

## **Strategi Peningkatan Pelayanan Light Rail Transit Dalam Integrasi Antar Moda Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan**

**Endah Wahyuni<sup>1</sup>, Hasmawaty, AR<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>Master of Management Study Program, Universitas Bina Darma, Indonesia

DOI: prefix/singkatan jurnal.volume.nomor.nomor artikel

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dan mencari solusi yang dapat meningkatkan kemajuan kereta cepat LRT Sumsel. Dengan menggunakan metode analisis SWOT, kami mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi LRT Sumsel. Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui wawancara, kuisioner, observasi dan dokumentasi terhadap karyawan LRT Sumsel dan penumpang kereta cepat. Populasi penelitian ini adalah karyawan internal sebanyak 86 orang dan penumpang eksternal sebanyak 100 orang. Kami menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jumlah responden 65 orang. Data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LRT Sumsel mengalami kemajuan dalam peningkatan kualitas layanannya. Alternatif strategi yang diidentifikasi melalui analisis SWOT meliputi pemanfaatan sumber daya manusia yang kompeten, memaksimalkan infrastruktur yang ada, pemanfaatan jalur LRT secara lebih efektif, dan perlunya perbaikan manajemen sistem untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Strategi ini diharapkan dapat membantu mengatasi tantangan dan memaksimalkan potensi kereta cepat LRT Sumsel untuk mencapai transportasi berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *light rail transit, transportasi berkelanjutan.*

### **Abstract**

This research aims to identify problems and find solutions that can improve the progress of the South Sumatra LRT fast train. By using the SWOT analysis method, we identified the strengths, weaknesses, opportunities and threats facing the South Sumatra LRT. This research method involves collecting primary data through interviews, questionnaires, observations and documentation from South Sumatra LRT employees and high-speed train passengers. The research population included 86 internal employees and 100 external passengers. We used nonprobability sampling techniques with 65 respondents. Data was analyzed using qualitative and quantitative approaches. The research results show that the South Sumatra LRT has made progress in improving the quality of its services. Alternative strategies identified through SWOT analysis involve utilizing competent human resources, maximizing existing infrastructure, utilizing LRT routes more effectively, and needing to improve system management to achieve the set targets. This strategy is expected to help overcome challenges and maximize the potential of the South Sumatra LRT fast train to achieve sustainable transportation.

**Keywords:** *light rail transit, transportasi berkelanjutan.*

---

\*Corresponding author :

Email Address : hasmawaty@binadarma.ac.id (Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan)

Received tanggal bulan tahun, Accepted tanggal bulan tahun, Published tanggal bulan tahun

## PENDAHULUAN

Dunia transportasi yang semakin berkembang saat ini, penyedia transportasi harus terus merespons perubahan yang terjadi. Salah satu masalah yang dihadapi saat ini adalah bagaimana menciptakan transportasi umum yang menarik, nyaman, aman, murah, dan dapat menjangkau semua daerah (AM et al., 2022; Wolok, 2018). Untuk mencapai hal ini, perencanaan dan pengaturan yang baik sangat penting. Saat ini, ada banyak pilihan moda transportasi umum yang tersedia, dan persaingan di antara penyedia layanan semakin ketat (Tirachini & Cats, 2020). Kunci untuk berhasil dalam persaingan ini adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Sompaa et al., 2021). Perkembangan dalam bidang transportasi selalu mengalami perubahan, baik dari segi bentuk maupun cara kerja, dengan dukungan teknologi dan sistem manajemen yang semakin canggih (Shen et al., 2020). Perubahan ini menjadi keharusan karena kebutuhan dan tingkat kepuasan masyarakat terus meningkat, terutama dengan pesaing teknologi yang menawarkan kemudahan dalam akses, pembayaran, integrasi, dan kenyamanan (Oeschger et al., 2020). Oleh karena itu, penyedia transportasi perlu menjadi lebih kreatif dalam mengembangkan strategi mereka.

