

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN
LIGHT RAIL TRANSIT DI KOTA PALEMBANG
(*SERVICE PERFORMANCE EVALUATION
LIGHT RAIL TRANSIT IN PALEMBANG CITY*)**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Untuk Memenuhi
Persyaratan Memperoleh Derajat Sarjana Teknik Sipil**



TASYA NOVIRDA MARGARETHA

18511134

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2023

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT DI KOTA PALEMBANG (SERVICE PERFORMANCE EVALUATION LIGHT RAIL TRANSIT IN PALEMBANG CITY)

Disusun oleh

Tasya Novirda Margaretha
18511134

Telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana Teknik Sipil

Diuji pada tanggal : 15 Agustus 2023
Oleh Dewan Penguji



Pembimbing

Ir. Berlian Kushari, S.T.,
M.Eng., IPM., ASEAN Eng.

NIK : 015110101

Penguji I

Miftahul Fauziah, S.T., M.T.,
Ph.D.

NIK : 955110103

Penguji II

Dr. Eng. Faizul Chasanah, S.T.,
M.Sc.

NIK : 145110101



Mengesahkan,
Ketua Program Studi Teknik Sipil

Dr. Tunalla Muntafi, S.T., M.T., Ph.D., (Eng.), IPM
NIK : 095110101

28/8/2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini penulis susun sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia adalah hasil karya penulis sendiri yang penulis tulis. Apabila ada bagian-bagian yang penulis kutip dari orang lain, telah penulis tuliskan sumbernya sesuai dengan syarat dan norma yang berlaku. Apabila ada plagiasi di kemudian hari yang ditemukan pada penelitian penulis yang bukan hasil karya penulis sendiri, penulis bersedia menerima sanksi termasuk pencabutan gelar akademik yang penulis sandang sesuai undang-undang yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Tasya Novirda Margaretha

18511134

KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul *Evaluasi Kinerja Pelayanan Light Rail Transit di Kota Palembang*. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi tingkat strata satu di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Dalam pengerjaan Tugas Akhir ini, ada banyak semangat, bantuan serta saran dan kritik dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Berlian Kushari, S.T., M.Eng., IPM., ASEAN Eng., selaku Dosen Pembimbing yang memberikan kritik dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir,
2. Ibu Miftahul Fauziah, S.T., M.T., Ph.D., selaku Dosen Penguji I Sidang Tugas Akhir penulis,
3. Ibu Dr. Eng. Faizul Chasanah, S.T., M.Sc., selaku Dosen Penguji II Sidang Tugas Akhir penulis,
4. Ibu Ir. Yunalia Muntafi, S.T., M.T., Ph.D., (Eng)., IPM., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia,
5. Kedua orang tua dan saudara yang sangat penulis sayangi, Bapak Win Martin Setiawan, Ibu Silvia Agustina, Kakak Dicky dan Adek Fito yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukung selama penulis menempuh perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini,
6. Putri miranti selaku sahabat yang selalu ada menemani hingga rela memberikan waktunya disaat penulis merasa sedih ataupun senang dan selalu bersedia mendengarkan cerita penulis dari awal perkuliahan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini,

7. Yuk Dhinda selaku sahabat yang selalu memberi nasihat dan memberikan semangat kepada penulis disetiap keadaan yang menyulitkan bagi penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini,
8. Teman-teman Teknik Sipil 2018 yang banyak membantu penulis dalam menjalani perkuliahan, dan
9. Balai Pengelolaan LRT Palembang yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan survey dan pengambilan data di LRT Palembang.

Yogyakarta, 25 Agustus 2023



Tasya Novirda Margaretha
18511134

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Kerja LRT Palembang	5
2.2 Perbandingan Penelitian	7
BAB III LANDASAN TEORI	10
3.1 Standar Pelayanan	10
3.1.1 Asas Standar Pelayanan	11
3.1.2 Sistem Angkutan Umum Masal (SAUM)	16
3.2 Kinerja Operasional	17
3.3 <i>Light Rail Transit</i> (LRT)	17
3.3.1 Stasiun LRT Palembang	18

3.3.2 Jadwal Keberangkatan LRT Palembang	18
3.4 Keunggulan dan Kelemahan LRT	19
3.5 Karakteristik Pengguna LRT	20
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.7 Teknik Pengumpulan Data	22
3.8 Analisis	23
3.8.1 Uji Validitas	23
3.8.2 Uji Reliabilitas	24
3.8.3 Metode Kuantitatif Deskriptif	25
BAB IV METODE PENELITIAN	27
4.1 Metode Penelitian	27
4.2 Teknik Pengumpulan Data	27
4.3 Skala <i>Likert</i>	27
4.4 Metode Pengambilan Sampel	28
4.5 Desain Variabel Kuisisioner	28
4.6 Alat dan Bahan Penelitian	29
4.7 Data Penelitian	29
4.8 Pengolahan Data	30
4.9 Penentuan Jumlah Sampel	30
4.10 Hasil Percobaan Uji Validitas	31
4.11 Hasil Percobaan Uji Reliabilitas	33
4.12 <i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian	33
BAB V DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Pengumpulan Data	35
5.1.1 Data Sekunder	35
5.1.2 Data Primer	35
5.2 Analisis Data	35
5.2.1 Kinerja Operasional LRT Palembang	35
5.2.1.1 Akumulasi Keterlambatan keberangkatan LRT Palembang	36

5.2.1.2 Akumulasi Keterlambatan kedatangan LRT Palembang	37
5.2.1.3 Jumlah LRT Tepat Waktu	38
5.2.1.4 Distribusi Penumpang Perhari LRT Palembang	40
5.2.2 Analisis Kinerja Pelayanan LRT Palembang	42
5.2.2.1 Karakteristik Responden	42
5.2.2.2 Isi Kuesioner	52
5.2.2.3 Hasil Uji Validitas	52
5.2.2.4 Hasil Uji Reliabilitas	53
5.2.2.5 Kinerja Pelayanan LRT di Kota Palembang	54
5.3 Pembahasan Kinerja Operasional LRT Palembang	56
5.3.1 Akumulasi Keterlambatan Keberangkatan LRT Palembang	56
5.3.2 Akumulasi Keterlambatan Kedatangan LRT Palembang	57
5.3.3 Jumlah LRT Tepat Waktu	58
5.3.4 Distribusi Penumpang Perhari LRT Palembang	61
5.4 Pembahasan Kinerja Pelayanan LRT Palembang	62
5.5 Alternatif Solusi Peningkatan Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan	76
BAB VI	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian	8
Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan	12
Tabel 3.2 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun	14
Tabel 3.3 Stasiun LRT Palembang	18
Tabel 3.4 Skor Skala Likert	25
Tabel 3.5 Klasifikasi TCR	26
Tabel 4.1 Desain Variabel Kuisisioner	28
Tabel 4.2 Jumlah Penumpang LRT di Kota Palembang Tahun 2022	30
Tabel 4.3 Hasil Percobaan Uji Validitas	31
Tabel 4.4 Hasil Percobaan Uji Reliabilitas	33
Tabel 5.1 Akumulasi Keterlambatan Keberangkatan LRT Palembang	36
Tabel 5.2 Akumulasi Keterlambatan Kedatangan LRT Palembang	37
Tabel 5.3 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2018	38
Tabel 5.4 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2019	38
Tabel 5.5 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2020	39
Tabel 5.6 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2021	39
Tabel 5.7 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2022	39
Tabel 5.8 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2023	40
Tabel 5.9 Distribusi Penumpang Perhari di LRT Palembang	41
Tabel 5.10 Karakteristik Responden Pengguna LRT Palembang	43
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 5.13 Skor Tingkat Kinerja Pelayanan LRT di Kota Palembang oleh Responden	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Palembang	18
Gambar 4.1 <i>FlowChart</i>	34
Gambar 5.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	44
Gambar 5.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 5.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 5.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan	46
Gambar 5.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Perjalanan Menuju Stasiun LRT	46
Gambar 5.6 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan LRT di Kota Palembang	47
Gambar 5.7 Grafik Responden Pengguna Pelayanan LRT di Kota Palembang	48
Gambar 5.8 Grafik Pendapatan Responden Dalam 1 Bulan	48
Gambar 5.9 Grafik Pengeluaran Responden untuk Biaya Transportasi LRT	49
Gambar 5.10 Grafik Responden Pengguna Layanan Pengaduan	49
Gambar 5.11 Grafik Responden yang Menggunakan Toilet di Stasiun LRT	50
Gambar 5.12 Grafik Responden yang Menggunakan Tempat Ibadah di Stasiun LRT	50
Gambar 5.13 Grafik Responden yang Mengalami Kejadian tidak Menggenakan di Stasiun LRT Palembang	51
Gambar 5.14 Grafik Responden yang Mengalami Kejadian tidak Menggenakan di Kereta LRT Palembang	52
Gambar 5.15 Grafik Keterlambatan Keberangkatan LRT Palembang	56
Gambar 5.16 Grafik Keterlambatan Kedatangan LRT Palembang	57
Gambar 5.17 Jumlah LRT Tepat Waktu 2018	58
Gambar 5.18 Jumlah LRT Tepat Waktu 2019	58
Gambar 5.19 Jumlah LRT Tepat Waktu 2020	59
Gambar 5.20 Jumlah LRT Tepat Waktu 2021	59

Gambar 5.21 Jumlah LRT Tepat Waktu 2022	60
Gambar 5.22 Jumlah LRT Tepat Waktu 2023	60
Gambar 5.23 Grafik Distribusi Penumpang Perhari LRT Palembang	61
Gambar 5.24 Grafik Kinerja Pelayanan LRT di Kota Palembang	62
Gambar 5.25 Loket Pembelian Tiket di Stasiun LRT	63
Gambar 5.26 Jadwal Perjalanan LRT Palembang	64
Gambar 5.27 Rute LRT Palembang	64
Gambar 5.28 Petunjuk Stasiun yang Akan/Sudah di Lewati	64
Gambar 5.29 Petunjuk Alur Pelayanan LRT	65
Gambar 5.30 Petugas Pelayanan di Stasiun LRT Palembang	65
Gambar 5.31 Kondisi Toilet di Stasiun LRT Palembang	66
Gambar 5.32 Tempat Ibadah di Stasiun LRT Palembang	66
Gambar 5.33 Tempat Wudhu di Stasiun LRT Palembang	67
Gambar 5.34 Kursi di Kereta LRT Palembang	68
Gambar 5.35 Kursi di Stasiun LRT Palembang	68
Gambar 5.36 Kipas Angin di Stasiun LRT Palembang	69
Gambar 5.37 Lampu di Kereta LRT Palembang	69
Gambar 5.38 <i>Speaker</i> di Kereta LRT Palembang	69
Gambar 5.39 AC di Kereta LRT Palembang	70
Gambar 5.40 <i>Handgrip</i> di Kereta LRT Palembang	70
Gambar 5.41 Informasi Rute Integrasi di Stasiun LRT Palembang	71
Gambar 5.42 Peringatan Stasiun LRT Palembang di Awasi CCTV	72
Gambar 5.43 Petugas Keamanan di Stasiun LRT Palembang	72
Gambar 5.45 CCTV di Kereta LRT Palembang	73
Gambar 5.46 Petugas Keamanan di Kereta LRT Palembang	73
Gambar 5.47 Fasilitas Kursi untuk Disabilitas di Stasiun LRT	74
Gambar 5.48 Fasilitas Kursi untuk Disabilitas di Kereta LRT	74
Gambar 5.49 Fasilitas Kursi untuk Pengguna Kursi Roda di Kereta LRT	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data TA	84
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian dan Pengambilan Data TA	85
Lampiran 3 Jadwal Perjalanan LRT Palembang	86
Lampiran 4 Peta Jaringan LRT Palembang	87
Lampiran 5 Rencana Jadwal Penelitian	88
Lampiran 6 Draft Kuesioner dan Lembar Observasi Penelitian	89
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	92
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 9 Jawaban Kuesioner	95
Lampiran 10 Karakteristik Responden	104
Lampiran 11 Kondisi di Stasiun dan Kereta LRT di Kota Palembang	119

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

LRT = *Light Rail Transit*

MRT = *Mass Rapid Transit*

IPA = *Importance Performance Analysis*

SPM = Standar Pelayanan Minum

KA = Kereta Api

TCR = Tingkat Capaian Responden

SPSS = *Statistika Package For The Social Sciens*

CCTV = *Closed Circuit Television*

APAR = Alat Pemadam Api Ringan

ABSTRAK

LRT (*Light Rail Transit*) adalah salah satu sistem kereta api penumpang yang beroperasi di perkotaan yang dapat berjalan bersama lalu lintas lain atau menggunakan lintasan khusus. LRT Palembang beroperasi penuh sejak Agustus 2018 yang awalnya digunakan untuk mendukung fasilitas ASIAN GAMES dan sekarang LRT Palembang diharapkan menjadi alternatif untuk mengatasi kemacetan dan mempermudah perjalanan masyarakat di kota Palembang. Tetapi LRT belum menjadi alternatif moda transportasi sehari-hari yang dipilih masyarakat Palembang sehingga perlu dilakukannya evaluasi untuk kinerja pelayanan LRT Palembang. Aspek yang akan dievaluasi yaitu kinerja operasional (keterlambatan kedatangan, keterlambatan keberangkatan, jumlah LRT tepat waktu, dan distribusi penumpang perhari LRT Palembang) dan kinerja pelayanan berdasarkan kepuasan dari penumpang. Metode yang digunakan dalam evaluasi kinerja pelayanan LRT Palembang yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang mengacu dengan acuan PM 63 Tahun 2019.

Hasil analisis kinerja operasional LRT Palembang didapatkan hasil yang sudah sesuai dengan yang ditetapkan Balai Pengelolaan LRT Palembang. Keterlambatan keberangkatan dan kedatangan LRT Palembang sudah mengalami peningkatan ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang sudah tersedia hingga Mei 2023 tidak ada keterlambatan yang terjadi. Jumlah LRT tepat waktu dari Agustus 2018 awal LRT beroperasi hingga Mei 2023 ketepatan waktu perjalanan LRT Palembang semakin meningkat dan sudah sesuai dengan jadwal yang tersedia. Distribusi perhari penumpang LRT Palembang terendah yaitu terjadi pada tanggal 7 juli 2023 yang totalnya hanya 13.438 penumpang. Hasil analisis kinerja pelayanan didapatkan dari 16 atribut pertanyaan mengenai kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang didapatkan hasil analisis 15 atribut baik dan 1 atribut cukup baik. Hasil dari analisis di dominasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh LRT Palembang yaitu baik. Tetapi kinerja pelayanan untuk pengaduan layanan LRT Palembang belum sepenuhnya berfungsi maksimal karena hasil dari analisis pengaduan layanan masih cukup baik, sedangkan untuk layanan pembelian tiket, harga tiket, pelayanan yang diberikan, petugas pelayanan, toilet, tempat ibadah, waktu perjalanan, waktu tunggu penjemputan/kedatangan, sarana, prasarana, layanan angkutan integrasi, kemudahan pemahaman angkutan integrasi yang tersedia, keamanan di Stasiun LRT Palembang, keamanan di Kereta LRT Palembang, dan fasilitas penumpang disabilitas, ibu hamil, dan lansia, berdasarkan hasil analisis baik.

Kata kunci : LRT Palembang, Kinerja pelayanan, Kinerja operasional, Kuantitatif deskriptif.

ABSTRACT

LRT (Light Rail Transit) is a passenger rail system operating in urban areas that can run alongside other traffics or use special tracks. The Palembang LRT has been fully operational since August 2018 which was originally used to support ASIAN GAMES facilities, and now the Palembang LRT is expected to be an alternative to overcome traffic jams and make it easier for people to travel within the city of Palembang. However, the LRT has not become an alternative mode of daily transportation chosen by the citizens of Palembang, so it is necessary to evaluate the performance of the Palembang LRT service. The aspects to be evaluated are service performance based on passenger satisfaction and operational performance (arrival delays, departure delays, number of operating LRT, and the daily passenger capacity of the Palembang LRT). The method used in evaluating the performance of the Palembang LRT service is a descriptive quantitative method that refers to PM 63 of 2019.

The results of the operational performance analysis of the Palembang LRT indicate that they align with the standards set by the Palembang LRT Management Office. The delays in departure and arrival of the Palembang LRT have shown an improvement in punctuality according to the provided schedule, and until May 2023, no delays have been recorded. The number of on-time LRT services has progressively increased from the start of its operation in August 2018 until May 2023, with the punctuality of Palembang LRT journeys now aligning with the provided schedule. The lowest daily passenger distribution for the Palembang LRT occurred on July 7, 2023, with a total of only 13,438 passengers. The results of the service performance analysis are derived from 16 attribute questions regarding the service performance of the LRT in Palembang. The analysis yielded 15 attributes rated as good and 1 attribute rated as satisfactory. The dominant aspect of service performance provided by the Palembang LRT is rated as good. However, the service performance for complaint handling of the Palembang LRT has not yet fully reached its maximum potential, as the analysis indicates a satisfactory rating. Meanwhile, for ticket purchasing, ticket pricing, service provision, service personnel, restroom facilities, places of worship, travel time, pick-up/drop-off waiting time, facilities, infrastructure, integrated transportation services, ease of understanding available integrated transportation, security at Palembang LRT stations, security on Palembang LRT trains, and facilities for passengers with disabilities, pregnant women, and the elderly, the results of the analysis are rated as good.

Keywords: Palembang LRT, Service performance, Operational performance, Descriptive quantitative.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Light Rail Transit (LRT) adalah salah satu sistem kereta api penumpang yang beroperasi di kawasan perkotaan yang dapat berjalan bersama lalu lintas lain atau dalam lintasan khusus. LRT adalah angkutan perkeretaapian menggunakan kereta api ringan, sistem pengoperasian elektrik, dan beroperasi pada jalurnya sendiri yang tidak dapat diakses oleh pejalan kaki dan kendaraan lainnya.

Kota Palembang adalah salah satu kota yang mempunyai transportasi umum yaitu LRT yang sudah dapat digunakan dari tahun 2018 yang berada di Stasiun Bandara Sultan Mahmud Badarudin II sampai Stasiun DJKA. Kecepatan maksimum LRT di Kota Palembang yaitu 80km/jam dan memiliki 8 *trainset* atau rangkaian kereta. *Trainset* masing-masing terdiri dari 3 kereta, dalam 1 *trainset* dapat membawa 434 penumpang, dengan kapasitas duduk penumpang kurang lebih 230 penumpang.

LRT diharapkan sebagai alternatif untuk mengatasi masalah kemacetan dan mempermudah kebutuhan perjalanan masyarakat di kota Palembang. Tetapi LRT belum menjadi solusi untuk mengatasi masalah kemacetan yang ada di kota Palembang, dapat dilihat dari masyarakat kota Palembang yang belum memilih LRT sebagai moda transportasi sehari-hari.

Masyarakat Kota Palembang belum memanfaatkan LRT Palembang sebagai sarana transportasi dan sangat sepi penggunaannya LRT sehingga penulis ingin mencari tahu permasalahan yang membuat minimnya masyarakat Palembang menggunakan LRT sebagai transportasi untuk berpergian.

LRT Palembang awal digunakan di tahun 2018 untuk mendukung fasilitas *ASIAN GAMES*, tetapi setelah *ASIAN GAMES* selesai LRT kini tak optimal mengangkut penumpang. Masyarakat Palembang belum maksimal untuk beralih ke moda transportasi umum LRT, untuk mengubah kebiasaan masyarakat untuk memilih LRT sebagai sarana transportasi memerlukan waktu yang cukup lama. Sedangkan populasi penduduk Palembang yang padat dan penggunaan kendaraan pribadi yang tinggi menyebabkan kemacetan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api adalah standar pelayanan minimum yang diperuntukkan bagi pelayanan penumpang kereta api.

Maka dari itu apakah LRT di Kota Palembang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum LRT minimum mencakup 6 aspek yaitu keselamatan, kenyamanan, keamanan, kemudahan, kesetaraan, dan kehandalan.

Apakah dalam 6 aspek standar pelayanan minimum diatas LRT Palembang sudah sesuai dengan standar pelayanan tersebut atau belum yang mengakibatkan minimnya masyarakat Palembang untuk menggunakan moda transportasi umum LRT.

Dalam pengadaan pelayanan publik di bidang transportasi penerapan standar pelayanan sangat penting, karena standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar dapat membuat masyarakat di Kota Palembang maupun masyarakat dari luar yang datang ke Kota Palembang dapat memilih LRT sebagai moda transportasi sehari-hari.

Untuk mengetahui keberhasilan pemerintah dalam pengadaan pelayanan LRT di Kota Palembang, maka perlu dilakukannya penelitian mengenai “Evaluasi Kinerja Pelayanan *Light Rail Transit* Di Kota Palembang” yang diharapkan dapat menemukan permasalahan terkait standar pelayanan LRT di Kota Palembang serta dapat memberi solusi serta dapat menjadi gambaran evaluasi untuk pemerintah di Kota Palembang sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah penggunaan LRT Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang maka rumusan masalah adalah.

1. Bagaimana kinerja operasional LRT Palembang?,
2. Bagaimana kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang?, dan
3. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang?.

1.3 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah.

1. Mengetahui kinerja operasional LRT Palembang,
2. Mengetahui kualitas kinerja pelayanan LRT yang telah diberikan apakah sudah berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, dan
3. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan LRT di kota Palembang terhadap penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat.

1. Bagi pemerintah

Penelitian ini menjadi sumber evaluasi dari respons pelanggan terhadap pelayanan kinerja LRT, yang diharapkan selanjutnya dapat membantu peningkatan dalam mengelola kinerja pelayanan LRT.

2. Bagi pihak yang berkepentingan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak lain sebagai masukan serta sumber informasi tambahan dan evaluasi untuk pengelolaan kinerja pelayanan LRT yang lebih baik.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini merupakan media penerapan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang angkutan umum dan informasi serta menambah wawasan tentang kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang serta mengetahui kelebihan serta kekurangan dalam kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang.

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah dari penelitian kinerja pelayanan LRT adalah :

1. Evaluasi dilakukan pada LRT di Kota Palembang,
2. Evaluasi kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang mengacu kepada PM 63 tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api,
3. Penelitian dilakukan kepada konsumen yang menggunakan LRT di Kota Palembang dengan stasiun yang menyesuaikan,
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret dan April 2023,
5. Penelitian ini hanya memerlukan 100 responden,
6. Hasil kuesioner yang diperoleh diolah menggunakan metode kuantitatif deskriptif,
7. Tidak menghitung biaya operasional, dan
8. Tidak menghitung RAB untuk rencana alternatif peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Kerja LRT Palembang

Anisah (2020) melakukan penelitian menganalisis karakteristik pengguna LRT dan tingkat kepuasan penumpang LRT serta mengelompokkan parameter ke dalam 4 kuadran. Metode teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Pengolahan dan analisis data dengan uji validitas, uji reliabilitas, satisfaction, importance performance analysis (IPA). Hasil yang didapat yaitu menunjukkan analisis tingkat kepuasan penumpang puas, dengan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan *Service quality* pada faktor fisik: 4,287 dan 4,743, faktor keandalan: 4,096 dan 4,678, faktor daya tanggap: 4,18 dan 4,60, faktor jaminan dan faktor empati: 4,400 dan 4,860. Pengelompokkan berdasarkan 4 kuadran, kuadran I petugas keamanan, kuadran II kebersihan, kenyamanan tempat duduk dalam LRT, kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas dan tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui, analisis kuadran III waktu tunggu LRT, ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal kedatangan maupun keberangkatan bagaimana kecepatan karyawan dalam merespon keluhan permasalahan pelanggan LRT dan bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT, kuadran IV bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT, bagaimana ketepatan jadwal LRT dan bagaimana tarif LRT yang dikenakan.

Noprizal (2019) melakukan penelitian untuk melihat pengaruh dari faktor-faktor (kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan LRT Palembang. Populasi merupakan penumpang yang berada di stasiun LRT Jakabaring Palembang dan diambil sejumlah 96 sampel dengan metode *purposive sampling*. Data yang dibutuhkan yaitu data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang

digunakan yaitu analisis kualitatif yang dikuantitatifkan. Hasil yang didapatkan menunjukkan ada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya terhadap kepuasan pelanggan LRT Palembang. Diterangkan dengan pengujian secara satu persatu diperoleh hasil bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh emosional terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dan tidak ada pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan.

Ritonga (2020) melakukan penelitian ini untuk mengukur penerapan standar pelayanan LRT di Sumatera Selatan dan menemukan permasalahan terkait standar pelayanan LRT serta memberi solusi dari permasalahan yang ada. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan menganalisis data dari sampel populasi penelitian melalui metode statistik. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menggunakan teori sianipar yang terdiri dari enam dimensi yaitu standar sikap personil, standar kualitas pelayanan, standar waktu, standar keamanan, standar kenyamanan, dan standar biaya, disimpulkan bahwa secara umum penerapan standar pelayanan LRT Sumatera Selatan telah terlaksana dengan baik dengan bobot rata-rata 418,5. Dari 22 indikator yang ada, integrasi LRT dengan angkutan lanjutan memiliki bobot paling rendah yaitu 311 dengan kategori cukup baik. Sedangkan bobot paling tinggi dicapai indikator tarif LRT terjangkau dengan skor 460 dan termasuk kategori sangat baik

Royan dkk (2021) melakukan penelitian ini untuk mengetahui tingkat pelayanan dari pengguna moda transportasi LRT, Bus Trans Musi, Bus Air dan Angkutan Kota (Area Ampera dan Bandara SMB II). Metode yang digunakan adalah metode *surve* dengan cara wawancara langsung menggunakan kuisioner untuk mendapatkan data primer yang nanti diolah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Teknik pengolahan data yang dilakukan yaitu saat data sudah terkumpul dilakukan pengolahan data yaitu dengan metode deksriptif dan menggunakan program pengolahan data. Hasil yang didapatkan yaitu faktor yang mempengaruhi pemilihan moda yaitu pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap,

tarif dan waktu pengoperasian yang efisien sehingga menarik banyak orang untuk menggunakan moda angkutan umum.

Putra dkk (2020) melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor pemilihan transportasi terhadap kinerja pelayanan melalui kualitas pelayanan LRT. Metode yang digunakan yaitu teknik sampling menggunakan *accidental*, teknik analisa data pengujian instrumen penelitian yaitu uji asumsi dasar, analisa data menggunakan analisis jalur (*path analyze*) dengan program *SmartPLS*. Responden yang dalam penelitian ini yaitu masyarakat kota Palembang yang menggunakan LRT. Hasil yang didapat yaitu faktor-faktor pemilihan moda tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja angkutan umum akan tetapi melalui kualitas pelayanan LRT mampu mediasi antara variabel faktor-faktor pemilihan moda terhadap kinerja angkutan umum LRT bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel *intervening*.

