

# ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BAGI PENGGUNA KERETA API LRT DI KOTA PALEMBANG

Handoko<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Manajemen Teknik Perkeretaapian, Politeknik  
Perkeretaapian Indonesia

Jalan Tirtaraya, Pojok, Nambangan Lor, Kec. Mangunharjo,  
Madiun, Jawa Timur 63161  
Email: [handoko@ppi.ac.id](mailto:handoko@ppi.ac.id)

## Abstract

The aim of this study is to analyze the public service management for LRT train users in Palembang based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 63 of 2019 and analyze what factors are being obstacles that affect the effectiveness of the quality of public services for LRT train users in Palembang. This research is a descriptive qualitative research. The primary data collection procedure was carried out with in-depth interviews with employees, managers and LRT train users in Palembang. While secondary data is taken from data in the LRT management section in Palembang. The technique in determining informants is done by snowball sampling method. The results of this study indicate that the public services provided by LRT's employees in Palembang are in accordance with operational standards (SOP) and refer to PM Number 63 of 2019. The services provided are related to PM Number 63 of 2019 with service indicators which include safety, security, reliability, comfort, convenience and equality. The minimum service standard has been met by LRT as a service provider in providing services to service users. Based on the results of the questionnaire expected 30 respondents taken randomly from a number of LRT train passengers in the city of Palembang around 85% of respondents stated that they were very satisfied with the services provided by LRT. The factors or obstacles that affect the effectiveness of services are found in the ticket sales system service indicators that are still manual.

**Keywords:** Transportation, public service management, effectiveness.

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen pelayanan publik bagi pengguna kereta api LRT di Palembang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala yang mempengaruhi keefektifitasan kualitas pelayanan publik bagi pengguna kereta LRT di Palembang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Prosedur pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara secara mendalam kepada pegawai, manajer, dan pengguna kereta LRT di Palembang. Sedangkan data sekunder di ambil dari data di bagian manajemen LRT di Palembang. Teknik dalam menentukan informan dilakukan dengan metode snowball sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai PT LRT di Palembang sudah sesuai dengan standar operasional (SOP) dan mengacu pada PM Nomor 63 Tahun 2019. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pasal 5 PM Nomor 63 Tahun 2019 dengan indikator-indikator pelayanan yaitu mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Standar pelayanan minimum sudah dipenuhi oleh pihak PT LRT sebagai penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa. Berdasarkan hasil questionnaire terhadap 30 responden yang diambil secara random dari sejumlah penumpang kereta LRT di kotaPalembang sekitar 85% responden menyatakan bahwa mereka sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. LRTPalembang. Adapun faktor-faktor atau hambatan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan adalah terdapat pada indikator pelayanan sistem penjualan tiket yang masih manual dan mengantri.

**Kata Kunci:** Transportasi, manajemen pelayanan publik, efektivitas.

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana penghubung antar tempat dengan mudah dan cepat. Dengan adanya transportasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan teknologi transportasi karena dengan adanya fungsi transportasi yaitu, pertama memperlancar hubungan, pengangkutan dan interaksi antar desa, antar kota, antar wilayah, antar pulau, bahkan antar Negara. Hal ini dilakukan karena untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas. Kedua, memperlancar mobilitas arus perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air.

Keberadaan moda transportasi baik transportasi darat, air, dan udara menjadi faktor yang sangat berperan penting dalam bidang sosial yaitu pemererat / memperkokoh

persatuan dan kesatuan masyarakat serta di bidang ekonomi yaitu untuk memperlancar roda perekonomian dan pembangunan di Indonesia, hal ini dikarenakan transportasi merupakan alat mobilitas berbagai jenis barang, jasa, dan sumber daya manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Terdapat berbagai pilihan alternatif moda transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut tergantung pada kemampuan dan kepentingan masing – masing individu yang memanfaatkannya, diantaranya adalah transportasi darat, laut dan udara.

