalam menjalankan pelayanan. Faktor ini mempengaruhi kelancaran pelayanan serta interaksi dengan pengguna layanan. Adapun gejala yang diamati yaitu:

a) Kompetensi dan pemahaman Tugas

b) Kuantitas atau Jumlah Ketersediaan Petugas

d. Faktor Pelanggan

Faktor pelanggan adalah penilaian dan keterlibatan pengguna. Masukan pengguna menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan. Adapun gejala yang diamati yaitu:

a) Pemahaman Penumpang Mengenai Konsistensi Pelayanan

b) Partisipasi Penumpang dalam Peningkatan Pelayanan

Tabel 1.3 Fenomena Penelitian

I. Kualitas Pelayanan Publik *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan

Fenomena	Operasional	
	Sub Fenomena	Gejala Penelitian
Tangible (Bukti Fisik)	Ketersediaan serta Kondisi Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan penumpang - Kondisi beberapa fasilitas belum memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan
	Penampilan dan Kerapian Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya aturan dan pengawasan terkait penampilan serta penggunaan atribut petugas - Penampilan petugas terlihat rapi dan profesional saat bertugas
Reliability (Kehandalan)	Ketepatan Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Operasional perjalanan belum sepenuhnya berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan - Kejelasan serta konsistensi komunikasi petugas saat terjadi gangguan operasional masih belum konsisten
	Penerapan Prosedur Sesuai Standar	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur pelayanan sudah disusun sesuai dengan standar yang berlaku - Adanya pengawasan terhadap penerapan prosedur yang umumnya dijalankan sesuai ketentuan oleh petugas
Responsiveness (daya tanggap)	Kemampuan Merespon Kebutuhan dan Keluhan	<ul style="list-style-type: none"> - Respons petugas dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan belum optimal - Adanya upaya peningkatan kemampuan dalam merespons kebutuhan dan keluhan

Fenomena	Operasional	
	Sub Fenomena	Gejala Penelitian
	Kesigapan Menghadapi Situasi Darurat	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya prosedur dan wewenang yang jelas dalam penanganan situasi darurat - Penanganan darurat didukung oleh koordinasi yang baik dan dilakukan secara sigap sesuai kebutuhan
<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan dalam Menggunakan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem keamanan yang diterapkan dinilai cukup memadai - Adanya evaluasi berkala terhadap potensi gangguan serta penerapan prosedur keamanan yang berjalan sesuai ketentuan
	Kepastian Jaminan Biaya dalam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi tarif layanan disampaikan secara jelas kepada pengguna - Biaya yang dikenakan sesuai ketentuan tanpa adanya tambahan di luar aturan
<i>Emphaty</i> (empati)	Perhatian Terhadap Kebutuhan Khusus Penumpang	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus telah dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan - Adanya pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut
	Sikap Etika dan Sopan Santun Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas bersikap sopan dan menggunakan bahasa yang santun serta mudah dipahami - Sikap petugas mencerminkan etika pelayanan yang baik

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2025

II. Faktor-Faktor Yang Berkontribusi Dalam Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan*

Fenomena	Operasional	
	Sub Fenomena	Gejala Penelitian
Faktor Strategi	Pelaksanaan Layanan Sesuai SOP	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku - Petugas menjalankan tugas berdasarkan prosedur operasional yang telah ditetapkan
	Arahan dan Pengawasan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya arahan dan pengawasan dalam pelaksanaan layanan untuk memastikan - Adanya pengendalian secara berkala untuk menjaga konsistensi pelaksanaan layanan
Faktor Sistem	Kesesuaian Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Penempatan petugas dilakukan sesuai dengan tugas dan keahlian yang dimiliki - Pembagian tugas disesuaikan dengan kompetensi masing-masing petugas
	Sistem Komunikasi Operasional	<ul style="list-style-type: none"> - Gangguan teknis masih berdampak pada kelancaran operasional - Upaya pengendalian dan penyampaian informasi telah dilakukan untuk meminimalkan dampak gangguan operasional
Faktor Sumber Daya Manusia	Kompetensi dan Pemahaman Tugas	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas telah mendapatkan pelatihan dan memahami SOP dalam menjalankan tugas pelayanan - Masih terdapat petugas yang kurang responsif dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan
	Jumlah Ketersediaan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah petugas telah disesuaikan dengan pembagian tugas dan struktur yang ditetapkan - Adanya peningkatan beban pelayanan pada kondisi kepadatan penumpang

