

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Transportasi**

“Menurut Aztri Yulia Kurnia (2023)” transportasi yaitu suatu bentuk perpindahan, baik manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lainnya dengan menggunakan alat pengangkutan atau mesin yang digerakkan oleh manusia sebagai kendaraan untuk berpindah tempat. Transportasi digunakan untuk berpergian dari tempat menuju ketempat lainnya. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya.

Berikut ini adalah Pengertian transportasi menurut beberapa ahli:

1. Menurut Salim (2000) transportasi adalah “kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain”
2. Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan “usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, suatu objek atau benda dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek atau benda tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu”.

Jadi pengertian transportasi, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

#### **2.1.1 Fungsi transportasi:**

“Menurut Gunardo (2014)” Fungsi transportasi mempunyai banyak kegunaan bagi kehidupan manusia. Berikut ini adalah Beberapa fungsi dari transportasi:

1. Membantu mengembangkan suatu wilayah dan ekonomi di daerah tersebut dalam bidang ekonomi dan perpindahan penduduk

2. Meningkatkan mobilitas penduduk setempat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat agar dapat berkembang.
3. Sarana masyarakat untuk saling berinteraksi atau berpindah tempat.
4. Transportasi juga dapat berfungsi sebagai pemerataan penduduk agar pemerataan tersebut dapat menimbulkan ekonomi yang baik.

### **2.1.2 Jenis-Jenis Transportasi**

“Menurut Miro (2012)” Transportasi dibagi menjadi 3 kategori yaitu transportasi darat, transportasi udara dan transportasi air.

1. Transportasi darat  
adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Contoh dari transportasi darat ialah kereta api, sepeda, motor, mobil, truk dan lain-lain.
2. Transportasi udara  
Moda transportasi yang beroperasi diudara sehingga dapat menjangkau wilayah yang lebih luas. Contoh dari transportasi ini adalah pesawat, helicopter dan roket.
3. Transportasi air  
Kendaraan atau angkutan yang hanya bisa digunakan diperairan dimana transportasi ini mencakup kapal, perahu, tongkang, dan kapal selam.

### **2.1.3 Manfaat transportasi**

“Manfaat Transportasi. Menurut Andriansyah (2015)” dibagi menjadi 3 bagian yang diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Ekonomi  
Dengan transportasi memungkinkan transaksi dagang yang menguntungkan secara optimal antara penjual dan pembeli karena kedua kelompok tidak lagi berada dalam satu kelompok kecil. Sediaan barang pada pasar yang berbeda- beda dapat di samakan. Perbedaan harga antara tempat dimana suatu barang sukar didapatkan dengan

tempat barang tersebut berlimpah cenderung dapat disamakan dengan adanya transportasi yang baik. Spesialisasi dalam kegiatan ekonomi memudahkan harga suatu barang di berbagai tempat dapat di seragamkan.

## 2. Manfaat Untuk Sosial

Sedangkan manfaatnya bagi sosial yang diantaranya sebagai berikut:

- a) Dapat menjadi pelayanan untuk masyarakat baik itu perorangan ataupun kelompok.
- b) Memendekkan jarak antara tempat atau daerah.
- c) Menyediakan jasa bagi perjalanan.
- d) Pertukaran informasi dan lain-lain.

## 3. Manfaat Untuk Kewilayahan

Dapat memudahkan dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan bagi daerah-daerah khususnya daerah yang sedang mengalami pembangunan.

## 4. Manfaat Untuk Politis

Manfaat untuk politis yang diantaranya sebagai berikut:

- a) Dapat menciptakan persatuan.
- b) Dapat meningkatkan keamanan negara.
- c) Pelayanan untuk masyarakat dapat diperluas.
- d) Mempermudah dalam mengatasi permasalahan misalnya seperti menuju lokasi bencana.