Moda transportasi darat seperti kereta api untuk saat ini merupakan moda transportasi yang dibutuhkan masyarakat untuk menghindari kemacetan lalu lintas. Pengembangan transportasi oleh pemerintah sebenarnya ditujukan agar pemerintah dapat menyediakan jasa transportasi yang

lancar, aman, murah, nyaman, cepat, tepat guna, terpadu, menyeluruh, berkelanjutan dan berkesinambungan serta mendukung konsepsi pembangunan sosial dan ekonomi wilayah.

Moda transportasi kereta api memiliki keunggulan tersendiri sehingga saat ini kereta api dapat menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, kelebihan atau keunggulan menggunakan kereta api diantaranya adalah terbebas dari macet, memiliki daya angkut banyak, relative lebih cepat sampai, lebih nyaman dan harga tiket relative terjangkau.

Peluang besar angkutan kereta api ini juga didukung oleh beberapa keunggulan yang dimiliki kereta api di samping moda angkutan lainnya. Kereta Api dikenal sebagai moda angkutan yang memiliki multi keunggulan, antara lain: Hemat energi; Hemat lahan; Bersahabat dengan lingkungan; Tingkat keselamatan tinggi; Mampu mengangkut dalam jumlah yang besar & massal; serta Adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dikaitkan dengan kecenderungan saat ini, kereta api menjadi moda transportasi yang sangat relevan untuk dikembangkan.

Salah satu moda transportasi kereta api ringan di Indonesia adalah kereta api LRT di Palembang. Pemerintah kota Palembang merancang pembangunan LRT dari tahun 2015 dan telah selesai pada tahun 2018 sebelum di selenggarakan Asian Games 2018 di Palembang. Berdasarkan data sekunder yang di dapat dari hasil observasi lapangan pada bulan Desember 2019 pada Manajemen PT LRT di kota Palembang menyatakan bahwa LRT sendiri yang beroperasi selama 10 bulan sejak pertama kali beroperasi akhir Juli 2018 lalu sudah melayani 1.088.588 penumpang. Volume tertinggi penumpang berada di stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II yang mencapai 264.967 penumpang. Hal tersebut dipicu oleh tingkat kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa transportasi LRT sangat berpengaruh dalam mendorong konsumen untuk menggunakan transportasi publik. Hal tersebut senada dengan penelitian Alvin (2019) yang menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang salah satunya adalah fasilitas yang memadai dan kebersihan yang membuat penumpang merasa nyaman.

Hasil penelitian Iqbal (2018) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah loyalitas pelayanan yang diberikan PT KAI. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya diatas dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan konsumen sebagai pengguna transportasi publik. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismianingtyas (2019) yang mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat, akan tetapi kesadaran masyarakat dalam bertransportasi masih kurang. Dari kajian penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pentingnya adanya

kebijakan standar pelayanan minimal yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 63 Tahun 2019.

Adapaun standar pelayanan minimum yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen sebagai pengguna kereta cepat LRT di Palembang harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis manajemen pelayanan publik terkait dengan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan Sugiyono (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dengan menggunakan procedure penelitian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian kualitatif adalah memahami fenomena apa yang di alami subjek penelitian dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Perolehan data di dapat dari wawancara mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis manajemen pelayanan publik berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta API adalah untuk menentukan efektifitas pelayanan minimum pengguna kereta api ringan LRT di kota Palembang, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 63 Tahun 2019 pasal 5 menyebutkan bahwa standar pelayanan minimum penumpang di stasiun kereta api LRT Palembang mencakup beberapa indikator-indikator pelayanan publik, diantaranya adalah sebagai berikut :