Pelayanan publik adalah bagian penting dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Hiban et al., 2020). Pelayanan publik seringkali melibatkan konflik, seperti ketidakpastian, keterlambatan, dan kurangnya kenyamanan (Wijayanto, 2019). Perkembangan dalam bidang jasa di Indonesia semakin meningkat, menciptakan kompetisi dan transformasi bisnis yang memerlukan strategi untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul (Dzisi & Dei, 2020). Salah satu jenis layanan transportasi yang sedang berkembang adalah transportasi online, yang dapat dilihat dari data penjualan kendaraan bermotor di Kota Palembang (Badan Pusat Statistik, 2023).

Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi masalah dan tantangan dalam pengembangan transportasi publik, gap empiris yang perlu diisi adalah kurangnya studi yang mendalam tentang strategi konkrit yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik di lingkungan yang berkembang seperti Sumatera Selatan (Rizkiya et al., 2021). Selain itu, belum ada penelitian empiris yang fokus pada evaluasi kepuasan penumpang dan identifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam konteks kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Dalam konteks ini, penelitian ini akan membahas strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Dengan memahami kendala dan peluang yang ada, serta dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan, diharapkan dapat merumuskan strategi yang efektif untuk mengatasi masalah yang dihadapi (Tiikkaja & Viri, 2021). Selain itu, survei kepuasan

penumpang juga akan menjadi sumber informasi penting dalam menilai kualitas pelayanan dan menentukan area di mana perbaikan diperlukan (Welch & Widita, 2019). Dengan demikian, penelitian ini akan membahas data survei kepuasan penumpang untuk menilai tingkat kepuasan dan identifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan dan pihak terkait dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Dengan demikian, pengembangan transportasi publik di Sumatera Selatan dapat berlanjut dengan lebih baik di masa depan.

Penelitian ini menghadirkan beberapa elemen novel dalam konteks pengembangan transportasi publik, khususnya dalam kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Pertama, fokus utama penelitian ini adalah pada strategi konkret untuk meningkatkan pelayanan kereta cepat LRT Sumatera Selatan, dengan mempertimbangkan kendala dan peluang yang ada. Ini akan memberikan panduan yang lebih spesifik untuk penyedia transportasi publik dalam mengatasi tantangan yang dihadapi di lingkungan yang berkembang. Kedua, penelitian ini akan melibatkan analisis mendalam tentang kepuasan penumpang sebagai salah satu elemen utama dalam penilaian kualitas pelayanan. Data survei kepuasan penumpang akan digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, yang dapat menjadi dasar untuk mengambil tindakan perbaikan yang lebih terarah. Ketiga, penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang perkembangan transportasi publik, khususnya kereta cepat LRT, di Sumatera Selatan. Hal ini akan mencakup evaluasi pencapaian target penumpang dan pendapatan, yang dapat memberikan wawasan tentang kinerja dan keberlanjutan layanan tersebut.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengembangkan strategi konkret untuk meningkatkan pelayanan kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Untuk mencapai tujuan ini, kami akan melaksanakan serangkaian langkah-langkah yang terstruktur. Pertama, kami akan melakukan identifikasi terhadap kendala-kendala yang dihadapi oleh kereta cepat LRT Sumatera Selatan, sekaligus mengidentifikasi peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja. Langkah kedua akan melibatkan evaluasi tingkat kepuasan penumpang melalui analisis data survei kepuasan penumpang yang ada. Dengan informasi ini, kami akan dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Selanjutnya, dalam langkah ketiga, kami akan merumuskan strategi konkret yang dapat diterapkan oleh kereta cepat LRT Sumatera Selatan untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi dan memanfaatkan peluang yang ada. Terakhir, dalam langkah keempat, kami akan melakukan evaluasi terhadap pencapaian target penumpang dan pendapatan yang telah ditetapkan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja keseluruhan kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Dengan serangkaian langkah-langkah ini, kami berharap dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan transportasi publik di Sumatera Selatan.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) (Creswell & Clark, 2011). Metode ini digunakan untuk menjawab pertanyaan

penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan okupansi penumpang LRT Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan, mulai dari 30 Juni 2023 hingga 31 Juli 2023, di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.

