

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam lingkup dunia transportasi yang semakin berkembang ini mengharuskan penyedia transportasi untuk merespon perubahan yang terjadi. Masalah yang dihadapi saat ini adalah bagaimana transportasi umum yang menarik, nyaman, aman, murah, dan menjangkau semua daerah. Hal ini dapat tercapai jika direncanakan dan diatur dengan baik. Pilihan moda transportasi umum saat ini banyak sekali. Ketatnya dalam persaingan ini memicu pelaku usaha transportasi selalu melakukan perbaikan pelayanan yang baik, karena kunci pelayanan untuk memenangkan persaingan itu adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Perkembangan transportasi dari masa ke masa selalu mengalami perubahan. Bentuk dan cara kerja juga mengalami peningkatan dengan teknologi dan sistem manajemen yang lebih sempurna lagi. Dalam dunia transportasi perubahan adalah keharusan, karena dari waktu ke waktu kebutuhan dan tingkat kepuasan semakin meningkat, terlebih lagi persaingan teknologi yang digunakan seperti kemudahan dalam mengaksesnya, kemudahan dalam pembayarannya, kemudahan dalam pengintegrasian, dan peningkatan kenyamanannya. Hal ini menuntut penyedia transportasi agar lebih kreatif dalam hal strategi pengembangan.

(Suyantoro, 2020) menjelaskan pelayanan publik merupakan wadah dimana beberapa arah pemerintah yang baik serta *good governance* dapat diartikulasikan dengan gampang dan UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengartikan pelayanan publik adalah aktivitas atau deretan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk semua rakyat dan warga atas barang, jasa, dan/atau pemberian pengadministrasian yang disediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik ini terdiri dari bermacam konflik yang sering dirasakan oleh warga negara seperti ketidakpastian pelayanan publik, waktu, serta kenyamanan.

Perkembangan dalam bidang jasa di Indonesia juga semakin meningkat dan bervariasi, tentunya dengan peningkatan yang berkembang menyebabkan kompetisi dan transformasi bisnis pun terjadi dan dibutuhkan kiat-kiat untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi. Salah satu jasa transportasi yang sedang marak saat ini adalah transportasi on-line. Hal ini dapat dilihat dari tingginya animo masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor baik roda empat maupun roda dua, keadaan ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Penjualan Kendaraan Bermotor di Kota Palembang

No.	Tahun	Roda Empat (unit)	Roda Dua (unit)
1.	2018	133.890	383.390
2.	2019	135.127	384.449
3.	2020	134.715	377.259
4.	2021	141.189	377.908
5.	2022	145.035	382.685

Sumber : Badan Pusat Statistik Prov. Sum Sel Tahun 2023

Tabel di atas memperlihatkan bahwa setiap tahunnya ratusan ribu unit yang terjual dan hal ini menjadi salah satu faktor penyebab kemacetan serta ancaman bagi transportasi umum lainnya karena transportasi on-line menawarkan *service door to door*. Strategi dirangkai dan dilaksanakan guna meraih beragam tujuan yang sudah ditentukan, sekaligus mempertahankan serta memperluas kegiatan organisasi pada bidang baru dalam rangka mengimbangi lingkungan (seperti kegiatan para pesaing, perkembangan teknologi, perubahan kondisi ekonomi, perubahan permintaan, serta perubahan sumber persediaan), (Irawati et al., 2022)

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Salah satu unit pelayanan publik yang ada di Kota Palembang adalah transportasi kereta cepat LRT Sumatera Selatan.

