

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
STASIUN LRT POLRESTA PALEMBANG DENGAN METODE
SLOVIN DAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sarjana Pada Program Studi
Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh :

DEA AMEERA ZAFIRA S

112020130

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT
POLRESTA PALEMBANG DENGAN METODE SLOVIN DAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**



TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil

Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh :

DEA AMEERA ZAFIRA S

112020130

Telah Disahkan Oleh:

**Dekan Fakultas Teknik
Univ. Muhammadiyah Palembang**

**Ketua Program Studi
Teknik Sipil UM Palembang**

Ir. A. Junaidi, M.T.
NIDN. 202026502

Mira Setiawati, S.T.M.T
NIDN. 220016004

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT
POLRESTA PALEMBANG DENGAN METODE SLOVIN DAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**



TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil

Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh :

DEA AMEERA ZAFIRA S

112020130

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Ir. Erny Agusri, M.T
NIDN: 002908631

Pembimbing II

M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T.,
M.T.,
NIDN: 0219038701

TUGAS AKHIR
ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT
POLRESTA PALEMBANG DENGAN METODE SLOVIN DAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

DEA AMEERA ZAFIRA S

112020130

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Sidang Komprehensif
Pada Tanggal, 21 Agustus 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Ir. Jonizar, M.T.
NIDN. 0030066101

(.....)

2. Ir. Noto Royan, M.T.
NIDN. 0203126891

(.....)

3. Adji Sutama, S.T., M.T.
NIDN. 0230099301

(.....)

Tugas Akhir Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil (S.T)

Palembang, 21 Agustus 2025

Program Studi Teknik Sipil
Ketua,



Mira Setiawati, S.T., M.T.
NIDN. 0006078101

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dea Amera Zafira S
NIM : 112020130
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Stasiun Lrt Polresta Palembang Dengan Metode *Slovin* Dan Survei Kepuasan Pengguna” ini adalah benar-benar karya penulis sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan peraturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 30 Agustus 2025



Dea Amera Zafira S

NRP: 11 2020 130

HALAMAN MOTTO DAN PESEMBAHAN

Motto :

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju.” –Dea Ameera Zafira S

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil” –Buya Hamka.”

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah : 5-6)

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam pengerjaan skripsi saya ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada Ayah dan Ibu. Orang hebat yang selalu memberikan do'a maupun materi dan menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta selalu memberikan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya. Saya ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Ibu Dwi Agus Sularti yang telah berjuang melawan penyakit kanker yang dideritanya selama proses studi saya dan tidak pernah menyerah pada hidupnya dan Ayah Musdelfie yang selalu menjadi pelindung bagi keluarganya.
3. Kepada adik-adik saya yang sangat saya sayangi Nazmi Rakha Tsany dan Fairuz Shafa Ramadhani. Terimakasih sudah menemani dan memberikan semangat kepada saya.
4. Kepada dosen pembimbing Ibu Ir. Erny Agusri, M.T dan Bapak M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T.,M.T. Terimakasih atas bimbingan dan pembelajaran serta ilmu yang diberikan selama penelitian ini selesai.

5. Terimakasih kepada para dosen yang telah membagi ilmunya kepada penulis sehingga penulis bisa berada pada akhir perjuangan. Terimakasih kepada dosen penguji atas evaluasi dan tambahan ilmu yang telah diberikan.
6. Terimakasih kepada seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan dengan Nim 132019110, seseorang yang menjadi bagian dari kisah penulis selama berkuliah dimana selalu mendukung penulis dalam berproses dan memberikan masukan kepada penulis dalam setiap keputusan walaupun sering sekali penulis tidak mendengarkannya namun beliau tidak hentihentinya mengingatkan demi kebaikan penulis.
7. Terimakasih kepada sahabat saya Rahmah Adilia, Mega Sulfiani, Emilda Nadiya selama berkuliah mengerti keadaan saya dan selalu membantu dalam segala hal dengan ikhlas dan menjadi penyemangat ketika saya mengalami masa sulit.
8. Terimakasih kepada Keluarga Kelas D Sipil yang telah menemani dan saling memberikan kata semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan kehangatan dan rasa nyaman yang tiada terbandung.
9. Teristimewa untuk siapapun jodoh penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat menyelesaikan skripsi ini penulis sendirian tanpamu dan penulis tidak mengetahui sedang bersama siapa kamu saat ini. Seperti kata Bapak Bj Habibie “Kalau memang kamu dilahirkan untuk saya, dia jungkir balik pun tetap saya yang dapat”.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kajian Preferensi Pengguna Moda Transportasi Light Rail Transit (LRT) Palembang

