

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

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

1. Kualitas pelayanan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *assurance* telah memberikan jaminan keamanan dan kepastian biaya sehingga penumpang merasa aman. Namun, dimensi lainnya masih menunjukkan beberapa kelemahan yang menandakan bahwa kualitas pelayanan belum merata. Pada dimensi *tangible*, ketersediaan dan kondisi fasilitas masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penumpang. Pada dimensi *reliability*, meskipun prosedur telah diterapkan sesuai standar, ketepatan waktu pelayanan masih terkendala gangguan teknis. Sementara itu, dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan belum sepenuhnya cepat, terutama saat kondisi ramai. Terakhir, dimensi *empathy* memperlihatkan bahwa sikap petugas telah menunjukkan etika pelayanan yang baik, namun perhatian terhadap kebutuhan khusus penumpang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, sehingga kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya.

2. Faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan menunjukkan bahwa faktor strategi telah berjalan dengan baik melalui penerapan SOP, arahan pelayanan, serta pengawasan operasional yang mampu menjaga keteraturan layanan. Namun, faktor sistem, sumber daya manusia, dan pelanggan masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Faktor sistem menunjukkan bahwa komunikasi operasional belum selalu efektif, terutama dalam penyampaian informasi saat terjadi gangguan. Selanjutnya, faktor sumber daya manusia menunjukkan bahwa ketersediaan petugas pada kondisi tertentu belum sebanding dengan kebutuhan pelayanan sehingga memengaruhi kecepatan respons. Sementara itu, faktor pelanggan menunjukkan bahwa pemahaman terhadap konsistensi pelayanan belum merata, meskipun partisipasi dalam penyampaian kritik dan saran telah berjalan dengan baik.

4.2 Saran

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

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

terjadi gangguan teknis perlu ditingkatkan agar ketepatan waktu layanan lebih terjaga dan tidak menimbulkan ketidakpastian bagi penumpang.

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