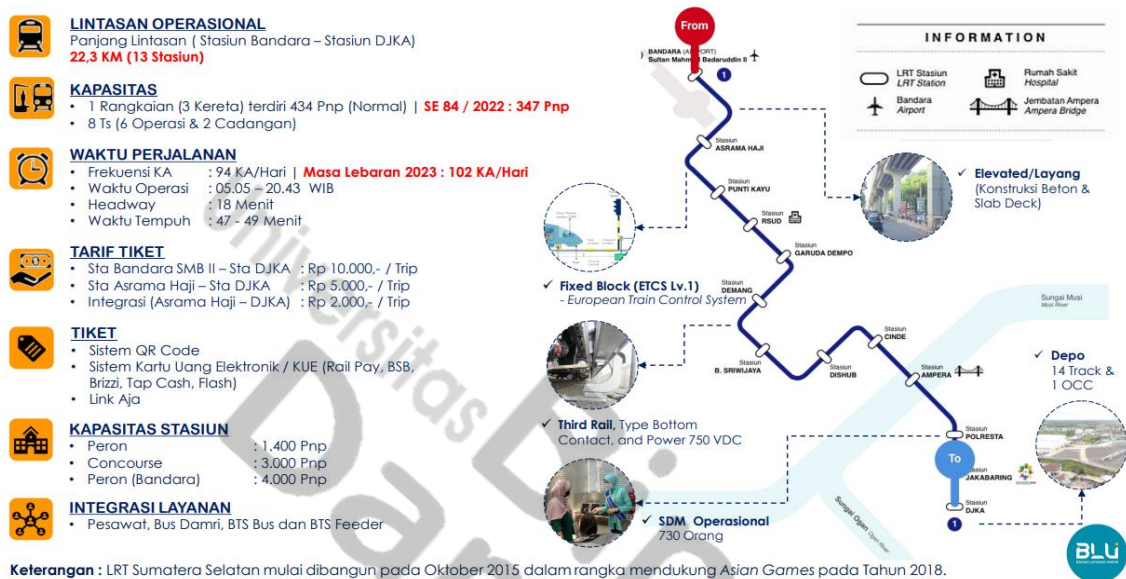
Kereta cepat LRT Sumatera Selatan merupakan kereta api ringan pertama di Indonesia. Sarana transportasi ini merupakan proyek strategis nasional yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada Juli 2018 dan dikelola oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang kemudian disingkat BPKAR-SS yang berada di bawah Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian.

Pada awalnya, pembangunan kereta cepat LRT Sumatera Selatan dilaksanakan karena beberapa ruas jalan di Sumatera Selatan khususnya di Kota Palembang

mengalami kemacetan, sehingga butuh solusi menyelesaikan permasalahan tersebut. Atas inisiatif Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk membangun moda transportasi dari airport menuju Kota Palembang, maka dibangun kereta cepat LRT Sumatera Selatan oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Perhubungan Direktorat Perkeretaapian. Mempercepat pembangunan kereta cepat LRT Sumatera Selatan, Presiden Joko Widodo telah menerbitkan Peraturan Presiden No. 55 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan / *Light Rail Transit* di Provinsi Sumatera Selatan. Pembangunan LRT Sumatera Selatan dalam jangka pendek dimanfaatkan untuk pesta olah raga bertaraf internasional yaitu Asian Games yang dilaksanakan pada tanggal 18 Agustus 2018 sampai 2 September 2018 dan untuk jangka panjang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan kemacetan di Kota Palembang dan sekitarnya.

Jalur rel kereta cepat LRT Sumatera Selatan melewati Kota Palembang dan Kabupaten Banyuasin sepanjang 23,4 KM (elevated) dengan 13 (tiga belas) stasiun yang berpotensi menjadi pusat perekonomian baru. Sejak awal beroperasi pada Juli 2018 sampai dengan akhir 31 Desember 2022, jumlah penumpang yang telah diangkut Kereta LRT Palembang sebanyak 9,3 juta orang.

Adapun ringkasan Gambaran Teknis Operasional LRT Sumatera Selatan dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Teknis Opreasional Kereta LRT Sumatera Selatan

Jalur kereta kereta cepat LRT Sumatera Selatan ini menghubungkan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II sampai dengan kawasan olah raga Jakabaring dan Mall OPI di Seberang Ulu Kota Palembang dimana koridornya melintasi beberapa kawasan pusat bisnis seperti pusat perkantoran dan pusat perdagangan serta pemukiman.