Menuju Stasiun LRT Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA)” Tugas Akhir Ini Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik Pada Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini juga, izinkan kami menyampaikan rasa terima kasih yang sebesarbesarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir. A. Junaidi, M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Mira Setiawati, M.T. Selaku Ketua Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Ir. Erny Agusri, M.T Selaku Dosen Pembimbing 1
5. Bapak M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T.,M.T Selaku Dosen Pembimbing 2
6. Seluruh Dosen Jurusan Teknik Sipil dan Staf Karyawan Fakultas Teknik Jurusan Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Ayah (MUSDelfie) dan Ibu (Dwi Agus Sularti), serta keluarga besarku yang tiada hentinya selalu mendoa'kan yang telah membesarkan dengan penuh kasih, penuh pengorbanan dan penuh kerja keras untuk bisa membawaku pada jenjang cita-citaku.
8. Hafiz Albara Rambang yang selalu memotivasi dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Fakultas Teknik Jurusan Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang angkatan 2020 yang telah banyak membantu memberikan masukan-masukan

10. Semua yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan arahan, dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin ya rabbal alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Palembang, Agustus 2025

Penulis

Dea Ameera Zafira S

NRP. 112020130

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT POLRESTA PALEMBANG DENGAN METODE *SLOVIN* DAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

INTISARI

Dea Amera Zafira S¹, Erny Agusri², M.Hijrah Agung Sarwandy³

Light Rail Transit (LRT) Palembang, Sumatera Selatan adalah sebuah sistem angkutan cepat dengan model Lintas Rel Terpadu yang beroperasi di Sumatera Selatan, Indonesia, menghubungkan Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dengan kompleks Olahraga Jakabaring.

Pengumpulan data diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan secara langsung dan online kepada penumpang *Light Rail Transit* (LRT) menuju Stasiun LRT POLRESTA Palembang. Pengolahan data dilakukan apabila data telah terkumpul, dilakukan dengan mempergunakan perangkat komputer dan menggunakan program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*). Adapun uji-uji yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam membahas kajian preferensi pengguna moda transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang Menuju Stasiun LRT POLRESTA Palembang menggunakan metode *Slovin*.

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa rata rata nilai kesenjangan masih menunjukkan hasil yang Positif. Hasil positif paling besar adalah pada atribut Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*). Aspek yang menjadi preferensi penumpang dalam menggunakan *Light Rail Transit* (LRT) Palembang yaitu berada pada kuadran IV yaitu aspek yang memiliki kualitas pelayanan baik terhadap kepuasan penumpang pengguna *Light Rail Transit* (LRT) Palembang sehingga patut untuk dipertahankan.

Kata kunci : LRT Palembang, *Slovin*, Kepuasan Penumpang dan Kualitas Pelayanan.

¹) : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

²) : Dosen Pembimbing 1 Universitas Muhammadiyah Palembang

³) : Dosen Pembimbing 2 Universitas Muhammadiyah Palembang

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT POLRESTA PALEMBANG DENGAN METODE *SLOVIN* DAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

ABSTRACT

Dea Amera Zafira S¹, Erny Agusri², M.Hijrah Agung Sarwandy³

The Palembang Light Rail Transit (LRT) in South Sumatra is a rapid transit system with an integrated rail system operating in South Sumatra, Indonesia, connecting Sultan Mahmud Badaruddin II International Airport with the Jakabaring Sports Complex.

Data collection was conducted through questionnaires administered in person and online to Light Rail Transit (LRT) passengers traveling to the Palembang Police Station. Data processing was performed using a computer and the SPSS (Statistical Product and Service Solution) program. Validity and reliability tests were used. Furthermore, the Slovin method was used to analyze the user preferences of the Palembang Light Rail Transit (LRT) to the Palembang Police Station.