##### **Keselamatan**

Indikator keselamatan mencakup informasi dan fasilitas keselamatan yang meliputi ketersediaan peralatan darurat dalam bahaya seperti kebakaran, kecelakaan atau bencana alam. Peralatan pemadam kebakaran tersebut harus diletakkan di tempat yang mudah terlihat dan terjangkau. Berdasarkan hasil pengamatan dan data sekunder yang didapat dari pihak Manajemen PT LRT Palembang, terdapat 300 alat pemadam kebaran yang di pasang di setiap gerbong dan di setiap stasiun pemberhentian kereta LRT. Selain itu LRT juga menyediakan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan), kursi roda sejumlah 250 dan tandu. Jenis pelayanan keamanan lainnya yaitu terdapat lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan criminal. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai PT LRT yang bertugas di stasiun bandara Sultan Mahmud II, yang bernama Elni Depira mengemukakan sebagai berikut:

“Untuk menjaga keselamatan penumpang dan seluruh pegawai yang bertugas di stasiun LRT di kota Palembang, kami menyediakan fasilitas-fasilitas darurat seperti tersedianya alat pemadam kebakaran di setiap gerbong dan di stasiun-stasiun LRT kota Palembang, selain itu juga ada perlengkapan P3K jika ada keadaan darurat kecelakaan atau penumpang yang sakit, kami juga memberikan layanan konsultasi kesehatan di stasiun LRT, akan tetapi layanan konsultasi kesehatan ini hanya di sediakan di stasiun LRT yang disini saja, di Bandara Sultan Mahmud II, sedangkan di stasiun kecil tempat pemberhentian LRT lainnya masih belum ada.”(Wawancara, 17 Desember 2019)

### **Keamanan**

Indikator lainya yang menunjang keamanan adalah tersedianya CCTV di setiap gerbong kereta, di stasiun-stasiun pemberhentian dan di kantor. Petugas keamanan juga diupayakan selalu stanbye yang bertugas untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun LRT. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas keamanan stasiun LRT yang ada di Bandara Sultan Mahmud II Palembang yang bernama Bapak Agus adalah sebagai berikut:

“Kami selalu stanbye melayani penumpang dan membantu penumpang supaya tertib, penumpang juga bisa melaporkan jika ada tindakan criminal di dalam gerbong yang membuat penumpang merasa keamanan dan kenyamananya terganggu, di stasiun dan di gerbong selalu ada petugas yang bertugas menjaga keamanan, sejauh ini belum ada hal-hal yang tidak di inginkan seperti tindakan kriminal di dalam stasiun maupun di gerbong kereta, sejauh ini masih aman saja”.(Wawancara, 16 Desember 2019)

Indikator keselamatan yang terdapat di stasiun LRT Palembang sudah memenuhi standar pelayanan minimum yang mengacu pada PM. 63 Tahun 2019 pasal 5 tentang standar pelayanan publik. Keselamatan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa kereta api ringan LRT di kota Palembang.

### **Kehandalan**

Indikator kehandalan adalah mengenai layanan penjualan tiket. Penjualan dan penukaran tiket kereta LRT di kota Palembang masih menggunakan system manual, seperti yang terlihat berdasarkan hasil observasi lapangan pada bulan Desember, terlihat penumpang mengantri untuk membeli tiket. Sistem tiket yang masih maual dan mengantri ini tidak efektif karena banyak penumpang berjubel untuk mendapat antrian tiket, apalagi terlihat di stasoun bandara Sultan Mahmud II hanya ada 2 petugas yang bertugas melayani penjualan tiket di loket tiket. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu penumpang

kereta LRT di stasiun bandara Sultan Mahmud II yang bernama Ilhamul, salah salah satu penumpang tujuan pemberhentian stadion Sriwijaya mengemukakan bahwa: “sistem antri begini membuat tidak maksimal, seharusnya sudah ada mesin tiket yang mana penumpang bisa mengakses tiket sendiri melalui mesin tiket atau penjualan tiket online yang nanti di stasiun sudah tinggal di print out saja kode tiket nya”. (Wawancara, 17 Desember 2019)

Apabila mengacu pada Peraturan Kementrian Perhubungan PM 63 Tahun 2019 pasal 5 tentang standar pelayanan minimum pengguna jasa kereta api, indikator kehandalan yang dimaksud adalah dengan memberikan pelayanan cepat dan mudah. Sistem tiket manual dengan mengantri untuk mendapatkan tiket memberikan dampak ketidakpuasan pelayanan terhadap pengguna jasa kereta api LRT di Kota Palembang. System manual belum meberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api LRT di kota Palembang.