2.2 Perbandingan Penelitian

Berdasarkan penelitian beberapa jurnal Tugas Akhir terdahulu, adapun penelitian yang akan dilakukan dan penelitian yang sudah dilakukan terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian

Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Hasil
Anisah dkk (2020)	Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT Kota Palembang	Bagaimana karakteristik pengguna LRT dan tingkat kepuasan penumpang LRT ?	Hasil dari penelitian ini menunjukkan penumpang sudah cukup puas dengan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan <i>Service Quality</i> pada faktor fisik : 4,287 dan 4,743, faktor keandalan: 4,096 dan 4,678, faktor daya tanggap: 4,18 dan 4,60, faktor jaminan dan faktor empati: 4,400 dan 4,860.
Noprizal (2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi LRT Palembang	Bagaimana pengaruh dari faktor-faktor (kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan LRT Palembang	Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya terhadap kepuasan pelanggan LRT Palembang. Diterangkan dengan pengujian secara satu persatu diperoleh hasil bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh emosional terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dan tidak ada pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan.
Ritonga (2020)	Analisis Penerapan Standar Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan	Bagaimana penerapan standar pelayanan LRT?	Hasil dari penelitian ini yaitu penerapan standar pelayanan Light Rail Transit dengan menggunakan teori sianipar yang terdiri dari enam dimensi yaitu standar sikap personil, standar kualitas pelayanan, standar waktu, standar keamanan, standar kenyamanan dan standar biaya, didapatkan kesimpulan bahwa standar dari pelayanan Light Rail Transit telah terlaksana dengan baik.

Sumber : Anisah dkk. (2020), Noprizal (2019), Ritonga (2020), Royan dkk. (2021), Putra (2020).

Lanjutan Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian

Penulis	Judul	Rumusan Masalah	Hasil
Royan dkk (2021)	Tingkat Layanan Transportasi LRT (Area Ampera dan Bandara SMB II) Perpindahan Moda Angkutan	Untuk mengetahui tingkat pelayanan dari pengguna moda transportasi LRT, Bus Trans Musi, Bus Air dan Angkutan Kota (Area Ampera dan Bandara SMB II)	Hasil dari penelitian yaitu faktor yang mempengaruhi pemilihan moda yaitu pelayanan yang baik, fasilitas yang lengkap, tarif dan waktu pengoperasian yang efisien sehingga menarik banyak orang untuk menggunakan moda angkutan umum.
Putra (2020)	Faktor-Faktor Pemilihan Moda Terhadap Kinerja Angkutan Melalui Kualitas Pelayanan LRT Pada Masyarakat Kota Palembang	Untuk mengetahui faktor-faktor pemilihan transportasi terhadap kinerja pelayanan melalui kualitas pelayanan LRT	Hasil dari penelitian ini yaitu faktor-faktor pemilihan moda tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja angkutan umum akan tetapi melalui kualitas pelayanan LRT mampu mediasi antara variabel faktor-faktor pemilihan moda terhadap kinerja angkutan umum LRT bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel <i>intervening</i> .
Margaretha (2023)	Evaluasi Kinerja Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) di Kota Palembang	Untuk mengetahui kinerja pelayanan LRT Palembang ?	

Sumber : Anisah dkk. (2020), Noprizal (2019), Ritonga (2020), Royan dkk. (2021), Putra (2020).

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Standar Pelayanan

Gould (1983) mengemukakan, “Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Menurut Erawati (2010), “Pengertian standar didefinisikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi spesifikasi atau rincian tentang sesuatu hal khusus yang memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria, ukuran, patokan, dan pedoman”.

“Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Gaster (1995) menyebutkan ada beberapa kemungkinan tujuan dari dibuatnya standar pelayanan, antara lain.

1. Memberikan informasi yang lebih baik kepada publik,
2. Memberdayakan public,
3. Perpanjangan hak-hak individual pelanggan,
4. Meningkatkan konsistensi, kecepatan, dan keseluruhan kualitas pelayanan,
5. Menyediakan dasar untuk pengawasan, pengukuran, dan regulasi,
6. Memenangkan penghargaan,
7. Menghindari dibangunnya hak-hak pegawai (jangka waktu dan kondisi pelayanan), dan
8. Menyediakan informasi untuk kompetitor yang potensial.

Menurut Barata (2004) dalam pelayanan publik terdapat empat unsur penting, yaitu.

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau kosumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan

Jenis layanan adalah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah memberikan layanan yang mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

3.1.1 Asas Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019, Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan minimum kereta api sebagai berikut.

1. Keselamatan

Terdiri atas informasi dan fasilitas kesehatan, dan lampu penerangan.

2. Kehandalan

Terdiri atas layanan penjualan tiket.

3. Keamanan

Terdiri atas fasilitas keamanan, informasi gangguan keamanan, lampu penerangan.

4. Kenyamanan

Terdiri atas ruang tunggu, ruang *boarding*, toilet, mushola, lampu penerangan, fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup.

5. Kesetaraan

Terdiri atas fasilitas bagi penumpang difabel, ruang ibu menyusui.

6. Kemudahan

Terdiri atas informasi pelayanan, informasi gangguan perjalanan kereta api, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, tempat parkir.

Berikut dapat dilihat rangkuman PM 63 Tahun 2019 pada Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan dan Tabel 3.2 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun.

Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan

No	Jenis Pelayanan	Sub Fasilitas
1	Keselamatan	
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Alat pemadam kebakaran (APAR) Tombol alarm kondisi darurat Alat pemecah kaca Prosedur evakuasi Tombol/tuas pembuka pintu otomatis
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Perlengkapan P3K
c.	Pintu kereta	Pintu keluar atau masuk penumpang secara manual/ otomatis
2	Keamanan	
a.	Fasilitas keamanan	Peralatan CCTV untuk memonitor kejadian selama dalam perjalanan kereta api
b.	Petugas keamanan	Petugas keamanan berseragam yang dilengkapi atribut dan alat bantu
c.	Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon untuk pengaduan (<i>call center</i>)
d.	Lampu penerangan	Lampu penerangan sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi

Sumber : Menteri Perhubungan (2019)

Lanjutan Tabel 3.1 Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan

No	Jenis Pelayanan	Sub Fasilitas
3	Kehandalan/keteraturan	
a.	Ketepatan jadwal kereta	Informasi ketepatan waktu berangkat dan kedatangan Keterlambatan maksimal 20% dari waktu tempuh
4	Kenyamanan	
a.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk didalam kereta selama perjalanan
b.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Menggunakan AC, kipas, dan ventilasi udara
c.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Menggunakan AC, kipas, dan ventilasi udara
d.	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas pegangan (<i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i>) yang disediakan untuk penumpang berdiri
e.	Rak bagasi	Fasilitas untuk dapat menempatkan barang bawaan didalam kereta
f.	Kebersihan	Bebas kotoran (debu, sampah, dan bau)
g.	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas pegangan (<i>hand rail and hand grip</i>) yang disediakan untuk penumpang berdiri
5	Kemudahan	
a.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara beruntun	Informasi untuk mempermudah penumpang yang akan turun disuatu stasiun LRT
b.	Informasi gangguan perjalanan LRT	Informasi diumumkan maksimal 30menit setelah terjadinya gangguan
c.	Nama kereta api dan nomor operasi kereta	Nama KA dibagian luar sisi kiri dan kanan <i>Display</i> nama relasi/nomor operasi KA perkotaan dipasang dibagian muka kereta
d.	Informasi pelayanan	Informasi visual (<i>passanger information system</i>) Informasi audio (<i>public address system</i>)
e.	Kadar gelap kaca	Kadar gelap kaca film maksimal 40%
6	Kesetaraan	
a.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tempat duduk prioritas Informasi tempat duduk prioritas (stiker informasi)
b.	Tempat khusus kursi roda	Mempunyai tempat kursi roda sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda

Sumber : Menteri Perhubungan (2019)

Tabel 3.2 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun

No	Jenis Pelayanan	Sub Fasilitas
1	Keselamatan	
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Alat pemadam kebakaran (APAR)
		Stiker titik kumpul evakuasi
		Petunjuk jalur evakuasi
		Prosedur evakuasi
		Nomor telepon darurat (emergency call)
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Pos Kesehatan
		Kursi roda
		Tandu
		Tabung oksigen
c.	Lampu penerangan	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200lux di wesel ujung
d.	Peron	Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta
		Selisih ketinggian lantai peron stasiun dengan lantai kereta
		Marka petunjuk/pembatas anteran naik/turun penumpang
		<i>Guiding block</i> (bagi penumpang tuna netra)
		Tersedia <i>safety line</i> dari tepi peron
e.	Kanopi peron stasiun	Atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas
f.	titik kumpul evakuasi	Papan titik kumpul evakuasi
2	Keamanan	
a.	Fasilitas keamanan	CCTV
b.	Petugas keamanan	Petugas keamanan minimal 1 orang
c.	Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon polsek/polres/ <i>call center</i>
d.	Lampu penerangan	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200lux
3	Kehandalan/keteraturan	
a.	Layanan penjualan tiket	Tersedia loket tiket
		Papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>
		Pelayanan tiket manual maksimum 180 detik per penumpang
		Informasi ketersediaan tempat duduk seluruh kelas KA
b.	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan KA	Tersedia peta jadwal operasi
		Peta jaringan pelayanan KA
c.	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	<i>Display / running text</i>
		Pengeras suara

Sumber : Menteri Perhubungan (2019)

Lanjutan Tabel 3.2 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun

No	Jenis Pelayanan	Sub Fasilitas
4	Kenyamanan	
a.	Ruang tunggu	Ruangan yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan <i>chek in</i>
b.	Ruang <i>boarding</i>	Ruang yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai identitas diri
c.	Toilet	Toilet pria
		Toilet wanita
		Toilet penumpang difable
d.	Mushola	Dapat memuat 6 orang (pria atau wanita)
		Suhu udara
		Kondisi
		Kursi untuk difable
e.	Lampu penerangan	Lampu penerangan minimal 200lux
f.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruangan tunggu tertutup	Menggunakan AC, kipas angin, dan ventilasi udara
g.	Kebersihan stasiun	Stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi
h.	Tempat sampah	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)
i.	Himbauan larangan merokok	Informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun
5	Kemudahan	
a.	Informasi pelayanan	Denah stasiun
		Nama stasiun
		Jadwal operasi KA
		Tarif KA
		Arah jalur evakuasi kondisi darurat
b.	Informasi gangguan perjalanan KA	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan
c.	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Papan penunjuk arah dan lokasi angkutan lanjutan
d.	Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai tempat dan 1 meja kerja
		Satu orang petugas dan memiliki kecakapan bahasa Inggris
e.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2
g.	Penanda penunjuk arah	Fasilitas papan informasi atau tujuan penumpang ukuran huruf/ <i>text</i> penanda lebih besar dari informasi lain

Sumber : Menteri Perhubungan (2019)

Lanjutan Tabel 3.2 Standar Pelayanan Minimum Di Stasiun

No	Jenis Pelayanan	Sub Fasilitas
6	Kesetaraan	
a.	Fasilitas bagi penumpang difable	Tempat duduk prioritas
		Tersedia ramp kemiringan maksimal 10 ⁰
		Tersedia <i>hand rail</i> ketinggian 65-80cm
		<i>Guiding block</i>
	<i>Lift</i> dan <i>eskalator</i> jika lebih dari 1 lantai	
c.	Ruang ibu menyusui	Ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber : Menteri Perhubungan (2019)

3.1.2 Sistem Angkutan Umum Masal (SAUM)

Tamin dkk (1997) dalam perencanaan dan pemodelan transportasi menyimpulkan bahwa untuk mengimbangi dan menekan laju peningkatan kendaraan pribadi, harus dilakukan perbaikan sistem angkutan umum berdasarkan kemampuan angkut yang besar, kecepatan tinggi, keamanan, dan kenyamanan perjalanan yang memadai dan karena digunakan secara massal maka haruslah dengan biaya yang terjangkau. Jadi harus ada sistem transportasi baru yang tidak terikat oleh jalan raya yang memenuhi semua persyaratan tersebut.

Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) merupakan sistem angkutan umum yang sesuai dengan kebutuhan diatas, karena sistem angkutan ini terpadu atau melalui jalan rel yang kecepatannya dapat diatur sesuai kebutuhan. Frekuensinya juga dapat diatur sehingga daya angkut persatuan waktu dapat dijamin besarnya.

Menurut Hisyam (2009) Sistem Angkutan Umum Massal haruslah memiliki keunggulan-keunggulan antara lain sebagai berikut.

1. Kemampuan daya angkat,
2. Kecepatan yang tinggi,
3. Keamanan yang terjamin,
4. Kenyamanan yang memadai,
5. Biaya perjalanan yang terjangkau,
6. Aksesibilitas tinggi, dan
7. Ramah lingkungan.

Untuk memenuhi persyaratan di atas, SAUM merupakan sistem transportasi baru yang tidak terkait dengan jaringan jalan raya yang telah ada, dan alternatif terbaik adalah sarana kereta api yang memiliki kapasitas besar.

3.2 Kinerja Operasional

Kinerja angkutan umum menurut Warpani (2002), merupakan hasil kerja dari angkutan umum yang beroperasi untuk menunjang segala aktivitas manusia dalam berpergian maupun berkegiatan. Dalam mengevaluasi kinerja operasional, berikut terdapat beberapa parameter yang dinilai.

1. Ketepatan waktu berangkat,
2. Ketepatan waktu kedatangan,
3. Jumlah LRT tepat waktu, dan
4. Kapasitas penumpang perhari LRT Palembang.

3.3 *Light Rail Transit (LRT)*

LRT adalah angkutan umum massal yang ada di Kota Palembang. LRT memberikan pelayanan publik dan pelayanan publik menurut Roth (1926) di definisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus.

LRT adalah salah satu jenis urban *passenger transportation* yang beroperasi di permukaan jalan baik memiliki jalur khusus ataupun jalur umum. LRT merupakan bagian dari *Mass Rapid Transit (MRT)* dengan bentuk armada yang lebih ringan dan cangkupan wilayah yang lebih kecil.

Kereta api ringan dikenal juga sebagai LRT adalah kereta api yang beroperasi dikawasan perkotaan yang konstruksinya ringan dan bisa berjalan bersama lalu lintas atau di lintasan khusus yang disebut *trem*.

LRT adalah merupakan kereta yang memiliki rel khusus di dalam kota, dengan *trem* yang berselang 5-10 menit berangkat, merupakan salah satu solusi untuk mencegah kemacetan. Rangkaian *trem* umumnya satu set terdiri atas dua kereta hingga empat kereta agar tidak terlalu panjang. Disebut *Light Rail* karena kereta yang digunakan ringan yaitu sekitar 20 ton.

LRT Palembang memiliki lebar sepur 1.067 mm, yang membentang sepanjang 23,4 km melewati total 13 stasiun dari Stasiun Bandara SMB II menuju ke Stasiun DJKA yang terletak di arah OPI dengan kecepatan maksimum 80 km/jam. LRT Palembang memiliki 8 *trainset* atau rangkaian kereta, dari 8 *trainset* tersebut terdiri atas 3 kereta. Dalam 1 *trainset* dapat membawa 434 penumpang, dengan kapasitas duduk penumpang lebih dari 230 penumpang. Waktu tempuh yang dibutuhkan dari Bandara SMB II ke Jakabaring yaitu 49 menit, seperti terlihat di Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Light Rail Transit (LRT) Palembang

Sumber : Google (2022)

3.3.1 Stasiun LRT Palembang

LRT memiliki 13 stasiun dengan 88 perjalanan dalam sehari dengan *headway* 17 menit. Berikut adalah 13 stasiun LRT Palembang dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Stasiun LRT Palembang

NO	Stasiun	Tempat Terdekat
1	Bandara SMB II	Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II
2	Asrama Haji	Asrama Haji Palembang
3	Punti Kayu	Punti Kayu, Gramedia World Palembang
4	RSUD	RSUD Sumatera Selatan
5	Garuda Dempo	Korem 044/Garuda Dempo

Sumber : Wikipedia (2022)

Lanjutan Tabel 3.3 Stasiun LRT Palembang

NO	Stasiun	Tempat Terdekat
6	Demang	SMKN 2 Palembang
7	Bumi Sriwijaya	Palembang Icon, Stadion Bumi Sriwijaya
8	Dishub	Kantor Gubernur Sumatera Selatan
9	Cinde	Pasar Cinde
10	Ampera	Jembatan Ampera, Pasar 16 Ilir, Benteng Kuto Besak
11	Polresta	Mapolresta Palembang, Kantor Pusat Bank Sumsel Babel
12	Jakabaring	Kompleks Olahraga Jakabaring
13	DJKA	OPI Mall

Sumber : Wikipedia (2022)

3.3.2 Jadwal Keberangkatan LRT Palembang

Jam operasional LRT Palembang yaitu dimulai pukul 06:00 WIB - 20:25 WIB. Berikut gambar jam operasional keberangkatan LRT Palembang dapat dilihat di lampiran 2.

3.4 Keunggulan dan Kelemahan LRT

Berikut adalah beberapa keunggulan dan kelemahan LRT menurut Wright dkk (2002).

Keunggulan :

1. Memiliki kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan angkutan umum lainnya seperti bus, sehingga dapat memindahkan lebih banyak penumpang dalam jumlah yang besar dari suatu tempat ke tempat yang lain,
2. Memiliki jalur khusus yang bebas hambatan dan tidak mengganggu pengguna jalan lain, dan
3. Waktu tempuh relatif cepat dan terjadwal dibandingkan angkutan umum lainnya.

Kelemahan :

1. Daerah jangkauan kurang luas tidak menjangkau daerah pelosok karena ini diperuntukkan menjangkau daerah tertentu saja, dan
2. Jadwal kereta sudah terjadwal sehingga penumpang harus menyesuaikan dengan jadwal yang ada.

3.5 Karakteristik Pengguna LRT

Menurut Black (1995), berikut variabel yang berkaitan dengan karakteristik penggunaan LRT adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Perjalanan,
2. Waktu perjalanan,
3. Lokasi stasiun dan arah perjalanan,
4. Jadwal keberangkatan dan kedatangan,
5. Usia,
6. Tingkat pendapat,
7. Jenis kelamin, dan
8. Jenis pekerjaan,

Menurut Setiawan (2005), karakteristik penggunaan LRT memiliki beberapa variable adalah sebagai berikut.

1. Jenis kelamin,
2. Usia,
3. Jenis pekerjaan,
4. Tingkat pendapat,
5. Tujuan perjalanan,
6. Moda transportasi sebelum beralih ke LRT,
7. Alasan beralih ke LRT,
8. Moda menuju stasiun, dan
9. Moda meninggalkan stasiun.

3.6 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2007), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Yang dapat dipelajari dari sampel yaitu dapat

diberlakukannya untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus sangat mewakili.

Menurut Syaodih (2009), pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel dan perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Sampel yang secara nyata akan diteliti harus mewakili populasi baik dalam karakteristik maupun jumlahnya. Ada beberapa teknik pengambilan sampel sebagai berikut.

1. Pengambilan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*)

Semua individu yang menjadi anggota populasi mempunyai peluang yang sama dan bebas dipilih sebagai anggota sampel.

2. Pengambilan sampel acak sistematis

Pengambilan sampel acak sistematis hampir sama dengan pengambilan sampel acak sederhana, tetapi hanya bisa dilakukan apabila sampelnya acak atau memiliki karakteristik yang sama. Anggota sampel dipilih secara sistematis dengan menggunakan rentang tertentu. Rentang ditentukan berdasarkan perhitungan jumlah populasi dibagi jumlah sampel yang diinginkan.

3. Pengambilan sampel bukan acak (*Non-sampling*)

Penelitian ini dilakukan karena ditunjukkan untuk menarik kesimpulan umum atau generalisasi bagi populasi dan hanya bersifat penelitian atau studi kasus.

4. Pengambilan sampel kluster (*Cluster Sampling*)

Pengambilan sampel sama dengan populasi yang tersusun dalam bentuk jenjang tingkatan atau strata juga terbagi atas kluster atau kelompok-kelompok.

5. Pengambilan sampel acak berstrata (*Stratified Random Sampling*)

Suatu pengambilan sampel secara acak tetapi dibatasi pada strata tertentu seperti tingkat kecerdasan, jenjang kelas, prestasi belajar dan sebagainya.

6. Pengambilan sampel acak kluster-berstrata (*Stratified Cluster Sampling*)

Stratified cluster sampling merupakan gabungan atau perpaduan dari pengambilan sampel acak kluster dengan sampel acak berstrata.

Dalam penelitian penulis menggunakan pengambilan sampel acak berstrata (*Stratified Random Sampling*) dengan pembagian, populasi secara acak berdasarkan jenis responden sebagai sampelnya.

Menurut Syaodih (2009) untuk penelitian korelasional jumlah sampel (n) sebanyak 30 individu telah dipandang cukup besar, sedang dalam penelitian kausal kompratif dan eksperimental 15 individu untuk setiap kelompok yang dibandingkan dipandang sudah cukup memadai. Untuk penelitian survei sampel sebanyak 100 individu untuk seluruh sampel baru dipandang cukup memadai, sedang untuk kelompok sampel berkisar 20 sampai 50 individu.

Ukuran sampel ditentukan dengan rumus *slovin* berikut ini:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} \quad (3.1)$$

dengan:

n = jumlah sampel,

N = jumlah populasi yang diketahui, dan

e = tingkat kesalahan yang diharapkan (10%).

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Syaodih (2009), ada beberapa teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian. Untuk penelitian kuantitatif teknik yang biasa digunakan adalah kuisisioner (*questionnaire*), wawancara (*interview*), observasi (*obsservation*), studi dokumenter (*documentary study*), dan skala (*rating scale*).

Kuisisioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (penelitian ini tidak langsung bertanya jawab dengan responden). instrumen atau alat pengumpulan datanya disebut kuisisioner berisi pertanyaan yang harus direspon atau dijawab responden.

Didalam membuat kuisisioner perlu diperhatikan bahwa kuisisioner bertujuan untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan juga merupakan suatu kertas kerja yang perlu disusun dengan baik. Untuk memungkinkan respon menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir kepuasan, maka pada penelitian ini penilaian yang digunakan terhadap kepentingan dan kinerja diukur menggunakan skala deskriptif dan *likert*, yaitu variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* yang terdiri dari lima tingkatan dan diasumsikan bahwa lima tingkatan tersebut bisa mewakili seluruh tanggapan responden.

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5,
2. Jawaban baik diberi bobot 4,
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3,
4. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, dan
5. Jawaban sangat kurang baik diberi bobot 1.

3.8 Analisis

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2007), merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrument dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Koefisien koeralasi menggambarkan suatu tingkat kemampuan instrumen untuk mengungkapkan data atau informasi dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikat 5% untuk mengetahui kerataan pengaruh antara skor butir pada kuisisioner terhadap skor total.

Rumus *Pearson Product Moment* :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (3.2)$$

dengan :

r = korelasi *Pearson Product Moment*,

n = cacah subjek uji coba,

x = nilai jawaban kuisisioner tiap pertanyaan, dan

y = nilai total jawaban kuisisioner untuk tiap responden.

Menurut Sugiyono (2007), untuk dipastikan instrument tersebut valid atau tidak, r_{hitung} dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} . jika saat perhitungan nilai r_{hitung} lebih besar dari harga r_{tabel} untuk kesalahan 1% dan 5% pada tabel kolerasi

Pearson Product Moment, maka dapat dikatakan data tersebut memenuhi nilai validitas. Sehingga tiap *item* pertanyaan tersebut merupakan konstruksi yang valid ($r_{hitung} > r_{(d = 0,01)} > r_{(d = 0,05)}$).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2007) reliabilitas adalah tingkat atau kemampuan suatu instrumen untuk mengukur variable secara berulang dan menghasilkan data yang sama atau sedikit perbedaan. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil yang tepercaya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri instrumen pengukuran yang baik. Konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil skor pengukuran bebas dari kekeliruan pengukuran. Teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* dengan taraf nyata 5%. koefisien reliabilitas yang dianggap baik adalah $> 0,6$.

Rumus *alpha cronbach* :

$$r_n = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \quad (3.3)$$

dengan :

r_n = realibilitas kuisisioner,

k = banyaknya butir pertanyaan,

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir, dan

$\sigma^2 t$ = varian total.

$$\sigma^2 b = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n} \quad (3.4)$$

$$\sigma^2 t = \frac{\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}}{n} \quad (3.5)$$

3.8.3 Metode Kuantitatif Deskriptif

Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

Sugiyono (2019) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Tashakkori dkk (2010) penelitian deskriptif meliputi penyajian kesimpulan melalui pemaparan statistik. Tujuan utama analisis tersebut adalah untuk memberikan gambaran ilustrasi dan ringkasan yang dapat membantu pembaca untuk memahami jenis variabel dan keretkaitannya. Berikut ini adalah tahapan analisis kuantitatif deskriptif.

1. Pemberian skor

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk menganalisis tanggapan dari responden secara kuantitatif. Berikut ini Tabel 3.4 menunjukkan bobot penilaian skala *likert* yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 3.4 Skor Skala Likert

1	Sangat Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

2. Perhitungan skor

$$\text{Skor} = (1 \times n) + (2 \times n) + (3 \times n) + (4 \times n) + (5 \times n) \quad (3.7)$$

dengan :

n = jumlah responden.

3. Mean

$$\text{Mean} = \frac{\text{skor}}{n} \quad (3.8)$$

dengan :

n = jumlah responden.

4. TCR

Tingkat capaian responden (TCR) adalah suatu cara yang digunakan untuk memberi penilaian berdasarkan tingkatan nilai sehingga peneliti dapat menentukan sifat pada responden. Tingkatan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5 Klasifikasi TCR

Nilai TCR	Rentang skala (%)
Sangat Tidak Baik	0-35
Kurang Baik	36-50
Cukup Baik	51-65
Baik	6-84
Sangat Baik	86-100

Sumber : Sugiyono (2017)

Berikut adalah rumus untuk menentukan TCR.

$$TCR = \frac{skor}{5 \times n} \times 100 \quad (3.9)$$

dengan :

n = jumlah responden.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah proses ilmiah untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk keperluan penelitian. Metode juga merupakan analisis teoritis suatu cara atau mode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, juga untuk menyelidiki suatu masalah tertentu yang memerlukan jawaban.

Metode penelitian adalah langkah-langkah umum pelaksanaan penelitian dalam rangka untuk mencari penyelesaian permasalahan yang diuraikan menurut urutan yang sistematis. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu metode analisis kuantitatif deskriptif dan penelitian dilakukan di sepanjang rute *Light Rail Transit* (LRT) di Kota Palembang.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data berupa kuisisioner yang digunakan untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung dengan cara komunikasi atau lewat pertanyaan. Kuisisioner ini salah satu cara untuk mengetahui respon penumpang LRT terhadap kinerja pelayanannya. Kuisisioner yang akan digunakan adalah kuisisioner lewat pertanyaan yang akan diberikan kepada responden sesuai persepsi mereka sendiri terhadap kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang dengan sistem skala *likert*.

