

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
*LIGHT RAIL TRANSIT* SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**

**Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**SAKINAH CHERYA MARETHA RITONGA  
07011281621090**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
*LIGHT RAIL TRANSIT* SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**SAKINAH CHERYA MARETHA RITONGA  
07011281621090**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2020**

**Pembimbing I**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si.  
NIP. 196712011992032002**



**Pembimbing II**

**Drs. Mardianto, M.Si.  
NIP. 196211251989121001**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Analisis Penerapan Standar Pelayanan Light Rail Transit Provinsi Sumatera Selatan*” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 7 Juli 2020.

Palembang, 7 Juli 2020

Ketua

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si.  
NIP. 196712011992032002



.....

Anggota

2. Drs. Mardianto, M.Si.  
NIP. 196211251989121001



.....

3. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP. 196511171990031004



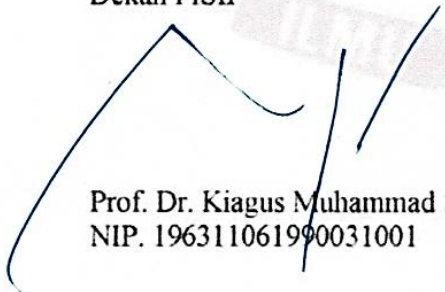
.....

4. Ermanovida, S.Sos., M. Si  
NIP. 196911191998032001




.....

Mengetahui,  
Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.**

**(QS. Ar Ra’d: 11)**

**“Bila kita mencari uang, kita akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang terbaik. Tetapi jika kita mengutamakan pelayanan yang baik, maka kitalah yang akan dicari uang”.**

**(Mario Teguh)**

**Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :**

- 1. Kedua Orangtua Saya, Bapak Syafruddin Ritonga dan Ibu Santi, S.Pd.AUD.**
- 2. Kakak Saya, Muhammad Rizky Kurniawan Ritonga, S.P. dan Muhammad Daffa Nadua Ritonga.**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai Fisip Unsri.**
- 4. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2016.**
- 5. Almamater Kebanggaan Saya.**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Allhamdulillah dan segala pujian hanya milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dimana skripsi ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapinya syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
7. Bapak Dr. Gatot Budiarto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan arahan, motivasi dan pengalaman selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Sofan Hidayah selaku *General Manager Light Rail Transit Sumatera Selatan* yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
10. Bapak Ahmad Wahidin yang telah memberikan bantuan dan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan dan Seluruh Pegawai LRT Palembang yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Orangtua saya, Bapak Syafruddin Ritonga dan Ibu Santi, S.Pd.AUD.yang selalu mendoakan, mendukung secara moril maupun materil selama proses perkuliahan penulis.
14. Kakak saya Muhammad Rizky Kurniawan Ritonga, S. Muhammad Daffa Nadua Ritonga, adik saya Yonada Rose Ellysa yang memotivasi dan selalu memberikan semangat, serta doa bagi penulis.
15. Aji Pangestu yang telah mendukung, menemani, memotivasi, mendoakan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Sepupu saya Defi Putri Utami dan kakak tingkat saya Peggy Virginia yang telah memberikan dukungan dan senantiasa berbagi pengalaman selama proses perkuliahan.
17. Sahabat saya Amalia, R.A Pratiwi, dan Khairunnisa Nurafifah yang selalu mendoakan, berbagi pengalaman, serta mengajarkan banyak hal selama proses perkuliahan.
18. Sahabat saya Anisah Silvia Ningsih, Sabrina Aisyah Putri, Yusri Amalia, Kristiana Pratiwi, Feby Anggita, Tri Afrina Damayanti, Utami Rachmasari Tamara, dan Dwi

Ranindita yang selalu memberikan doa dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

19. Keluarga besar Bujang Gadis UNSRI 2018 yang selalu memotivasi, mendoakan, serta memberikan semangat bagi penulis.
20. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2016 Kampus Palembang.
21. Orang-orang yang telah berbuat baik dan senantiasa menolong saya, baik secara moril ataupun materil.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, 2020