Jenis data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi yang dikumpulkan dari pegawai LRT Sumatera Selatan dan penumpang kereta cepat LRT Sumatera Selatan. Populasi penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu populasi internal yang terdiri dari 86 pegawai Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan dan populasi eksternal yang terdiri dari 100 penumpang kereta LRT Sumatera Selatan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan menggunakan rumus  $n = N / (Ne^2 + 1)$ , dengan toleransi kesalahan sebesar 10%. Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 65 responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kekuatan (Strengths), peluang (Opportunities), kelemahan (Weaknesses), dan ancaman (Threats). Keempat variabel ini diukur menggunakan skala Likert dengan 4 skala (buruk – sangat baik) pada 4 item untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan prasarana yang ada.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis SWOT. Terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif (Al Hayati & Al-Hamdi, 2019). Pendekatan kualitatif menggunakan Matriks SWOT Kearns, yang menghasilkan delapan kotak yang menggambarkan posisi strategis berdasarkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman). Keempat kotak positif digunakan untuk mengidentifikasi strategi pengembangan, sementara keempat kotak negatif digunakan untuk mengidentifikasi strategi pengendalian (Suryadi et al., 2021).

Pendekatan kuantitatif menggunakan perhitungan skor dan bobot pada faktor-faktor SWOT. Setiap faktor diberi bobot dan skor, kemudian dihitung totalnya. Selisih total kekuatan dan kelemahan (S - W) dan selisih total peluang dan ancaman (O - T) digunakan untuk menentukan posisi strategis (Haqie et al., 2020). Grafik SWOT digunakan untuk memvisualisasikan posisi strategis perusahaan dalam keempat kuadran (Hiban et al., 2020). Pada tahap akhir, hasil analisis SWOT akan digunakan untuk mengembangkan strategi-strategi yang sesuai dengan kondisi LRT Sumatera Selatan. Kesimpulan dan rekomendasi akan diambil berdasarkan analisis ini untuk meningkatkan pelayanan dan okupansi penumpang LRT Sumatera Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum

LRT Sumatera Selatan adalah salah satu sarana transportasi umum yang mengoperasikan kereta ringan di Kota Palembang. Operasional LRT Sumatera Selatan berlangsung dari pukul 05.05 WIB hingga pukul 20.43 WIB setiap harinya, dengan rute dari Stasiun DJKA menuju Stasiun Bandara dan sebaliknya. Setiap rangkaian kereta yang beroperasi terdiri dari 3 kereta dengan kapasitas mencapai 434 orang, memberikan layanan kepada masyarakat Palembang dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari.

Transportasi LRT Sumatera Selatan telah menjadi tren di kalangan masyarakat, termasuk kalangan muda, anak-anak, dan lansia. Hal ini karena LRT Sumatera Selatan

menawarkan keamanan, kenyamanan, harga yang terjangkau, dan ramah lingkungan, serta dapat membantu mengatasi kemacetan di jalan raya.

Dalam pengelolaannya, LRT Sumatera Selatan dikelola oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, yang dipimpin oleh seorang Kepala Balai dan sejumlah jabatan fungsional lainnya. Struktur organisasi ini telah disesuaikan dengan visi dan misi perusahaan, serta proses bisnis yang ada. Komposisi struktur organisasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kerja sama antara pegawai dan manajemen.