4.3 Skala Likert

Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama dari skala ini diambil dari *Rensis Likert*, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu

pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti Tabel 3.4.

4.4 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel acak berstrata (*stratified random sampling*). Berikut adalah langkah-langkah yang akan dilakukan :

1. Menentukan jumlah sampel berdasarkan volume penumpang rata-rata perhari menggunakan rumus *slovin*,
2. Survei dilakukan di stasiun dan kereta, menyesuaikan pada saat pengambilan sampel di LRT Palembang,
3. Penentuan jumlah responden berdasarkan sampel yang ingin diambil di stasiun dan di perjalanan kereta ditentukan pada saat melakukan penyebaran kuesioner, dan
4. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden.

4.5 Desain Variabel Kuisisioner

Variabel yang digunakan dalam kuisisioner dapat dilihat dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Desain Variabel Kuisisioner

Variabel	Dimensi	Indikator
Standar Pelayanan LRT di Kota Palembang	1. Standar Sikap Personil	a. Petugas pelayanan ramah dan sopan b. Petugas pelayanan peka dalam menawarkan bantuan c. Petugas pelayanan mampu menyelesaikan keluhan dan keperluan pelanggan d. Personel pelayanan mengenakan seragam dan atribut yang lengkap
	2. Standar Kualitas Pelayanan	a. Kemudahan memperoleh informasi perjalanan dan layanan pengaduan
	3. Standar Waktu	a. Ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan b. Petugas merespon keluhan pelanggan dengan cepat c. Proses pelayanan dilakukan dengan cepat
	4. Standar Kenyamanan	a. Ruang tunggu nyaman b. Fasilitas memadai dan sesuai dengan standar yang ada
	5. Standar Keamanan	a. Tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan b. Tersedianya APAR (alat pemadam api ringan)
	6. Standar Biaya	a. Tarif yang dikenakan terjangkau

Sumber : Menteri Perhubungan (2019)

4.6 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kertas

Kertas berisi kuisisioner yang akan dibagikan kepada masyarakat pengguna LRT sebagai sarana pengumpulan data.

2. Alat tulis

Alat tulis digunakan untuk mengisi lembaran kertas kuisisioner.

3. Laptop

Laptop digunakan sebagai alat pengolahan data kuisisioner yang telah terkumpul.

4.7 Data Penelitian

Data untuk penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Pelayanan LRT yaitu data primer dan data sekunder. Adapun perbedaan antara data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti yang mana peneliti terlibat langsung dalam pengumpulan data berupa pengisian kuesioner oleh responden. Kuesioner dilakukan secara statis di stasiun dan di kereta LRT. Survei kuesioner dilakukan dengan cara memberi angket kuesioner yang berisi pertanyaan terkait kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang kepada sejumlah responden yang menggunakan LRT. Pertanyaan yang ditunjukkan ke responden mengacu kepada PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

2. Data sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui Balai Pengelolaan LRT Palembang dan dari peneliti dan jurnal-jurnal terpublikasi di internet yang telah tervalidasi dan digunakan sebagai referensi penulis untuk keperluan tugas akhir penelitian ini.

4.8 Pengolahan Data

Data-data yang dikumpulkan oleh penulis diatas diperlukan untuk pengolahan data kinerja pelayanan LRT di kota Palembang. Pengolahan data tersebut dilakukan untuk mendapatkan hasil dan kesimpulan kinerja pelayanan yang diperoleh dari penelitian. Adapun langkah-langkah analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Menyiapkan isi kuisisioner yang akan di sebar kepada responden yang menggunakan LRT di Palembang,
2. Menyebarkan kuisisioner ke responden yang menggunakan LRT Palembang,
3. Mengolah data dengan uji validitas dan reliabilitas dari hasil kuisisioner yang sudah dibagikan ke responden pengguna LRT Palembang dengan bantuan aplikasi excel atau *statistika package for the social sciens* (SPSS),
4. Menganalisis data yang sudah di olah dengan bantuan aplikasi excel atau SPSS, dan
5. Melakukan pembahasan terkait kinerja pelayanan LRT Palembang.

4.9 Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini perlu diketahui jumlah sampel untuk mengevaluasi kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang. Sampel pada penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah populasi penumpang LRT di Kota Palembang pada tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Jumlah Penumpang LRT di Kota Palembang Tahun 2022

Tahun	Bulan	Jumlah Penumpang
2022	Januari	193.990
	Februari	146.524
	Maret	195.847
	April	166.525
	Mei	352.840
	Juni	160.725
	Juli	286.978
	Agustus	254.043
	September	268.444
	Oktober	310.179
	November	294.964
	Desember	356.676
Jumlah Penumpang LRT Tahun 2022		2.987.735

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Sumatera Selatan (2023)

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui rata-rata penumpang LRT pertahun adalah 2.987.735. Selanjutnya dengan menggunakan rumus *slovin* pada Persamaan 3.1 dapat ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan. Berikut merupakan perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini.

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.987.735}{2.987.735 \times 0,1^2 + 1} \\ &= 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

4.10 Hasil Percobaan Uji Validitas

Sebelum menyebarkan kuisisioner kepada responden, peneliti perlu melakukan uji coba kuisisioner kepada 15 responden. Hasil dari kuisisioner tersebut selanjutnya dapat diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan program *SPSS*. Jika dalam pengujian terdapat pertanyaan yang tidak valid maka butir pertanyaan itu tidak dapat dipakai dan dihapus dari kuisisioner. Setelah semua butir pertanyaan sudah valid maka dilakukannya uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan dari kuisisioner.

Maka uji coba kuisisioner kepada 15 responden, maka derajat kebebasan (*df*) = 15-2 = 13 dengan nilai r_{tabel} menggunakan taraf signifikansi 5% sebesar 0,514. jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid dan jika sebaliknya maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid. Adapun hasil dari pengujian validitas uji coba kuisisioner dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Hasil Percobaan Uji Validitas

No	Pertanyaan	rtabel	rhitung	Keterangan
1	Bagaimana menurut anda mengenai harga tiket LRT Palembang ?	0,514	0,704	Valid
2	Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pembelian tiket LRT Palembang ?		0,777	Valid

Lanjutan Tabel 4.3 Hasil Percobaan Uji Validitas

No	Pertanyaan	rtabel	rhitung	Keterangan
3	Menurut Pendapat anda bagaimana tentang pelayanan yang diberikan di LRT Palembang ?	0,514	0,760	Valid
4	Menurut anda bagaimana kemampuan petugas pelayanan LRT Palembang ?		0,610	Valid
5	Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan layanan di LRT Palembang ?		0,616	Valid
6	Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan di toilet di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, dan tersedia air berserta tisu) ?		0,560	Valid
7	Bagaimana pendapat anda tentang tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, tersedia alat solat, dan tersedia air) ?		0,528	Valid
8	Bagaimana pendapat anda tentang waktu perjalanan LRT Palembang ?		0,548	Valid
9	Bagaimana pendapat anda tentang waktu penjemputan/kedatangan LRT Palembang ?		0,522	Valid
10	Bagaimana menurut anda tentang kualitas sarana LRT Palembang saat ini ?		0,781	Valid
11	Bagaimana menurut anda tentang kualitas prasarana LRT Palembang saat ini ?		0,838	Valid
12	Bagaimana menurut anda apakah angkutan integrasi yang tersedia memadai (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) ?		0,796	Valid
13	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan angkutan integrasi (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) yang telah ada ?		0,554	Valid
14	Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Stasiun LRT Palembang ?		0,623	Valid
15	Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Kereta LRT Palembang ?		0,568	Valid
16	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penumpang berkebutuhan khusus ?		0,586	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 Hasil Percobaan Uji Validitas, seluruh pertanyaan dinyatakan valid untuk mengukur tingkat kinerja LRT Palembang. Selanjutnya dapat dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan kuesioner tersebut.

4.11 Hasil Percobaan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS*. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai *Alpha cronbach* $> 0,6$. Adapun hasil dari percobaan uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.5 Hasil Percobaan Uji Reliabilitas.

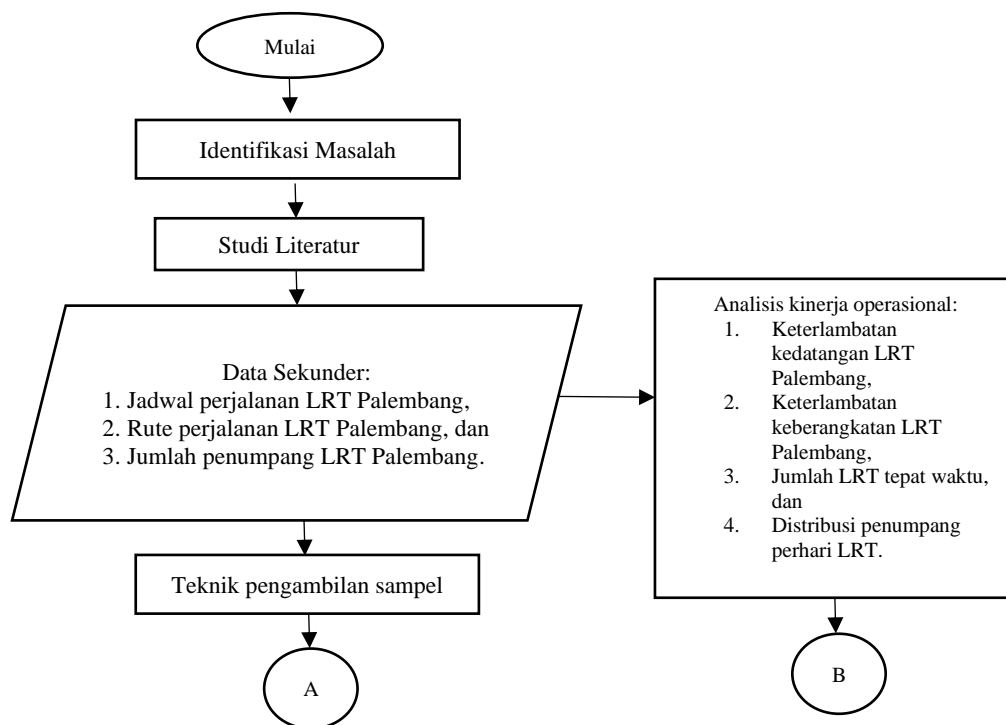
Tabel 4. 4 Hasil Percobaan Uji Reliabilitas

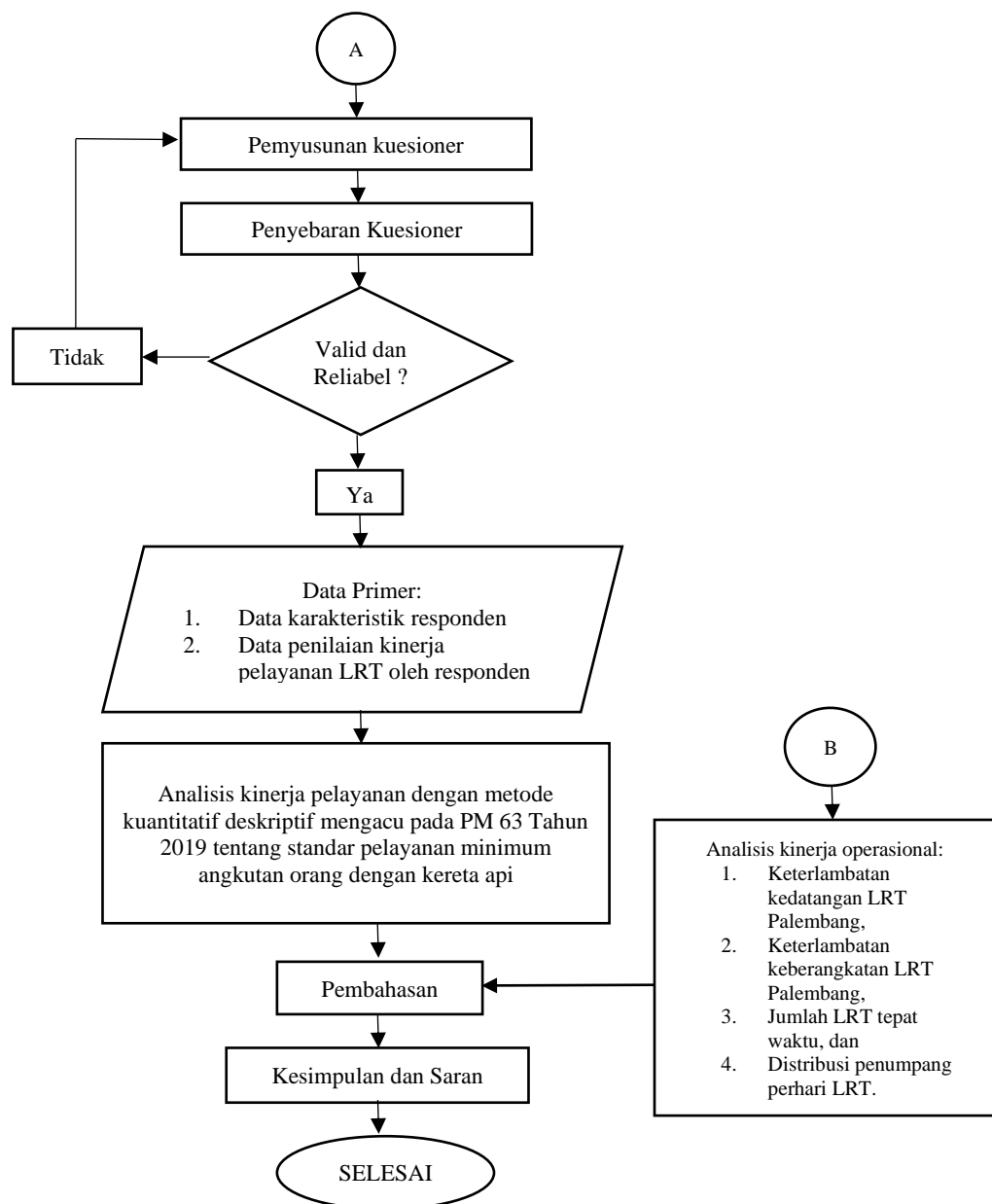
Hasil	Syarat	Keterangan
0,891	$> 0,6$	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ dan didapatkan hasil dari percobaan uji reliabilitas yaitu 0,891 sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

4.12 FlowChart Metologi Penelitian

Untuk melakukan penelitian yang jelas dan terarah maka berikut ini *flowchart* metologi pene litian yang dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.





Gambar 4.1 *FlowChart*

BAB V

DATA, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN

5.1 Pengumpulan Data

5.1.1 Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk perencanaan pengumpulan data dan pendukung analisis data hasil survei yang diperoleh dari instansi terkait. Adapun data sekunder yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Jumlah penumpang LRT (Tabel 4.2).
2. Jadwal perjalanan LRT Palembang (Lampiran 3).
3. Rute LRT Palembang (Lampiran 4).

5.1.2 Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah pengisian kuesioner oleh penumpang. Survei penyebaran kuesioner dilakukan pada penumpang LRT di Kota Palembang yang dipilih secara acak. Kuesioner diberikan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang. Data hasil dari pengisian kuesioner oleh penumpang akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019.

5.2 Analisis Data

5.2.1 Kinerja Operasional LRT Palembang

Data kinerja operasional dapat memberikan gambaran apakah kinerja operasional LRT Palembang sudah terlaksana dengan baik atau tidak. Adapun kinerja operasional yang diteliti terdiri dari.

5.2.1.1 Akumulasi Keterlambatan keberangkatan LRT Palembang

Berikut ini adalah data akumulasi keterlambatan keberangkatan LRT dari Agustus 2018 hingga Mei 2023 yang didapat dari balai pengelolaan LRT Palembang dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1 Akumulasi Keterlambatan Keberangkatan LRT Palembang

Bulan	Tahun					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	detik	detik	Detik	detik	detik	detik
Januari	-	135	100	6	0	18
Februari	-	105	21	109	6	54
Maret	-	103	1.216	0	0	44
April	-	61	78	0	9	0
Mei	-	60	0	5	520	0
Juni	-	102	0	0	0	-
Juli	-	74	0	136	0	-
Agustus	1.033	93	0	0	0	-
September	175	21	0	0	0	-
Oktober	395	18	0	6	102	-
November	437	48	1	79	5	-
Desember	127	8	0	55	14	-
Jumlah	2.167	828	1.416	396	656	116
Rata-Rata	433,4	69	117,995	33	54,6667	23,2

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Maka dari Tabel 5.1 didapatkan nilai keterlambatan keberangkatan LRT beroperasi yaitu tahun 2018 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 2.167 detik dan rata-rata 433,4, tahun 2019 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 828 detik dan rata-rata 69, tahun 2020 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 1.416 detik dan rata-rata 117,995, tahun 2021 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 396 detik dan rata-rata 33, tahun 2022 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 656 detik dan rata-rata 54,666, dan tahun 2023 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 23,2 detik dan rata-rata 23,2. Dari data tersebut dapat dilihat rata-rata keterlambatan keberangkatan paling besar yaitu pada tahun 2018 dikarenakan LRT baru saja

beroperasi sehingga masi banyak keterlambatan dikarenakan masi tahap uji coba dan pengenalan kepada masyarakat yang baru menggunakan LRT Palembang.

5.2.1.2 Akumulasi Keterlambatan kedatangan LRT Palembang

Berikut ini adalah data akumulasi keterlambatan kedatangan LRT dari Agustus 2018 hingga Mei 2023 yang didapat dari balai pengelolaan LRT Palembang dapat dilihat pada Tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2 Akumulasi Keterlambatan Kedatangan LRT Palembang

Bulan	Tahun	Tahun	Tahun	Tahun	Tahun	Tahun
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
	detik	detik	detik	detik	detik	detik
Januari	-	190	125	53	6	14
Februari	-	22	21	215	3	119
Maret	-	29	1.383	0	0	137
April	-	76	78	321	2	0
Mei	-	57	78	6	1.482	0
Juni	-	87	0	0	0	-
Juli	-	49	0	109	1.320	-
Agustus	887	29	0	0	0	-
September	103	8	13	0	61	-
Oktober	395	20	0	6	236	-
November	437	24	3	422	0	-
Desember	145	3	0	354	4	-
Jumlah	1.967	594	1.702	1.486	3114	270
Rata-rata	393	50	142	124	260	54

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Maka dari Tabel 5.2 didapatkan nilai keterlambatan kedatangan LRT Palembang yaitu tahun 2018 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 1.967 detik dan rata-rata 393, tahun 2019 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 594 detik dan rata-rata 50, tahun 2020 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 1.702 detik dan rata-rata 142, tahun 2021 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 1.486 detik dan rata-rata 124, tahun 2022 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 3.114 detik dan rata-rata 260, dan tahun 2023 dengan jumlah keterlambatan dalam satu tahun yaitu 270 detik dan rata-rata 54. Dari data tersebut dapat dilihat rata-rata keterlambatan kedatangan paling besar yaitu pada tahun 2022 pada bulan Mei yaitu 1.482 detik.

5.2.1.3 Jumlah LRT Tepat Waktu

Berikut ini adalah data jumlah LRT tepat waktu dari Agustus 2018 hingga Mei 2023 yang didapat dari balai pengelolaan LRT Palembang dapat dilihat pada Tabel 5.3 hingga Tabel 5.8 berikut ini.

Tabel 5.3 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2018

2018			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Januari	-	-	-
Februari	-	-	-
Maret	-	-	-
April	-	-	-
Mei	-	-	-
Juni	-	-	-
Juli	-	-	-
Agustus	2.542	1.102	1.440
September	2.460	1.076	1.384
Oktober	2.542	1.312	1.230
November	2.460	1.344	1.116
Desember	2.542	1.364	1.178

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Tabel 5.4 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2019

2019			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Januari	2.542	1.568	974
Februari	2.269	1.452	817
Maret	2.542	1.592	950
April	2.460	1.560	900
Mei	2.542	1.602	940
Juni	2.460	1.728	732
Juli	2.542	1.804	738
Agustus	2.542	1.818	724
September	2.460	1.836	624
Oktober	2.728	2.310	418
November	2.640	2.222	418
Desember	2.728	2.454	274

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Tabel 5.5 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2020

2020			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Januari	2.728	2.490	238
Februari	2.552	2.146	406
Maret	2.728	2.096	632
April	2.640	782	1.858
Mei	2.728	806	1.922
Juni	2.640	780	1.860
Juli	2.728	682	2.046
Agustus	2.728	682	2.046
September	2.640	660	1.980
Oktober	2.728	682	2.046
November	2.640	660	1.980
Desember	2.728	1.348	1.380

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Tabel 5.6 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2021

2021			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Januari	2.728	2.728	0
Februari	2.464	2.464	0
Maret	2.728	2.728	0
April	2.640	2.640	0
Mei	2.728	2.728	0
Juni	2.640	2.640	0
Juli	2.728	2.728	0
Agustus	2.728	2.728	0
September	2.640	2.640	0
Oktober	2.728	2.728	0
November	2.640	2.620	20
Desember	2.728	2.728	0

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Tabel 5.7 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2022

2022			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Januari	2.728	2.728	0
Februari	2.464	2.464	0
Maret	2.728	2.728	0
April	2.640	2.640	0
Mei	2.728	2.728	0
Juni	2.640	2.640	0

Lanjutan Tabel 5.7 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2022

2022			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Juli	2.728	2.728	0
Agustus	2.728	2.728	0
September	2.640	2.640	0
Oktober	2.728	2.721	7
November	2.820	2.817	3
Desember	2.820	2.820	0

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Tabel 5.8 Tabel Jumlah LRT Tepat Waktu Tahun 2023

2023			
Bulan	Jumlah KA direncanakan	Jumlah KA tepat waktu	Jumlah KA terlambat
Januari	2914	2912	2
Februari	2632	2630	2
Maret	2914	2909	5
April	2836	2836	0
Mei	2914	2914	0
Juni	-	-	-
Juli	-	-	-
Agustus	-	-	-
September	-	-	-
Oktober	-	-	-
November	-	-	-
Desember	-	-	-

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Berdasarkan Tabel 5.3 hingga Tabel 5.8 dapat dilihat pada Tabel 5.5 tahun 2020 KA terlambat tertinggi yaitu pada bulan Juli, Agustus, September mencapai 2.046 KA.

5.2.1.4 Distribusi Penumpang Perhari LRT Palembang

Pada penelitian ini distribusi penumpang perhari LRT Palembang berdasarkan data yang didapat dari Balai Pengelola LRT Palembang jumlah penumpang di setiap stasiun LRT pada tanggal 1 Juli 2023 sampai tanggal 7 Juli 2023 dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 5.9 Distribusi Penumpang Perhari di LRT Palembang

STASIUN	Distribusi penumpang perhari LRT Palembang						
	1 juli	2 juli	3 juli	4 juli	5 juli	6 juli	7 juli
BANDARA	3.465	2.208	1.207	1.264	1.272	1.213	1.252
ASRAMA HAJI	3.382	3.457	2.609	2.613	2.511	2.381	2.322
PUNTI KAYU	883	613	583	741	721	790	663
RSUD	678	420	474	499	411	429	395
GARUDA DEMPO	553	340	354	443	348	302	339
DEMANG	949	527	587	521	581	487	536
BUMI SRIWIJAYA	3.104	2.229	1.868	1.782	1.456	1.546	1.458
DISHUB	267	115	254	302	370	323	352
CINDE	815	536	536	493	523	449	592
AMPERA	3.358	2.980	2.395	2.419	2.231	2.102	2.166
POLRESTA	1.425	722	855	832	747	842	828
JAKABARING	2.152	1.295	459	795	826	564	686
DJKA	3.287	3.307	2.767	2.334	2.196	2.098	1.849

Sumber : Balai Pengelolaan LRT Palembang (2023)

Berdasarkan Tabel 5.9 distribusi penumpang perhari LRT Palembang berdasarkan data jumlah penumpang di setiap stasiun LRT didapatkan hasil terendah untuk penumpang perhari pada tanggal 1 Juli 2023 sebesar 267 penumpang, tanggal 2 Juli sebesar 115 penumpang, tanggal 3 Juli sebesar 254 penumpang, tanggal 4 Juli sebesar 302 penumpang, tanggal 5 Juli 348 penumpang, tanggal 6 Juli sebesar 302 penumpang, dan tanggal 7 Juli sebesar 339 penumpang. Maka berdasarkan data yang dapat dilihat di Tabel 5.9 distribusi penumpang perhari LRT Palembang terendah terjadi pada tanggal 2 Juli di Stasiun Dishub sebesar 115 penumpang.

5.2.2 Analisis Kinerja Pelayanan LRT Palembang

5.2.2.1 Karakteristik Responden

Data karakteristik responden dapat memberikan gambaran secara umum tentang keadaan LRT di Kota Palembang yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun karakteristik responden yaitu sebagai berikut.

1. Jenis kelamin,
2. Usia,
3. Pekerjaan,
4. Maksud perjalanan,
5. Jarak perjalanan menuju stasiun,
6. Seberapa sering menggunakan LRT,
7. Pengguna Layanan LRT,
8. Pengguna layanan pengaduan,
9. Pendapatan 1 bulan,
10. Pengeluaran dalam 1 minggu untuk LRT,
11. Pengguna toilet,
12. Pengguna tempat ibadah,
13. Pengguna yang pernah mengalami kejadian tidak menyenangkan di Stasiun (pencopetan, perampokan, dan pelecehan), dan
14. Pengguna yang pernah mengalami kejadian tidak menyenangkan di kereta (pencopetan, perampokan, dan pelecehan).

Adapun karakteristik respon pengguna LRT Palembang dapat dilihat pada Tabel 5.10.