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terjadinya permasalahan pada penerapan standar pelayanan Light Rail Transit Provinsi Sumatera Selatan terkait kurangnya pemeliharaan fasilitas seperti tempat duduk kereta dan *running text* informasi perjalanan *Light Rail Transit* serta keterjangkauan masyarakat yang jauh dari stasiun *Light Rail Transit*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Standar Pelayanan *Light Rail Transit* Provinsi Sumatera Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan ialah teori standar pelayanan menurut Sianipar yang terdiri atas enam dimensi yaitu standar sikap personil, standar kualitas pelayanan, standar waktu, standar kenyamanan, standar keamanan, dan standar biaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan *Light Rail Transit* Provinsi Sumatera Selatan telah terlaksana dengan baik. Pada penelitian ini, penulis menyarankan untuk menyediakan layanan pengaduan via daring, menambah rute-rute yang belum terjangkau integrasi antar-moda, meningkatkan promosi dan sosialisasi mengenai integrasi antar-moda, melakukan pengawasan secara berkala minimal 3 kali dalam seminggu, serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai fasilitas dan informasi keselamatan.

**Kata Kunci:** Standar, Standar Pelayanan, *Light Rail Transit* Provinsi Sumatera Selatan.

**Pembimbing I**



Dr. Nurmah Semil, M.Si.  
NIP. 196712011992032002

**Pembimbing II**



Drs. Mardianto, M.Si.  
NIP. 196211251989121001

Palembang, Juli 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002



## **ABSTRACT**

*This research was based on the problems that still occurred in the implementation of Light Rail Transit service standards in South Sumatera Province regarding to the less maintained facilities such as train seats and running text of route information and public outreach that far from the Light Rail Transit station. This research aims to find out the implementation of Light Rail Transit service standards in South Sumatera Province. The research method that used was the quantitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study were questionnaire, observations, and documentation. Theory that used was Service Standard Theory by Sianipar which consists of six dimensions, namely the attitude of personnel standards, service quality standards, time standards, conveniences standards, safety standards, and cost standards. The result of this study found that the the implementation of Light Rail Transit service standards in South Sumatera Province has been implemented well. In this study, authors suggest to provide online complaint services, add some routes that unreachable by intermodal integration, enhance the promotion and socialization regarding intermodal integration, conduct routine supervision at least three times a week, socialize and educate the public about facilities and information of safety*

**Key Word : Standard, Service Standards, Light Rail Transit of South Sumatera Province**

**Advisor I**



**Dr. Nurmah Semil, M.Si.**  
**NIP. 196712011992032002**

**Advisor II**



**Drs. Mardianto, M.Si.**  
**NIP. 196211251989121001**

**Palembang, July 2020**  
**Department Chief of The Public Administration**  
**Faculty of Social and Political Science**  
**Sriwijaya University**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
**NIP. 198108272009121002**



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	8
1. Manajemen.....	8
2. Pelayanan Publik.....	13
3. Standar Pelayanan.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	22
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Definisi Konsep.....	24
C. Definisi Operasional.....	25
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
E. Populasi dan Sample.....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	28
G. Teknik Pengumpulan data.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	31
I. Sistematika Penulisan.....	32
<b>IV. GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	34
1. Sejarah Singkat <i>Light Rail Transit</i> Provinsi Sumatera Selatan.....	34
2. Lokasi Penelitian.....	36
B. Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia.....	36
1. Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia.....	36
2. Lokasi Perusahaan.....	37
3. Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia.....	38
4. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia Divre III Palembang.....	39

5. Tugas Pokok dan Fungsi PT. Kereta Api Indonesia Divre III.....	40
C. Deskripsi Responden.....	42
1. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia .....	42
2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
D. Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas .....	44
E. Analisis Penerapan Standar Pelayanan <i>Light Rail Transit</i> Sumatera Selatan .....	45
1. Standar Sikap Personil .....	45
2. Standar Kualitas Pelayanan.....	51
3. Standar Waktu.....	55
4. Standar Kenyamanan .....	59
5. Standar Keamanan .....	72
6. Standar Biaya .....	75