Based on the analysis and discussion presented previously, it can be concluded that the average gap value remains positive. The highest positive results are found in the attributes of Responsiveness, Reliability, and Assurance. The aspects that passengers prefer when using the Palembang Light Rail Transit (LRT) are in quadrant IV, namely aspects that demonstrate good service quality and passenger satisfaction, making them worthy of being maintained.

Keywords: Palembang LRT, Slovin, Passenger Satisfaction, and Service Quality.

¹) : Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang

²) : Dosen Pembimbing 1 Universitas Muhammadiyah Palembang

³) : Dosen Pembimbing 2 Universitas Muhammadiyah Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PESEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Bagan Alir Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Transportasi.....	6
2.1.1. Pengertian Transportasi.....	6
2.1.2. Transportasi Darat	6
2.1.3. Tujuan Transportasi Umum.....	7
2.1.4. Fungsi dan Manfaat Transportasi Umum.....	7
2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi.....	8
2.2. Light Rail Transit (LRT)	9
2.3. Sejarah dan Perkembangan LRT	12
2.4. Keunggulan dan Manfaat LRT.....	14
2.5. Kepuasan Penumpang LRT.....	14
2.6. Kualitas Pelayanan LRT (<i>Light rail Transit</i>)	17
2.7. Rumus Slovin	20
2.8. Uji Instrumen	23
2.9. Uji Validitas.....	23
2.10. Preferensi.....	24
2.11. Penelitian Terdahulu.....	27

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1.	Lokasi Penelitian.....	32
3.2.	Tahap Persiapan	32
3.3.	Studi Literatur	33
3.4.	Populasi dan Sampel	33
3.4.1.	Populasi	33
3.4.2.	Sampel.....	33
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.	Metode Analisis Data	34
3.7.	Fishbone	44
3.8.	Bagan Alir Penelitian	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Gambaran Umum <i>Light Rail Transit</i> (LRT) Palembang.....	46
4.2.	Karakteristik Responden	46
4.3.	Hasil Tabulasi Kuesioner	49
4.3.1.	Data Kuesioner Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Atribut Kepuasan Penumpang	50
4.3.2.	Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan Nilai Kenyataan terhadap Atribut Kualitas	52
4.4.	Uji Validitas.....	54
4.5.	Metode <i>Slovin</i>	56
4.6.	Diagram Kartesius.....	58
4.7.	Pembahasan.....	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN		63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penggunaan Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.3	Matriks Peneliti Terdahulu	30
Tabel 3.1	Data Variabel Kepuasan Penumpang <i>Light Rail Transit</i> (LRT) POLRESTA Palembang	35
Tabel 3.2	Data Variabel Variabel Kualitas Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Data	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	47
Tabel 4.3	Kriteria Pengujian	50
Tabel 4.4	Rekapitulasi Data Kuesioner Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Atribut Kepuasan Penumpang	50
Tabel 4.5	Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan Nilai Kenyataan terhadap Atribut Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Nilai Kenyataan Terhadap Atribut Kepuasan Palembang.....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Nilai Kenyataan Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.8	Perhitungan Rata-Rata Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan LRT POLRESTA Palembang.....	56
Tabel 4.9	Rata-Rata Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan LRT Palembang Tiap Dimensi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Alir Penulisan.....	5
Gambar 2.1	LRT Palembang.....	10
Gambar 2.2	Peta Rute LRT Palembang	11
Gambar 3.1	Lokasi Penelitian.....	32
Gambar 3.2	<i>Fishbone</i> Penelitian.....	44
Gambar 3.3	Bagan Alir Penelitian	45
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Metode <i>Slovin</i>	58

DAFTAR NOTASI

K	= Kereta Api	(ton)
KRL	= Kereta Rel Listrik	
LRT	= Light Rail Transit	
MRT	= Mass Rapid Transit	
KAJJ	= Kereta Api Jarak Jauh	
KM	= Kilometer	(Km/jam)
M	= Meter	(m/jam)
V	= Kecepatan	(m/s)
T	= Waktu	(s)
Q	= Kapasitas	(L/m ³)
P	= Panjang	(m)
L	= Lebar	(m)
H	= Tinggi	(m)
F	= Gaya	(N)
M	= Massa	(Kg)
W	= Berat	(N)
ρ	= Kerapatan	(Kg/m ³)
μ	= Koefisien gesek	
g	= Percepatan gravitasi	(m/s ²)
R	= Radius	(m)
α	= Sudut	(°)
S	= Jarak	(m)
D	= Diameter	(m)
I	= Inersia	(Kg-m ²)
P	= Daya	(Watt)
T	= Torsi	(N-m)
J	= Jarak antar sumbu	
n	= Jumlah	