Tabel 5.10 Karakteristik Responden Pengguna LRT Palembang

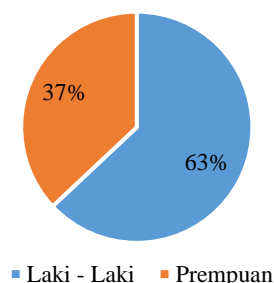
Karakteristik	Keterangan	Jumlah orang	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	63	63
	Pempuan	37	37
Usia	15-25 ahun	87	87
	26 - 45 Tahun	13	13
	> 46 Tahun	0	0
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	83	83
	Karyawan Swasta	4	4
	PNS	3	3
	Lainnya	10	10
Maksud Perjalanan	Sekolah/Ngampus	84	84
	Bekerja	12	12
	Jalan-jalan	4	4
	Lainnya	0	0
Jarak Perjalanan Menuju Stasiun	≤ 1 km-2 km	59	59
	3 km-5 km	26	26
	≥ 5 km	15	15
Seberapa Sering Menggunakan LRT	> 3 kali	64	64
	2 - 3 kali	31	31
	1 kali	5	5
Pengguna Layanan LRT	Pernah	98	98
	Tidak Pernah	2	2
Pengguna Layanan Pengaduan LRT	Pernah	22	22
	Tidak Pernah	78	78
Pendapatan 1 Bulan	Belum Memiliki Pendapatan	86	86
	Rp.1 juta-3 juta	3	3
	Rp.3 juta-5 juta	6	6
	≥Rp.5 juta	5	5
Pengeluaran Dalam 1 Minggu untuk LRT	≤Rp.50 ribu	87	87
	50 ribu-100 ribu	13	13
Pengguna Toilet di Stasiun LRT	Pernah	73	73
	Tidak Pernah	27	27
Pengguna Tempat Ibadah di Stasiun LRT	Pernah	40	40
	Tidak Pernah	60	60
Pengguna yang Mengalami Kejadian yang Tidak Mengenakan (Pencopetan, Perampokan, dan Pelecehan) di Stasiun	Pernah	0	0
	Tidak Pernah	100	100
Pengguna yang Mengalami Kejadian yang Tidak Mengenakan (Pencopetan, Perampokan, dan Pelecehan) di Kereta LRT	Pernah	0	0
	Tidak Pernah	100	100

Berdasarkan analisis karakteristik responden yang telah dilakukan, adapun penjabarannya sebagai berikut.

1. Jenis kelamin responden

Dari hasil survei yang dilakukan pada 100 responden terdapat 63% responden yang berjenis kelamin laki-laki dan 37% responden yang berjenis kelamin

perempuan. Adapun grafik karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada Gambar 5.1 berikut.

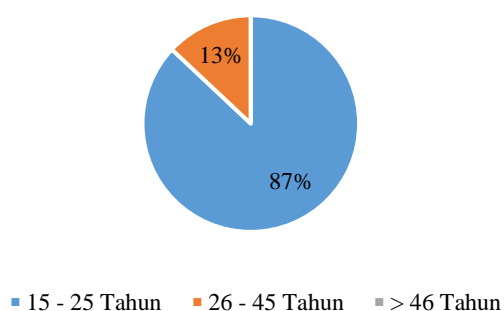


Gambar 5.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan Gambar 5.1, laki-laki lebih dominan dibanding perempuan. Berdasarkan pendapat penulis, hal tersebut disebabkan oleh responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak tertarik untuk menggunakan LRT di Kota Palembang dan lebih banyak meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dibanding perempuan.

2. Usia responden

Hasil dari karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan sebanyak 87% responden berusia 15-25 tahun, dan 13% responden berusia 26-45 tahun. Berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia pada Gambar 5.2 berikut.

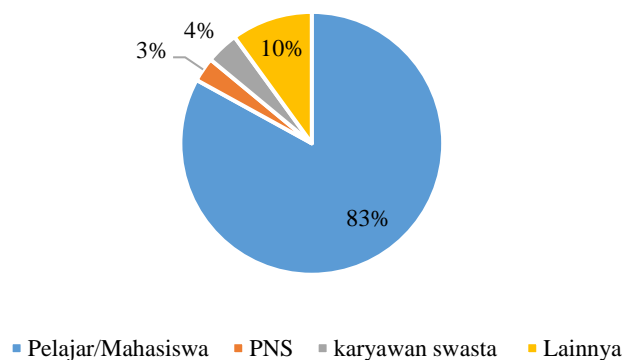


Gambar 5.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Gambar 5.2 terlihat sangat jelas bahwa lebih dominan usia 15-25 tahun, hal ini menunjukkan bahwa peminat LRT banyak diminati oleh usia yang produktif, diharapkan pihak pengelola LRT dapat lebih memperhatikan fasilitas dan kebutuhan pengguna agar waktu mereka lebih efisien.

3. Pekerjaan responden

Hasil dari karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya menunjukkan pelajar/mahasiswa 83%, karyawan swasta 4%, PNS 3%, lainnya 10%. Adapun grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada Gambar 5.3 berikut.

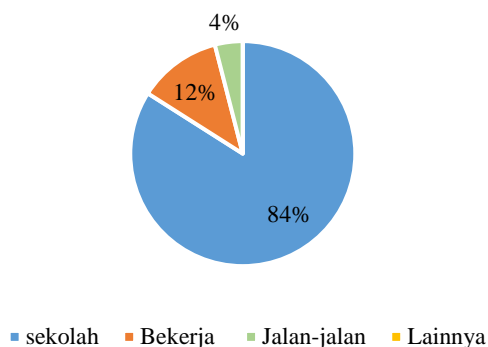


Gambar 5.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 5.3 responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa. Dari hasil yang didapatkan diharapkan Balai Pengelolaan LRT Sumatera Selatan dapat menyediakan jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan untuk menunjang pelajar/mahasiswa terutama dalam ketepatan serta kedisiplinan waktu dan transportasi integrasi yang baik.

4. Maksud perjalanan responden

Mayoritas dari responden menggunakan LRT Palembang dengan maksud perjalanan sekolah/ngampus yaitu 84% sementara responden dengan maksud perjalanan untuk bekerja yaitu 12% dan 4% responden yang menggunakan LRT untuk jalan-jalan. Berikut grafik karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanan dapat dilihat pada Gambar 5.4 berikut.

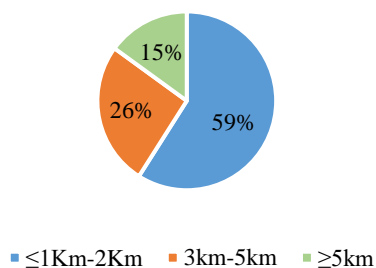


Gambar 5.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan

Berdasarkan Gambar 5.4 dapat dilihat responden didominasi menggunakan LRT untuk tujuan sekolah/ngampus. Dapat dilihat bahwa ketertarikan untuk menggunakan LRT untuk pelajar/mahasiswa sudah mulai banyak untuk pergi sekolah/ngampus, diharapkan Balai Pengelolaan LRT Sumatera Selatan dapat lebih banyak menarik perhatian masyarakat Palembang untuk lebih memilih menggunakan LRT, mungkin bisa dikembangkan lagi waktu penjemputan dan kedatangan sesuai dengan karakteristik masyarakat yang menggunakan LRT.

5. Jarak perjalanan responden menuju stasiun

Dari survei yang dilakukan pada 100 responden yang menggunakan LRT Palembang terdapat 59% responden yang jarak menuju stasiun LRT $\leq 1\text{km}-2\text{km}$, jarak 3km-5km sebanyak 26%, dan $\geq 5\text{ km}$ yaitu 15%. Adapun grafik dari karakteristik penumpang berdasarkan jarak perjalanan menuju stasiun dapat dilihat pada Gambar 5.5 berikut.

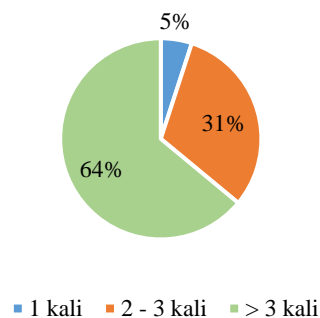


Gambar 5.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Perjalanan Menuju Stasiun LRT

Berdasarkan Gambar 5.5 dapat dilihat jarak perjalanan responden menuju stasiun LRT sebagian besar didominasi $\leq 1\text{km}-2\text{km}$, dari hasil ini Balai Pengelolaan LRT Sumatera Selatan dapat menyediakan jasa transportasi yang mempermudah kebutuhan penumpang terutama yang jaraknya $\geq 3\text{km}$ agar lebih menarik minat masyarakat untuk menggunakan LRT.

6. Seberapa sering responden menggunakan LRT

Hasil dari karakteristik responden berdasarkan seringnya menggunakan LRT di Kota Palembang setiap minggunya menunjukkan sebanyak 64% responden yang menggunakan >3 kali, 31% responden yang menggunakan 2-3 kali, dan hanya 5% yang menggunakan 1 kali. Berikut adalah grafik dari karakteristik responden berdasarkan seberapa sering menggunakan LRT di Kota Palembang. Berikut dapat dilihat grafik karakteristik responden berdasarkan seberapa sering menggunakan LRT di Kota Palembang pada Gambar 5.6.

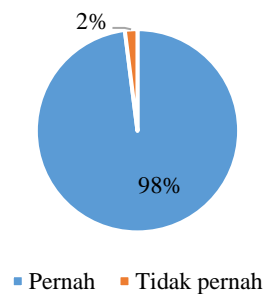


Gambar 5.6 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan LRT di Kota Palembang

Berdasarkan Gambar 5.6 dapat dilihat responden didominasi menggunakan LRT >3 kali, dari hasil ini sangat bagus karena masyarakat sudah mulai memilih untuk naik LRT untuk perjalanan sehari-hari.

7. Responden yang menggunakan pelayanan LRT

Mayoritas responden yang pernah menggunakan pelayanan LRT di Kota Palembang yaitu 98% pernah dan 2% tidak pernah. Berikut Gambar 5.7 adalah grafik dari responden pengguna pelayanan LRT di Kota Palembang.

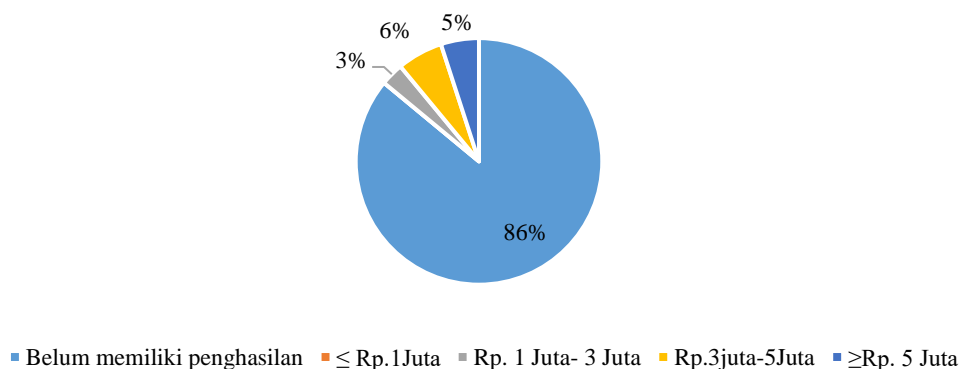


Gambar 5.7 Grafik Responden Pengguna Pelayanan LRT di Kota Palembang

Berdasarkan Gambar 5.7 didominasi responden sudah pernah menggunakan pelayanan yang ada di LRT.

8. Pendapatan responden dalam 1 bulan

Hasil dari karakteristik pendapatan responden dalam satu bulan yaitu 86% responden belum memiliki pendapatan sedangkan 6% pendapatannya Rp.3 juta-5 juta, 5% pendapatannya \geq Rp.5 Juta, 3% pendapatannya Rp.1 juta-3 juta, dan 0% untuk pendapatan \leq Rp.1 juta. Adapun grafik pendapatan responden dalam 1 bulan dapat dilihat pada Gambar 5.8 berikut.

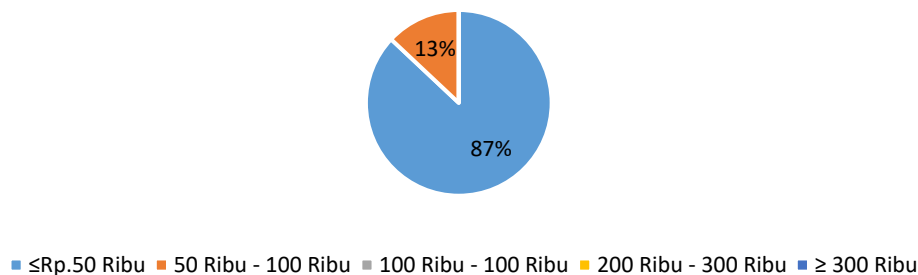


Gambar 5.8 Grafik Pendapatan Responden Dalam 1 Bulan

Berdasarkan Gambar 5.8 didominasi responden belum memiliki pendapatan, dari hasil ini Balai Pengelolaan LRT Palembang untuk mempertahankan harga tiket yang tidak memberatkan pengguna LRT.

9. Pengeluaran responden untuk biaya transportasi menggunakan LRT

Hasil dari karakteristik pengeluaran responden untuk biaya menggunakan LRT yaitu 87% \leq Rp.50 ribu dan 13% 50 ribu-100 ribu. Adapun grafik pengeluaran responden untuk biaya transportasi LRT dapat dilihat pada Gambar 5.9 berikut.

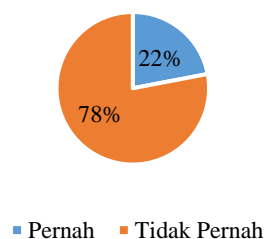


Gambar 5.9 Grafik Pengeluaran Responden untuk Biaya Transportasi LRT

Berdasarkan Gambar 5.9 didominasi pengeluaran responden \leq Rp.50 ribu dalam 1 minggu. Diharapkan angka tersebut terus bertambah sehingga pendapatan LRT meningkat dan peningkatan pelayanan angkutan penghubung antar moda yang terhubung dengan LRT dapat diberi harga tiket yang sudah terhubung dengan harga yang lebih menarik agar masyarakat lebih tertarik lagi membeli tiket sehingga pendapatan LRT dapat meningkat dan tidak berpindah ke angkutan lain.

10. Responden yang menggunakan layanan pengaduan LRT

Mayoritas responden yang menggunakan layanan pengaduan LRT di Kota Palembang yaitu 78% tidak pernah dan 22% pernah.berikut Gambar 5.10 adalah grafik dari responden pengguna pelayanan LRT di Kota Palembang.



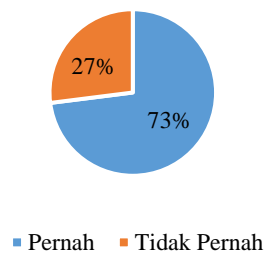
Gambar 5.10 Grafik Responden Pengguna Layanan Pengaduan

Berdasarkan Gambar 5.10 didominasi responden tidak pernah menggunakan layanan pengaduan yang ada di LRT, dari hasil ini Balai Pengelolaan LRT

Sumatera Selatan dapat lebih memperhatikan lagi layanan pengaduan agar masyarakat dapat memberi kritik atau saran untuk LRT Palembang.

11. Responden yang menggunakan toilet di Stasiun LRT

Hasil dari 100 responden menunjukkan sebanyak 73% pernah menggunakan toilet di Stasiun LRT dan 27% tidak pernah menggunakannya. Berikut adalah grafik responden yang menggunakan toilet di Stasiun LRT pada Gambar 5.11.

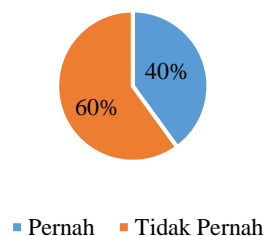


Gambar 5.11 Grafik Responden yang Menggunakan Toilet di Stasiun LRT

Berdasarkan Gambar 5.11 responden didominasi pernah menggunakan toilet yang ada di stasiun LRT. Dari hasil ini sangat wajar karena toilet hanya tersedia di stasiun saja untuk di kereta LRT tidak menyediakan toilet.

12. Responden yang menggunakan tempat ibadah yang ada di Stasiun LRT

Hasil dari 100 responden menunjukkan sebanyak 60% tidak pernah menggunakan tempat ibadah di Stasiun LRT dan 40% pernah menggunakannya. Berikut adalah grafik responden yang menggunakan tempat ibadah yang ada di Stasiun LRT pada Gambar 5.12.

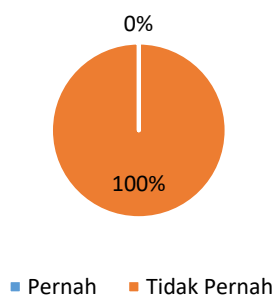


Gambar 5.12 Grafik Responden yang Menggunakan Tempat Ibadah di Stasiun LRT

Dari Gambar 5.12 responden didominasi tidak pernah menggunakan tempat ibadah. Hal ini mungkin dikarenakan waktu tunggu yang terbatas sehingga tidak sempat untuk melakukan ibadah terlebih dahulu di stasiun LRT.

13. Responden yang mengalami kejadian tidak menggenakan di Stasiun LRT Palembang

Hasil dari 100 responden menunjukkan sebanyak 100% tidak pernah mengalami kejadian yang tidak menggenakan (pencopetan, perampokan, dan pelecehan). Berikut adalah grafik responden yang mengalami kejadian tidak menggenakan dapat dilihat pada Gambar 5.13.

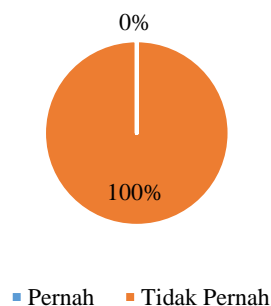


Gambar 5.13 Grafik Responden yang Mengalami Kejadian tidak Menggenakan di Stasiun LRT Palembang

Dari hasil Gambar 5.13 responden yang mengalami kejadian tidak menggenakan tidak ada hal ini sangat baik bagi LRT di Kota Palembang karena aman dan diharapkan selalu menjaga keamanannya di stasiun maupun di kereta.

14. Responden yang mengalami kejadian tidak menggenakan di Kereta LRT Palembang

Hasil dari 100 responden menunjukkan sebanyak 100% tidak pernah mengalami kejadian yang tidak menggenakan (pencopetan, perampokan, dan pelecehan). Berikut adalah grafik responden yang mengalami kejadian tidak menggenakan dapat dilihat pada Gambar 5.14.



Gambar 5.14 Grafik Responden yang Mengalami Kejadian tidak Menggenakan di Kereta LRT Palembang

Dari hasil Gambar 5.14 responden yang mengalami kejadian tidak menggenakan tidak ada hal ini sangat baik bagi LRT di Kota Palembang karena aman dan diharapkan selalu menjaga keamanannya di stasiun maupun di kereta.

5.2.2.2 Isi Kuesioner

Kuesioner yang diberikan kepada responden adalah berupa butiran yang diambil dari standar yang digunakan yaitu PM No. 63 Tahun 2019. adapun daftar kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 6. Butir-butir pertanyaan pada kuesioner digunakan sebagai acuan perhitungan analisis uji validitas dan realibilitas. Pengisian kuesioner ini diisi dengan nilai skala *likert* dengan ketentuan dapat dilihat pada Tabel 3.4.

5.2.2.3 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur tersebut mengukur apa yang ini diukur, sehingga dipastikan data yang didapatkan sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan. Uji coba instrumen untuk uji validitas pada penelitian ini digunakan 100 responden. Pengujian validitas ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikat 5% adalah 0,197. Pada penelitian ini perhitungan validitas menggunakan *microsoft excel*. Berikut ini adalah hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 5.11 berikut.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	rtabel	rhitung	Keterangan
1	Bagaimana menurut anda mengenai harga tiket LRT Palembang ?	0,197	0,538	Valid
2	Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pembelian tiket LRT Palembang ?		0,625	Valid
3	Menurut Pendapat anda bagaimana tentang pelayanan yang diberikan di LRT Palembang ?		0,519	Valid
4	Menurut anda bagaimana kemampuan petugas pelayanan LRT Palembang ?		0,586	Valid
5	Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan layanan di LRT Palembang ?		0,552	Valid
6	Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan di toilet di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, dan tersedia air beserta tisu) ?		0,452	Valid
7	Bagaimana pendapat anda tentang tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, tersedia alat solat, dan tersedia air) ?		0,591	Valid
8	Bagaimana pendapat anda tentang waktu perjalanan LRT Palembang ?		0,566	Valid
9	Bagaimana pendapat anda tentang waktu penjemputan/kedatangan LRT Palembang ?		0,609	Valid
10	Bagaimana menurut anda tentang kualitas sarana LRT Palembang saat ini ?		0,679	Valid
11	Bagaimana menurut anda tentang kualitas prasarana LRT Palembang saat ini ?		0,662	Valid
12	Bagaimana menurut anda apakah angkutan integrasi yang tersedia memadai (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) ?		0,502	Valid
13	Bagaimana menurut anda tentang pelayanan angkutan integrasi (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) yang telah ada ?		0,532	Valid
14	Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Stasiun LRT Palembang ?		0,655	Valid
15	Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Kereta LRT Palembang ?		0,559	Valid
16	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penumpang berkebutuhan khusus ?		0,481	Valid

5.2.2.4 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menghasilkan hasil kuesioner yang terpercaya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri instrumen pengukuran yang baik. Konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil skor pengukuran bebas dari kekeliruan pengukuran. Teknik pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach*

dengan taraf nyata 5%. koefisien reliabilitas yang dianggap baik adalah $> 0,6$. Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas dibantu menggunakan *microsoft excel*. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.12 berikut.

Tabel 5.12 Hasi Uji Reliabilitas

Hasil	Syarat	Keterangan
0,837	$> 0,6$	Reliabel

Untuk pengujian reliabilitas antar variabel dari jumlah keseluruhan 16 variabel sebagai alat ukur yang mempengaruhi kepuasan persepsi 100 responden yang menggunakan layanan LRT Palembang. Maka berdasarkan Tabel 5.12 hasil uji reliabilitas yaitu 0,837 maka nilai tersebut dianggap baik karena melebihi nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

5.2.2.5 Kinerja Pelayanan LRT di Kota Palembang

Tingkat kinerja pelayanan didapatkan dari hasil persentase suatu atribut, semakin tinggi nilai tingkat kepuasan penumpang maka semakin baik pula kinerja pelayanannya. Dalam mengukur tingkat kinerja pelayanan dari setiap atribut penulis menggunakan *skala likert* seperti di Tabel 3.4 sebagai skala penilaian dan untuk penilaian kategori dari tingkat capaian responden (TCR) dapat dilihat pada Tabel 3.5. Berikut merupakan salah satu contoh hasil dari penilaian responden dari tiap-tiap atribut yang didapatkan dari jawaban kuesioner.

1. Skor Tingkat Kinerja Pelayanan di Kota Palembang pada atribut 1

Jumlah responden yang memilih nilai 1	= 0 responden
Jumlah responden yang memilih nilai 2	= 4 responden
Jumlah responden yang memilih nilai 3	= 21 responden
Jumlah responden yang memilih nilai 4	= 73 responden
Jumlah responden yang memilih nilai 5	= 2 responden
Total jumlah responden(N)	= 100 responden
Skor	$= (0 \times 1) + (4 \times 2) + (21 \times 3) + (73 \times 4) + (2 \times 5)$
	$= 373$
Mean	$= \frac{\text{skor}}{N}$

$$= \frac{373}{100}$$

$$= 3,73$$

$$\text{TCR} = \frac{\text{skor}}{(5 \times N)} \times 100$$

$$= \frac{373}{(5 \times 100)} \times 100$$

$$= 74,6\%$$

Kategori = Baik

Maka hasil dari penilaian pada atribut 1 TCR yang didapat adalah 74,6% dapat dilihat pada Tabel 3.5 bahwa kategori TCR pada atribut 1 adalah baik.

Berikut adalah rekapitulasi kuesioner dari tingkat pelayanan kinerja LRT Palembang menurut responden yang telah di sebar ke 100 responden, dapat dilihat pada Tabel 5.13 berikut,

Tabel 5.13 Skor Tingkat Kinerja Pelayanan LRT di Kota Palembang oleh Responden

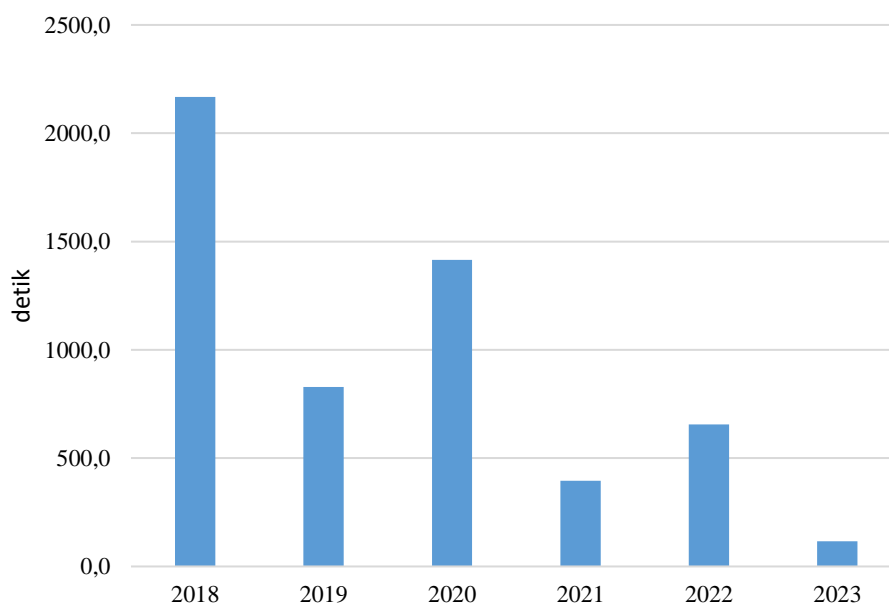
No	Atribut	Skor					N	Skor	Mean	TCR (%)	Kategori
		1	2	3	4	5					
1	X1	0	4	21	73	2	100	373	3,73	74,6	Baik
2	X2	0	0	12	86	2		390	3,90	78,0	Baik
3	X3	0	2	25	71	2		373	3,73	74,6	Baik
4	X4	0	6	16	77	1		373	3,73	74,6	Baik
5	X5	1	8	58	32	1		324	3,24	64,8	CukupBaik
6	X6	3	13	29	54	1		337	3,37	67,4	Baik
7	X7	0	3	19	76	2		377	3,77	75,4	Baik
8	X8	0	6	23	70	1		366	3,66	73,2	Baik
9	X9	0	6	24	69	1		365	3,65	73,0	Baik
10	X10	0	0	13	87	0		387	3,87	77,4	Baik
11	X11	0	0	20	80	0		380	3,80	76,0	Baik
12	X12	0	4	20	72	4		376	3,76	75,2	Baik
13	X13	1	7	18	74	0		365	3,65	73,0	Baik
14	X14	0	0	6	91	3		397	3,97	79,4	Baik
15	X15	1	0	5	88	6		398	3,98	79,6	Baik
16	X16	0	0	4	90	6		402	4,02	80,4	Baik
Rata-rata								373,93	3,73	74,78	Baik

Maka dari Tabel 5.13 didapatkan Rata-rata dari kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang adalah skor 373,93, mean 3,73, TCR 74,78%, dan kategorinya baik.

5.3 Pembahasan Kinerja Operasional LRT Palembang

5.3.1 Akumulasi Keterlambatan Keberangkatan LRT Palembang

Berdasarkan data dari Tabel 5.1 jumlah keterlambatan LRT Palembang dapat diplot ke dalam grafik yang dapat dilihat pada Gambar 5.15 berikut.