## **V. PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran .....	80

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.	Data Kemacetan Kota Palembang Tahun 2014.....2
Tabel 2.	Daftar Stasiun Light Rail Transit Sumatera Selatan .....4
Tabel 3.	Penelitian Terdahulu .....21
Tabel 4.	Definisi Operasional .....25
Tabel 5.	Skala Interpretasi Skor .....32
Tabel 6.	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia .....42
Tabel 7.	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....42
Tabel 8.	Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penerapan Standar Pelayanan .....43
Tabel 9.	Statistik Reliabilitas Instrumen Variabel Penerapan Standar Pelayanan .....45
Tabel 10.	Keramahan dan Sopan Santun Personil Light Rail Transit Sumatera Selatan.....47
Tabel 11.	Petugas Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan Peka dalam Menawarkan Bantuan.....48
Tabel 12.	Petugas Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan mampu menyelesaikan keluhan pelanggan.....48
Tabel 13.	Petugas Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan mengenakan seragam dan dilengkapi peralatan kebersihan .....51
Tabel 14.	Kemudahan Memperoleh Informasi Perjalanan Light Rail Transit dan layanan pengaduan .....53
Tabel 15.	Terintegrasinya LRT dengan angkutan lanjutan (TransMusi & Damri) .....55
Tabel 16.	Keberangkatan Kereta Tepat Waktu Sesuai Jadwal Perjalanan yang ditentukan .....56
Tabel 17.	Petugas Merespon Keluhan Pelanggan dengan Cepat .....57
Tabel 18.	Proses Pelayanan Pembelian Tiket Manual dilakukan dengan Cepat .....58
Tabel 19.	Ruang Tunggu yang Nyaman .....60
Tabel 20.	Ketersediaan WC dan Tempat Ibadah yang bersih dan nyaman di Stasiun.....62
Tabel 21.	Lingkungan Kereta dan Stasiun yang Bersih.....63
Tabel 22.	Tersedianya Tempat Sampah .....64
Tabel 23.	Tersedianya Himbauan Larangan Merokok.....65
Tabel 24.	Tersedianya Ruang Bagi Ibu Menyusui .....66
Tabel 25.	Tersedianya Toilet untuk Disabilitas .....67
Tabel 26.	Tersedianya Sandaran yang Nyaman pada Tempat Duduk Kereta .....69
Tabel 27.	Tersedianya <i>Handrail</i> dan <i>Handgrip</i> untuk pegangan bagi Penumpang yang Berdiri.....70
Tabel 28.	Tersedianya Rak Bagasi diatas Tempat Duduk .....71
Tabel 29.	Tersedianya Informasi dan Fasilitas Keselamatan.....74
Tabel 30.	Tersedianya APAR (Alat Pemadam Api Ringan) .....75
Tabel 31.	Tarif LRT yang dikenakan termasuk murah dan sesuai dengan manfaat yang dirasakan .....76
Tabel 32.	Rekapitulasi Rata-rata Penerapan Standar Pelayanan Light Rail Transit Sumatera Selatan .....76

