

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Evangelista, B., & Wulandari, A. H. (2021). Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Labuapi Kabupaten Lombok Barat. *ALKHIDMAD*, 5(2), 88-98.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu* (Edisi revisi). Gava Media.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*.
- Revida, E., Nurrochman Hidayatullah, A., Simarmata, H. M. P., Silalahi, M., Nurjaya, M., & Purba, S. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Pasolong, H. (2020). *Metode penelitian administrasi publik* (Cet. 4). Alfabeta.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. CV Alfabet.
- Wirata, G., Astawa, I. W., Sulandari, S., Sugarta, I. N., & Sarining, K. (2024). *Administrasi publik*. PT Media Penerbit Indonesia.

Jurnal:

- Aprillia, S., & Widowati, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) Kota Jakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1(1), 384402.

- Aprizal, D. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Ariansyah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan *Light Rail Transit (LRT)* Sumatera Selatan terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 10(2), 101-110.
- Avianto, B. N., & Dindayanti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(1).
- Dewi, R. (2024). Pengaruh Harga terhadap Minat Penggunaan Ulang Layanan *Light Rail Transit (LRT)* Palembang. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 11(1), 33-44.
- Froza. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Industri Transportasi Massal dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Studi kasus LRT Palembang).
- Handoko, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Light Rail Transit (LRT)* Sumatera Selatan Berdasarkan Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Transportasi*, 9(1), 67-78.
- Ibrahim, M., Rahman, A., & Yusuf, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Publik. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 9 (1), 45-56.
- Khumairoh, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi *Light Rail Transit (LRT)* Palembang.
- Meriani, M. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang dimediasi kepuasan penumpang pada Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Selatan).
- Millensyah, E. W. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi “Golek Bis (GoBis) Suroboyo”.
- Naufal Munif, N. M., Femmy S Schouten, F. S. S., & Edi Nur Salam, E. N. S. (2024). Optimalisasi Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan. *Optimalisasi Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan*.

- Nurfitri, A. (2022). Pengaruh Penampilan dan Kerapian Petugas terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 88-97.
- Nur, A., Isak, Y. J., Adyatma, M. E., Ryandhika, R., & Ajiansyah, M. R. (2024). Peranan transportasi publik dalam pengurangan kemacetan di Jakarta. *Journal of Informatics and Business*, 2(3), 432-442.
- Olivia, A. A., Panjaitan, M., & Dedona, L. P. (2025). Implementasi kebijakan transportasi publik bus listrik dalam mengurangi kemacetan di Kota Medan. *KALBISOCIO: Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 12(2).
- Polem, O. P., Subowo, A., & Herawati, A. R. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 690-700.
- Pramita, D., Lestari, A., & Rahman, F. (2023). Pengaruh Harga terhadap Kepuasan dan Minat Penggunaan Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 13(2), 95-106.
- Pratiwi, A., & Nugroho, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 9(1), 45-54.
- Purnama, I. T., & Marom, A. (2025). Kualitas Pelayanan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Upaya Menangani Laporan Dugaan Maladministrasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 14(2), 1227-1238.
- Putri, & Sahara. (2023). Analisis Kendala Pelayanan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Bagi Masyarakat.
- Putri, N. H. A., & Sahara, S. (2023). Analisis Penambahan Sarana Penunjang Kegiatan LRT Untuk Kemudahan Mobilitas Masyarakat di Wilayah Palembang. *Advances In Social Humanities Research*, 1(12), 31-37.
- Reliany, et al. (2024). Pengembangan Sistem Transportasi Publik Dalam Mengurangi Kemacetan Perkotaan.
- Reyna, M. (2024). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimum Pada Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. *Jurnal Transportasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 45-56.

- Ricardianto, P., Marpaung, H., & Wijaya, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Operasional terhadap Kepuasan serta Loyalitas Penumpang *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 14(1), 55-68.
- Ritonga, S. C. M. (2020). Analisis Pelayanan Informasi Perjalanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.
- Ritonga, S. C. M. (2021). Analisis Penerapan Standar Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan.
- 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.
- Said, & Saraswati. (2025). Peran Transportasi Umum Dalam Meningkatkan Mobilitas Masyarakat Perkotaan.
- Sari, N. D. N. K., & Arif, L. (2025). Kualitas Pelayanan “Electric Suroboyo Bus” Sebagai Sistem Transportasi Publik Perkotaan di Surabaya.
- Sari, R. (2020). Evaluasi Sistem Tanggap Darurat Pada Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan. Skripsi. Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Sahara, S., & Putri, N. H. A. (2023). Analisis Penambahan Sarana Penunjang Kegiatan Lrt Untuk Kemudahan Mobilitas Masyarakat Di Wilayah Palembang.
- Schifra Nadezhda Y, M. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen LRT di Kota Palembang. Skripsi. Universitas Sriwijaya.
- Sidharta, I., Susanto, A., & Pratama, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi *Light Rail Transit* (LRT). *Jurnal Manajemen Transportasi*, 8(2), 115-124.
- Tahta, M., & Nasyaya, S. (2023). Analisis Aksesibilitas Layanan *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Transportasi dan Infrastruktur*, 7(2), 101-112.
- Utami, I. M., & Meilani, I. (2024). Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang Menuju Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Wiraguna. (2020). Evaluasi Operasional *Light Rail Transit* (LRT) terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan.