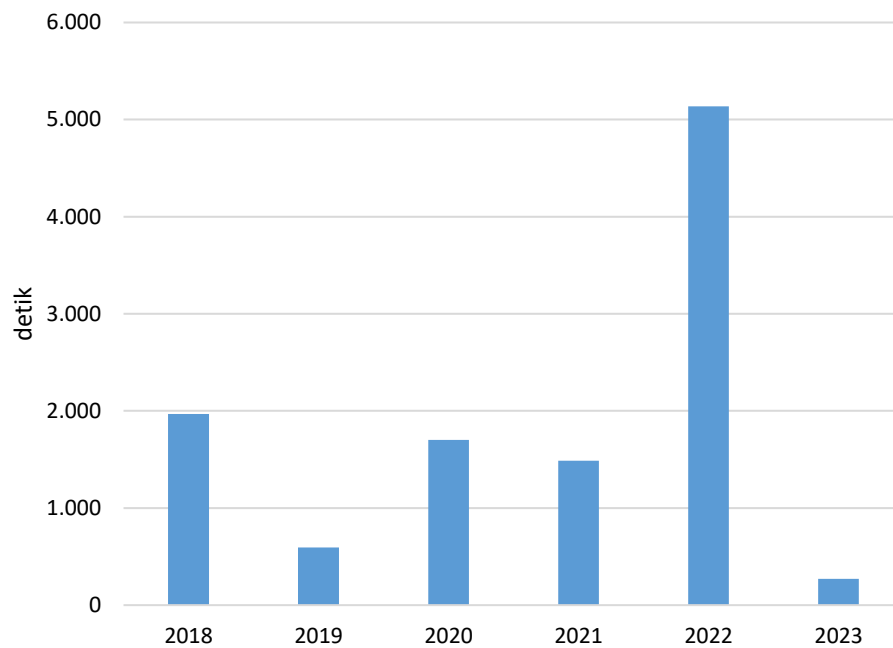


Gambar 5.15 Grafik Akumulasi Keterlambatan Keberangkatan LRT Palembang

Berdasarkan Gambar 5.15 dalam waktu kurang lebih 6 tahun LRT Palembang mengalami peningkatan yang sangat baik dalam ketepatan waktu keberangkatan LRT sesuai dengan jadwal yang ada. Dari Gambar 5.15 di atas dapat dilihat bahwa di Tahun 2018 awal LRT beroperasi masih mengalami total keterlambatan yang mencapai 2.167 detik, dan setelah 6 tahun LRT sudah beroperasi waktu keterlambatan paling tinggi yaitu terjadi pada bulan Maret 2020 mencapai 1.216 detik, tetapi dapat dilihat dari Gambar 5.15 ketepatan waktu keberangkatan LRT Palembang sampai tahun 2023 sudah mengalami peningkatan ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang sudah tersedia .

5.3.2 Akumulasi Keterlambatan Kedatangan LRT Palembang

Berdasarkan Tabel 5.2 jumlah keterlambatan kedatangan LRT Palembang dapat diplot kedalam grafik yang dapat dilihat pada Gambar 5.16 berikut.

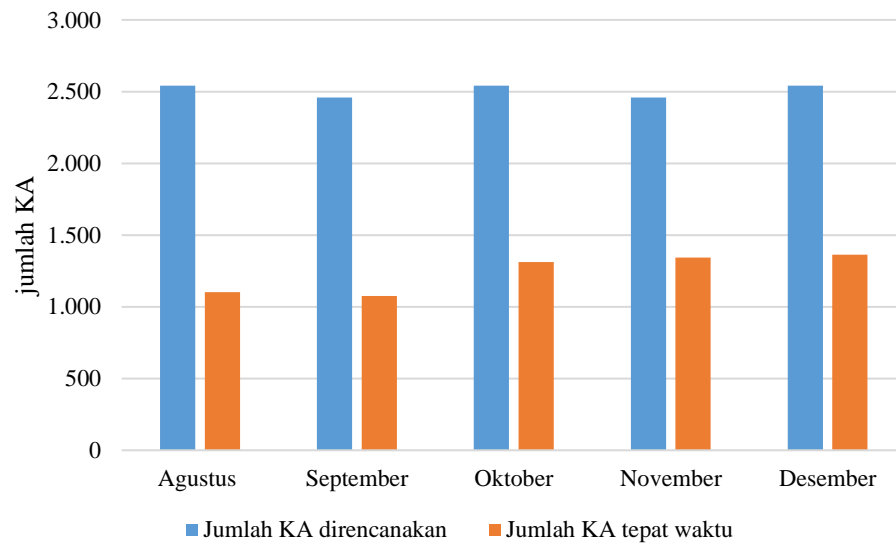


Gambar 5.16 Grafik Akumulasi Keterlambatan Kedatangan LRT Palembang

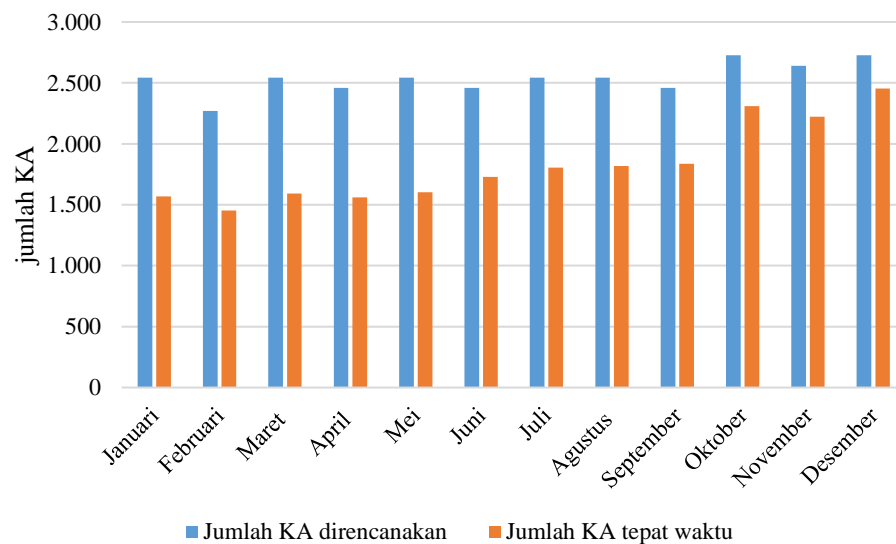
Berdasarkan Gambar 5.16 dalam waktu kurang lebih 6 tahun LRT Palembang beroperasi waktu keterlambatan kedatangan sudah sangat menurun dari Agustus 2018 hingga Mei 2023 ketepatan waktu sudah sangat baik sesuai dengan jadwal yang ditentukan tetapi dari Gambar 5.16 dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 LRT Palembang mengalami keterlambatan tertinggi selama 6 tahun LRT beroperasi yaitu totalnya mencapai 5.136 detik. Tetapi saat ini LRT sudah mengalami peningkatan ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang tersedia hingga 2023 ini LRT sudah beroperasi dengan baik.

5.3.3 Jumlah LRT Tepat Waktu

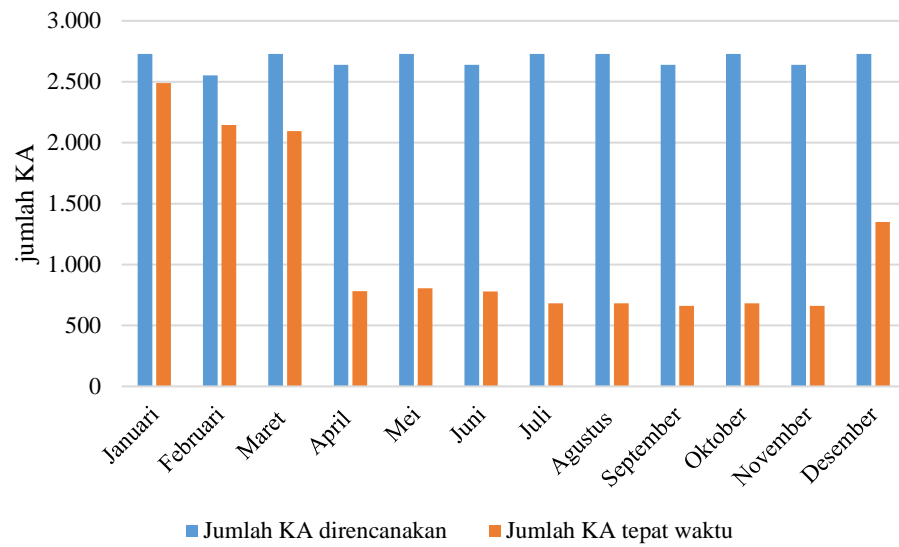
Berdasarkan Tabel 5.3 hingga Tabel 5.8 jumlah LRT tepat waktu dapat diplot kedalam grafik yang dapat dilihat pada Gambar 5.17 sampai Gambar 5.22 berikut.



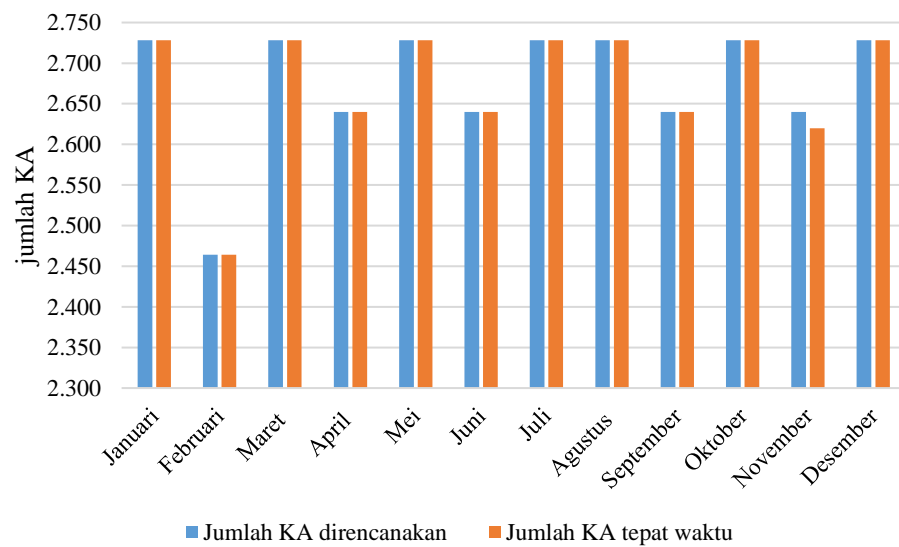
Gambar 5.17 Jumlah LRT Tepat Waktu 2018



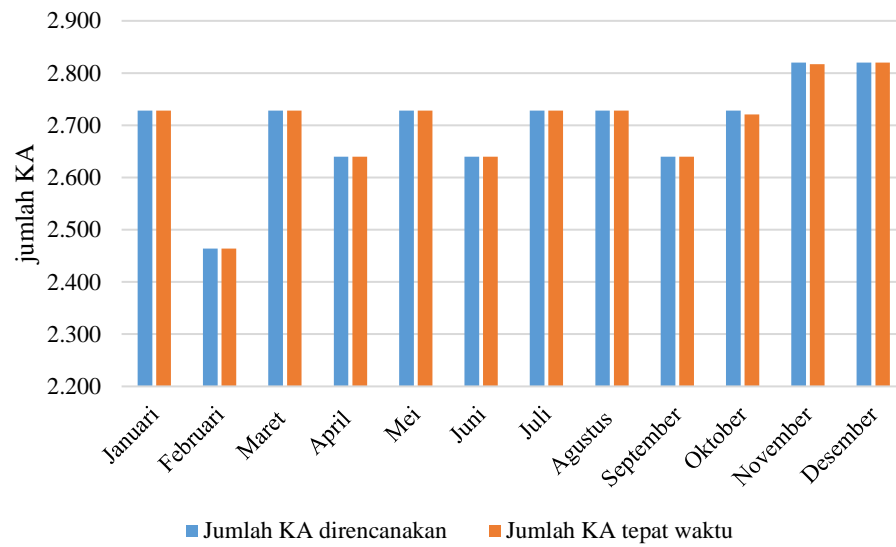
Gambar 5.18 Jumlah LRT Tepat Waktu 2019



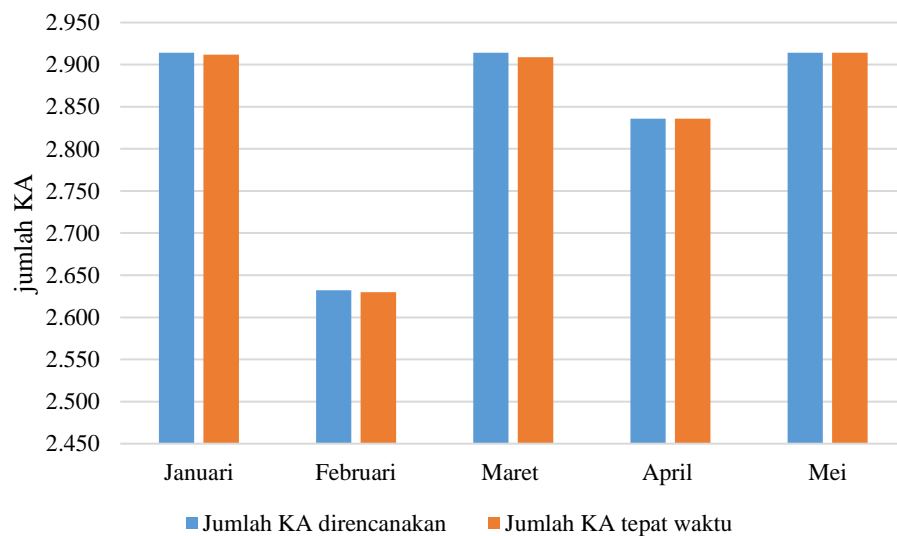
Gambar 5.19 Jumlah LRT Tepat Waktu 2020



Gambar 5.20 Jumlah LRT Tepat Waktu 2021



Gambar 5.21 Jumlah LRT Tepat Waktu 2022



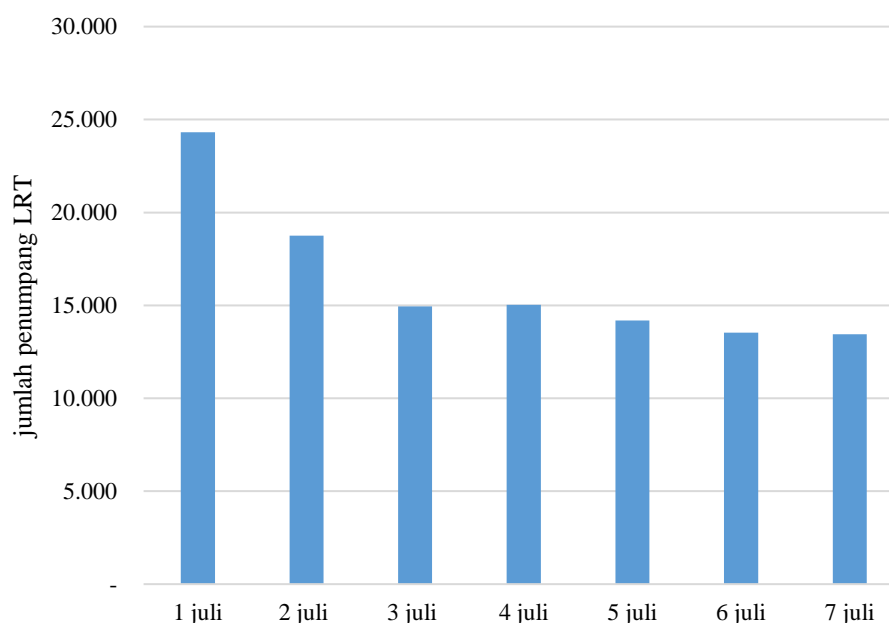
Gambar 5.22 Jumlah LRT Tepat Waktu 2023

Berdasarkan data yang didapat dari balai pengelolaan LRT Palembang dapat dilihat dari gambar grafik diatas jumlah LRT tepat waktu pada tahun 2018 jumlah KA direncanakan dan jumlah KA tepat waktu masi rendah jauh dari yang direncanakan, angka paling besar keterlambatan di tahun 2018 pada bulan Agustus awal LRT beroperasi angka keterlambatannya mencapai 1.440 KA, dan sampai tahun 2023 ini angka paling besar jumlah KA terlambat yaitu pada tahun 2020

mencapai 2.046 KA tetapi dapat dilihat dalam Gambar 5.17 sampai Gambar 5.22 seiring bertambah tahun LRT terus mengalami perubahan yang baik hingga Mei 2023 angka keterlambatan LRT tidak ada dan LRT Palembang ketepatan waktunya semakin meningkat.

5.3.4 Distribusi Penumpang Perhari LRT Palembang

Berdasarkan Tabel 5.9 distribusi penumpang perhari LRT Palembang pada tanggal 1 Juli 2023 hingga 7 Juli 2023 dapat diplot kedalam grafik yang dapat dilihat pada Gambar 5.23 berikut.



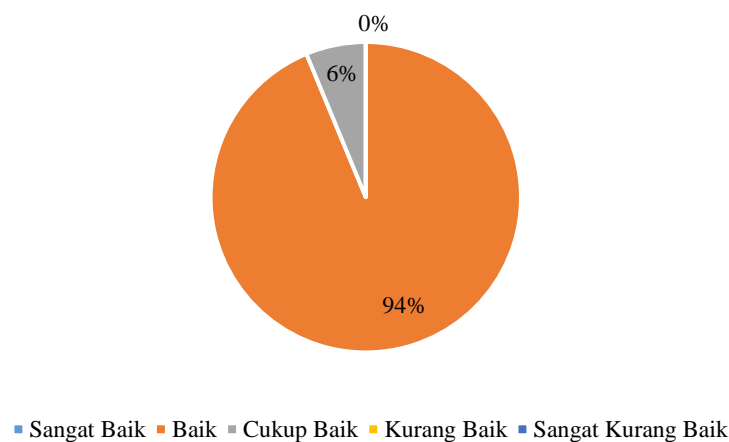
Gambar 5.23 Grafik Distribusi Penumpang Perhari LRT Palembang

Pada Gambar 5.23 dapat dilihat nilai distribusi penumpang perhari LRT Palembang terendah yaitu terjadi pada tanggal 7 juli 2023 yang totalnya hanya 13.438 penumpang. Nilai yang didapatkan berdasarkan data dari Balai Pengelolaan LRT Palembang penumpang perhari LRT masih sangat rendah, sehingga angkutan LRT Palembang belum optimal dalam mengangkut penumpang. Nilai penumpang perhari LRT Palembang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 17 Tahun 2018, akan tetapi secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pengguna LRT karena pengguna tidak merasa berdesak-

desakan dan leluasa di dalam kereta dalam memilih tempat duduk yang ada. Namun dalam segi bisnis jasa transportasi, nilai kapasitas harian penumpang LRT Palembang yang rendah memberikan kerugian bisnis karena kapasitas angkut sangat rendah.

5.4 Pembahasan Kinerja Pelayanan LRT Palembang

Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan dengan metode kuantitatif deskriptif dapat diperoleh gambaran kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Adapun grafik kinerja pelayanan LRT di kota Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.24.



Gambar 5.24 Grafik Kinerja Pelayanan LRT di Kota Palembang

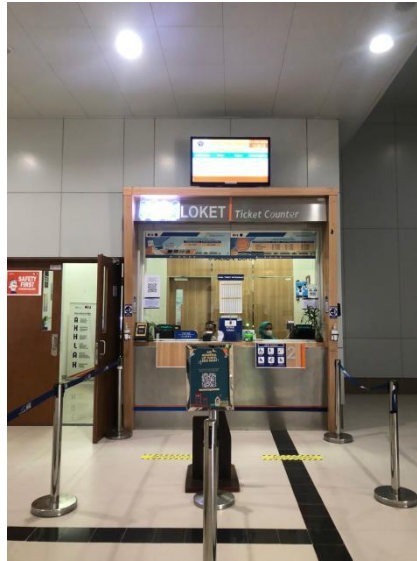
Berdasarkan Gambar 5.24 diperoleh rata-rata tingkat kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang 94% baik, dan 6% cukup baik. Maka dari 16 atribut di kuesioner terdapat 15 atribut baik, dan 1 atribut yang cukup baik. Berikut adalah pembahasannya.

1. Atribut baik :
 - a. Harga tiket

Berdasarkan hasil analisis penumpang merasa tiket sudah baik. Tarif angkutan sebesar Rp.5.000 (Stasiun DJKA - Asrama Haji, Stasiun Asrama Haji - DJKA) dan tarif RP.10.000 (dari/ ke Stasiun Bandara). Berdasarkan pengamatan sebagian besar penumpang didominasi oleh pelajar/mahasiswa (Gambar 5.3) yang belum memiliki pendapatan (Gambar 5.8).

b. Kemudahan pembelian tiket

Berdasarkan analisis kemudahan membeli cukup baik karena terdapat loket penjualan tiket di setiap stasiun dan penumpang juga bisa menggunakan *e-money* tanpa antri pembelian tiket lagi. Berikut adalah gambar loket pembelian tiket di Stasiun LRT dapat dilihat pada Gambar 5.25.



Gambar 5.25 Loket Pembelian Tiket di Stasiun LRT

c. Pelayanan yang diberikan

Berdasarkan analisis pelayanan yang diberikan sudah baik, informasi sudah baik seperti tarif, trayek dan waktu keberangkatan/kedatangan LRT. Berikut adalah pelayanan yang diberikan di LRT Palembang jadwal perjalanan LRT Palembang dapat dilihat Gambar 5.26, rute LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.27, petunjuk stasiun yang akan/sudah dilewati dapat dilihat pada Gambar 5.28, dan petunjuk alur pelayanan LRT dapat dilihat pada Gambar 5.29.

KAI JADWAL PERJALANAN LRT SUMATERA SELATAN

JADWAL PERJALANAN LRT SUMATERA SELATAN

No. Kereta	Stasiun	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan
101	Bandara	06:00	06:00
101	Asrama Haji	06:05	06:05
101	Punti Kayu	06:10	06:10
101	RSUD	06:15	06:15
101	Garuda Dempo	06:20	06:20
101	Demang	06:25	06:25
101	Bumi Sriwijaya	06:30	06:30
101	Dishub	06:35	06:35
101	Cinde	06:40	06:40
101	Ampera	06:45	06:45
101	Polresta	06:50	06:50
101	Jakabaring	06:55	06:55
101	Djka	07:00	07:00

JADWAL PERJALANAN LRT SUMATERA SELATAN

No. Kereta	Stasiun	Waktu Keberangkatan	Waktu Kedatangan
102	Djka	07:05	07:05
102	Jakabaring	07:10	07:10
102	Polresta	07:15	07:15
102	Ampera	07:20	07:20
102	Cinde	07:25	07:25
102	Dishub	07:30	07:30
102	Bumi Sriwijaya	07:35	07:35
102	Demang	07:40	07:40
102	Garuda Dempo	07:45	07:45
102	RSUD	07:50	07:50
102	Punti Kayu	07:55	07:55
102	Asrama Haji	08:00	08:00
102	Bandara	08:05	08:05

Gambar 5.26 Jadwal Perjalanan LRT Palembang



Gambar 5.27 Rute LRT Palembang



Gambar 5.28 Petunjuk Stasiun yang Akan/Sudah di Lewati



Gambar 5.29 Petunjuk Alur Pelayanan LRT

d. Petugas pelayanan

Berdasarkan hasil analisis petugas pelayanan sudah baik, disetiap stasiun terdapat petugas yang membantu bila ada kesulitan atau pertanyaan mengenai LRT sedangkan didalam kereta tidak terdapat petugas pelayanan dan perlu ditingkatkan kembali bila ada pengguna LRT yang membutuhkan bantuan dapat langsung ditangani tanpa harus turun di stasiun dahulu. Berikut dapat dilihat petugas pelayanan di Stasiun LRT Palembang pada Gambar 5.30.



Gambar 5.30 Petugas Pelayanan di Stasiun LRT Palembang

e. Toilet yang tersedia di Stasiun

Berdasarkan hasil analisis yang toilet yang tersedia di Stasiun LRT Palembang sudah cukup baik. Toilet sudah dilengkapi stiker peringatan larangan membuang sampah dit toilet, jongkok di kloset duduk, dan dilarang merokok, toilet juga tersedia air, tisu toilet, *washtafel*, sabun cuci tangan, dan *hand dryer*. Tetapi perlu di perhatikan lagi kebersihan toilet karena berdasarkan pengamatan dilapangan toilet becek dan berbau. Berikut adalah kondisi toilet di Stasiun LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.31.



Gambar 5.31 Kondisi Toilet di Stasiun LRT Palembang

f. Tempat ibadah yang tersedia di Stasiun

Berdasarkan hasil analisis tempat ibadah sudah baik menurut responden, sudah tersedia tempat wudhu dan peralatan solat. Berikut adalah tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.32, dan gambar tempat wudhu di Stasiun LRT Palembang dapat dilihat Gambar 5.33.



Gambar 5.32 Tempat Ibadah di Stasiun LRT Palembang



Gambar 5.33 Tempat Wudhu di Stasiun LRT Palembang

g. Waktu perjalanan

Berdasarkan hasil analisis waktu perjalanan baik menurut responden, dari segi ketepatan waktu sudah sesuai dengan yang dijadwalkan dan tidak ada keterlambatan.

h. Waktu penjemputan/kedatangan

Berdasarkan hasil analisis waktu penjemputan/kedatangan baik menurut responden, untuk waktu tunggu penjemputan/kedatangan tidak terlalu lama menunggu dan dari ketepatan waktu sudah sesuai dengan jadwal yang dijadwalkan.

i. Sarana

Berdasarkan hasil analisis sarana yang tersedia di LRT Palembang baik, berdasarkan pengamatan dilapangan lampu penerangan di Stasiun LRT dan Kereta LRT baik, di ruang tunggu Stasiun tersedia kipas angin untuk pengguna LRT yang sedang menunggu kedatangan kereta, di kereta sudah tersedia AC disetiap gerbong kereta, kursi di stasiun dan kereta sudah tersedia sandaran dan bantalannya, tersedia juga *hand grip* di kereta LRT jika kursi sudah terisi penuh, tersedia *speaker* disetiap gerbong kereta dan monitor untuk memberitahukan stasiun yang akan dilewati. Berikut gambar sarana yang ada di LRT Palembang yaitu kursi di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.34, kursi di stasiun LRT Palembang dapat dilihat

Gambar 5.35, kipas angin di Stasiun LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.36, lampu di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.37, *speaker* di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.38, AC di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.39, *handgrip* di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.40.