### Deskripsi Responden Penelitian

LRT Sumatera Selatan memiliki jaringan sepanjang 22,3 kilometer yang menghubungkan lokasi-lokasi strategis di Kota Palembang, seperti bandara, rumah sakit, dan pusat perbelanjaan. Hal ini telah membuat LRT Sumatera Selatan populer di kalangan berbagai kelompok usia, dari milenial hingga lansia

Dalam penelitian ini, data pengguna LRT Sumatera Selatan dikumpulkan melalui survei langsung dengan menggunakan kuesioner kepada 65 responden. Selain itu, data mobilitas responden juga dikumpulkan, termasuk frekuensi penggunaan LRT dalam satu minggu, tujuan perjalanan, dan moda transportasi yang digunakan **sebelum dan setelah naik LRT.**

**Tabel 1.** Tabel Mobilitas Responden

Karakteristik Demografi		Jumlah (org)
Penggunaan LRT dalam 1 Minggu	1 kali	11
	2-3 kali	18
	4-7 kali	15
	>7 kali	21
Tujuan Perjalanan Menggunakan LRT	Sekolah / Kuliah	18
	Bekerja	20
	Belanja	11
	Jalan-Jalan	9
	Transit ke Bandara	7
Moda yang Digunakan Sebelum Naik LRT SS	Kendaraan Pribadi	9
	Jalan Kaki	8
	Ojek / Angkot	6
	BRT / Feeder	12
	Angk. Online (Grab, Go-Jek, Maxim, dll)	17
Moda yang Digunakan Setelah Naik LRT SS	Pesawat Terbang	13
	Kendaraan Pribadi	5
	Jalan Kaki	12
	Ojek / Angkot	13
	BRT / Feeder	14
	Angk. Online (Grab, Go-Jek, Maxim, dll)	14
	Pesawat Terbang	7

## Analisis Data

Dalam melakukan perumusan strategi peningkatan pelayanan LRT Sumatera Selatan, dilakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi operasional LRT Sumatera Selatan.

### Analisis dengan Pendekatan Kuantitatif SWOT

Analisis External Factor Analysis Summary (EFAS): Pada analisis ini, faktor-faktor eksternal seperti peluang dan ancaman yang memengaruhi LRT Sumatera Selatan dinilai. Dalam tabel EFAS, berikut adalah beberapa contoh faktor-faktor yang dianalisis:

- Peluang (Opportunities):
  - LRT Sumatera Selatan berada pada ruas jalan utama.
  - LRT Sumatera Selatan menghubungkan pusat pembelanjaan dan rumah sakit.
- Ancaman (Threats):
  - Adanya kebijakan untuk pembatasan barang bawaan k dalam LRT.
  - Persaingan dengan moda transportasi lain seperti bus dan taksi online.

Analisis Internal Factor Analysis Summary (IFAS):\*\* Pada analisis ini, faktor-faktor internal seperti kekuatan dan kelemahan dari LRT Sumatera Selatan dinilai. Berikut adalah beberapa contoh faktor-faktor yang dianalisis:

- Kekuatan (Strengths):
  - Jaringan LRT Sumatera Selatan yang luas.
  - Harga tiket yang terjangkau.
- Kelemahan (Weaknesses):
  - Fasilitas parkir yang terbatas di beberapa stasiun.
  - Masalah keterlambatan jadwal.
- Perumusan Strategi Berdasarkan Analisis SWOT:
  - Strategi 1: Meningkatkan promosi dan branding LRT Sumatera Selatan untuk menarik lebih banyak penumpang.
  - Strategi 2: Memperbaiki fasilitas parkir di stasiun-stasiun LRT.
  - Strategi 3: Menyediakan informasi real-time tentang jadwal dan keterlambatan melalui aplikasi seluler.
  - Strategi 4: Menggandeng pusat perbelanjaan dan rumah sakit untuk memasarkan LRT sebagai moda transportasi yang nyaman dan efisien bagi pengunjung.

### Analisis dengan Pendekatan Kualitatif SWOT

Analisis SWOT Kualitatif: Selain analisis kuantitatif, analisis SWOT kualitatif juga dilakukan melalui wawancara dengan manajemen LRT Sumatera Selatan, pegawai, dan beberapa penumpang. Berikut adalah beberapa temuan dari analisis kualitatif:

Kekuatan (Strengths):

- Adanya komitmen dari manajemen untuk meningkatkan pelayanan.
- Kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap kebersihan dan kenyamanan LRT.