### **2.1.4 Klasifikasi Transportasi**

Beikut ini merupakan klasifikasi transportasi “menurut Kamaludin (1981) dalam Andriansyah (2015)” dapat ditinjau dari:

1. Dari segi barang yang diangkut, sehingga transportasi dapat diklasifikasikan menjadi:
  - a) Angkutan penumpang yaitu angkutan yang dapat mengangkut penumpang sesuai dengan rute yang dilewati dengan ongkos yang sma tanpa diskriminasi “(Groosman 1959, dalam Morlok 1984)”

- b) Angkutan Pos (Mail), Angkutan yang bertanggung jawab secara tidak langsung atas transport muatan, menerima ongkosnya dan sebagainya, namun pada kenyataannya tidak mengangkut sendiri muatan dari asal ke tujuannya melainkan kereta api atau perusahaan penerbangan yang mengangkut muatan tersebut.
2. Dari Segi Geografis, Transportasi dapat diklasifikasikan:
    - a) Angkutan antar-benua, misal Asia ke Amerika.
    - b) Angkutan Kotinental (antar-negara), misal dari Perancis ke Swiss
    - c) Angkutan antar-daerah; misal dari Sulawesi ke Papua
    - d) Angkutan antar-kota; misal Mandonga ke Landono.
    - e) Angkutan dalam kota; misal angkutan kota, becak, bus kota, dan lain.
  3. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya, Transportasi dapat diklasifikasikan; Pengangkutan penumpang di jalan raya. Contoh: Truk, Bus, Mobil, dan lain-lain
    - a) Pengangkutan penumpang jalan rel. Contoh: Kereta api.
    - b) Pengangkutan penumpang melalui air. Contoh: Kapal laut, Tongkang, Perahu, dan lain-lain.
    - c) Pengangkutan pipa. Contoh: pipa minyak tanah, bensin, dan air minum. Pengangkutan udara. Contoh Pesawat terbang, Helikopter.

## 2.2 Sistem Transportasi

“Menurut Ahmad Munawar (2005)” Sistem transportasi adalah segala sesuatu bentuk berkaitan dan ketertarikan baik penumpang, barang, prasarana dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang, yang tercakup dalam suatu tatanan, baik secara alami ataupun buatan/rekayasa. Sistem manajemen dari sistem transportasi nasional terdiri dari unsur pemerintah/Departemen Perhubungan yang melakukan fungsi pembinaan sektor transportasi. Disamping itu ada BUMN, swasta dan koperasi serta UPT Pemerintah yang berfungsi sebagai pelaksana penyediaan jasa transportasi. Tujuan dari sistem transportasi adalah untuk mencapai proses transportasi

penumpang dan barang secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu, dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran, serta efisiensi waktu dan biaya.

Sasaran umum perencanaan sistem transportasi adalah membuat interaksi menjadi semudah dan seefisien mungkin, sistem transportasi harus mampu menjawab kebutuhan di masa mendatang. Sistem transportasi secara menyeluruh (makro) dapat dipecahkan menjadi beberapa sistem yang lebih kecil (mikro) yang 8 masing-masing saling terkait dan saling mempengaruhi (Tamin, 2001).

Sistem transportasi mikro tersebut terdiri dari:

1. Sistem kegiatan

Sistem kegiatan merupakan hasil dari tata guna lahan yang mempunyai jenis kegiatan tertentu yang akan membangkitkan pergerakan dan akan menarik pergerakan dalam proses pemenuhan kebutuhan. Dikarenakan kebutuhan tidak dapat dipenuhi oleh tata guna lahan yang ada, maka diperlukan pergerakan. Besarnya pergerakan sangat berkaitan erat dengan jenis dan intensitas kegiatan yang dilakukan.

2. Sistem jaringan prasarana transportasi

Pergerakan yang dilakukan memerlukan moda transportasi (sarana) dan media (prasarana) tempat moda transportasi tersebut bergerak. Prasarana transportasi yang diperlukan dikenal dengan sistem jaringan, yang didalamnya meliputi sistem jaringan jalan raya, kereta api, dll.

3. Sistem pergerakan lalu lintas

Interaksi antara sistem kegiatan dan sistem jaringan menghasilkan pergerakan manusia dan/atau barang dalam bentuk pergerakan kendaraan dan/atau manusia. Sistem pergerakan yang baik dapat tercipta melalui sistem rekayasa dan manajemen lalu lintas yang baik.