Gambar 5.34 Kursi di Kereta LRT Palembang



Gambar 5.35 Kursi di Stasiun LRT Palembang



Gambar 5.36 Kipas Angin di Stasiun LRT Palembang



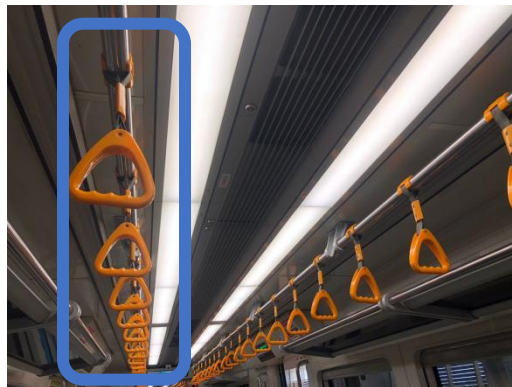
Gambar 5.37 Lampu di Kereta LRT Palembang



Gambar 5.38 Speaker di Kereta LRT Palembang



Gambar 5.39 AC di Kereta LRT Palembang



Gambar 5.40 Handgrip di Kereta LRT Palembang

j. Prasarana

Berdasarkan hasil analisis prasarana LRT Palembang baik. Stasiun LRT lokasi berada di pusat perkotaan Palembang dan dibantu oleh beberapa transportasi integrasi yang menghubungkan ke LRT dapat mempermudah masyarakat yang lokasinya tidak berada di pusat kota menuju Stasiun LRT untuk berpergian.

k. Angkutan integrasi

Hasil analisis untuk angkutan integrasi yang tersedia menurut responden baik. Penumpang LRT sudah bisa menggunakan angkutan yang telah disediakan untuk mempermudah kelokasi tujuan atau untuk menuju Stasiun LRT yang dituju. Berikut adalah rute integrasi yang tersedia di LRT Palembang dapat dilihat Gambar 5.41.



Gambar 5.41 Informasi Rute Integrasi di Stasiun LRT Palembang

l. Pemahaman angkutan integrasi

Berdasarkan hasil analisis untuk pemahaman responden terkait angkutan integrasi yang sudah ada baik. Di setiap stasiun sudah tersedia informasi mengenai angkutan umum apa saja yang bisa digunakan pengguna untuk melanjutkan ke lokasi tujuan dan mempermudah pengguna untuk berpindah dari LRT ke angkutan antar moda.

m. Keamanan di Stasiun

Hasil dari analisis keamanan di Stasiun LRT Palembang baik, adanya petugas keamanan di stasiun dan tersedia CCTV di lingkungan Stasiun LRT Palembang. Berikut adalah gambar peringatan Stasiun LRT Palembang di awasi CCTV dapat dilihat Gambar 5.42, petugas keamanan di Stasiun LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.43.



Gambar 5.42 Peringatan Stasiun LRT Palembang di Awasi CCTV



Gambar 5.43 Petugas Keamanan di Stasiun LRT Palembang

n. Keamanan di Kereta LRT

Hasil dari analisis keamanan di Kereta LRT Palembang baik, adanya petugas keamanan di dalam kereta dan tersedia CCTV di setiap Kereta LRT Palembang. Berikut adalah CCTV yang ada di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.44, dan petugas keamanan di kereta LRT Palembang dapat dilihat pada Gambar 5.45.



Gambar 5.45 CCTV di Kereta LRT Palembang



Gambar 5.46 Petugas Keamanan di Kereta LRT Palembang

o. Fasilitas untuk penumpang disabilitas

Berdasarkan hasil analisis fasilitas untuk penumpang disabilitas sudah tersedia dengan baik. Di setiap ruang tunggu di stasiun dan di kereta sudah tersedia kursi khusus penumpang disabilitas, ibu hamil, dan lansia, dan terdapat stiker yang sangat jelas untuk petunjuk fasilitas yang digunakan untuk penumpang disabilitas. Namun pada saat pengamatan fasilitas seperti kursi yang digunakan untuk penumpang disabilitas dan ibu hamil tidak

digunakan dengan baik karena kondisi kereta sudah ramai dan kekurangan kursi maka kursi tersebut digunakan oleh penumpang non disabilitas, maka perlu diperhatikan lagi untuk kursi-kursi yang ditunjukkan untuk penumpang disabilitas agar tidak di salah gunakan. Berikut fasilitas untuk penumpang disabilitas di LRT Palembang adalah fasilitas kursi untuk disabilitas di Stasiun LRT dapat dilihat pada Gambar 5.47, fasilitas kursi disabilitas di kereta LRT dapat dilihat pada Gambar 5.48, fasilitas kursi untuk pengguna kursi roda di kereta LRT dapat dilihat pada Gambar 5.49.



Gambar 5.47 Fasilitas Kursi untuk Disabilitas di Stasiun LRT



Gambar 5.48 Fasilitas Kursi untuk Disabilitas di Kereta LRT



Gambar 5.49 Fasilitas Kursi untuk Pengguna Kursi Roda di Kereta LRT

2. Atribut cukup baik :

a. Penanganan pengaduan layanan

Berdasarkan hasil analisis untuk pengaduan layanan didapat hasil cukup baik, dari pengamatan dilapangan untuk pengaduan layanan tersedia tapi tidak berfungsi dengan baik. Pengguna juga merasa bingung harus melakukan pengaduan ke mana karena tidak ada informasi untuk pengaduan layanan. Diharapkan untuk Balai Pengelola LRT Palembang mencari opsi untuk pengaduan layanan seperti kotak kritik dan saran bila ada pengguna LRT ingin memberi kritik atau saran tetapi tidak ingin secara langsung atau menjaga privasi dirinya dengan mengirim saran atau kritik tanpa nama.

5.5 Alternatif Solusi Peningkatan Kinerja Operasional dan Kinerja Pelayanan

Berdasarkan data yang didapatkan dari Balai Pengelola LRT Palembang didapatkan hasil kinerja operasional LRT Palembang dan hasil survei lapangan terhadap kinerja pelayanan LRT Palembang. Berikut alternatif dan solusi peningkatan kinerja operasional dan kinerja pelayanan LRT Palembang adalah sebagai berikut.

1. Alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk kinerja operasional LRT Palembang adalah dapat mengembakan lebih banyak lagi rute integrasi LRT untuk daerah-daerah yang belum terjangkau LRT, dan disediakan fasilitas *park and ride* agar masyarakat dapat lebih tertarik untuk berpindah dari kendaraan pribadi ke LRT sehingga dapat mengurangi kemacetan dan dapat menaikkan jumlah penumpang yang memilih LRT sebagai transportasi sehari-hari,
2. Alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pengaduan LRT Palembang adalah disediakan wadah untuk pengguna LRT untuk memberikan kritik atau saran seperti kotak kritik/saran di setiap stasiun dan bisa juga disediakan nomor pengaduan untuk mengirim kritik/saran, karena kritik dan saran dari pengguna LRT Palembang sangat penting agar bisa menjadi evaluasi kedepannya untuk LRT Palembang dan dapat meningkatkan kinerja pelayanan sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan LRT Palembang, dan
3. Kinerja pelayanan LRT Palembang untuk atribut yang mendapatkan nilai baik diharapkan tetap dipertahankan kualitas pelayanannya dan lebih ditingkatkan lagi pelayanan yg diberikan agar lebih banyak lagi menarik minat masyarakat Palembang untuk memilih LRT sebagai moda transportasi sehari-hari dan dapat mengurangi kemacetan di Kota Palembang

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait evaluasi kinerja pelayanan LRT di Kota Palembang yang sudah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis kinerja operasional LRT Palembang didapatkan hasil yang sudah sesuai dengan yang ditetapkan Balai Pengelolaan LRT Palembang. Keterlambatan keberangkatan dan kedatangan LRT Palembang sudah mengalami peningkatan ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang sudah tersedia hingga Mei 2023 tidak ada keterlambatan yang terjadi,
2. Hasil untuk Jumlah LRT tepat waktu dari Agustus 2018 awal LRT beroperasi hingga Mei 2023 ketepatan waktu perjalanan LRT Palembang semakin meningkat dan sudah sesuai dengan jadwal yang tersedia,
3. Hasil dari distribusi perhari penumpang LRT Palembang terendah yaitu terjadi pada tanggal 7 juli 2023 yang totalnya hanya 13.438 penumpang,
4. Hasil dari analisis di dominasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh LRT Palembang yaitu untuk layanan pembelian tiket, harga tiket, pelayanan yang diberikan, petugas pelayanan, toilet, tempat ibadah, waktu perjalanan, waktu tunggu penjemputan/kedatangan, sarana, prasarana, layanan angkutan integrasi, kemudahan pemahaman angkutan integrasi yang tersedia, keamanan di Stasiun LRT Palembang, keamanan di Kereta LRT Palembang, dan fasilitas penumpang disabilitas, ibu hamil, dan lansia, berdasarkan hasil analisis baik, dan
5. Untuk hasil kinerja pelayanan pengaduan layanan LRT Palembang belum sepenuhnya berfungsi maksimal karena hasil dari analisis pengaduan layanan masi cukup baik.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya dari peneliti adalah sebagai berikut.

1. Bagi Balai Pengelola LRT Palembang diharapkan tetap memperhatikan ketepatan waktu LRT yang sudah terjadwal agar masyarakat yang menggunakan LRT tidak merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan jadwal yang tersedia melihat dari rata-rata pengguna LRT didominasi oleh mahasiswa/pelajar yang bertujuan sekolah/ngampus,
2. Bagi Balai Pengelola LRT Palembang diharapkan dapat mengembangkan sistem integrasi lebih baik lagi dan menambah rute integrasi serta memberikan informasi kepada masyarakat Palembang bagaimana kinerja integrasi yang tersedia di LRT Palembang agar masyarakat yang berada di daerah tidak terjangkau LRT lebih tertarik untuk menggunakan LRT sebagai moda transportasi sehari-hari,
3. Bagi Balai Pengelola LRT Palembang dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat Palembang khususnya kepada masyarakat yang berumur 25-46 tahun yang bertujuan untuk bekerja agar dapat lebih tertarik menggunakan LRT sebagai moda transportas sehari-hari untuk bekerja atau berpergian sehingga dapat menaikkan jumlah penumpang LRT Palembang,
4. Bagi Balai Pengelola LRT Palembang penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dan upaya peningkatan kinerja pelayanan agar lebih baik lagi pelayanan yang diberikan kepada pengguna LRT Palembang dan dapat meningkatkan minat masyarakat Palembang untuk menggunakan LRT dari semua kalangan umur dan maksud perjalanan, melihat dari hasil penelitian rata-rata pengguna LRT didominasi oleh mahasiswa/pelajar yang bertujuan untuk sekolah/ngampus, peneliti berharap angka tersebut dapat dipertahankan dan Balai Pengelola LRT Palembang dapat menambah minat pengguna LRT di Palembang,
5. Bagi Balai Pengelolaan LRT Palembang dapat dipertahankan kinerja pelayanannya yang dinilai sudah baik kinerjanya oleh pengguna dan bisa lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar pengguna tetap merasa puas dengan pelayanan LRT Palembang,

6. Bagi Balai Pengelola LRT Palembang diharapkan lebih memperhatikan kritik dan saran dari pengguna LRT dan diberikan wadah agar pengguna LRT dapat memberikan kritik dan saran untuk mengetahui bila ada kinerja pelayanan yang kurang dapat dijadikan evaluasi agar dapat meningkatkan pelayanan tersebut, dan
7. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian dengan membahas peningkatan rute integrasi LRT Palembang. dan mengembangkan penelitian ini terkait kebutuhan *park and ride* untuk pengguna LRT Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, T. C., & Charles, T. (2010). *Mixed Methodology Mengkombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*.
- Anisah, S., Utoyo, B., & Kustiani, I. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT Kota Palembang. *Jurnal Tekno Global*, 9(1).
- Bakhtiar, A. (2018). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kota Malang. JU-ke (Jurnal Ketahanan Pangan), 2(2), 142-158. *Bandung*.ITB.
- Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo, 2004
- Black, A.,1995, *Urban Mass Transportation Planning*.Mc.Graw-Hill International
- Dwitasari, R., & Priyanto, S. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Light Rail Transit (LRT) di Yogyakarta. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 14(4), 169-176.Edition.
- Erawati, E. (2010). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Service: Manager's Choice*. Buckingham: Open University Press.
- Gould, D. J., & Amaro-Reyes, J. A. (1983). The effects of corruption on administrative performance: Illustrations from developing countries
- Hisyam, H. (2009). *Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Solusi Mengatasi Kemacetan di Perkotaan*.
- Kifli, J., Agustien, M., & Kadarsa, E. (2019). Analisis Penilaian Integrasi Light Rail Transit dengan Trans Musi dan Damri di Kawasan Seberang Ulu Kota Palembang (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Noprizal, A. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi LRT Palembang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palembang)*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 17 Tahun 2018, *Tentang Pedoman Cara Perhitungan Penetapan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api*, Jakarta.

- Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019, *Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Putra, A. Y. (2020). Manajemen Transportasi: Faktor-Faktor Pemilihan Moda Terhadap Kinerja Angkutan Melalui Kualitas Pelayanan LRT (Light Rail Transit) Pada Masyarakat Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 18(3), 195-212.
- Ritonga, S. C., Semil, N., & Mardianto, M. (2020). Analisis Penerapan Standar Light Rail Transit Provinsi Sumatera Selatan (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Publik Service in Developing Comptiry*. Washington DC: Oxford Univercity Precg.
- Royan, N., Setiawati, M., & Febriyanto, M. (2021). Tingkat Layanan Transportasi LRT (Area Ampera dan Bandara SMB II) Perpindahan Moda Angkutan. *Bearing: Jurnal Penelitian dan Kajian Teknik Sipil*, 7(1), 29-34.
- Setiawan, Rudy. 2005. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna *Kereta Api Komuter*
- Solichin, I. (2010). Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota terhadap sistem pelayanan angkutan kota di kota Sidoarjo. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 8(1), 1-8.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2007). *Statistika untuk penelitian* (A. Nuryanto, ed.). Bandung: Alfabeta.
- Syaodih, Nana. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tamin, O. Z., & Frazila, R. B. (1997). Penerapan Konsep Interaksi Tata Guna Lahan-Sistem Transportasi Dalam Perencanaan Sistem Jaringan Transportasi. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kata*, 8(3), 11-18.
- Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi Edisi kedua*.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). Putting the human back in ‘‘human research methodology’’: The researcher in mixed methods research. *Journal of mixed methods research*, 4(4), 271-277.

- Warpani, S. P. (2002). *Pengelolaan Lalu lintas dan Angkutan Jalan*, Penerbit ITB Bandung.
- Wright, L., & Fjellstrom, K. (2002). *Opsi Angkutan Massal*. Institut for Transportation and Development Policy dan GTZ.
- Yani, J. A., Mangkunegara, A. A. A. P., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data TA



**FAKULTAS
TEKNIK SIPIL
& PERENCANAAN**

Gedung KH. Moh. Natsir
Kampus Tegada Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalasan km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext.3200, 3201
E. (0274) 895330
E. dekanat.ftsp@uii.ac.id
W. ftsp.uii.ac.id

Nomor : 298/Sek. Prodi PSTS/20/TA/XI/2022
Hal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data TA

Kepada Yth:
**KEPALA BALAI PENGELOLAAN KERETA API RINGAN
JL. H. M. NOERDIN PANDJI, JAKABARING SELATAN
SUMATERA SELATAN**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian Tugas akhir/Skripsi maka setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Tugas Akhir/skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka diperlukan data-data, baik dari instansi Pemerintah BUMN, ataupun dari perusahaan swasta/Proyek.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut diatas, maka dengan ini kami mohon bantuannya untuk dapat memberikan izin Penelitian dan Pengambilan Data bagi mahasiswa Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah:

Nama : TASYA NOVIRDA MARGARETHA
NIM : 185111134
Prodi : TEKNIK SIPIL
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KINERJA PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) DI KOTA PALEMBANG
Dosen Pembimbing : BERLIAN KUSHARI, M. Eng

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 4 November 2022
Sekretaris Prodi Sarjana Teknik Sipil

[Signature]
Dinia Anggraheni, M. Eng

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian dan Pengambilan Data TA



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERKERETAAPIAN
BADAN LAYANAN UMUM
BALAI PENGELOLA KERETA API RINGAN SUMATERA SELATAN**

Jl. Noerdin Pandji, Jakabaring
Selatan, Rambutan, Kabupaten,
Banyuasin, Sumatera Selatan 30967

Telp. : 0711-5542499
FAX : 0711-5542499

Email :
balairtsumsel@dephub.go.id

Nomor : KP.114/1 / 14 /BPKAR-SS/2023 Palembang, 24 Februari 2023
Klasifikasi : **Biasa**
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian dan Pengambilan
Data Tugas Akhir

Yth. Sekretaris Prodi Sarjana Teknik Sipil,
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Menindaklanjuti Surat Sekretaris Prodi Sarjana Teknik Sipil Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Nomor: 10/Sek.Prodi PSTS/20/TA/I/2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir, dengan ini kami sampaikan bahwa pada dasarnya kami mendukung penuh terkait Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir untuk skripsi yang berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan *Light Rail Transit* (LRT) di Kota Palembang", yang dilakukan oleh saudari **Tasya Novirda Margaretha** dengan NIM **18511134**.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, adapun beberapa syarat dan ketentuan pada saat melakukan penelitian skripsi yaitu :

1. Melampirkan rencana jadwal penelitian skripsi;
2. Melaporkan hasil skripsi kepada Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan dalam bentuk hardcopy dan softcopy;
3. Mentaati ketentuan Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Kepala Balai Pengelola
Kereta Api Ringan Sumatera Selatan,

Edik Tri Istiantara
NIP. 19771010 200012 1 002

Tembusan:

1. Kepala Subbagian Keuangan dan Umum,
BPKARSS;
2. Kepala Seksi Perawatan dan Peningkatan Sarana
dan Prasarana, BPKARSS;
3. Kepala Seksi Pemanfaatan Sarana dan Prasarana,
BPKARSS.

Lampiran 3 Jadwal Perjalanan LRT Palembang

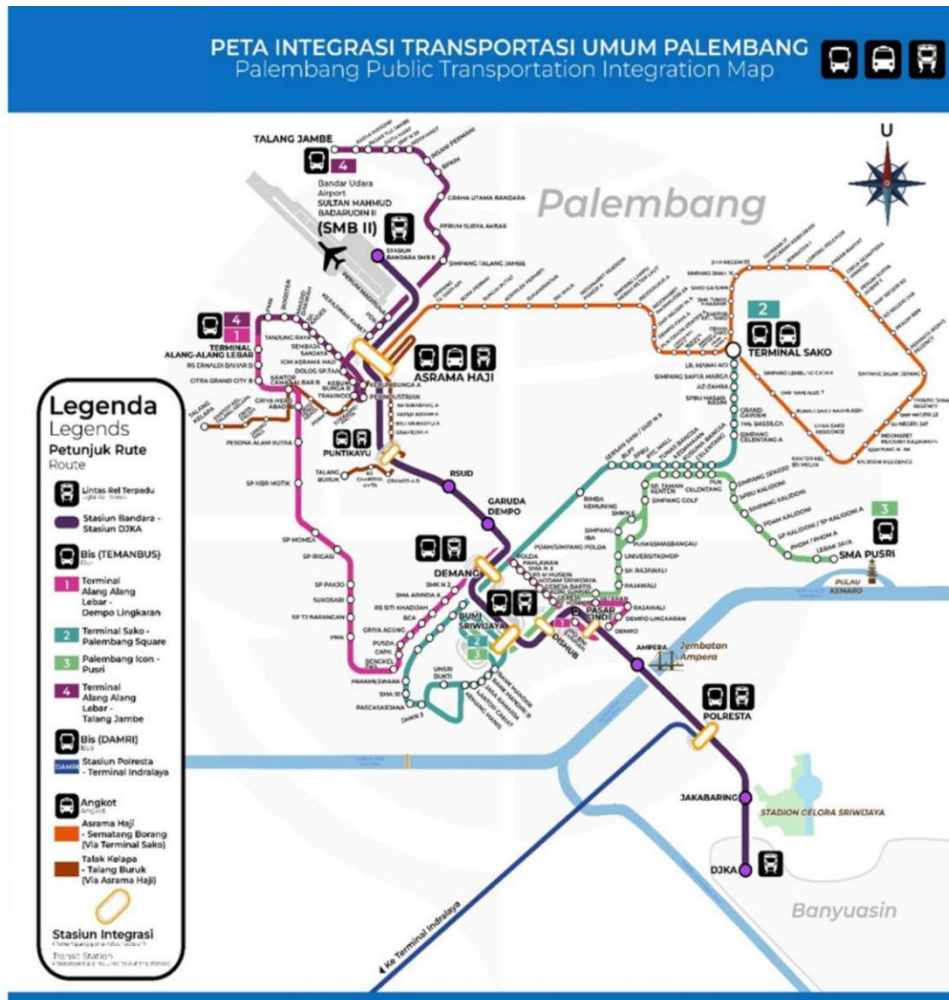


JADWAL PERJALANAN LRT SUMATERA SELATAN DIVISI REGIONAL III PALEMBANG PER TANGGAL 5 SEPTEMBER 2022

No	DIREKSI BANDARA													
	DIRA	JABABARANG	FORESTA	AMPERA	CINOI	SIHGA	DIMANG	DARUSSALAM	SIUD	PURTIKATU	ADAMA KAI	OSAY	OSAY	OSAY
KL81	05.05	05.07	05.11	05.15	05.19	05.22	05.24	05.29	05.33	05.35	05.38	05.45	05.55	
P7001	05.24	05.28	05.30	05.34	05.38	05.41	05.43	05.48	05.51	05.54	05.57	06.03	06.13	
P1	06.00	06.01	06.05	06.10	06.13	06.16	06.18	06.23	06.27	06.29	06.33	06.39	06.49	
P3	06.17	06.19	06.23	06.27	06.31	06.34	06.36	06.41	06.45	06.47	06.50	06.56	07.06	
P5	06.35	06.37	06.41	06.45	06.48	06.52	06.54	06.59	07.02	07.05	07.08	07.14	07.24	
P7	06.53	06.54	06.59	07.03	07.06	07.09	07.11	07.17	07.20	07.22	07.26	07.32	07.42	
P9	07.11	07.12	07.16	07.21	07.24	07.27	07.29	07.34	07.36	07.40	07.44	07.50	08.00	
P11	07.28	07.30	07.34	07.38	07.42	07.45	07.47	07.52	07.56	07.58	08.01	08.07	08.17	
P13	07.46	07.48	07.52	07.56	07.59	08.03	08.05	08.10	08.13	08.16	08.19	08.25	08.35	
P15	08.04	08.05	08.10	08.14	08.17	08.20	08.22	08.26	08.31	08.33	08.37	08.43	08.53	
P17	08.22	08.23	08.27	08.32	08.35	08.38	08.40	08.45	08.49	08.51	08.55	09.01	09.11	
P19	08.39	08.41	08.45	08.49	08.53	08.56	08.58	09.03	09.07	09.09	09.12	09.18	09.28	
P21	08.57	08.59	09.03	09.07	09.10	09.14	09.16	09.21	09.24	09.27	09.30	09.36	09.46	
P23	09.15	09.16	09.21	09.25	09.28	09.31	09.33	09.39	09.42	09.44	09.48	09.54	10.04	
P25	09.33	09.34	09.38	09.43	09.46	09.49	09.51	09.56	10.00	10.02	10.06	10.12	10.22	
P27	09.50	09.52	09.56	10.00	10.04	10.07	10.09	10.14	10.18	10.20	10.23	10.29	10.39	
P29	10.08	10.10	10.14	10.18	10.21	10.25	10.27	10.32	10.35	10.38	10.41	10.47	10.57	
P31	10.26	10.27	10.32	10.36	10.39	10.42	10.44	10.50	10.53	10.55	10.59	11.05	11.15	
P33	10.44	10.45	10.49	10.54	10.57	11.00	11.02	11.07	11.11	11.13	11.17	11.23	11.33	
P35	11.01	11.03	11.07	11.11	11.15	11.18	11.20	11.25	11.29	11.31	11.34	11.40	11.50	
P37	11.19	11.21	11.25	11.29	11.32	11.36	11.38	11.43	11.46	11.49	11.52	11.58	12.08	
P39	11.37	11.38	11.43	11.47	11.50	11.53	11.55	12.01	12.04	12.06	12.10	12.16	12.26	
P41	11.55	11.56	12.00	12.05	12.08	12.11	12.13	12.18	12.22	12.24	12.28	12.34	12.44	
P43	12.12	12.14	12.18	12.22	12.26	12.29	12.31	12.36	12.40	12.42	12.45	12.51	13.01	
P45	12.30	12.32	12.36	12.40	12.43	12.47	12.49	12.54	12.57	13.00	13.03	13.09	13.19	
P47	12.48	12.49	12.54	12.58	13.01	13.04	13.06	13.12	13.15	13.17	13.21	13.27	13.37	
P49	13.06	13.07	13.11	13.16	13.19	13.22	13.24	13.29	13.33	13.35	13.39	13.45	13.55	
P51	13.23	13.25	13.29	13.33	13.37	13.40	13.42	13.47	13.51	13.53	13.56	14.02	14.12	
P53	13.41	13.43	13.47	13.51	13.54	13.58	14.00	14.05	14.08	14.11	14.14	14.20	14.30	
P55	13.59	14.00	14.05	14.09	14.12	14.15	14.17	14.23	14.26	14.28	14.32	14.38	14.48	
P57	14.17	14.18	14.22	14.27	14.30	14.33	14.35	14.40	14.44	14.46	14.50	14.56	15.06	
P59	14.34	14.36	14.40	14.44	14.48	14.51	14.53	14.58	15.02	15.04	15.07	15.13	15.23	
P61	14.52	14.54	14.58	15.02	15.05	15.09	15.11	15.16	15.19	15.22	15.25	15.31	15.41	
P63	15.10	15.11	15.16	15.20	15.23	15.26	15.28	15.34	15.37	15.39	15.43	15.49	15.59	
P65	15.28	15.29	15.33	15.38	15.41	15.44	15.46	15.51	15.55	15.57	16.01	16.07	16.17	
P67	15.45	15.47	15.51	15.55	15.59	16.02	16.04	16.09	16.13	16.15	16.18	16.24	16.34	
P69	16.03	16.05	16.09	16.13	16.16	16.20	16.22	16.27	16.30	16.33	16.36	16.42	16.52	
P71	16.21	16.22	16.27	16.31	16.34	16.37	16.39	16.45	16.48	16.50	16.54	17.00	17.10	
P73	16.39	16.40	16.44	16.49	16.52	16.55	16.57	17.02	17.06	17.08	17.12	17.18	17.28	
P75	16.56	16.59	17.02	17.06	17.10	17.13	17.15	17.20	17.24	17.26	17.29	17.35	17.45	
P77	17.14	17.16	17.20	17.24	17.27	17.31	17.33	17.38	17.41	17.44	17.47	17.53	18.03	
P79	17.32	17.33	17.38	17.42	17.45	17.48	17.50	17.56	17.59	18.01	18.05	18.11	18.21	
P81	17.50	17.51	17.55	18.00	18.03	18.06	18.08	18.13	18.17	18.19	18.23	18.29	18.39	
P83	18.07	18.09	18.13	18.17	18.21	18.24	18.26	18.31	18.35	18.37	18.40	18.46	18.56	
P85	18.25	18.27	18.31	18.35	18.38	18.42	18.44	18.49	18.52	18.55	18.58	19.04	19.14	
P87	18.43	18.44	18.49	18.53	18.56	18.59	19.01	19.07	19.10	19.12	19.16	19.22	19.32	
P7005	19.01	19.03	19.07	19.11	19.15	19.18	19.20	19.25	19.29	19.31	19.34	19.40	19.50	