Yulianti, F. (2022). Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna Jasa Layanan Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) di Kota Palembang (Skripsi, Universitas Sriwijaya).

Peraturan Perundang-Undangan:

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. *Jakarta: Kementerian Perhubungan.*

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1.1-6117 Tahun 2022 tentang luas wilayah administrasi daerah. *Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.*

Presiden Republik Indonesia. (2015). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 116 Tahun 2015 tentang percepatan penyelenggaraan kereta ringan (*Light Rail Transit*) di Sumatera Selatan. *Jakarta: Sekretariat Negara.*

Presiden Republik Indonesia. (2016). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2015 tentang percepatan penyelenggaraan kereta ringan di Sumatera Selatan. *Jakarta: Sekretariat Negara.*

Web/Berita:

Antaraneews. (2025). Palembang masuk peringkat kota termacet di Asia Tenggara menurut TomTom Traffic Index 2024. Diakses melalui: <https://sumsel.antaraneews.com>. Diakses pada 12 April 2025.

Badan Pusat Statistik Kota Palembang. (2025). Kota Palembang dalam angka 2025. Palembang: BPS Kota Palembang. Diakses melalui: <https://palembangkota.bps.go.id>. Diakses pada 10 Januari 2025.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2024). Jumlah penduduk Kota Palembang tahun 2021-2024. Palembang: BPS Provinsi Sumatera Selatan. Diakses melalui: <https://sumsel.bps.go.id>. Diakses pada 10 Januari 2025.

- Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. (2024). Peta jaringan dan operasional Light Rail Transit Sumatera Selatan. Palembang: BPKARSS. Diakses melalui: <https://sumsel.lrt.go.id>. Diakses pada 14 Januari 2025.
- Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. (2025). Data operasional dan jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan. Palembang: BPKARSS. Diakses melalui: <https://sumsel.lrt.go.id>. Diakses pada 14 Januari 2025.
- Bappenas. (2018). Pengembangan *Light Rail Transit* (LRT) sebagai dukungan transportasi Asian Games 2018. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. Diakses melalui: <https://www.bappenas.go.id>. Diakses pada 25 September 2025.
- Bappenas. (2024). *Sustainable Development Goals* (SDGs) Indonesia. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas. Diakses melalui: <https://sdgs.bappenas.go.id>. Diakses pada 8 Oktober 2025.
- Detik.com. (2024). Gangguan sistem sinyal sebabkan operasional LRT Sumatera Selatan terhenti sementara. Diakses melalui: <https://www.detik.com>. Diakses pada 18 Mei 2025.
- Kumparan. (2022). Fasilitas LRT Sumsel dinilai belum memadai oleh MTI. Diakses melalui: <https://kumparan.com>. Diakses pada 25 April 2025.
- Kumparan. (2024). Keluhan penumpang terkait pelayanan dan kursi prioritas pada LRT Sumatera Selatan. Diakses melalui: <https://kumparan.com>. Diakses pada 7 Mei 2025.
- PortalJabarNews. (2025). Eskalator beberapa stasiun LRT Sumsel dilaporkan tidak beroperasi. Diakses melalui: <https://portaljabarnews.com>. Diakses pada 18 Mei 2025.
- Pemerintah Kota Palembang. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Kota Palembang Tahun 2024. Palembang: Pemerintah Kota Palembang. Diakses melalui: <https://palembang.go.id>. Diakses pada 20 Januari 2025.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2024). Profil operasional *Light Rail Transit* Sumatera Selatan. Palembang: PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III. Diakses melalui: <https://kai.id>. Diakses pada 20 Januari 2025.
- Relung.id. (2024). Keluhan ibu hamil terkait penggunaan kursi prioritas pada LRT Sumatera Selatan. Diakses melalui: <https://relung.id>. Diakses pada 3 Juni 2025.

RMOL Sumsel. (2023). Gangguan operasional LRT Sumsel menyebabkan keterlambatan perjalanan. Diakses melalui: <https://www.rmolsumsel.id>. Diakses pada 14 Juni 2025.

Susantono, B. (2022). *Siaran pers: Kendaraan tanpa awak akan menjadi tulang punggung transportasi publik di Ibu Kota Nusantara*. Otorita Ibu Kota Nusantara.