4. Sistem kelembagaan

Sesuai dengan GBHN 1993, dalam usaha untuk menjamin terwujudnya sistem pergerakan yang aman, nyaman, lancar, murah, handal dan sesuai dengan lingkungannya, maka dalam sistem transportasi makro terdapat sistem mikro tambahan lainnya yang disebut sistem kelembagaan yang

meliputi individu, kelompok, lembaga, dan instansi pemerintah serta swasta yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam setiap sistem mikro tersebut.

Seiring berjalannya waktu, sistem kegiatan yang ada ikut berkembang, mengakibatkan turut berkembangnya pergerakan yang ada, yang kemudian berdampak pula pada perkembangan sistem jaringan dan sistem pergerakan. Hubungan dasar antara sistem kegiatan, sistem jaringan, dan sistem pergerakan dapat disatukan dalam beberapa urutan tahapan, yang biasanya dilakukan secara berurutan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas dan mobilitas

Ukuran potensial atau kesempatan untuk melakukan perjalanan. Tahapan ini digunakan untuk merumuskan masalah yang terdapat dalam sistem transportasi dan menentukan pemecahan alternatif.

2. Pembangkit lalu lintas

Membahas tentang bagaimana terjadinya bangkitan perjalanan dari suatu tata guna lahan atau dapat tertarik ke suatu tata guna lahan.

3. Sebaran penduduk

Membahas tentang persebaran perjalanan secara geografis di dalam daerah perkotaan (daerah kajian).

4. Pemilihan moda transportasi

Menentukan faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi untuk tujuan perjalanan tertentu

5. Pemilihan rute

Menentukan faktor yang mempengaruhi pemilihan rute dari setiap zona asal dan ke setiap zona tujuan

### **2.3 Sarana dan Prasarana Transportasi**

“Berdasarkan Tamin (2000)”, sistem prasarana transportasi harus mempunyai dua peran utama, yaitu:

1. Sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan
2. Sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul

akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut

Sistem prasarana transportasinya sendiri terbentuk dari:

1. Sistem prasarana (penunjang), misalnya sistem jaringan jalan raya atau jalan rel
2. Sistem manajemen transportasi, misalnya undang-undang, peraturan, dan kebijakan;
3. Beberapa jenis moda transportasi dengan berbagai macam operatornya.

## **2.4 Angkutan Umum**

### **2.4.1 Pengertian Angkutan Umum**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan angkutan umum adalah pergerakan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum: Angkutan adalah angkutan dari pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Angkutan kota adalah sarana transportasi penumpang perkotaan yang biasanya dijalankan di jalan raya pada kondisi lalu lintas campuran (*mixed traffic*) yang disediakan oleh swasta atau operator umum dan berada dalam kelompok dan rute tertentu (*Vuchic, 1981*). Angkutan umum adalah salah satu sarana transportasi yang membantu pergerakan masyarakat ataupun barang dengan menggunakan sistem berbayar yang disediakan oleh swasta, pemerintah maupun pribadi.

### **2.4.2 Peran Angkutan Umum**

Esensi dari operasional angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan manajemen kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun (*choice*), dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum (*captive*). Ukuran pelayanan angkutan umum yang

baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman (Warpani, 1990).

Dalam Perencanaan wilayah maupun perencanaan kota, masalah transportasi kota tidak dapat diabaikan, karena memiliki peran yang penting yaitu:

1. Melayani kepentingan mobilitas masyarakat

Peranan utama angkutan umum adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya, baik kegiatan sehari-hari yang berjarak pendek atau menengah (angkutan perkotaan/pedesaan dan angkutan antar kota dalam provinsi) Aspek lain pelayanan angkutan umum adalah perannya dalam pengendalian lalu lintas penghematan energy, dan pengembangan wilayah.

2. Pengendalian lalu lintas

Dalam rangka pengendalian lalu lintas, peranan layanan angkutan umum tidak dapat ditiadakan. Dengan ciri khas yang dimikinya, yakni lintasan tetap dan mampu mengangkut banyak orang sekaligus, maka efisiensi penggunaan jalan menjadi lebih tinggi karena pada saat yang sama luasan jalan yang sama dimanfaatkan oleh lebih banyak orang, selain itu jumlah kendaraan yang berlalu lalang dijalanan dapat dikurangi, sehingga dengan demikian kelancaran arus lalu lintas dapat ditingkatkan.