Banyak program yang telah dilakukan BPKAR-SS untuk pengembangannya baik dari segi sarana dan prasarana guna meningkatkan okupansi penumpang (*ferebox*) dan dari segi bisnisnya guna meningkatkan pendapatan BLU (*non-ferebox*). Beberapa program dibuat dan dilaksanakan oleh BPKAR-SS antaranya melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah atau tempat-tempat pendidikan, perkantoran, melakukan kerja sama dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan Pemerintah Kota Palembang, melakukan pembelajaran ke kota-kota yang mempunyai moda transportasi perkotaan

yang terintegrasi dengan baik, dan ke pengusaha-pengusaha progremer serta pengadaan alat transportasi. Oleh sebab itu, kereta cepat LRT Sumatera Selatan bersama dengan pemerintah pusat dan dibantu oleh pemerintah daerah membuat program Gerakan Kembali Ke Angkutan Umum (GNKAU) yang dipimpin oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Program-program tersebut tentunya memberikan dampak pada peningkatan jumlah penumpang dan pendapatan. Hal ini bisa dilihat dari Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Kereta Cepat *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan Per Tahun

No.	Tahun	Jumlah Penumpang (org)	Kapasitas Terpenuhi Lf (%)
1.	2018	927.432	31
2.	2019	2.619.159	27
3.	2020	1.053.637	14
4.	2021	1.599.133	11
5.	2022	3.087.592	22

Sumber : Data BPKARSS (2023)

Tabel di atas menjelaskan pencapaian yang dicapai oleh kereta cepat LRT Sumatera Selatan selama 5 tahun. Terlihat jumlah penumpang kereta cepat LRT Sumatera Selatan mengalami naik turun. Tahun 2018 merupakan tahun pertama kereta cepat LRT Sumatera Selatan beroperasi dan digunakan sebagai transportasi utama Sea Games 2018 di Kota Palembang. Tahun 2019, kereta cepat LRT Sumatera Selatan untuk pertama kali digunakan masyarakat untuk melakukan perjalanan. Khusus hari libur banyak masyarakat mencoba kereta cepat LRT Sumatera Selatan sebagai alternatif

liburan keluarga pada saat itu. Tahun 2020 merupakan tahun dengan jumlah penumpang terendah yaitu 1.053.637 orang, dikarenakan adanya pandemik yang sedang melanda dunia yaitu Covid-19. Akan tetapi hal tersebut belum memenuhi target yang ditetapkan. Ini dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Pencapaian Target Jumlah penumpang Kereta Cepat *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan

No.	Tahun	Jumlah Penumpang (org)	Target Penumpang (org)
1.	2018	927.432	0
2.	2019	2.619.159	0
3.	2020	1.053.637	1.143.111
4.	2021	1.599.133	1.759.000
5.	2022	3.087.592	3.180.028

Sumber : Data BPKARSS (2023)

Pada Tabel di atas dapat dilihat bahwa di tahun 2018 dan tahun 2019 kereta cepat LRT Sumatera Selatan belum mempunyai target penumpang. Hal tersebut dikarenakan belum berdirinya Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) sebagai balai yang mengelola kereta cepat LRT Sumatera Selatan.

Tahun 2022, *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan bekerja sama dengan pihak ketiga atau pengusaha transportasi untuk menyediakan transportasi pengantar dari dan ke stasiun *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan yaitu angkutan *feeder*. Selain terintegrasi dengan angkutan *feeder*, LRT juga sudah terintegrasi dengan moda transportasi lainnya seperti pesawat, bus, dan transportasi lainnya.

Penumpang yang menggunakan moda transportasi lain tidak semuanya berintegrasi ke *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan, khususnya pengguna angkutan

*feeder*. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut.

Tabel 1.4 Jumlah Penumpang Angkutan Feeder

Bulan	Jumlah Penumpang Keseluruhan	Penumpang yang pindah ke LRT	Lf PNP ke LRT (%)	Penumpang yang tidak ke LRT	Lf PNP tidak ke LRT (%)
Desember 2022	24.860	9.861	39,7	14.999	60,3
Januari-Juli 2023	500.706	222.776	44,5	278.238	55,6
Total	525.566	232.637	42,1	293.237	58,0

Sumber : Data BPKARSS (2023)

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa dari awal beroperasinya angkutan *feeder* hanya 42,1% penumpang yang berpindah menggunakan kereta LRT Sumatera Selatan atau sebanyak 232.637 orang dan selebihnya hanya memanfaatkan fasilitas gratis yang diprogramkan.