i	= Indeks	
k	= Konstanta	(N/m)
C	= Biaya	(Rp)
A	= Luas	(m)
B	= Lebar	(m)
H	= Tinggi	(m)
V	= Volume	(m ³)
σ	= Tegangan	(N/m ²)
ε	= Regangan	
E	= Modulus Young	(N/m ²)
G	= Modulus Geser	(N/m ²)
ν	= Rasio Poisson	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan mobilitas dan kemudahan aksesibilitas menjadi salah satu tujuan utama dalam perkembangan transportasi massal. Palembang sebagai ibukota Sumatera Selatan merupakan salah satu kota besar yang melakukan aktivitas olahraga, wisata serta perdagangan setiap harinya. Meningkatnya tingkat wisatawan dan untuk mengurangi kemacetan serta menunjang mobilitas penonton dan atlet Asian Games 2018 pada saat itu, mendorong pemerintah Kota Palembang untuk menjawab tantangan mobilitas masyarakat dan menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien, cepat, aman, nyaman, serta memiliki tingkat aksesibilitas yang tinggi, diperlukan pengembangan moda transportasi yang tepat. Mengingat karakteristik ibu kota negara tetangga dan mempertimbangkan keunggulan sistem perkeretaapian dalam hal efektivitas dan efisiensi, moda transportasi publik *Light Rail Transit* (LRT) dianggap sebagai solusi paling relevan. Langkah ini juga sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan yang berlaku. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 116 Tahun 2015. Peraturan ini kemudian diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2016.

LRT Palembang dianggap sebagai moda transportasi yang paling sesuai dan memiliki arah pembangunan yang jelas dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mendukung mobilitas wisatawan secara umum. Keberadaan LRT diyakini dapat mengangkat posisi Kota Palembang ke tingkat yang lebih tinggi, sehingga mampu bersaing dengan sistem transportasi di negara lain. Oleh karena itu, LRT Kota Palembang dinilai memiliki potensi besar untuk menjadikan kota ini sebagai destinasi unggulan dalam sektor pariwisata bisnis, dengan menyediakan transportasi yang cepat, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Pada awalnya, pemerintah merencanakan pembangunan *Light Rail Transit* (LRT) dari Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II ke POLRESTA Palembang sebagai alternatif solusi transportasi publik, rencana pembangunan sistem angkutan massal di Palembang awalnya dipicu oleh hasil studi yang memperkirakan kota ini

akan mengalami kemacetan total pada tahun 2019. Namun, inisiatif awal tersebut dibatalkan karena bertepatan dengan persiapan Kota Palembang menjadi tuan rumah Asian Games 2018. Pembatalan ini disebabkan oleh kesulitan dalam memperoleh investor yang mampu menyelesaikan proyek tepat waktu dan dinilai kurang menguntungkan secara ekonomi.

Sebagai pengganti dari proyek yang dibatalkan, pemerintah kemudian memutuskan untuk membangun sistem *Light Rail Transit* (LRT) yang dianggap lebih efisien dan tepat guna. Proyek LRT dengan nilai investasi sebesar Rp. 9,4 triliun ini dibiayai oleh pemerintah pusat melalui Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), dan pelaksanaannya dipercayakan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Presiden Joko Widodo meresmikan proyek ini melalui penandatanganan Peraturan Presiden (Perpres) No 116 Tahun 2015 tentang percepatan pembangunan LRT di Sumatera Selatan pada tanggal 20 Oktober 2015. Berdasarkan regulasi tersebut, PT Waskita Karya Tbk ditugaskan membangun infrastruktur utama seperti jalur layang, stasiun, dan fasilitas operasional lainnya.