**Kelemahan (Weaknesses):**

- Kurangnya informasi real-time tentang jadwal dan keterlambatan.
- Masalah teknis terkait dengan kereta.

**Peluang (Opportunities):**

- Meningkatnya kesadaran akan transportasi ramah lingkungan.
- Potensi untuk mengembangkan rute LRT ke area-area yang belum terlayani.

**Ancaman (Threats):**

- Persaingan dengan moda transportasi lain.
- Peraturan pemerintah yang dapat memengaruhi operasional LRT.

Berdasarkan temuan ini, strategi-strategi yang sama seperti pada analisis kuantitatif dapat diterapkan, dengan penekanan tambahan pada perbaikan teknis dan komunikasi dengan penumpang.

**Rekomendasi Strategi**

Berdasarkan hasil analisis SWOT, berikut adalah rekomendasi strategi untuk meningkatkan pelayanan LRT Sumatera Selatan:

1. Meningkatkan Promosi dan Branding: LRT Sumatera Selatan harus aktif dalam promosi dan branding untuk menarik lebih banyak penumpang. Ini dapat mencakup kampanye iklan, penawaran khusus, dan kerja sama dengan mitra strategis.
2. Perbaikan Fasilitas Parkir: Memperbaiki fasilitas parkir di stasiun-stasiun LRT untuk memudahkan penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi.
3. Informasi Real-Time: Menyediakan informasi real-time tentang jadwal dan keterlambatan melalui aplikasi seluler dan papan informasi di stasiun.
4. Kerja Sama dengan Mitra Strategis: Menggandeng pusat perbelanjaan dan rumah sakit untuk memasarkan LRT sebagai moda transportasi yang nyaman dan efisien bagi pengunjung.
5. Perbaikan Teknis: Memperbaiki masalah teknis terkait dengan kereta untuk mengurangi keterlambatan dan masalah operasional lainnya.
6. Kesadaran Ramah Lingkungan: Meningkatkan kesadaran akan transportasi ramah lingkungan dan keuntungannya bagi masyarakat.
7. Ekspansi Rute: Mengevaluasi potensi untuk mengembangkan rute LRT ke area-area yang belum terlayani
8. Manajemen Krisis: Membangun rencana manajemen krisis yang efektif untuk menghadapi perubahan aturan pemerintah dan persaingan dengan moda transportasi lain.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan LRT Sumatera Selatan dapat meningkatkan pelayanannya, menarik lebih banyak penumpang, dan tetap menjadi moda transportasi pilihan di Kota Palembang.

**KESIMPULAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa LRT Sumatera Selatan telah mengalami kemajuan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, namun masih perlu memanfaatkan potensi yang ada. Melalui analisis SWOT, strategi

alternatif yang muncul adalah menggabungkan kekuatan internal (Strengths) dengan peluang eksternal (Opportunities). Langkah-langkah yang diusulkan mencakup memanfaatkan sumber daya manusia yang kompeten untuk menjalin kemitraan dengan pihak-pihak atau investor yang berminat, memaksimalkan pemanfaatan infrastruktur yang ada sesuai regulasi yang berlaku, mengaktifkan rute LRT yang berpotensi terhubung dengan kawasan bisnis, dan meningkatkan manajemen sistem secara keseluruhan. Dengan menerapkan strategi ini, diharapkan LRT Sumatera Selatan dapat terus meningkatkan pelayanannya dan menjadi moda transportasi berkelanjutan di Kota Palembang.