Fenomena	Operasional	
	Sub Fenomena	Gejala Penelitian
Faktor Pelanggan	Pemahaman Penumpang Mengenai Konsistensi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi mengenai standar pelayanan sudah tersedia, namun belum sepenuhnya dipahami oleh penumpang - Upaya penyampaian informasi telah dilakukan, tetapi belum menjangkau dan dipahami oleh seluruh penumpang
	Partisipasi Penumpang dalam Peningkatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Penumpang dapat menyampaikan keluhan dan saran melalui media sosial dan saluran pengaduan resmi - Terdapat penumpang yang aktif memberikan masukan terkait fasilitas, keterlambatan, dan pelayanan petugas

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2025

1.9 Argumen Penelitian

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan mengatur penyelenggaraan layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan melalui penetapan kedudukan, tugas, dan fungsi Balai Pengelola LRT. Ketentuan ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan operasional dan pengelolaan layanan perkeretaapian perkotaan. Dalam konteks transportasi publik, kualitas pelayanan memiliki peran penting karena berkaitan dengan pemenuhan fungsi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini didasarkan pada pandangan bahwa kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan perlu dianalisis dengan memperhatikan faktor-faktor yang berkontribusi dalam

penyelenggaraan layanan, meliputi aspek operasional, tata kelola organisasi, serta pelaksanaan pelayanan kepada pengguna. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.10 Metode Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk melihat secara langsung kondisi pelayanan di lapangan serta pengalaman pengguna dalam situasi yang alami. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek yang bersifat alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode, serta data dianalisis secara induktif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

1.10.2 Situs Penelitian

Lokasi atau situs yang digunakan dalam penelitian ini berada di wilayah Kota Palembang, Sumatera Selatan. Penelitian dilaksanakan pada layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan yang beroperasi di beberapa stasiun, yaitu Stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (SMB II), Stasiun Asrama Haji, Stasiun Pundi Kayu, Stasiun RSUD, Stasiun Garuda Dempo, Stasiun Demang, Stasiun Bumi Sriwijaya, Stasiun Dishub, Stasiun Jakabaring, dan Stasiun DJKA. Selain itu, Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) juga dijadikan sebagai lokasi penelitian dari sisi pengelola layanan. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada peran *Light Rail Transit* (LRT) sebagai moda transportasi publik berbasis rel yang mendukung mobilitas masyarakat perkotaan, serta peran BPKARSS dalam pengelolaan dan penyelenggaraan layanan, termasuk strategi pelayanan, sistem operasional, dan pengelolaan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan, baik dari sisi pengguna maupun pengelola. Fokus penelitian meliputi ketepatan waktu operasional, kenyamanan, keamanan, ketersediaan fasilitas, serta kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan yang memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Subjek penelitian dipilih berdasarkan keterlibatan dan pemahaman mereka terhadap penyelenggaraan serta penggunaan layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Adapun subjek penelitian terdiri dari Seksi Pemanfaatan Srana dan Prasarana Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera

Selatan (BPKARSS) sebagai pihak pengelola layanan serta penumpang *Light Rail Transit* (LRT) sebagai pengguna layanan. Pemilihan subjek penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dari sisi kebijakan pengelolaan dan pengalaman penumpang, sehingga data yang diperoleh bersifat terpercaya, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam mendukung keabsahan hasil penelitian.

1.10.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif. Data kualitatif digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan berdasarkan pengalaman dan pandangan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, yaitu Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) dan penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan pengelolaan pelayanan, sistem dan prosedur pelayanan, serta pengalaman penumpang dalam menggunakan layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis, seperti literatur, makalah, buku, jurnal ilmiah, *website* resmi, *google review*, peraturan terkait, serta informasi dari media dan internet yang

relevan dengan penelitian. Penggunaan data primer dan data sekunder diharapkan dapat saling melengkapi sehingga memperkuat analisis dan mendukung keabsahan hasil penelitian.

1.10.5 Sumber Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data yang dipakai mengacu pada Sugiyono (2018: 129), yaitu berasal dari data primer dan data sekunder.