No	BANDARA - DIRA													
	BANDARA	ADAMA KAI	PURTIKATU	SIUD	DARUSSALAM	DIMANG	BANDARA	SIHGA	CINOI	AMPERA	FORESTA	JABABARANG	DIRA	
KL82	06.00	06.08	06.15	06.18	06.20	06.23	06.28	06.30	06.33	06.36	06.40	06.45	06.47	
P7006	06.18	06.27	06.33	06.36	06.38	06.41	06.46	06.48	06.51	06.54	06.59	07.04	07.06	
P2	06.54	07.03	07.09	07.12	07.14	07.17	07.22	07.24	07.27	07.30	07.34	07.39	07.41	
P4	07.11	07.20	07.26	07.29	07.32	07.35	07.39	07.42	07.45	07.48	07.52	07.57	07.59	
P6	07.29	07.38	07.44	07.47	07.49	07.53	07.57	08.00	08.02	08.05	08.10	08.15	08.17	
P8	07.47	07.56	08.02	08.05	08.07	08.10	08.15	08.17	08.20	08.23	08.28	08.32	08.34	
P10	08.04	08.13	08.20	08.23	08.25	08.28	08.33	08.35	08.38	08.41	08.45	08.50	08.52	
P12	08.22	08.31	08.37	08.40	08.43	08.46	08.50	08.53	08.56	08.59	09.03	09.08	09.10	
P14	08.40	08.49	08.55	08.58	09.00	09.04	09.08	09.11	09.13	09.16	09.21	09.26	09.28	
P16	08.58	09.07	09.13	09.16	09.18	09.21	09.26	09.28	09.31	09.34	09.39	09.43	09.45	
P18	09.16	09.25	09.31	09.34	09.36	09.39	09.44	09.46	09.49	09.52	09.57	10.01	10.03	
P20	09.33	09.42	09.48	09.52	09.54	09.57	10.02	10.04	10.07	10.10	10.14	10.19	10.21	
P22	09.51	10.00	10.06	10.09	10.11	10.14	10.19	10.21	10.24	10.27	10.32	10.36	10.38	
P24	10.09	10.18	10.24	10.27	10.29	10.32	10.37	10.39	10.42	10.45	10.50	10.54	10.56	
P26	10.27	10.36	10.42	10.45	10.47	10.50	10.55	10.57	11.00	11.03	11.08	11.12	11.14	
P28	10.45	10.53	11.00	11.03	11.05	11.08	11.13	11.15	11.18	11.21	11.25	11.30	11.32	
P30	11.02	11.11	11.17	11.20	11.23	11.26	11.30	11.33	11.36	11.38	11.43	11.48	11.50	
P32	11.20	11.29	11.35	11.38	11.40	11.43	11.48	11.50	11.53	11.56	12.01	12.06	12.08	
P34	11.37	11.46	11.52	11.55	11.58	12.01	12.06	12.08	12.11	12.13	12.18	12.23	12.25	
P36	11.56	12.04	12.11	12.14	12.16	12.19	12.24	12.26	12.29	12.32	12.36	12.41	12.43	
P38	12.13	12.22	12.28	12.31	12.34	12.37	12.41	12.44	12.47	12.50	12.54	12.59	13.01	
P40	12.31	12.40	12.46	12.49	12.51	12.55	12.59	13.02	13.04	13.07	13.12	13.17	13.19	
P42	12.49	12.58	13.04	13.07	13.09	13.12	13.17	13.19	13.22	13.25	13.30	13.34	13.36	
P44	13.07	13.16	13.22	13.25	13.27	13.30	13.35	13.37	13.40	13.43	13.47	13.52	13.54	
P46	13.24	13.33	13.39	13.42	13.44	13.47	13.52	13.54	13.57	14.00	14.05	14.09	14.11	
P48	13.42	13.51	13.57	14.00	14.02	14.06	14.10	14.13	14.15	14.18	14.23			

Lampiran 4 Peta Jaringan LRT Palembang



Lampiran 6 Draft Kuesioner dan Lembar Observasi Penelitian

KUESIONER DAN LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

Kode Responden :

Judul Penelitian :

EVALUASI KINERJA PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT DI KOTA PALEMBANG

Assalamualaikum wr wb, Saya mohon bantuan dari saudara/i untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan dibawah ini hanya dibutuhkan untuk mengetahui kinerja pelayanan *light rail transit* di kota Palembang. Kuesioner ini dibutuhkan untuk bahan penelitian saya untuk melakukan penelitian. Saya mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan lengkap.

Data Responden

Isilah data anda dengan sebenar-benarnya :

Nama :

Jenis Kelamin :	Usia :	Pekerjaan :	Maksud Perjalanan:
<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> 15-25 th	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Sekolah
<input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> 26-45 th	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Bekerja
	<input type="checkbox"/> ≥46 th	<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta	<input type="checkbox"/> Jalan-jalan
		<input type="checkbox"/> Lainnya	<input type="checkbox"/> Lainnya

Jarak Perjalanan Menuju Stasiun :	Berapa Sering Anda Menggunakan LRT :
<input type="checkbox"/> <1 KM- 2 KM	<input type="checkbox"/> >3 kali
<input type="checkbox"/> 3 KM- 5 KM	<input type="checkbox"/> 2-3 kali
<input type="checkbox"/> ≥5 KM	<input type="checkbox"/> 1 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau lingkaran (O), jawablah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda dan sejujur-jujurnya.

Berapa pendapatan anda perbulan ?

- a. ≤ Rp. 1 Juta
- b. Rp. 1 Juta - 3 Juta
- c. Rp. 3 Juta - 5 Juta
- d. ≥ Rp. 5 Juta
- e. Belum memiliki pendapatan

Berapa jumlah pengeluaran anda perbulan untuk biaya transportasi menggunakan LRT Palembang ?

- a. ≤ Rp.50 ribu
- b. 50 Ribu - 100 Ribu
- c. 100 Ribu - 200 Ribu
- d. 200 Ribu - 300 Ribu
- e. ≥ 300 Ribu

- 1 Bagaimana menurut anda mengenai harga tiket LRT Palembang ?
- a. Sangat Tidak Terjangkau
 - b. Kurang Terjangkau
 - c. Cukup Terjangkau
 - d. Terjangkau
 - e. Sangat Terjangkau

- 2 Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pembelian tiket LRT Palembang ?
- a. Sangat Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Cukup Mudah
 - d. Mudah
 - e. Sangat Mudah

Apakah anda pernah menggunakan pelayanan LRT Palembang ?

- a. Pernah
- b. Tidak Pernah

- 3 Menurut pendapat anda bagaimana tentang pelayanan yang di berikan di LRT Palembang ?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Kurang Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

- 4 Menurut anda bagaimana kemampuan petugas pelayanan LRT Palembang ?
- a. Sangat Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Cukup Kompeten
 - d. Kompeten
 - e. Sangat Kompeten

Apakah anda pernah melakukan pengaduan layanan LRT Palembang ?

- a. Pernah
- b. Tidak Pernah

- 5 Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan layanan di LRT Palembang ?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Tidak Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

Apakah anda pernah menggunakan toilet yang ada di Stasiun LRT ?

- a. Pernah
- b. Tidak pernah

- 6 Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan di toilet di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, dan tersedia air beserta tisu) ?
- a. Sangat Tidak Bersih
 - b. Kurang Bersih
 - c. Cukup Bersih
 - d. Bersih
 - e. Sangat Bersih

Apakah anda pernah menggunakan tempat ibadah yang ada di Stasiun LRT ?

- a. Pernah
- b. Tidak Pernah

- 7 Bagaimana pendapat anda tentang tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang (tidak berbau, tersedia alat solat, dan tersedia air) ?
- a. Sangat Tidak Puas
 - b. Kurang Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Puas
 - e. Sangat Puas

- 8 Bagaimana pendapat anda tentang waktu perjalanan LRT Palembang ?
- a. Sangat Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cukup Cepat
 - d. Cepat
 - e. Sangat Cepat

- 9 Bagaimana pendapat anda tentang waktu tunggu penjemputan/kedatangan LRT ?
- Sangat Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cukup Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
- 10 Bagaimana menurut anda tentang kualitas sarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 11 Bagaimana menurut anda tentang prasarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 12 Bagaimana menurut anda apakah angkutan integrasi yang tersedia sudah memadai (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) ?
- Sangat Tidak Memadai
 - Kurang Memadai
 - Cukup Memadai
 - Memadai
 - Sangat Memadai
- 13 Bagaimana pemahaman anda tentang pelayanan angkutan integrasi (transportasi setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) yang telah ada ?
- Sangat Tidak Paham
 - Kurang Paham
 - Cukup Paham
 - Paham
 - Sangat Paham
- 14 Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Stasiun LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 15 Menurut anda bagaimana kewanaman yang ada di dalam Kereta LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 16 Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penumpang berkebutuhan khusus ?
- Sangat Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- Apakah selama di Stasiun LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak menyenangkan seperti pencopetan,perampokan,dan pelecehan ?**
- Pernah**
 - Tidak pernah**
- Apakah selama di Kereta LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak menyenangkan seperti pencopetan,perampokan,dan pelecehan ?**
- Pernah**
 - Tidak pernah**

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

		Correlations																
		XD1	XD2	XD3	XD4	XD5	XD6	XD7	XD8	XD9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTAL
XD1	Pearson Correlation	1	.557**	.530**	.205	.286**	.298**	.162	.259**	.250	.290**	.293**	.107	.042	.190	.177	.199	.538**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.041	.004	.003	.108	.009	.012	.003	.003	.290	.678	.059	.078	.047	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD2	Pearson Correlation	.557**	1	.437**	.301**	.273**	.323**	.353**	.211	.252	.553**	.347**	.218	.191	.344**	.298**	.281**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.006	.001	.000	.035	.012	.000	.000	.029	.057	.000	.003	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD3	Pearson Correlation	.530**	.437**	1	.318**	.189	.045	.209	.215	.268**	.310**	.313**	.179	.103	.267**	.232	.273**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.059	.654	.037	.032	.007	.002	.001	.074	.307	.007	.020	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD4	Pearson Correlation	.205	.301**	.318**	1	.384**	.145	.484**	.138	.186	.384**	.456**	.280**	.252	.357**	.249	.193	.586**
	Sig. (2-tailed)	.041	.002	.001		.000	.151	.000	.172	.064	.000	.000	.005	.012	.000	.012	.054	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD5	Pearson Correlation	.286**	.273**	.189	.384**	1	.390**	.424**	.157	.112	.280**	.185	.257**	.080	.295**	.154	.269**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.004	.006	.059	.000		.000	.000	.119	.269	.005	.066	.010	.429	.003	.125	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD6	Pearson Correlation	.298**	.323**	.045	.145	.390**	1	.354**	.091	.138	.136	.162	.100	.054	.085	.074	.086	.452**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.654	.151	.000		.000	.367	.172	.177	.107	.321	.592	.401	.466	.395	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD7	Pearson Correlation	.162	.353**	.209	.484**	.424**	.354**	1	.100	.092	.396**	.304**	.275**	.347**	.338**	.236	.208	.591**
	Sig. (2-tailed)	.108	.000	.037	.000	.000	.000		.322	.360	.000	.002	.006	.000	.001	.018	.038	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD8	Pearson Correlation	.259**	.211	.215	.138	.157	.091	.100	1	.905**	.423**	.422**	.194	.256	.332**	.197	.141	.566**
	Sig. (2-tailed)	.009	.035	.032	.172	.119	.367	.322		.000	.000	.000	.054	.010	.001	.049	.163	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
XD9	Pearson Correlation	.250	.252	.268**	.186	.112	.138	.092	.905**	1	.464**	.454**	.158	.347**	.384**	.306**	.141	.609**
	Sig. (2-tailed)	.012	.012	.007	.064	.269	.172	.360	.000		.000	.000	.117	.000	.000	.002	.161	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.290**	.553**	.310**	.384**	.280**	.136	.396**	.423**	.464**	1	.550**	.197	.339**	.559**	.449**	.307**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.002	.000	.005	.177	.000	.000	.000		.000	.049	.001	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Gambar L-7.1 Hasil Uji Validitas

		Correlations																
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTAL
X11	Pearson Correlation	.293**	.347**	.313**	.466**	.185	.162	.304**	.422**	.464**	.550**	1	.308**	.344**	.462**	.425**	.269**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.000	.066	.107	.002	.000	.000	.000		.002	.000	.000	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.107	.218*	.179	.280**	.257**	.100	.275**	.194	.158	.197*	.308**	1	.538**	.188	.096	.297**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.290	.029	.074	.005	.010	.321	.006	.054	.117	.049	.002		.000	.061	.340	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.042	.191	.103	.252*	.080	.054	.347**	.256*	.347**	.339**	.344**	.538**	1	.305**	.421**	.082	.532**
	Sig. (2-tailed)	.678	.057	.307	.012	.429	.592	.000	.010	.000	.001	.000	.000		.002	.000	.415	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.190	.344**	.267**	.357**	.295**	.085	.338**	.332**	.384**	.559**	.462**	.188	.305**	1	.820**	.749**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.059	.000	.007	.000	.003	.401	.001	.001	.000	.000	.000	.061	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.177	.298**	.232*	.249*	.154	.074	.236*	.197*	.306**	.449**	.425**	.096	.421**	.820**	1	.570**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.078	.003	.020	.012	.125	.466	.018	.049	.002	.000	.000	.340	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.199*	.281**	.273**	.193	.269**	.086	.208*	.141	.141	.307**	.269**	.297**	.082	.749**	.570**	1	.481**
	Sig. (2-tailed)	.047	.005	.006	.054	.007	.395	.038	.163	.161	.002	.007	.003	.415	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.538**	.625**	.519**	.586**	.552**	.462**	.591**	.566**	.609**	.679**	.662**	.502**	.532**	.655**	.559**	.481**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Gambar L-7.2 Hasil Uji Validitas

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	16

Gambar L-8.1 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

KUESIONER DAN LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

Kode Responden :

Judul Penelitian :

EVALUASI KINERJA PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT DI KOTA PALEMBANG

Assalamualaikum wr wb, Saya mohon bantuan dari saudara/i untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan dibawah ini hanya dibutuhkan untuk mengetahui kinerja pelayanan *light rail transit* di kota Palembang. Kuesioner ini dibutuhkan untuk bahan penelitian saya untuk melakukan penelitian. Saya mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan lengkap.

Data Responden

Isilah data anda dengan sebenar-benarnya :

Nama : Sultan

Jenis Kelamin :	Usia :	Pekerjaan :	Maksud Perjalanan:
<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> 15-25 th	<input checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Sekolah
<input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> 26-45 th	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Bekerja
	<input type="checkbox"/> ≥46 th	<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta	<input checked="" type="checkbox"/> Jalan-jalan
		<input type="checkbox"/> Lainnya	<input type="checkbox"/> Lainnya

Jarak Perjalanan Menuju Stasiun :	Berapa Sering Anda Menggunakan LRT :
<input type="checkbox"/> <1 KM- 2 KM	<input type="checkbox"/> >3 kali
<input type="checkbox"/> 3 KM- 5 KM	<input type="checkbox"/> 2-3 kali
<input checked="" type="checkbox"/> ≥5 KM	<input checked="" type="checkbox"/> 1 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau lingkaran (O), jawablah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda dan sejujurnya.

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

- 1 Berapa pendapatan anda perbulan ?
 a. \leq Rp. 1 Juta
 b. Rp. 1 Juta - 3 Juta
 c. Rp. 3 Juta - 5 Juta
 d. \geq Rp. 5 Juta
~~e. Belum memiliki pendapatan~~
- 2 Berapa jumlah pengeluaran anda perbulan untuk biaya transportasi menggunakan LRT Palembang ?
 a. \leq Rp. 50 ribu
 ✓ b. 50 Ribu - 100 Ribu
 c. 100 Ribu - 200 Ribu
 d. 200 Ribu - 300 Ribu
 e. \geq 300 Ribu
- 3 Bagaimana menurut anda mengenai harga tiket LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Terjangkau
 b. Kurang Terjangkau
 ✓ c. Cukup Terjangkau
 d. Terjangkau
 e. Sangat Terjangkau
- 4 Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pembelian tiket LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Mudah
 b. Kurang Mudah
 c. Cukup Mudah
 ✓ d. Mudah
 e. Sangat Mudah
- Apakah anda pernah menggunakan pelayanan LRT Palembang ?
 ✓ a. Pernah
 b. Tidak Pernah
- 5 Menurut pendapat anda bagaimana tentang pelayanan yang di berikan di LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Kurang Puas
 ✓ c. Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- 6 Menurut anda bagaimana kemampuan petugas pelayanan LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Kompeten
 b. Kurang Kompeten
 ✓ c. Cukup Kompeten
 d. Kompeten
 e. Sangat Kompeten
- Apakah anda pernah melakukan pengaduan layanan LRT Palembang ?
 a. Pernah
 ✓ b. Tidak Pernah
- 7 Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan layanan di LRT Palembang ?
 ✓ a. Sangat Tidak Puas
 b. Tidak Puas
 c. Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- * Apakah anda pernah menggunakan toilet yang ada di Stasiun LRT ?
 ✓ a. Pernah
 b. Tidak pernah
- 8 Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan di toilet di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, dan tersedia air beserta tisu) ?
 a. Sangat Tidak Bersih
 b. Kurang Bersih
 ✓ c. Cukup Bersih
 d. Bersih
 e. Sangat Bersih
- Apakah anda pernah menggunakan tempat ibadah yang ada di Stasiun LRT ?
 a. Pernah
 ✓ b. Tidak Pernah
- 9 Bagaimana pendapat anda tentang tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang (tidak berbau, tersedia alat solat, dan tersedia air) ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Kurang Puas
 c. Cukup Puas
 ✓ d. Puas
 e. Sangat Puas
- 10 Bagaimana pendapat anda tentang waktu perjalanan LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Cepat
 b. Kurang Cepat
 c. Cukup Cepat
 ✓ d. Cepat
 e. Sangat Cepat

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

- 9 Bagaimana pendapat anda tentang waktu tunggu penjemputan/kedatangan LRT ?
- Sangat Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cukup Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
- 10 Bagaimana menurut anda tentang kualitas sarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 11 Bagaimana menurut anda tentang prasarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 12 Bagaimana menurut anda apakah angkutan integrasi yang tersedia sudah memadai (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) ?
- Sangat Tidak Memadai
 - Kurang Memadai
 - Cukup Memadai
 - Memadai
 - Sangat Memadai
- 13 Bagaimana pemahaman anda tentang pelayanan angkutan integrasi (transportasi setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) yang telah ada ?
- Sangat Tidak Paham
 - Kurang Paham
 - Cukup Paham
 - Paham
 - Sangat Paham
- 14 Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Stasiun LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 15 Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di dalam Kereta LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 16 Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penumpang berkebutuhan khusus ?
- Sangat Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- Apakah selama di Stasiun LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak mengenakan seperti pencopetan,perampokan,dan pelecehan ?
- Pernah
 - Tidak pernah
- Apakah selama di Kereta LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak mengenakan seperti pencopetan,perampokan,dan pelecehan ?
- Pernah
 - Tidak pernah

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

KUESIONER DAN LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

Kode Responden :

Judul Penelitian :

EVALUASI KINERJA PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT DI KOTA PALEMBANG

Assalamualaikum wr wb, Saya mohon bantuan dari saudara/i untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan dibawah ini hanya dibutuhkan untuk mengetahui kinerja pelayanan *light rail transit* di kota palembang. Kuesioner ini dibutuhkan untuk bahan penelitian saya untuk melakukan penelitian. Saya mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan lengkap.

Data Responden

Isilah data anda dengan sebenar-benarnya :

Nama : *Aprina*

Jenis Kelamin :	Usia :	Pekerjaan :	Maksud Perjalanan:
<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> 15-25 th	<input checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input checked="" type="checkbox"/> Sekolah
<input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> 26-45 th	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Bekerja
	<input type="checkbox"/> ≥46 th	<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta	<input type="checkbox"/> Jalan-jalan
		<input type="checkbox"/> Lainnya	<input type="checkbox"/> Lainnya

Jarak Perjalanan Menuju Stasiun :	Berapa Sering Anda Menggunakan LRT :
<input type="checkbox"/> <1 KM- 2 KM	<input type="checkbox"/> >3 kali
<input type="checkbox"/> 3 KM- 5 KM	<input type="checkbox"/> 2-3 kali
<input checked="" type="checkbox"/> ≥5 KM	<input checked="" type="checkbox"/> 1 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau lingkaran (O), jawablah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda dan sejujurnya.

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

- 1 Berapa pendapatan anda perbulan ?
 a. ≤ Rp. 1 Juta
 b. Rp. 1 Juta - 3 Juta
 c. Rp. 3 Juta - 5 Juta
 d. ≥ Rp. 5 Juta
 Belum memiliki pendapatan
- 2 Berapa jumlah pengeluaran anda perbulan untuk biaya transportasi menggunakan LRT Palembang ?
 ≤ Rp. 50 ribu
 b. 50 Ribu - 100 Ribu
 c. 100 Ribu - 200 Ribu
 d. 200 Ribu - 300 Ribu
 e. ≥ 300 Ribu
- 3 Bagaimana menurut anda mengenai harga tiket LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Terjangkau
 b. Kurang Terjangkau
 c. Cukup Terjangkau
 d. Terjangkau
 Sangat Terjangkau
- 4 Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pembelian tiket LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Mudah
 b. Kurang Mudah
 c. Cukup Mudah
 d. Mudah
 Sangat Mudah
- Apakah anda pernah menggunakan pelayanan LRT Palembang ?
 Pernah
 Tidak Pernah
- 5 Menurut pendapat anda bagaimana tentang pelayanan yang di berikan di LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Kurang Puas
 c. Cukup Puas
 d. Puas
 Sangat Puas
- 6 Menurut anda bagaimana kemampuan petugas pelayanan LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Kompeten
 b. Kurang Kompeten
 c. Cukup Kompeten
 Kompeten
 e. Sangat Kompeten
- 7 Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan layanan di LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Tidak Puas
 Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- 8 Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan di toilet di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, dan tersedia air beserta tisu) ?
 a. Sangat Tidak Bersih
 b. Kurang Bersih
 c. Cukup Bersih
 Bersih
 e. Sangat Bersih
- Apakah anda pernah menggunakan toilet yang ada di Stasiun LRT ?
 Tidak pernah
 Pernah
- 9 Bagaimana pendapat anda tentang tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang (tidak berbau, tersedia alat solat, dan tersedia air) ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Kurang Puas
 Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- 10 Bagaimana pendapat anda tentang waktu perjalanan LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Cepat
 b. Kurang Cepat
 c. Cukup Cepat
 Cepat
 e. Sangat Cepat
- Apakah anda pernah melakukan pengaduan layanan LRT Palembang ?
 Tidak Pernah
 Pernah
- Apakah anda pernah menggunakan tempat ibadah yang ada di Stasiun LRT ?
 Tidak Pernah
 Pernah

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

- 9 Bagaimana pendapat anda tentang waktu tunggu penjemputan/kedatangan LRT ?
- Sangat Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cukup Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
- 10 Bagaimana menurut anda tentang kualitas sarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 11 Bagaimana menurut anda tentang prasarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 12 Bagaimana menurut anda apakah angkutan integrasi yang tersedia sudah memadai (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) ?
- Sangat Tidak Memadai
 - Kurang Memadai
 - Cukup Memadai
 - Memadai
 - Sangat Memadai
- 13 Bagaimana pemahaman anda tentang pelayanan angkutan integrasi (transportasi setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) yang telah ada ?
- Sangat Tidak Paham
 - Kurang Paham
 - Cukup Paham
 - Paham
 - Sangat Paham
- 14 Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Stasiun LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 15 Menurut anda bagaimana kemanan yang ada di dalam Kereta LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 16 Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penumpang berkebutuhan khusus ?
- Sangat Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- Apakah selama di Stasiun LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak mengenakan seperti pencopetan,perampokan,dan pelecchan ?
- Pernah
 - Tidak pernah
- Apakah selama di Kereta LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak mengenakan seperti pencopetan,perampokan,dan pelecchan ?
- Pernah
 - Tidak pernah

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

KUESIONER DAN LEMBAR OBSERVASI PENELITIAN

Kode Responden :

Judul Penelitian :

EVALUASI KINERJA PELAYANAN LIGHT RAIL TRANSIT DI KOTA PALEMBANG

Assalamualaikum wr wb, Saya mohon bantuan dari saudara/i untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan dibawah ini hanya dibutuhkan untuk mengetahui kinerja pelayanan *light rail transit* di kota palembang. Kuesioner ini dibutuhkan untuk bahan penelitian saya untuk melakukan penelitian. Saya mohon bantuannya untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur dan lengkap.

Data Responden

Isilah data anda dengan sebenar-benarnya :

Nama : Dwi Melani Putri

Jenis Kelamin :	Usia :	Pekerjaan :	Maksud Perjalanan:
<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> 15-25 th	<input checked="" type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input checked="" type="checkbox"/> Sekolah
<input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> 26-45 th	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Bekerja
	<input type="checkbox"/> ≥46 th	<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta	<input type="checkbox"/> Jalan-jalan
		<input type="checkbox"/> Lainnya	<input type="checkbox"/> Lainnya

Jarak Perjalanan Menuju Stasiun :	Berapa Sering Anda Menggunakan LRT :
<input checked="" type="checkbox"/> <1 KM- 2 KM	<input type="checkbox"/> >3 kali
<input type="checkbox"/> 3 KM- 5 KM	<input checked="" type="checkbox"/> 2-3 kali
<input type="checkbox"/> ≥5 KM	<input type="checkbox"/> 1 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau lingkaran (O), jawablah pertanyaan sesuai dengan pengalaman anda dan sejujur-jujurnya.