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Grafik Rata-rata Penumpang LRT Sumatera Selatan Periode 23 Juli 2018 – 16 Juni 2019.....	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3. Struktur Organisasi LRT Sumatera Selatan.....	35
Gambar 4. Struktur Organisasi PT KAI Divre III Palembang.....	40
Gambar 5. Petugas LRT melayani pelanggan.....	46
Gambar 6. Masinis LRT.....	49
Gambar 7. <i>Ticketing Officer</i> LRT.. ..	49
Gambar 8. <i>Announcer</i> LRT.....	50
Gambar 9. <i>Customer Service on Station</i> LRT.....	50
Gambar 10. Petugas Kebersihan Kereta.....	50
Gambar 11. Petugas Kebersihan Stasiun.....	50
Gambar 12. Petugas Keamanan Dalam.....	50
Gambar 13. Form Kritik dan Saran.....	52
Gambar 14. Informasi Perjalanan LRT di TV.....	52
Gambar 15. Jadwal LRT via <i>Scan Barcode</i> .....	53
Gambar 16. Jadwal LRT via Instagram.....	53
Gambar 17. Tarif Integrasi Antar Moda.....	54
Gambar 18. Petunjuk Angkutan Lanjutan.....	54
Gambar 19. Jadwal Perjalanan LRT.....	56
Gambar 20. Loket Pembelian Tiket Manual.....	58
Gambar 21. Ruang Tunggu Stasiun LRT.....	60
Gambar 22. Mushola di Stasiun LRT.....	61
Gambar 23. Toilet Pria di Stasiun LRT.....	61
Gambar 24. Toilet Wanita di Stasiun LRT.....	61
Gambar 25. Kondisi Lingkungan Stasiun LRT.....	63
Gambar 26. Tempat Sampah di Stasiun LRT.....	64
Gambar 27. Himbauan Larangan Merokok.....	65
Gambar 28. Ruang Ibu Menyusui.....	66
Gambar 29. Toilet Disabilitas.....	67
Gambar 30. Himbauan Kemenhub Sebagai Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19.....	68
Gambar 31. Tempat Duduk Penumpang LRT.....	69
Gambar 32. <i>Handrail</i> dan <i>Handgrip</i> LRT.....	70
Gambar 33. Rak Bagasi LRT.....	71
Gambar 34. Prosedur dan Rute Evakuasi.....	73
Gambar 35. <i>Emergency Brake</i> .....	73
Gambar 36. <i>Emergency Power Off &amp; Emergency Telephone</i> .....	73
Gambar 37. <i>Emergency Door Open &amp; Emergency Glass Hammer</i> .....	73
Gambar 38. <i>Emergency Intercom</i> .....	73
Gambar 39. Alat Pemadam Api Ringan di Kereta dan Stasiun.....	74
Gambar 40. Tarif LRT.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Dokumentasi tentang *Light Rail Transit* Sumatera Selatan
3. Skor Hasil Kuesioner Penerapan Standar Pelayanan *Light Rail Transit* Sumatera Selatan
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Etika Pelayanan Pegawai LRT
6. Surat Penunjukan Pembimbing Seminar Usulan Skripsi
7. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing I
8. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing II
9. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji I
10. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji II
11. Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing II
12. Surat Permohonan Izin Penelitian
13. Surat Balasan Penelitian Dari *Light Rail Transit* Sumatera Selatan
14. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
15. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
16. Lembar Revisi Skripsi Penguji I
17. Lembar Revisi Skripsi Penguji II
18. Lembar Revisi Skripsi Pembimbing I
19. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

## DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

AC	: <i>Air Conditioning</i>
APAR	: Alat Pemadam Api Ringan
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i>
CSOS	: <i>Customer Service on Station</i>
DAMRI	: Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia
Divre	: Divisi Regional
DISHUB	: Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
<i>Emergency Brake</i>	: Rem Darurat
<i>Emergency Door Open</i>	: Tombol Pembuka Pintu Darurat
<i>Emergency Glass Hammer</i>	: Palu Pemecah Kaca Darurat
<i>Emergency Intercom</i>	: Perangkat Komunikasi Darurat
<i>Emergency Power Off</i>	: Tombol Darurat Untuk Mematikan Daya
<i>Emergency Telephone</i>	: Telepon Darurat
Fluktuatif	: Kondisi atau Keadaan yang Tidak Stabil
<i>Handrail</i>	: Pegangan besi untuk penumpang berdiri
<i>Handgrip</i>	: Pegangan tangan yang tergantung
KUE	: Kartu Uang Elektronik
LRT	: <i>Light Rail Transit</i>
Peron	: Tempat Penumpang Menunggu Untuk Naik/Turun Kereta
PKD	: Petugas Keamanan Dalam
<i>Running Text</i>	: Media Elektronik yang Menampilkan Informasi dalam Bentuk Teks Berjalan
TO	: <i>Ticketing Officer</i>
TM	: Trans Musi
<i>Trainset</i>	: Rangkaian Kereta
SOP	: Standar Prosedur Pelayanan
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
<i>Tapcash</i>	: Uang Elektronik Pengganti Uang Tunai yang Bisa Di Isi Ulang
Urinoar	: Perangkat sanitasi yang dikhususkan untuk buang air kecil bagi laki laki
WC	: <i>Water Closet</i>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap penduduk dan warga negara dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kebutuhan ini bukan merupakan kebutuhan individual, melainkan kebutuhan yang berawal dari permasalahan dan fenomena yang ada di masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan pada perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan harapan masyarakat yang tentunya menginginkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Ridwan dan Sudrajat (2009:103) mengemukakan bahwa “Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan”. Berdasarkan Permenpan RB No. 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, “Standar pelayanan adalah tolok 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”.