3. Penghematan *energy*

Pengelolaan angkutan umum ibahani oun berkaitan dengan penghematan penggunaan bahan bakar minyak (BBM). Sudah diketahui bahwa cadangan energy bahan bakar minyak dunia (BBM) terbatas, bahkan diperhitungkan akan habis dalam waktu dekat dan sudah ada upaya unutup menggunakan sumber energy non BBM..

4. Pengembangan wilayah

Berkaitan dengan pengembangan wilayah, angkutan umum jugas sangat berperan penting dalam menunjang interaksi sosiasl budaya masyarakat. Pemanfaatan sumber daya alam maupun mobilitas sumber daya manusia serta pemerataan pengembangan daerah beserta hasil-hasilnya, didukung oelh sistem perangkutan yang memadai dan sesuai dengan tuntutan kondisi setempat.

### **2.4.3 Jenis Angkutan Umum**

Berdasarkan Undang- Undang No. 41 tahun 1993 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari:

1. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
2. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kotalain.
3. Angkutan perdesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan atau antar wilayah perdesaan.
4. Angkutan lintas batas negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas negara lain.

### **2.4.2 Tujuan Angkutan Umum**

Tujuan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para pekerja dalam menjalankan kegiatannya. Keberadaan angkutan umum apalagi angkutan umum massal sangat membantu manajemen lalu lintas dan angkutan jalan karena tingginya tingkat efisiensi yang dimiliki sarana tersebut dalam penggunaan prasarana jalan.

### **2.5 Pengertian *Light Rail Transit* (LRT)**

LRT atau kereta api ringan adalah salah satu sarana Kereta Api Penumpang yang beroperasi di lingkup perkotaan yang konstruksinya ringan dan bisa berjalan bersama lalu lintas lain atau dalam lintasan khusus, disebut juga trem. “Menurut Aji (2014)”, LRT adalah salah satu sistem kereta api penumpang yang beroperasi di kawasan perkotaan yang konstruksinya ringan dan bisa berjalan bersama lalu lintas lain atau dalam lintasan khusus (tram).. Trem merupakan kereta yang memiliki rel khusus didalam kota, dengan Trem yang berselang waktu 5-10 menit berangkat, merupakan solusi untuk kemacetan. Adapun peta rute LRT yang dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.4 Peta Rute *Light Rail Transit* (LRT) Palembang Sumber: “LRT Palembang, Jalur Kereta Ringan Modern Pertama Di Ranah Sumatera. Sumatera Railways. 19 Sept. 2017.

### 2.5.2 Jenis-Jenis Kereta Api Sebagai Angkutan Umum (Transit)

Kereta api sebagai angkutan umum atau transit dapat dibagi menjadi beberapa kategori sebagai berikut:

#### 1. *Street Cras* dan *Light Rail*

*Street tears* atau *tram* atau *trolley car* adalah jenis kereta api ringan yang berfungsi seperti bus kota di wilayah perkotaan. Umumnya jenis angkutan ini pergerakannya bervampur dengan pergerakan lalu lintas yang ada. Jenis angkutan ini banyak didapati di kota-kota tua di Eropa dan Amerika Utara (Amerika Serikat dan Kanada) dan beberapa kota besar di Jepang. Seiring perkembangan kota, jenis angkutan ini sulit untuk dikembangkan karena tingginya konflik dengan angkutan lain di jalan.

#### 2. *Monorel*

Jenis angkutan ini pada dasarnya adalah elevated LRT dengan

teknologi rel tunggal (*monorail*). Keunggulan angkutan ini dibandingkan dengan LRT adalah struktur prasarananya yang lebih ringan dan ramping sehingga cocok dibangun dikawasan padat diperkotaan. Kapasitas *monorail* tidak sebesar LRT dan umumnya hanya digunakan untuk jarak-jarak pendek (kurang dari 10 km). Karena bentuknya cukup unik, *monorail* sering digunakan ikon kota.