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

- 1 Berapa pendapatan anda perbulan ?
 a. ≤ Rp. 1 Juta
 b. Rp. 1 Juta - 3 Juta
 c. Rp. 3 Juta - 5 Juta
 d. ≥ Rp. 5 Juta
 e. Belum memiliki pendapatan
- 2 Berapa jumlah pengeluaran anda perbulan untuk biaya transportasi menggunakan LRT Palembang ?
 a. ≤ Rp.50 ribu
 b. 50 Ribu - 100 Ribu
 c. 100 Ribu - 200 Ribu
 d. 200 Ribu - 300 Ribu
 e. ≥ 300 Ribu
- 3 Bagaimana menurut anda mengenai harga tiket LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Terjangkau
 b. Kurang Terjangkau
 c. Cukup Terjangkau
 d. Terjangkau
 e. Sangat Terjangkau
- 4 Bagaimana menurut anda kemudahan dalam pembelian tiket LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Mudah
 b. Kurang Mudah
 c. Cukup Mudah
 d. Mudah
 e. Sangat Mudah
- Apakah anda pernah menggunakan pelayanan LRT Palembang ?
 a. Pernah
 b. Tidak Pernah
- 5 Menurut pendapat anda bagaimana tentang pelayanan yang di berikan di LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Kurang Puas
 c. Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- 6 Menurut anda bagaimana kemampuan petugas pelayanan LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Kompeten
 b. Kurang Kompeten
 c. Cukup Kompeten
 d. Kompeten
 e. Sangat Kompeten
- Apakah anda pernah melakukan pengaduan layanan LRT Palembang ?
 a. Pernah
 b. Tidak Pernah
- 7 Bagaimana menurut anda tentang penanganan pengaduan layanan di LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Tidak Puas
 c. Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- Apakah anda pernah menggunakan toilet yang ada di Stasiun LRT ?
 a. Pernah
 b. Tidak pernah
- 8 Bagaimana pendapat anda tentang kebersihan di toilet di Stasiun LRT Palembang (tidak becek, tidak berbau, dan tersedia air beserta tisu) ?
 a. Sangat Tidak Bersih
 b. Kurang Bersih
 c. Cukup Bersih
 d. Bersih
 e. Sangat Bersih
- Apakah anda pernah menggunakan tempat ibadah yang ada di Stasiun LRT ?
 a. Pernah
 b. Tidak Pernah
- 9 Bagaimana pendapat anda tentang tempat ibadah di Stasiun LRT Palembang (tidak berbau, tersedia alat solat, dan tersedia air) ?
 a. Sangat Tidak Puas
 b. Kurang Puas
 c. Cukup Puas
 d. Puas
 e. Sangat Puas
- 10 Bagaimana pendapat anda tentang waktu perjalanan LRT Palembang ?
 a. Sangat Tidak Cepat
 b. Kurang Cepat
 c. Cukup Cepat
 d. Cepat
 e. Sangat Cepat

Lanjutan Lampiran 9 Jawaban Kuesioner

- 9 Bagaimana pendapat anda tentang waktu tunggu penjemputan/kedatangan LRT ?
- Sangat Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cukup Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
- 10 Bagaimana menurut anda tentang kualitas sarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 11 Bagaimana menurut anda tentang prasarana LRT Palembang saat ini ?
- Sangat Tidak Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- 12 Bagaimana menurut anda apakah angkutan integrasi yang tersedia sudah memadai (perpindahan transportasi umum setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) ?
- Sangat Tidak Memadai
 - Kurang Memadai
 - Cukup Memadai
 - Memadai
 - Sangat Memadai
- 13 Bagaimana pemahaman anda tentang pelayanan angkutan integrasi (transportasi setelah atau sebelum anda menaiki LRT Palembang) yang telah ada ?
- Sangat Tidak Paham
 - Kurang Paham
 - Cukup Paham
 - Paham
 - Sangat Paham
- 14 Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di Stasiun LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 15 Menurut anda bagaimana keamanan yang ada di dalam Kereta LRT Palembang ?
- Sangat Aman
 - Kurang Aman
 - Cukup Aman
 - Aman
 - Sangat Aman
- 16 Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas penumpang berkebutuhan khusus ?
- Sangat Baik
 - Kurang Baik
 - Cukup Baik
 - Baik
 - Sangat Baik
- Apakah selama di Stasiun LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak mengenakan seperti pencopetan, perampokan, dan pelecehan ?
- Pernah
 - Tidak pernah
- Apakah selama di Kereta LRT Palembang pernah mengalami kejadian tidak mengenakan seperti pencopetan, perampokan, dan pelecehan ?
- Pernah
 - Tidak pernah

Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
1	Sultan	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
2	Aprina	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
3	Dwi melani putri	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
4	Rani	Perempuan	Lainnya	26 - 45 Tahun
5	Didik N	Laki - laki	Lainnya	26 - 45 Tahun
6	Ryan	Laki - laki	PNS	15 - 25 Tahun
7	Agus Setiawan	Laki - laki	Lainnya	26 - 45 Tahun
8	Tini	Perempuan	PNS	26 - 45 Tahun
9	Ririn	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
10	Dewi	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
11	Arif	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
12	Titin	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
13	Wawan	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
14	Sandi	Laki - laki	Lainnya	26 - 45 Tahun
15	Dinia	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
16	Dinda Bintang	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
17	Sisi	Perempuan	PNS	26 - 45 Tahun
18	Rita	Perempuan	Karyawan Swasta	26 - 45 Tahun
19	Sintia	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
20	Jimmy	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
21	Salsa	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
22	Bayu	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
23	Diana	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
24	Dery	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
25	Rinto	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
26	Sindy	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
27	Lesti	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
28	Dewi	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
29	Dinda	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
30	Rika	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
31	Fery	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
32	Ardila	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
33	Rizki	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
34	Rendy	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
35	Defri	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
36	Felik	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
37	Dimas	Laki - laki	Lainnya	26 - 45 Tahun
38	Vera	Perempuan	Lainnya	26 - 45 Tahun
39	Iyan	Laki - laki	Karyawan Swasta	26 - 45 Tahun
40	Riska	Perempuan	Karyawan Swasta	26 - 45 Tahun
41	Nino	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
42	Aril	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
43	Berlin	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
44	Hendra	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
45	Ridho	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
46	Iwan	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
47	Risnu	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
48	Zakia	Perempuan	Lainnya	15 - 25 Tahun
49	Bento	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
50	Pikal	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
51	Aminn	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
52	Dandi	Laki - laki	Karyawan Swasta	26 - 45 Tahun
53	Erik	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
54	Denis	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
55	Adit	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
56	Ayu	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
57	Gilang	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
58	Rita	Perempuan	Lainnya	26 - 45 Tahun
59	Fiki	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
60	Siva	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
61	Hendi	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
62	Dedi	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
63	Aziz	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
64	Wawan	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
65	Septi	Perempuan	Lainnya	15 - 25 Tahun
66	Dika	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
67	Rahul	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
68	Firdaus	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
69	Hanan	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
70	Radit	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
71	Rizal	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
72	Asep	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
73	Naya	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
74	Steven	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
75	Sandi	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
76	Lena	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
77	Ratu	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
78	Junaidi	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
79	Doni	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
80	Sopo	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
81	Tutik	Perempuan	Lainnya	15 - 25 Tahun
82	Farhanj	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
83	Susan	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
84	Dwik	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
85	Ardi	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
86	Septi	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
87	Danang	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
88	Susi	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
89	Riska	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
90	Rahmad	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
91	Lintang	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
92	Iqbal	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
93	Wayan	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
94	Dudung	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
95	Daud	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
96	Heru	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
97	Firli	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
98	Siti	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
99	Dela	Perempuan	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun
100	Sadat	Laki - laki	Pelajar / Mahasiswa	15 - 25 Tahun

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Tujuan Perjalanan	Berapa Sering Menggunakan LRT	Jarak Menuju LRT
1	Jalan - jalan	1 kali	$\geq 5\text{km}$
2	Sekolah / Kampus	1 kali	$\geq 5\text{km}$
3	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
4	Jalan - jalan	1 kali	$\geq 5\text{km}$
5	Jalan - jalan	1 kali	$\geq 5\text{km}$
6	Bekerja	1 kali	3km-5km
7	Bekerja	2 - 3 kali	$\geq 5\text{km}$
8	Bekerja	2 - 3 kali	$\geq 5\text{km}$
9	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
10	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\geq 5\text{km}$
11	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
12	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
13	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
14	Bekerja	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
15	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
16	Jalan - jalan	2 - 3 kali	3km-5km
17	Bekerja	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
18	Bekerja	2 - 3 kali	$\geq 5\text{km}$
19	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
20	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
21	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
22	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	3km-5km
23	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
24	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
25	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
26	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
27	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
28	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
29	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
30	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
31	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
32	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
33	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
34	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\geq 5\text{km}$
35	Bekerja	>3 kali	$\geq 5\text{km}$
36	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
37	Bekerja	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
38	Bekerja	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
39	Bekerja	2 - 3 kali	$\geq 5\text{km}$
40	Bekerja	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
41	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$
42	Sekolah / Kampus	>3 kali	$\leq 1\text{Km}-2\text{Km}$

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Tujuan Perjalanan	Berapa Sering Menggunakan LRT	Jarak Menuju LRT
43	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
44	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
45	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
46	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
47	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
48	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
49	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
50	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
51	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
52	Bekerja	>3 kali	≤1Km-2Km
53	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
54	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
55	Sekolah / Kampus	>3 kali	≥5km
56	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
57	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	3km-5km
58	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
59	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
60	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
61	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
62	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
63	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
64	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	3km-5km
65	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
66	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	3km-5km
67	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
68	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	3km-5km
69	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
70	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
71	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
72	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
73	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
74	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
75	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
76	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≥5km
77	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
78	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
79	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
80	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
81	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
82	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
83	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
84	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik responden

NO	Tujuan Perjalanan	Berapa Sering Menggunakan LRT	Jarak Menuju LRT
85	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
86	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
87	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
88	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
89	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
90	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
91	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
92	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
93	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
94	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	3km-5km
95	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≥5km
96	Sekolah / Kampus	>3 kali	≤1Km-2Km
97	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≥5km
98	Sekolah / Kampus	>3 kali	3km-5km
99	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km
100	Sekolah / Kampus	2 - 3 kali	≤1Km-2Km

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Pendapatan	Pengeluaran	Menggunakan Pelayanan LRT
1	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
2	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
3	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
4	≥Rp. 5 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
5	≥Rp. 5 Juta	≤Rp.50 Ribu	Tidak Pernah
6	≥Rp. 5 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
7	Rp.3juta-5Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
8	≥Rp. 5 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
9	Rp.3juta-5Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
10	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
11	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
12	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
13	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
14	Rp.3juta-5Juta	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
15	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
16	Rp.3juta-5Juta	50 Ribu - 100 Ribu	Tidak Pernah
17	Rp.3juta-5Juta	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
18	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
19	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
20	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
21	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
22	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
23	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
24	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
25	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
26	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
27	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
28	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
29	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
30	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
31	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
32	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
33	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
34	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
35	Rp. 1 Juta- 3 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
36	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
37	Rp. 1 Juta- 3 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Pendapatan	Pengeluaran	Menggunakan Pelayanan LRT
38	Rp. 1 Juta- 3 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
39	Rp.3juta-5Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
40	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
41	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
42	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
43	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
44	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
45	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
46	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
47	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
48	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
49	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
50	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
51	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
52	≥Rp. 5 Juta	≤Rp.50 Ribu	Pernah
53	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
54	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
55	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
56	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
57	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
58	Belum memiliki pendapatan	50 Ribu - 100 Ribu	Pernah
59	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
60	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
61	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
62	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
63	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
64	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
65	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
66	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
67	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
68	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
69	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
70	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
71	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
72	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
73	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Pendapatan	Pengeluaran	Menggunakan Pelayanan LRT
74	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
75	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
76	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
77	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
78	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
79	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
80	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
81	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
82	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
83	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
84	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
85	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
86	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
87	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
88	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
89	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
90	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
91	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
92	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
93	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
94	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
95	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
96	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
97	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
98	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
99	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah
100	Belum memiliki pendapatan	≤Rp.50 Ribu	Pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Menggunakan Layanan Pengaduan	Menggunakan Toilet	Menggunakan Tempat Ibadah
1	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
2	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
3	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
4	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
5	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
6	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
7	Pernah	Pernah	Tidak pernah
8	Pernah	Pernah	Pernah
9	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
10	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah
11	Pernah	Pernah	Tidak pernah
12	Tidak pernah	Pernah	Pernah
13	Pernah	Pernah	Tidak pernah
14	Pernah	Pernah	Tidak pernah
15	Pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
16	Pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
17	Tidak pernah	Pernah	Pernah
18	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
19	Pernah	Pernah	Pernah
20	Tidak pernah	Pernah	Pernah
21	Pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
22	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
23	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
24	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
25	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
26	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
27	Tidak pernah	Pernah	Pernah
28	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
29	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
30	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah
31	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah
32	Pernah	Pernah	Pernah
33	Pernah	Pernah	Tidak pernah
34	Tidak pernah	Pernah	Pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Menggunakan Layanan Pengaduan	Menggunakan Toilet	Menggunakan Tempat Ibadah
35	Tidak pernah	Pernah	Pernah
36	Pernah	Pernah	Tidak pernah
37	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
38	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
39	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
40	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
41	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
42	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
43	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
44	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
45	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
46	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
47	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
48	Tidak pernah	Pernah	Pernah
49	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
50	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
51	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah
52	Tidak pernah	Pernah	Pernah
53	Tidak pernah	Pernah	Pernah
54	Pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
55	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
56	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
57	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
58	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah
59	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
60	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
61	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
62	Tidak pernah	Pernah	Pernah
63	Pernah	Pernah	Tidak pernah
64	Pernah	Pernah	Tidak pernah
65	Pernah	Pernah	Tidak pernah
66	Tidak pernah	Pernah	Pernah
67	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
68	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Menggunakan Layanan Pengaduan	Menggunakan Toilet	Menggunakan Tempat Ibadah
69	Tidak pernah	Pernah	Pernah
70	Tidak pernah	Pernah	Pernah
71	Tidak pernah	Pernah	Pernah
72	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
73	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
74	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
75	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
76	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
77	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
78	Pernah	Pernah	Pernah
79	Tidak pernah	Pernah	Pernah
80	Pernah	Pernah	Pernah
81	Pernah	Pernah	Pernah
82	Tidak pernah	Pernah	Pernah
83	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
84	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
85	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
86	Tidak pernah	Pernah	Pernah
87	Tidak pernah	Pernah	Pernah
88	Pernah	Tidak pernah	Pernah
89	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
90	Tidak pernah	Pernah	Tidak pernah
91	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah
92	Tidak pernah	Pernah	Pernah
93	Tidak pernah	Pernah	Pernah
94	Tidak pernah	Pernah	Pernah
95	Pernah	Pernah	Pernah
96	Pernah	Pernah	Pernah
97	Tidak pernah	Pernah	Pernah
98	Tidak pernah	Pernah	Pernah
99	Tidak pernah	Pernah	Pernah
100	Tidak pernah	Tidak pernah	Pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Keamanan di Stasiun LRT	Keamanan di Kereta LRT
1	Tidak pernah	Tidak pernah
2	Tidak pernah	Tidak pernah
3	Tidak pernah	Tidak pernah
4	Tidak pernah	Tidak pernah
5	Tidak pernah	Tidak pernah
6	Tidak pernah	Tidak pernah
7	Tidak pernah	Tidak pernah
8	Tidak pernah	Tidak pernah
9	Tidak pernah	Tidak pernah
10	Tidak pernah	Tidak pernah
11	Tidak pernah	Tidak pernah
12	Tidak pernah	Tidak pernah
13	Tidak pernah	Tidak pernah
14	Tidak pernah	Tidak pernah
15	Tidak pernah	Tidak pernah
16	Tidak pernah	Tidak pernah
17	Tidak pernah	Tidak pernah
18	Tidak pernah	Tidak pernah
19	Tidak pernah	Tidak pernah
20	Tidak pernah	Tidak pernah
21	Tidak pernah	Tidak pernah
22	Tidak pernah	Tidak pernah
23	Tidak pernah	Tidak pernah
24	Tidak pernah	Tidak pernah
25	Tidak pernah	Tidak pernah
26	Tidak pernah	Tidak pernah
27	Tidak pernah	Tidak pernah
28	Tidak pernah	Tidak pernah
29	Tidak pernah	Tidak pernah
30	Tidak pernah	Tidak pernah
31	Tidak pernah	Tidak pernah
32	Tidak pernah	Tidak pernah
33	Tidak pernah	Tidak pernah
34	Tidak pernah	Tidak pernah
35	Tidak pernah	Tidak pernah
36	Tidak pernah	Tidak pernah
37	Tidak pernah	Tidak pernah
38	Tidak pernah	Tidak pernah
39	Tidak pernah	Tidak pernah
40	Tidak pernah	Tidak pernah
41	Tidak pernah	Tidak pernah
42	Tidak pernah	Tidak pernah

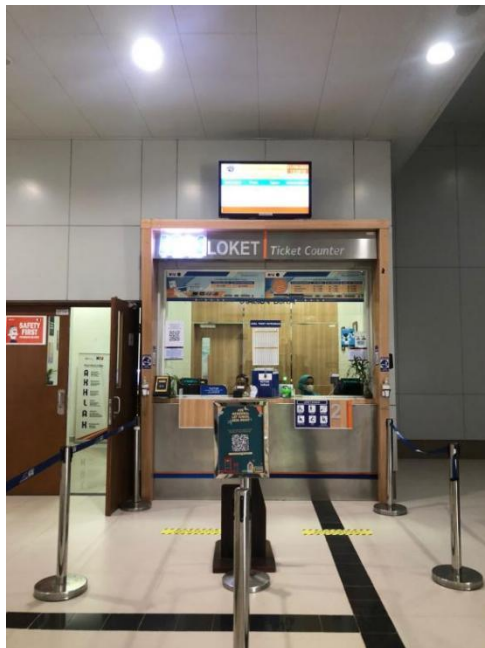
Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Keamanan di Stasiun LRT	Keamanan di Kereta LRT
43	Tidak pernah	Tidak pernah
44	Tidak pernah	Tidak pernah
45	Tidak pernah	Tidak pernah
46	Tidak pernah	Tidak pernah
47	Tidak pernah	Tidak pernah
48	Tidak pernah	Tidak pernah
49	Tidak pernah	Tidak pernah
50	Tidak pernah	Tidak pernah
51	Tidak pernah	Tidak pernah
52	Tidak pernah	Tidak pernah
53	Tidak pernah	Tidak pernah
54	Tidak pernah	Tidak pernah
55	Tidak pernah	Tidak pernah
56	Tidak pernah	Tidak pernah
57	Tidak pernah	Tidak pernah
58	Tidak pernah	Tidak pernah
59	Tidak pernah	Tidak pernah
60	Tidak pernah	Tidak pernah
61	Tidak pernah	Tidak pernah
62	Tidak pernah	Tidak pernah
63	Tidak pernah	Tidak pernah
64	Tidak pernah	Tidak pernah
65	Tidak pernah	Tidak pernah
66	Tidak pernah	Tidak pernah
67	Tidak pernah	Tidak pernah
68	Tidak pernah	Tidak pernah
69	Tidak pernah	Tidak pernah
70	Tidak pernah	Tidak pernah
71	Tidak pernah	Tidak pernah
72	Tidak pernah	Tidak pernah
73	Tidak pernah	Tidak pernah
74	Tidak pernah	Tidak pernah
75	Tidak pernah	Tidak pernah
76	Tidak pernah	Tidak pernah
77	Tidak pernah	Tidak pernah
78	Tidak pernah	Tidak pernah
79	Tidak pernah	Tidak pernah
80	Tidak pernah	Tidak pernah
81	Tidak pernah	Tidak pernah
82	Tidak pernah	Tidak pernah
83	Tidak pernah	Tidak pernah
84	Tidak pernah	Tidak pernah

Lanjutan Lampiran 10 Karakteristik Responden

NO	Keamanan di Stasiun LRT	Keamanan di Kereta LRT
85	Tidak pernah	Tidak pernah
86	Tidak pernah	Tidak pernah
87	Tidak pernah	Tidak pernah
88	Tidak pernah	Tidak pernah
89	Tidak pernah	Tidak pernah
90	Tidak pernah	Tidak pernah
91	Tidak pernah	Tidak pernah
92	Tidak pernah	Tidak pernah
93	Tidak pernah	Tidak pernah
94	Tidak pernah	Tidak pernah
95	Tidak pernah	Tidak pernah
96	Tidak pernah	Tidak pernah
97	Tidak pernah	Tidak pernah
98	Tidak pernah	Tidak pernah
99	Tidak pernah	Tidak pernah
100	Tidak pernah	Tidak pernah

Lampiran 11 Kondisi di Stasiun dan Kereta LRT di Kota Palembang



Gambar L-11.1 Loker Pembelian Tiket di Stasiun LRT Palembang

JUAL TIKET INTEGRASI

KAI JADWAL PERJALANAN LRT SUMATERA SELATAN

No	KORPORASI		PUSAT		MUSKOPRA		MUSKOPRA		MUSKOPRA		MUSKOPRA		MUSKOPRA		MUSKOPRA		MUSKOPRA		MUSKOPRA		
	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	NO	WAKTU	
1	10:00	10:15	10:15	10:30	10:30	10:45	10:45	11:00	11:00	11:15	11:15	11:30	11:30	11:45	11:45	12:00	12:00	12:15	12:15	12:30	12:30

Gambar L-11.2 Jadwal Perjalanan LRT Palembang



Gambar L-11.3 Ruang Tunggu untuk Disabilitas di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.4 Ruang Tunggu di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.5 Petugas Pelayanan di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.6 Tempat Sampah di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.7 Larangan Merokok di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.8 Petunjuk Jalur Evakuasi di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.9 Peringatan Stasiun LRT Palembang di Awasi CCTV



GambarL-11.10 Emergency telephone di Stasiun LRT Palembang



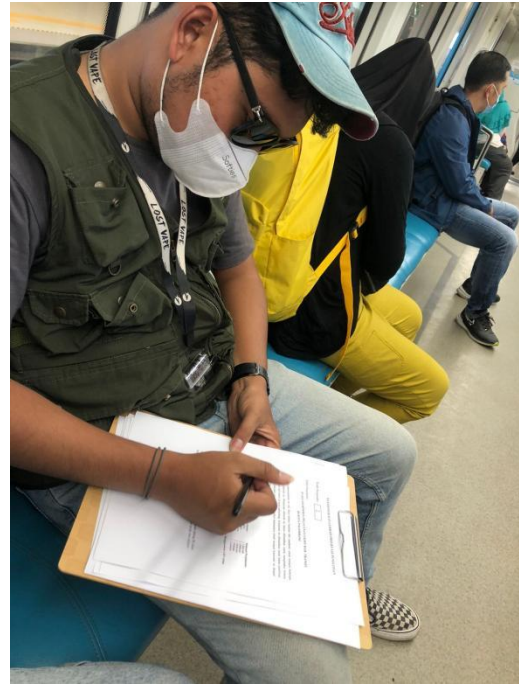
Gambar L-11.11 Tombol Emergency di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.12 Monitor untuk Mengetahui Jadwal LRT Tiba



Gambar L-11.13 Pengisian Kuesioner



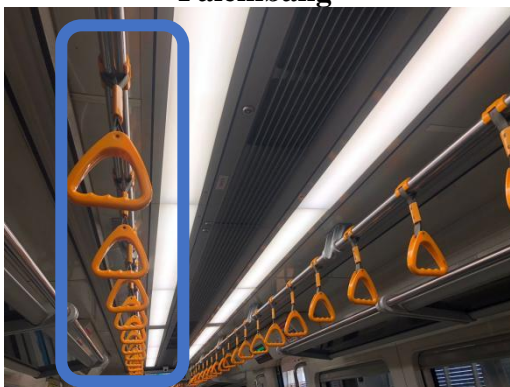
Gambar L-11.14 Pengisian Kuesioner



Gambar L-11.15 Kursi Penumpang Disabilitas di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.16 Kursi Penumpang di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.17 Hand Grip di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.18 AC di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.19 APAR di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.20 Petunjuk dan Emergency Door di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.21 Emergency Hammer di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.22 Petunjuk Emergency Hammer dan Jalur Evakuasi di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.23 Peta Intergrasi LRT Palembang



Gambar L-11.24 Kotak P3K di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.25 Petunjuk Emergency Door di Kereta LRT Palembang



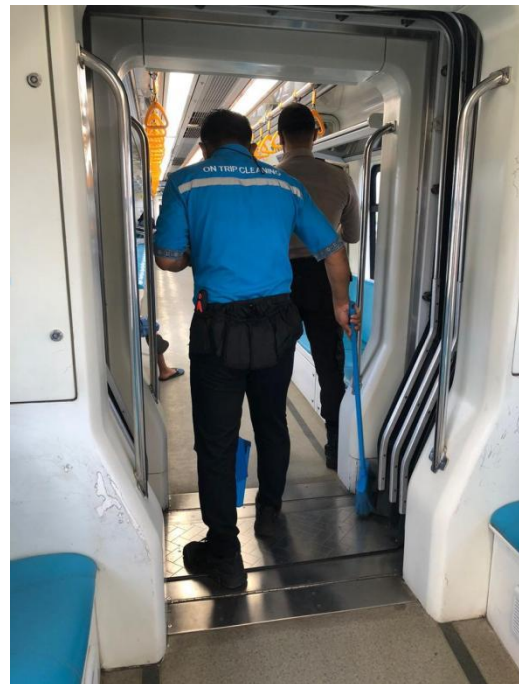
Gambar L-11.26 Emergency Call di Kereta LRT Palembang

AWAS TANGAN TERJUK
Watch Your Hand

AWAS



Gambar L-11.27 CCTV yang Tersedia di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.28 Petugas Kebersihan di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.29 Peringatan untuk Mendahulukan Penumpang yang Turun



Gambar L-11.30 Peringatan untuk Melangkah



Gambar L-11.31 APAR di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.32 Pintu Keluar Darurat



Gambar L-11.33 Petunjuk Musholla dan Toilet di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.34 Toilet di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.35 Tempat Wudhu di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.36 Tempat Sholat di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.37 Washtafel di Toilet Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.38 Hand Dryer di Toilet Stasiun LRT Palembang



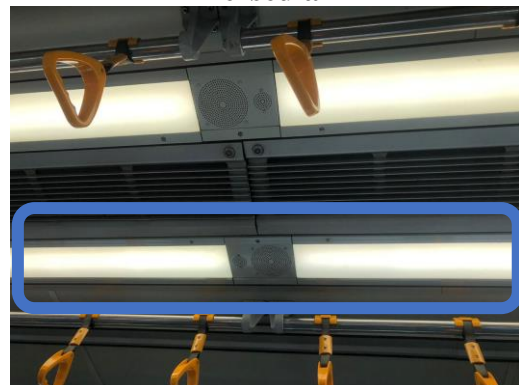
Gambar L-11.39 Petunjuk Lokasi Stasiun Sekarang



Gambar L-11.40 Pemberitahuan Integrasi AntarModa yang Sudah Tersedia



Gambar L-11.41 Speaker di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.42 Lampu di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.43 Petugas Keamanan di Kereta LRT Palembang



Gambar L-11.44 Petugas Keamanan di Stasiun LRT Palembang



Gambar L-11.45 Kursi untuk Pengguna Kursi Roda



Gambar L-11.46 Pengisian Kuesioner