1. **Data Primer:** Sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi. Data yang dihimpun diarahkan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta penilaian informan mengenai kualitas pelayanan, khususnya dalam pelaksanaan layanan kepada penumpang. Dari data primer ini, peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan sebagaimana yang dialami.
2. **Data Sekunder:** Data yang tidak diperoleh secara tidak langsung dari sumber asli melalui pihak lain. Pada penelitian ini, data sekunder meliputi hasil penelitian terdahulu, buku, jurnal ilmiah, *website* resmi, google review, peraturan terkait, serta informasi dari media dan internet yang relevan dengan kualitas pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Data tersebut digunakan untuk mendukung, melengkapi, dan memperkuat analisis terhadap data primer yang diperoleh.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa triangulasi teknik, yang bertujuan untuk menguji keabsahan data dengan cara melakukan pengecekan terhadap sumber data yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda. Menurut Sugiyono (2018:322), triangulasi teknik dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:231), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dengan jumlah responden yang relatif sedikit. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi secara langsung dari informan terkait fenomena yang diteliti.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas dibandingkan dengan teknik lainnya, karena tidak hanya terbatas pada pengamatan terhadap manusia, tetapi juga terhadap objek alam lainnya. Observasi memungkinkan peneliti untuk mempelajari perilaku yang terjadi serta memahami kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi

dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran kondisi yang sebenarnya.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, catatan tertulis, angka, maupun gambar yang dapat mendukung proses penelitian. Teknik dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari wawancara dan observasi, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih kuat dan dapat dipercaya.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih data yang penting, serta menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun pihak lain. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, di mana proses analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai data mencapai titik kejenuhan. Model ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari

tema dan pola dari data yang diperoleh (Sugiyono, 2018:247-249). Pada tahap ini, peneliti menyederhanakan data hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengelompokkannya sesuai fokus penelitian. Data yang tidak relevan disisihkan, sedangkan data yang berkaitan dengan permasalahan utama dianalisis lebih lanjut. Proses ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta menjadi dasar dalam tahap analisis berikutnya.

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, data disusun dan diorganisasikan agar mudah dipahami dan dapat menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:249), penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, bagan, maupun bentuk visual lainnya. Dalam penelitian ini, data disajikan secara deskriptif sesuai dengan kategori dan indikator penelitian, sehingga pola hubungan antar data dapat terlihat dengan jelas dan memudahkan proses interpretasi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono (2018:252-253), kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang diperoleh setelah analisis data dilakukan secara mendalam. Pada tahap ini, peneliti menghubungkan permasalahan utama, landasan teori, serta hasil analisis data untuk menghasilkan temuan yang valid. Proses verifikasi dilakukan secara

berkelanjutan guna memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik benar-benar didukung oleh data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.10.8 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2018:314), dalam penelitian kualitatif data dikatakan absah apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Namun, kebenaran dalam penelitian kualitatif bersifat jamak karena dipengaruhi oleh latar belakang dan sudut pandang peneliti. Oleh karena itu, diperlukan uji kualitas data untuk menjamin keabsahan hasil penelitian. Uji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) melalui triangulasi data. Menurut Sugiyono (2018), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi terdiri dari tiga jenis, yaitu:

1. Triangulasi sumber: Triangulasi sumber bertujuan untuk membandingkan dan memeriksa kembali data yang diperoleh dari berbagai sumber guna melihat kesesuaian informasi yang diberikan. Data dari berbagai sumber tersebut selanjutnya dianalisis dan dikelompokkan sesuai dengan fokus penelitian.
2. Triangulasi teknik: Triangulasi teknik bertujuan untuk mengecek data yang diperoleh dari sumber yang sama melalui penggunaan teknik pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga keabsahan data dapat lebih terjamin.

3. Triangulasi waktu: Triangulasi waktu bertujuan untuk melihat konsistensi data melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda. Perbedaan waktu pengumpulan data digunakan untuk mengetahui apakah informasi yang diberikan tetap sama atau mengalami perubahan, sehingga tingkat kepercayaan data dapat lebih terjaga.

Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara sebagai teknik pengumpulan data utama. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti melakukan verifikasi melalui observasi langsung di lapangan serta studi dokumentasi. Penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data dan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta melakukan pengujian ulang menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda. Proses tersebut digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan terkait kualitas pelayanan *Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan*.