### 3. *Heavy Rail*

*Heavy rail* transit adalah jenis angkutan umum perkotaan (urban transit) dengan yang memiliki kapasitas tinggi dan kecepatan tinggi serta memiliki jalur yang benar-benar eksklusif. Didominasi untuk mengangkut penumpang jarak menengah di kawasan metropolitan, yang menghubungkan pusat-pusat aktivitas dalam kawasan. Jenis kereta api ini memiliki banyak nama, seperti *mass rapid transit*, *mass transit*, *metro*, *underground*, *subway*, bahkan dengan nama yang spesifik seperti *the tube*, dan *U-Bahn*.

### 4. *Commuter Rail*

Pergerakan komuter adalah tipikal pergerakan di kawasan metropolitan (kawasan yang terdiri dari beberapa kota dan kabupaten dengan suatu kota sebagai intinya). Sifat pergerakannya adalah masif masuk ke kota ini dari kota/kabupatennya di sekitarnya, pada pagi hari dan masif keluar dari kota inti pada sore hari.

### 5. *Regional Rail*

*Regional Rail* adalah kereta api jarak jauh yang menghubungkan satu atau beberapa kota disebut sebagai *long distance rail* atau *interurban trais*. Kereta api ini tidak memiliki penggerak pada setiap keretanya. Rangkaian kereta ditarik dengan lokomotif. Karena melayani perjalanan jarak jauh, maka *frekuensi* keberangkatannya relative cukup rendah, bahkan dapat hanya berjalan sekali atau dua kali dalam satu hari.

### **2.5.1 Kekurangan dan Kelebihan Menggunakan LRT**

1. Kekurangan
  - a. Suara bunyi LRT yang relative keras pada saat pemberhentian di setiap stasiun. Hal ini berpengaruh terhadap juga terhadap kecepatan kereta yang cukup cepat dan berhenti ataupun dapat juga oleh sistem listrik yang dipakai pada aliran bawah. Hal-hal tersebut mungkin belum menemukan solusi hingga akhir ini.
  - b. Kurang jelasnya pemberitahuan suara didalam lorong LRT. Masih belum terdapat pengeras suara yang relative jelas pada saat didalam gerbong, maka hal ini penting untuk segera diperbaiki untuk memberitahukan informasi terhadap penumpang.
  - c. Masih terdapat kekurangan dalam peta rute perjalanan. Peta perjalanan memberikan pengetahuan yang baik dan penting dikarenakan dengan melihat peta kita mengetahui kita berada di daerah mana ketika perjalanan serta mengetahui jarak ketika perjalanan.
2. Kelebihan
  - a. Terdapat maneuver yang relative stabil. Hal ini dapat terjadi dikarenakan memiliki sistem aliran listrik yang relatif lebih ringan dibandingkan dengan kereta-kereta lainnya.
  - b. Memiliki gerbong yang relative fleksibel pada saat berbelok. Konstruksi yang ringan dibanding kereta lainnya membuat gerbong menjadi relatif fleksibel ketika dalam berbagai belokan di jalur kereta.
  - c. LRT dapat memiliki kecepatan 100-150 KM perjam. Bisa dibilang kecepatan ini relatif cepat jika termasuk kereta-kereta dalam kota, maka penting LRT dalam perjalanan di kota.

### **2.5.2 Kinerja Operasional LRT Palembang**

Menurut SK/687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Penyelenggaraan angkutan umum di wilayah kota dalam trayek tetap dan teratur, analisis kinerja rute dan

operasi ini mengkaji beberapa parameter sebagai berikut:

- Faktor muat (*load factor*)  
*Load factor* merupakan perbandingan jumlah penumpang angkutan pada angkutan umum dengan kapasitasnya (KM No: SK.687/A.J.206/DRDJ,2002). *Load factor* biasanya digunakan dalam perhitungan seberapa efektifnya angkutan umum dalam menjadi salah satu pilihan moda masyarakat. Nilai *load factor* yang disarankan secara minimal berdasarkan SK/687/AJ.206/DRJD/2002 adalah 70%.
- Waktu antara (*headway*);  
*Headway* merupakan interval waktu antara saat dimana bagian depan satu kendaraan melalui satu titik sampai saat bagian depan kendaraan berikutnya melalui titik yang sama (Morlok dalam Vian Mabruaru, 2016). *Headway* angkutan umum yang selalu ada setiap beberapa menit sekali akan membantu pergerakan masyarakat umum karena selalu tersedianya angkutan tersebut. Jika *headway* sarana angkutan umum terhitung cukup lama, maka masyarakat akan kesulitan untuk mendapatkan angkutan umum dan akan menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum.
- Waktu tunggu penumpang  
Salah satu *waiting* terbesar dalam perhitungan kualitas pelayanan sebuah angkutan umum adalah seberapa lama penumpang harus menunggu sampai angkutan tersebut *waiting* (World Bank, 1987). Jika penumpang menunggu terlalu lama untuk menaiki sebuah angkutan umum maka, dalam kejadian berikutnya penumpang tersebut akan memilih moda yang lain yang lebih handal.
- Waktu tempuh  
Waktu tempuh adalah waktu yang dibutuhkan angkutan untuk menyelesaikan perjalanan dari titik A ke B. Standar untuk waktu tempuh pada LRT di kota Palembang. Peraturan Kementerian Perhubungan PM 63 Tahun 2019 pasal dengan waktu tempuh 1-1,5 jam.

## 2.6 Kinerja Pelayanan LRT/MRT

Standar pelayanan minimum mengacu pada Peraturan Kementerian Perhubungan PM 63 Tahun 2019 pasal 5 tentang standar pelayanan minimum pengguna jasa kereta api, indikator kehandalan yang dimaksud adalah dengan memberikan pelayanan cepat dan mudah. Sistem tiket manual dengan mengantri untuk mendapatkan tiket memberikan dampak ketidakpuasan pelayanan terhadap pengguna jasa kereta api LRT di Kota Palembang. System manual belum meMberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api LRT di kota Palembang. Peraturan Kementerian Perhubungan PM 63 Tahun 2019 pasal 5 mengenai standar pelayanan minimum angkutan orang dengan moda raya terpadu/*mass rapid transit* dan lintas raya terpadu/*light rail transit*, yaitu:

### 1. Keselamatan

Menurut Simanjuntak (1994), Keselamatan adalah suatu keadaan aman dalam suatu kondisi yang man secara fisik, social, spiritual, finansial, politis, emosional, pekerjaan, psikologis ataupun pendidikan dan terhindar dari ancaman terhadap factor-faktor tersebut. Untuk mencapai hal ini, dapat dilakukan perlindungan terhadap suatu kejadian yang memungkinkan terjadinya kerugian ekonomi atau kesehatan. Keselamatan dalam LRT menagcu kepada disediakannya fasilitas-fasilitas seperti CCTV, kursi roda, tandu, alat P3K dan setiap stasiun memiliki kanopi/atap.

### 2. Keamanan

Keamanan berasal dari kata pokok "aman" yang berarti : bebas, terlindung dari bahaya, selamat, tidak membahayakan, yakin, dapat dipercaya, dapat diandalkan. Sedangkan "keamanan memiliki arti "suasana aman" ketenteraman, ketenangan (Peter Salim, 2002). Keamanan ini mencakup adanya petugas keamanan yang siap memabntu penumpang untuk menjaga jarak dengan kereta, terdapat stiker penunjuk arahagar penumpang tidak tersasar

### 3. Keandalan

Menurut Tjiptono (2014:282) keandalan adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan ini berupa terdapat layanan informasi seperti jadwal keberangkatan kereta, pamphlet, brosur dan adanya ruang tunggu penumpang untuk menunggu kereta.

#### 4. Kenyamanan

Menurut Sugiarto (1999), nyaman adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Kenyamanan dalam LRT ini mencakup disediakan musholla, ruang ibu menyusui, tempat pembuangan sampah serta terdapat larangan dilarang merokok.

#### 5. Kemudahan memperoleh informasi

Terdapat pemberitahuan yang bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam mengakses

#### 6. Kesetaraan

Zainuddin (2006:), Kesetaraan berarti memberi setiap orang posisi yang sama atau perlakuan oleh masyarakat. Karenanya, kasta, jenis kelamin, agama, dan kebangsaan tidak diperhitungkan untuk memperlakukan setiap orang sama. Karena itu, kesetaraan adalah ketika segala sesuatu diterima sebagai sama atau sederajat dalam segala aspek. Dalam stasiun LRT disediakan lift untuk pengguna disabilitas serta terdapat ruangan untuk ibu menyusui.