### **Kenyamanan**

Indikator dari kenyamanan adalah dengan tersedianya fasilitas-fasilitas penunjang seperti tersedianya ruang tunggu bagi penumpang, fasilitas lainya seperti toilet, mushola, dan fasilitas penunjang untuk penyandang disabilitas. Berdasarkan data sekunder yang di dapat dari manajer PT LRT di kota Palembang menyebutkan bahwa di stasiun LRT yang terdapat di bandara Sultan Mahmud II terdapat 2 mushola untuk pria dan wanita secara terpisah dan masing-masing toilet terpisah, ruang tunggu yang difasilitasi AC dan colokan kabel untuk charger handphone. Terdapat 6 WC wanita dan 6 WC pria, dan 1 toilet untuk penumpang difable. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai LRT yang benama Marchelya Ariny yang bekerja di bagian manajemen pelayanan, yang merupakan salah satu alumni dari Politeknik Perkeretaapian Indonesia menyatakan bahwa:

“kami juga menyediakan kotak saran bagi penumpang yang mengalami kendala atau rasa tidak puas dengan pelayanan kami untuk bisa disampaikan di kotak saran, kotak saran tersebut akan menjadi bahan kajian dasar kami untuk mengevaluasi kinerja kami dalam memberikan pelayanan minimum kepada para penumpang” (wawancara, 16 Desember 2019)

### **Kemudahan**

Indikator dari kemudahan berdasarkan PM 63 Tahun 2019 mencakup informasi pelayanan yang disampaikan di stasiun-stasiun LRT di kota Palembang kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang kurangnya memuat denah stasiun, nomor kereta, nama-nama stasiun pemberhentian LRT, informasi mengenai tarif, peta tujuan keberangkatan, pemberian informasi jika kereta mengalami gangguan atau keterlambatan, dan infromasi mengenai

layanan penumpang jika ada pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu tim manajemen LRT di stasiun LRT yang berada di bandara Sultan Mahmud II adalah sebagai berikut:

“Kami berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan salah satunya adalah menempatkan papan-papan informasi yang mudah terbaca dan terlihat jelas seperti peta tujuan dan stasiun-stasiun pemberhentian kereta LRT di kota Palembang, informasi mengenai alur pembelian tiket, kemudian jika kereta mengalami keterlambatan kami akan menyampaikan maksimal 15 menit setelah mengalami gangguan dan akan terjadi keterlambatan”. (Wawancara, 20 Desember 2019)

Hasil wawancara dengan salah satu penumpang yang bernama Muhammad Irawan:

“ Mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta LRT sejauh ini tepat waktu dan sudah maksimal, sesuai dengan yang dijadwal, jarang ada delay atau semacamnya”. (wawancara, 26 Desember 2019)

Berdasarkan hasil data yang didapat dari PT LRT dan hasil wawancara dengan penumpang menunjukkan bahwa terkait jadwal kereta tidak ada masalah dan pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan minimum PM 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum.