Pencapaian target penumpang tentu akan berpengaruh dalam peningkatan pendapatan yang diterima oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS). Semakin tinggi okupansi akan semakin banyak pendapatan yang diterima. Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut.

Tabel 1.5 Pemenuhan Target Pendapatan Angkutan Kereta Cepat *Light Rail Transit* (LRT) Sumatera Selatan

No.	Tahun	Realisasi Pendapatan (Rp)	Target Pendapatan (Rp)
1.	2018	0	0
2.	2019	0	0
3.	2020	6.133.551.901	6.094.690.000
4.	2021	9.864.498.968	13.245.680.000
5.	2022	21.158.330538	21.402.706.000

Sumber : Data BPKARSS (2023)

Tabel di atas menjelaskan bahwa realisasi pendapatan Tahun 2018 dan 2019



belum diberikan target pendapatan. Hal tersebut dikarenakan pada tahun tersebut belum terbentuknya Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) sebagai badan yang mengelola *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan dan pendapatan yang diperoleh masuk ke anggaran pemerintah pusat dalam hal ini berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian.

Tahun 2022 merupakan tahun dengan realisasi pencapaian target pendapatan tertinggi. Hal tersebut selain dari hasil penjualan tiket penumpang kereta cepat LRT Sumatera Selatan, hasil tersebut juga berasal dari pihak ketiga yang melakukan kerja sama dengan *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan. Akan tetapi masih belum mencapai target yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 938/KMK.05/2019 LRT Sumatera Selatan berada di bawah pengelolaan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang selanjutnya disingkat sebagai BPKAR-SS ditetapkan sebagai Instansi Pemerintah Badan Layanan Umum (BLU) di Lingkungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian dengan diberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya, dengan penganggaran berbasis kinerja yaitu biaya dikeluarkan untuk pembiayaan terhadap apa yang akan dihasilkan (output). Dengan ditetapkannya BLU pada BPKAR-SS, memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip ekonomi dan produktivitas serta penerapan praktik bisnis yang sehat.

Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan secara profesional dan

berkesinambungan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam kegiatan peningkatan prasarana, fasilitas bimbingan dan pengawasan teknis, serta koordinasi pelaksanaan operasional penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan kereta api untuk mewujudkan pelayanan yang handal dalam pengangkutan penumpang dan barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertib, lancar dan efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, penggerak pembangunan nasional, dan terintegrasi dengan moda lain, serta terjangkau oleh seluruh masyarakat.

Sebagaimana misi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yaitu *“Menjadi pengelola layanan umum bidang perkeretaapian yang professional, aman, nyaman, dan tepat waktu guna mewujudkan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden: Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan berkepribadian berlandaskan Gotong-Royong”*. Dalam melaksanakan Misi Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia, upaya yang harus dilaksanakan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan adalah :

1. Meningkatkan Kinerja Pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang andal dan terintegrasi.
2. Meningkatkan Keandalan Prasarana dan Sarana Perkeretaapian yang prima.
3. Mewujudkan pengelolaan birokrasi yang *good governance* dan *clean government* di Lingkungan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.

Kendala dan faktor penghambat yang terdapat pada pengelolaan kereta cepat *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan adalah keterbatasan karyawan dan kurangnya

kedisiplinan (ketenagakerjaan) dalam proses kinerja pelayanan, kurangnya pendukung sarana dan prasarana seperti *park n ride*, jalur layanan yang tidak menjangkau semua wilayah, dan moda transportasi on-line yang menawarkan servis *door to door*, dan kontak layanan suara pengaduan konsumen yang belum layak dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan masih terus berbenah secara bertahap untuk meningkatkan kualitas pelayanan kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Disamping itu juga, responsivitas dari lingkungan atau instansi pemerintah daerah yang kurang mendukung dapat mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area publik.

Pelayanan merupakan hal penting bagi *light rail transit* (LRT) Sumatera Selatan, sebagaimana tertuang dalam visi dan misi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. Oleh karena itu, pada tahun 2022 akhir dilakukan survey kepuasan kepada penumpang kereta cepat LRT Sumatera Selatan guna mengetahui kekurangan atau apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan pelayanan kepada penumpang. Adapun data yang diperoleh dari survei dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut.