Pada tahun 2016, pendanaan awal ditanggung oleh PT Waskita Karya Tbk, sementara anggaran proyek untuk tahun 2017 dan 2018 dialokasikan oleh Kementerian Perhubungan melalui APBN. Pembangunan fisik prasarana LRT berhasil diselesaikan pada Februari 2018, dan rangkaian uji coba dilakukan dari Mei hingga Juli 2018. Uji coba dengan penumpang terbatas berlangsung antara 23 hingga 31 Juli 2018.

LRT Sumatera Selatan resmi beroperasi penuh mulai 1 Agustus 2018, dengan enam stasiun utama dibuka untuk mendukung mobilitas selama perhelatan Asian Games 2018. Setelah melalui proses konstruksi yang kompleks, proyek ini kini terwujud dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan panjang lintasan mencapai sekitar 23 kilometer, jalur LRT menghubungkan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dengan Stasiun DJKA, serta melintasi area strategis seperti pusat bisnis, pusat perbelanjaan, dan lokasi wisata penting Kota Palembang.

Salah satu nilai lebih dari keberadaan LRT Sumatera Selatan terletak pada kecepatan dan tingkat keandalannya. Jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, LRT mampu memangkas waktu tempuh secara signifikan, sehingga

mendukung efisiensi mobilitas masyarakat dalam aktivitas harian mereka. Di samping itu, dengan kapasitas angkut penumpang yang tinggi, kehadiran LRT turut berkontribusi dalam mengurangi kepadatan lalu lintas di ruas-ruas jalan utama di Kota Palembang.

Tak hanya unggul dari sisi efisiensi, LRT Sumsel juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas modern. Mulai dari kenyamanan dalam kabin kereta, keberadaan sistem informasi penumpang di stasiun, hingga akses yang ramah bagi penyandang disabilitas. Kombinasi fasilitas tersebut menjadikan LRT tidak semata-mata sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai bagian dari strategi pemerintah dalam mewujudkan kota yang inklusif serta berorientasi pada keberlanjutan lingkungan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas didapat rumusan masalah yaitu:

- 1) Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di stasiun LRT ?
- 2) Aspek fasilitas manakah yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna ?
- 3) Bagaimana persepsi masyarakat dan pengunjung terhadap keberadaan LRT dalam mendukung kegiatan di Palembang ?

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana fasilitas yang tersedia di stasiun LRT Palembang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta mengidentifikasi aspek-aspek fasilitas yang perlu ditingkatkan guna menunjang kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi publik berbasis rel tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam tentang peran LRT dalam memfasilitasi dan mendukung di Palembang.
- 2) Untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap berbagai fasilitas yang disediakan di stasiun LRT Palembang.

- 3) Menganalisis faktor-faktor kepuasan penumpang terhadap LRT.

1.4. Batasan Masalah

Adapun Batasan penelitian sebagai berikut:

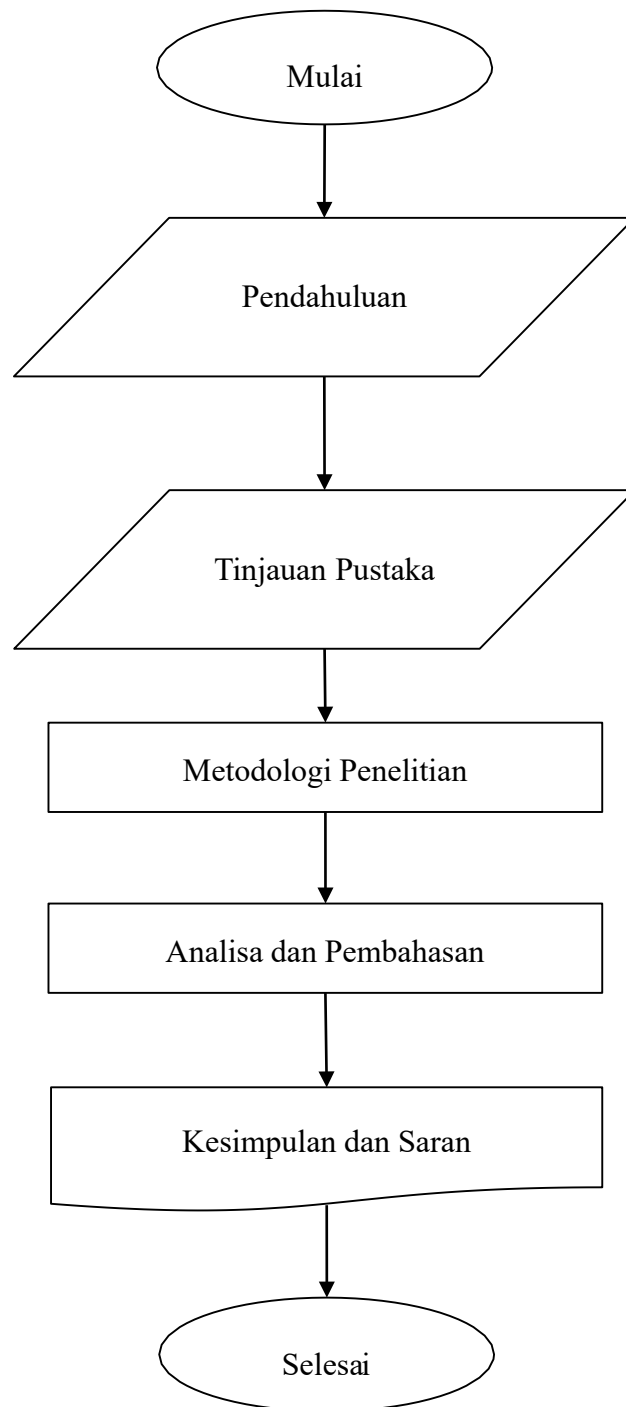
- 1) Penelitian ini hanya akan membahas sistem transportasi LRT yang ada di kota Palembang, tanpa membandingkan dengan sistem transportasi lainnya, baik di dalam maupun di luar Palembang
- 2) Penelitian ini akan membatasi waktu pengamatan pada periode tertentu
- 3) Fokus penelitian ini akan lebih pada aspek aksesibilitas, efisiensi waktu, kenyamanan bagi masyarakat Palembang

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

- 1) Mendukung pengembangan dengan kelancaran transportasi, meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung.
- 2) Penelitian ini dapat memberikan data yang berguna bagi pembuat kebijakan yang mendukung pengembangan di Kota Palembang. Hasil penelitian bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perencanaan dan pengalokasian sumber daya dalam sektor transportasi.
- 3) memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

1.6. Bagan Alir Penulisan



Gambar 1.1 Bagan Alir Penulisan

DAFTAR PUSTAKA

- Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. (2018). *Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Kereta Api Ringan Sumatera Selatan*. Palembang: PT. KAI.
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat. 2002. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, No.687/AJ.206/DRJD/2002*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Dwitasari, R., & Priyanto, S. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan Light Rail Transit (LRT) di Yogyakarta. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 14(4), 169-176.
- Fabriharda, A., Yuwono, B. E., & Sari, C. (2021, February). Evaluasi kinerja dan analisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas park and ride. In *Prosiding Seminar Intelektual Muda* (Vol. 2, No. 2).
- Kamaluddin (2019). *Ekonomi Transportasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Khanza Ramadiani dan Widyaningsih, N. (2020). Kajian Preferensi Pengguna Moda Transportasi Kereta Api LRT Jakarta Menuju Stasiun LRT Velodrome. *Wahana Teknik Sipil: Jurnal Pengembangan Teknik Sipil*, 25(2), 158165.
- Meidar FM, (2021). *Kamus Lengkap Exclusive Inggris Indonesia*. Jakarta: Eska Media.
- Nasution. (2019). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prabowo, R.A., I.R, & Subroto, A. (2020). “Evaluasi Efektivitas Operasional LRT Palembang.
- Pusat Penelitian Dan Pengembangan Transportasi Antarmoda Kementrian Perhubungan dan Universitas Sriwijaya. (2021).
- Salim, Abbas. (2017). *Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Warpani, P. Suwardjoko. (2019). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Widianto. (2019) “Peran LRT Palembang dalam Mendukung Asian Games 2018.”
- Wisutri. (2020) “ LRT sebagai Solusi Aksesibilitas untuk Event Olahraga.”
- Woriassy, E. T. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa MRT (Mass Rapid Transit)* (Doctoral dissertation, Universitas Bakrie).