Pada konteks temuan ini, peneliti menyarankan agar LRT Sumatera Selatan meningkatkan upaya promosi, baik dalam hal pengembangan okupansi maupun dalam mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang untuk mengembangkan fasilitas prasarana pendukung lainnya dan meningkatkan pendapatan. Dengan memanfaatkan sepenuhnya segala peluang, baik yang berasal dari internal maupun eksternal, LRT Sumatera Selatan memiliki potensi besar untuk bersaing di industri transportasi umum dan meningkatkan keberlanjutan operasionalnya di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Hayati, K. Z., & Al-Hamdi, R. (2019). Transportasi Publik Dan Media Sosial: Persepsi Netizen Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja 2016-2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 127-139. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.368>
- AM, M. A., Helmi, S., Kassymova, G. K., Retnawati, H., Hadi, S., & Istiyono, E. (2022). Effect of job satisfaction on service quality mediated by lecturer performance at state universities. *Materials of International Practical Internet Conference "Challenges of Science,"* V, 62-71. <https://doi.org/10.31643/2022.08>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia 2023. In *Badan Pusat Statistik Indonesia* (Vol. 1). <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). Choosing a mixed methods design. In *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (pp. 53-106). Sage Publications, Inc.
- Dzisi, E. K. J., & Dei, O. A. (2020). Adherence to social distancing and wearing of masks within public transportation during the COVID 19 pandemic. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7, 100191. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100191>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hiban, M. I., Purnomo, E. P., & Nurkasiwi, A. (2020). Smart City dalam Memenuhi Hak-Hak Penyandang Difabel di Yogyakarta "Studi Kasus : Infrastruktur Transportasi Publik dalam Memenuhi Hak Penyandang difabel." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(2), 69-73. <https://doi.org/10.36982/jpg.v5i2.1034>
- Oeschger, G., Carroll, P., & Caulfield, B. (2020). Micromobility and public transport integration: The current state of knowledge. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 89(November). <https://doi.org/10.1016/j.trd.2020.102628>
- Rizkiya, P., Yusuf, M. A., & Caisarina, I. (2021). Akses penyandang disabilitas terhadap layanan dan fasilitas transportasi publik di kota Banda Aceh. *Arsitekno*, 08(01), 37-44.
- Shen, J., Duan, H., Zhang, B., Wang, J., Ji, J. S., Wang, J., Pan, L., Wang, X., Zhao, K., Ying, B., Tang, S., Zhang, J., Liang, C., Sun, H., Lv, Y., Li, Y., Li, T., Li, L., Liu, H., ... Shi, X. (2020). Prevention and control of COVID-19 in public transportation: Experience from China.

- Environmental Pollution*, 266. <https://doi.org/10.1016/j.envpol.2020.115291>
- Sompa, A. T., Muzdalifah, S., & Hakim, A. R. (2021). Model Perilaku Pemerintahan Daerah Lahan Basah Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Di Kabupaten Hulu Sungai Utara Kalimantan Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Lingkungan Lahan Basah*, 6(April), 0.
- Suryadi, S., Fatahurazak, F., Adhayanto, O., & Arianto, B. (2021). Strategic Study on the business development of regional owned enterprises in Tanjungpinang city. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(2), 108–129. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v2i2.192>
- Tiikkaja, H., & Viri, R. (2021). The effects of COVID-19 epidemic on public transport ridership and frequencies. A case study from Tampere, Finland. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 10(March), 100348. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100348>
- Tirachini, A., & Cats, O. (2020). COVID-19 and public transportation: Current assessment, prospects, and research needs. *Journal of Public Transportation*, 22(1), 1–34. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.22.1.1>
- Welch, T. F., & Widita, A. (2019). Big data in public transportation: a review of sources and methods. *Transport Reviews*, 39(6), 795–818. <https://doi.org/10.1080/01441647.2019.1616849>
- Wijayanto, H. (2019). Peranan Penggunaan Transportasi Publik di Perkotaan (Studi Kasus Penggunaan Kereta Commuterline Indonesia Rute Jakarta-Bekasi). *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 2(2), 1–8.
- Wolok, T. (2018). Analisis Persepsi Kualitas, Kepuasan Pelanggan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Jasa Transportasi. *Manajemen & Bisnis Jurnal*, 4(2), 65–76. <https://doi.org/10.37303/embeji.v4i2.79>