Indonesia merupakan negara maju yang saat ini memiliki jumlah penduduk yang tinggi. Menurut Worldometers, Indonesia memiliki populasi 273 juta jiwa yang menjadikannya negara populasi terbesar dengan urutan ke-4 di dunia . Bahkan, menurut



BKKBN, Indonesia diperkirakan akan menghadapi bonus demografi pada tahun 2020-2030. Bonus demografi adalah penduduk dengan usia non produktif didominasi oleh penduduk berusia produktif. Penduduk non produktif berusia 15-64 tahun, sedangkan penduduk berusia non produktif berusia kurang dari 15 tahun dan lebih dari 64 tahun. Penduduk usia produktif diperkirakan akan mencapai 70% dari seluruh jumlah penduduk Indonesia.

Kota Palembang merupakan ibukota Sumatera Selatan yang saat ini memiliki penduduk sekitar 1.623.098 jiwa, yang selalu meningkat setiap tahunnya. Lonjakan penduduk ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kemacetan di Kota Palembang.

**Tabel 1. Kemacetan Kota Palembang Tahun 2014**

No.	Nama Jalan	Kapasitas Jalan (C)	Volume Kendaraan (V)	V/C Ratio
1.	R. Sukanto	3635	2324	0,639
2.	Sudirman	5132	4440	0,865
3.	H. Bastari	5742	4263	0,742
4.	A. Yani	3300	2822	0,855
5.	Ryacudu	5742	5632	0,980
6.	Demang Lebar Daun	4372	3827	0,875
7.	Basuki Rahmat	3164	3123	0,987
8.	Kapt. A. Rivai	4372	3390	0,775
9.	Merdeka	5638	3272	0,580
10.	Kol. Atmo	6709	3476	0,518
11.	AKBP Cek Agus	2581	1731	0,671

*Sumber : Diolah Penulis Berdasarkan Dokumen PT. Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan*

Tabel 1 menunjukkan data rasio kemacetan di Kota Palembang pada tahun 2014, sebelum adanya pembangunan LRT. Nilai rasio yang menunjukkan kemacetan ialah apabila mencapai angka 1. Namun, di beberapa titik tertentu, rasio kemacetan mendekati angka 1, seperti di Sudirman, Ryacudu, Demang Lebar Daun, serta Basuki Rahmat. Hal ini mengharuskan pemerintah merencanakan pembangunan yang bisa meminimalisir kemacetan pada titik tertentu demi menunjang mobilitas masyarakat.

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik di bidang transportasi Kota Palembang, pemerintah merencanakan pembangunan LRT (*Light Rail Transit*). LRT Palembang merupakan sistem transportasi angkutan penumpang tanpa hambatan dengan model lintas rel terpadu yang menghubungkan Bandara SMB II dengan Jakabaring. Untuk mempercepat pembangunan LRT Palembang, Presiden Joko Widodo menerbitkan Perpres RI No. 116 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan/ LRT di Provinsi Sumatera Selatan.

LRT Palembang memiliki lebar sepur 1.067mm, yang membentang sepanjang 23,4km (14,5 mi) dari Stasiun Bandara SMB II menuju ke Stasiun DJKA yang terletak di arah OPI dengan kecepatan maksimum 80km/jam. LRT Sumatera selatan memiliki 8 *trainset* atau rangkaian kereta. Masing-masing *trainset* terdiri atas 3 kereta. Dalam satu *trainset* dapat mengangkut 434 penumpang, dengan kapasitas penumpang yang duduk lebih dari 230 penumpang. Waktu tempuh yang dibutuhkan dari Bandara SMB II ke Jakabaring yaitu 49 menit per *trainset*. Berbeda halnya dengan LRT Jakarta yang memiliki lebar sepur 1.435mm yang mampu mengangkut 270 orang per gerbong dengan kecepatan 90km/jam.