### **Kesetaraan**

Kesetaraan adalah pelayanan yang yang diberikan kepada seluruh pengguna ketera LRT di kota Palembang dengan tidak memandang kelas social dan fisik, artinya penyediaan fasilitas juga diperuntukan bagi penumpang difable yang mana mudah di akses dan nyaman, juga terdapat ruang khusus untuk ibu menyusui. Hasil wawancara dengans alah satu pegawai LRT di stasiun LRT yang terdapat di bandara Sultan Mahmud II atas nama Dina:

“Kami menyediakan ramp dengan kemiringan maksimal 10 derajat dan akses jalan bagi kaum difable dan bagi lansia dan di setiap gerbong kereta terdapat 4 duduk untuk kaum difable, demi terciptanya kenyamanan bertransportasi bagi penumpang difable dan oara lansia”(wawancara, 27 Desember 2019)

Berdasarkan data dari lapangan dan cuplikan wawancara diatas bahwa rasa indikator kesetaraan sejauh ini sudah sesuai dengan acuan standar PM. 63 Tahun 2019 pasal 5 tentang standar pelayanan miminum.

Fasilitas prioritas diletakan di ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang difable menggunakan, pegawai dan petugas yang bertugas di stasiun LRT kota Palembang akan selalu memberikan

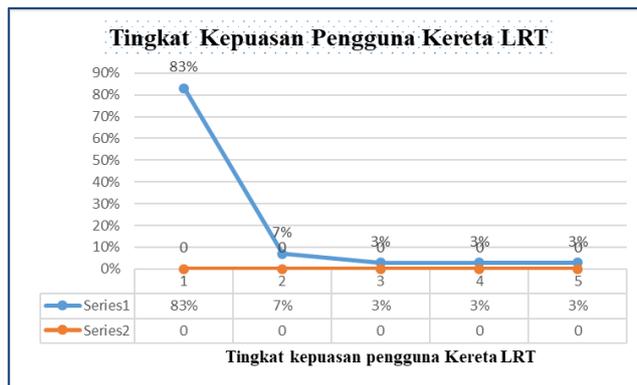
pelayanan optimal dengan rasa tanggungjawab dan sesuai dengan SOP. Oleh karena itu perlu dilakukan reward bagi para pegawai yang berprestasi dalam memberikan pelayanan prima. Pemberian reward ini akan dapat memotivasi pegawai untuk berlomba-lomba meningkatkan kinerja mereka masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer PT LRT di Palembang menyatakan bahwa:

“standar pelayanan kami sudah sesuai dengan PM. 63 Tahun 2019 pasal 5, mulai dari keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, procedure pelayanan, mulai dari fasilitas, jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta, ketepatan waktu, pembelian tiket, sosialisasi tentang peraturan tentang tertib berpenumpang dan kami juga sudah mengupayakan untuk selalu membekali pegawai kami dengan training yang di lakukan setiap 3 bulan secara bergilir yang bertujuan untuk peningkatan kompetensi dan palayanan prima”. (wawancara, 19 Desember 2019).

Struktur dan Mekanisme Kerja Pegawai LRT di kota Palembang :

- Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa 98% pegawai sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP dan mengacu pada PM 63 Tahun 2019 pasal 5 tentang standar pelayanan mimimum angkutan orang dengan kereta api yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Hal ini dapat berpengaruh positif terhadap terselenggaranya pelayanan yang efektif yaitu struktur dan mekanisme kerja yang tepat.
- Berdasarkan hasil questionnaire dengan responden penumpang LRT di Stasiun LRT Palembang , questionnaire yang dibagikan kepada responden terdapat 10 items pernyataan dengan 5 alternatif jawaban, maka skor maksimal adalah  $(5 \times 10 = 50)$  dan skor minimal  $(1 \times 10 = 10)$ . Sehingga di dapatkan responden sebanyak 25 penumpang (83%) memiliki rasa kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT LRT Palembang dan mereka sangat puas dengan kualitas pelayananya, 2 penumpang (7%) memiliki puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT LRT Palembang, 1 penumpang (3%) memiliki rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT LRT Jakarta terkait dengan system tiket, 1 penumpang ( 3%) memiliki rasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT LRT, dan 1 penumpang (3%) sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT LRT Palembang, hal ini alasannya terkait dengan etika para penumpang lain yang kurang menjaga kebersihan di stasiun. Berikut grafik distribusi skor dari aspek tingkat kepuasan penumpang pengguna kereta api LRT di kota Palembang.