Tabel 1.6 Data Survei Kepuasan Penumpang LRT Sumatera Selatan

Unsur Pelayanan	Indeks Pelayanan / Tahun					Keterangan
	2020	2021	2022	2023	Rata-Rata (%)	
Layanan	2,75	3,11	2,98	3,00	2,96	Kurang Baik
Tarif	3,48	3,50	3,68	3,55	3,55	Sangat Baik
Fasilitas	2,98	3,00	3,00	3,11	3,02	Baik
Prasarana	3,27	2,98	3,19	3,34	3,20	Baik
Keamanan	3,28	3,12	3,45	3,22	3,27	Baik

Sumber : Data BPKARSS 2023

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa pada masih ada penumpang yang

kurang puas akan pelayanan yang ada di LRT Sumatera Selatan. Hal ini menjelaskan masih banyak hal-hal yang perlu dibenahi dan ditambahkan dalam memberikan pelayanan ke penumpang yang menggunakan fasilitas LRT Sumatera Selatan, baik fasilitas di keratanya maupun moda transportasi yang menjadi penghubung.

Dalam pengoperasian kereta cepat LRT Sumatera Selatan rutinitas hariannya terdapat permasalahan tentang pelayanan yang terjadi pada penumpang, sehingga dibutuhkan kiat-kiat melalui penggunaan internal serta eksternal. Analisis SWOT adalah cara mengidentifikasi beberapa indikator secara sistematis untuk merumuskan kiat-kiat organisasi. Perhitungan itu berlandaskan akal sehat yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) serta peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan bisa meminimalisir kelemahan (*weaknesses*) serta ancaman (*threats*), (Astuti, 2020)

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **Strategi Peningkatan Pelayanan *Light Rail Transit* Dalam Integrasi Antar Moda Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun identifikasi yang didapat dari penjelasan di atas antaranya okupansi penumpang yang belum memenuhi target pencapaian, sumber daya manusia yang terbatas dan rendahnya tingkat disiplin (ketenagakerjaan) untuk menganalisa kinerja pelayanan publik, serta integrasi moda yang belum menjangkau semua daerah. Berdasarkan penjelasan ini dapat diketahui secara komprehensif mengenai

pengembangan SDM untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka peneliti ingin meneliti masalah bagaimana meningkatkan pelayanan LRT Sumatera Selatan kepada masyarakat pengguna jasa angkutan kereta cepat LRT Sumatera Selatan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, pengambilan batasan masalah dalam penelitian ini penulis meneliti bagaimana membuat strategi peningkatan pelayanan kereta cepat LRT Sumatera Selatan dalam integrasi antar moda untuk mewujudkan transportasi berkelanjutan yang diukur menggunakan metode SWOT.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi beragam persoalan untuk mencari solusinya demi kemajuan kereta cepat LRT Sumatera Selatan dengan menganalisa mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi internal Balai, serta analisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi Balai yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi eksternal Balai.

Dari tujuan-tujuan di atas diharapkan dapat mengetahui strategi apa yang paling tepat untuk mewujudkan transportasi yang berkelanjutan dari dan ke kereta cepat LRT Sumatera Selatan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi BPKAR-SS dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
2. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Sebagai pengembang kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.
4. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan batasan masalah dalam penelitian ini, maka peneliti hanya menguji aspek-aspek yang terlibat dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan dalam melayani penumpang yang berdampak dapat meningkatkan okupansi penumpang kereta cepat LRT Sumatera Selatan dan mampu mengintergrasikannya.

## **1.7 Susunan dan Struktur Tesis**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian pendahuluan berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, susunan dan struktur tesis.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bagian kajian Pustaka berisikan mengenai teori-teori yang digunakan sehubungan dengan variabel penelitian, dukungan penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini berisikan mengenai desain penelitian yang digunakan, jenis data, populasi, sampel, Teknik penarikan sampel, definisi operasional variable, metode pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan secara menyeluruh yang didukung oleh teori dan penelitian terdahulu.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisikan mengenai kesimpulan hasil penelitian secara sistematis untuk menjawab hipotesa atau tujuan penelitian. Kemudian dikemukakan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**