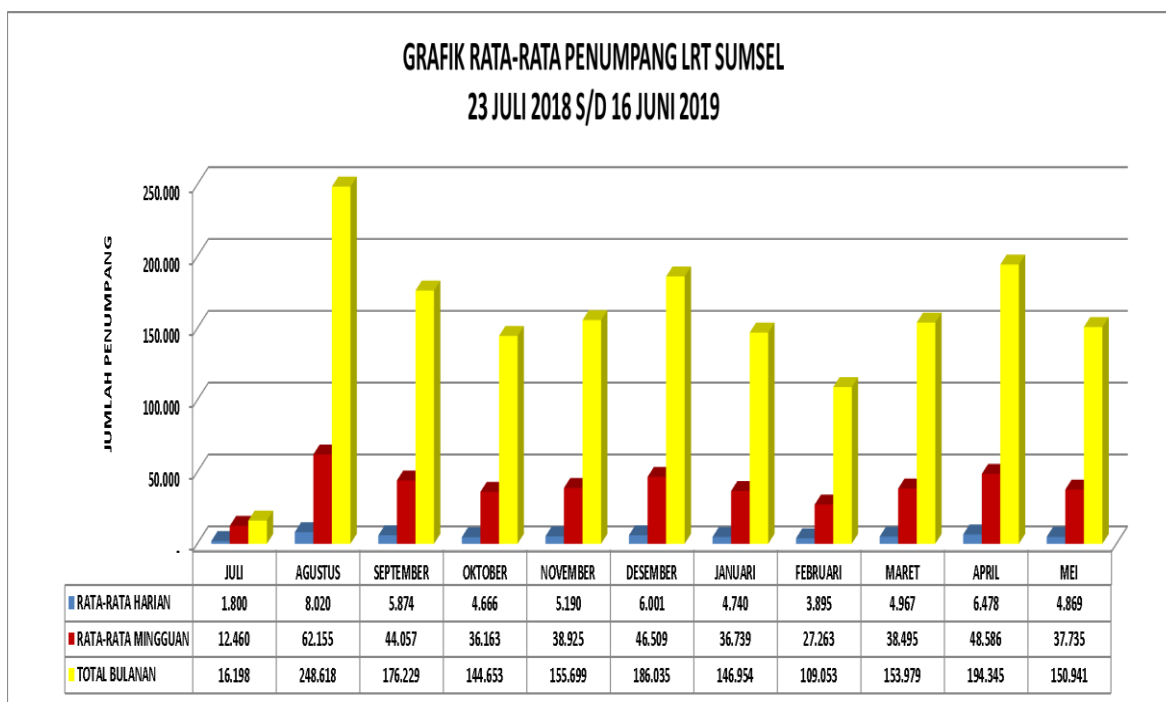
Selain itu, LRT Palembang memiliki 13 stasiun dengan 74 perjalanan dalam sehari dengan waktu operasi dari pukul 06.00 WIB hingga pukul 20.25 WIB. Tarif yang dikenakan ialah sebesar Rp.5.000, sedangkan untuk tujuan stasiun bandara dikenakan tarif sebesar Rp.10.000. Hal ini berbeda dengan LRT Jakarta yang beroperasi dari pukul 05.30 WIB sampai 23.00 WIB dengan tarif *flat* sebesar Rp.5.000. Namun, LRT Jakarta memiliki stasiun yang lebih sedikit yaitu 6 stasiun dengan panjang 5,8 km berbeda halnya dengan LRT Palembang dengan 13 stasiun dan panjang lintasan 24,5 km.

**Tabel 2. Stasiun *Light Rail Transit* 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 Sumatra Selatan
5.	Garuda Dempo	Korem 044/Garuda Dempo
6.	Demang	SMKN 2 Palembang
7.	Bumi Sriwijaya	Palembang Icon, Stadion Bumi Sriwijaya
8.	Dishub	Kantor Gubernur Sumatra 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, Perumahan Ogan Permata Indah

Sumber : Wikipedia LRT Palembang

Tidak hanya armada kereta dan waktu operasional yang berbeda, sarana dan prasarana LRT Palembang juga berbeda dengan LRT Jakarta. Contohnya ialah fasilitas retail dan klinik yang belum tersedia di setiap stasiun LRT Palembang. Selain itu, LRT Jakarta memiliki website resmi dengan informasi-informasi yang sangat berguna bagi penumpang, baik informasi mengenai rute, pelayanan, hingga *live chat* untuk melakukan pengaduan maupun memberi saran.