Gambar 1: Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Ringan LRT Palembang  
(Sumber Data Primer 2019)

Dengan adanya pelatihan atau training yang diselenggarakan oleh PT LRT di Palembang terhadap para pegawainya adalah langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kompetensinya agar tetap profesional dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang optimal.

PT LRT di Kota Palembang memberikan akan terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada para pengguna LRT di Palembang sesuai dengan PM 63 Tahun 2019, pasal 5 yaitu pelayanan minimum kepada para pengguna kereta api LRT. Selain itu PT LRT Jakarta untuk terus berupaya mensosialisasikan kepada penumpang tentang regulasi dalam memanfaatkan fasilitas publik yang ada di stasiun LRT di kota Palembang

#### KESIMPULAN

1. Berdasarkan indikator pelayanan sesuai dengan standar PM 63 Tahun 2019 menunjukkan bahwa kelima indikator tersebut seperti keamanan, kenyamanan, kesetaraan, dan kehandalan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PT LRT sudah efektif dan sudah sesuai dengan SOP.
2. Adapun factor-faktor yang mempengaruhi ketidak efektifan pelayanan adalah di responsiveness para penumpang pengguna LRT yang kurang bisa tertib dalam bertransportasi seperti masih banyak penumpang yang membuang sampah sembarangan, makan didalam kereta, bergelantungan didalam gerbong LRT. Dalam hal ini untuk mengantisipasi para pegawai LRT harus melakukan sosialisasi tentang regulasi dan terus mengontrol, meningkatkan bahkan harus memberlakukan system denda bagi para penumpang yang tidak tertib dan melanggar aturan.
3. Dari hasil questionnaire yang dibagi kepada sejumlah 30 pengguna kereta ringan LRT di kota Palembang menyebutkan bahwa sekitar 83% pengguna kereta LRT

merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT LRT Palembang.

#### SARAN

1. Sebaiknya dilakukan sosialisasi yang mendalam dan berkelanjutan tentang tertib berlalu lintas karena di lapangan masih banyak penumpang yang tidak tertib, kemudian sebaiknya diberlakukan denda dan aturan yang tegas terhadap para penumpang yang melanggar dan merusak fasilitas yang ada di dalam stasiun LRT.
2. Diharapkan kedepan nya LRT bisa lebih memberikan pelayanan yang maksimal dan professional dalam menjalankan tugas nya.
3. Sebaiknya dilakukan evaluasi system berkala mengenai hambatan-hambatan atau kendala dalam menjalankan tugas, sehingga dengan adanya evaluasi berkala akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan demi meningkatkan kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Denhart. (2003). *Balancing Customer Perceptions and Expectation*, Ney York
- Cristian Nduha & Dr. Vijit Supinit. (2015). *Measuring Customer Perceptions of Service Quality Towards Eat Mme Restaurant. International Journal of Social Science and Humanities Research*, 3,4, 357-362
- Handoko, H, Dkk. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Akasara
- Islamy. (2003). *Dasar-dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*. Malang, Indonesia: Universitas Brawijaya
- Jailani. (2013). *Pelayanan Publik. Jurnal Albayan*, Vol 19(27).
- Mawardianto. (2018). *Pelayanan Ttransportasi Publik Yang Mudah di Akses oleh Penyandang Disabilitas Dalam Prespektif HAM. Jurnal HAM. Volume 9(2)*.
- Mukarom. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia*.
- Mukti. (2014). *Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, JKMP. Volume 5(1)*.
- Rizka. I. (2017). *Kualitas Pelayanan Transportasi di Pt. KAI Persero Kabupaten Sidoarjo. JKMP. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 5(1)*.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, V. A. (2000). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. Journal of Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Peraturan Perundang-Undangan**  
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum pengguna kereta api.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 48 Tahun 2015  
Tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta API  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan  
Publik  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 Tentang  
Perkeretaapian