Gambar 1. Grafik Rata-rata Penumpang LRT Sumatera Selatan Periode 23 Juli 2018 – 16 Juni 2019  
(Sumber : PT. Kereta Api Indonesia)

Gambar 1 menunjukkan grafik rata-rata penumpang LRT dari tanggal 23 Juli 2018 – 16 Juni 2019. Berdasarkan data tersebut, jumlah penumpang LRT mengalami fluktuasi. Dengan adanya pembangunan LRT, diharapkan dapat membuat masyarakat beralih untuk menggunakan LRT sebagai transportasi bagi mereka dalam melakukan mobilisasi sehingga kemacetan dapat diminimalisir.

Keberhasilan pemerintah dalam pengadaan pelayanan publik di bidang transportasi sangat bergantung dari penerapan standar pelayanan, karena pelayanan yang sesuai dengan standar dapat mendorong masyarakat Palembang agar menggunakan LRT sebagai transportasi umum pilihan. Maka dari itu, LRT menerapkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang terdapat dalam Permenhub Republik Indonesia No. PM 63 Tahun 2019. Standar Pelayanan Minimum LRT mencakup standar pelayanan di LRT maupun di stasiun yang terdiri atas 6 aspek, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan.

Dengan melihat potensi LRT sebagai transportasi umum alternatif yang mampu mengurangi kemacetan, sangat disayangkan apabila penerapan standar pelayanan yang ada tidak diterapkan dengan baik dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya. Jika dilihat kondisi di LRT, masih ada hal yang perlu diperbaiki, yaitu fasilitas yang disediakan, tempat duduk penumpang LRT yang kurang baik serta *running text* informasi perjalanan LRT yang terkadang tidak berfungsi. Selain itu, jadwal LRT juga masih belum konsisten, dan keterjangkauan masyarakat yang jauh dari stasiun sehingga berdampak pada efisiensi biaya dan waktu.

Maka dari itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang diharapkan dapat menemukan permasalahan terkait standar pelayanan di LRT Palembang serta memberikan solusinya, yaitu melakukan penelitian mengenai “Penerapan Standar Pelayanan *Light Rail Transit* Provinsi Sumatera Selatan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu Bagaimana Penerapan Standar Pelayanan *Light Rail Transit* Provinsi Sumatera Selatan?

## **C. Tujuan**

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengukur penerapan Standar Pelayanan *Light Rail Transit* Provinsi Sumatera Selatan dan menemukan permasalahan terkait standar pelayanan LRT Palembang serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada.

## **D. Manfaat**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran dan referensi dalam pengkajian masalah *Light Rail Transit* di Provinsi Sumatera Selatan kepada akademisi Ilmu Administrasi Publik, terutama konsentrasi Manajemen Sektor Publik.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini kiranya dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait termasuk pada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai *Light Rail Transit* Prov. Sumsel dan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam pengelolaan *Light Rail Transit* di Provinsi Sumatera Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Appley A, Lawrence & Lee, Oey Liang. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Creswell, John W. 2016. *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Service: Manager's Choice*. Buckingham: Open University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- James A. F Stoner. *Manajemen*. 1995. Pearson Education
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin W. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan. 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Ridwan, Juniarso & Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Depok : Prenadamedia Group.
- Siagian, Sondang. 1989. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta : Bina Aksara
- Sudjana. 2009. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sukarna. 2011. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju



**Internet**

Ahmad. 2019. *Perbedaan Sarana dan Prasarana* (Online),(<https://www.yuksinau.id/perbedaan-sarana-dan-prasarana/>, diakses 15 November 2019)

Armansyah, Vishal Aji. 2019. *Rumus Slovin* (Online),( <https://rumus.co.id/rumus-slovin/>, diakses 20 November 2019)