

Perspektif Masyarakat Pengguna LRT sebagai Layanan Transportasi Publik di Kota Palembang

Anizzah Meisyah Putri^{1*}, Aulia Novita Rizki², Dea Anggraini³, Dwiki Hari Pangestu⁴, Aliyah Jasmine Rifa Riyanti⁵, Rudy Kurniawan⁶, Suci Wahyu Fajriani⁷, Lisyia Septiani Putri⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Program Studi Sosiologi, Universitas Sriwijaya
Email: anizzahmeisyah05@gmail.com^{1*}

Abstrak

Kota Palembang mengalami peningkatan permasalahan transportasi seiring pertumbuhan penduduk dan aktivitas perkotaan yang berdampak pada kemacetan lalu lintas, sehingga pemerintah mengoperasikan Light Rail Transit (LRT) sebagai moda transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perspektif masyarakat pengguna LRT sebagai layanan transportasi publik di Kota Palembang. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara langsung kepada pengguna LRT serta observasi di beberapa stasiun dengan tingkat mobilitas tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan LRT dipengaruhi oleh rasa penasaran, pengaruh lingkungan sosial, kedekatan akses, kenyamanan fisik, keterjangkauan biaya, keamanan, pelayanan petugas, dan efisiensi waktu perjalanan. Secara umum, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan LRT sangat positif, terutama pada aspek kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan keramahan petugas. Kendala yang ditemukan adalah kepadatan penumpang pada jam sibuk serta keterbatasan kapasitas dan integrasi akses. Temuan ini menunjukkan bahwa LRT dipersepsikan sebagai transportasi publik yang modern, efisien, dan layak digunakan, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.

Keywords: Kota Palembang, Kualitas layanan, LRT, Perspektif masyarakat, Transportasi publik

PENDAHULUAN

Kota Palembang mengalami peningkatan permasalahan transportasi seiring pertumbuhan penduduk dan aktivitas perkotaan yang berdampak pada kemacetan lalu lintas. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk mengembangkan sistem transportasi massal sebagai upaya mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi (Anisah et al., 2020). Menurut Firdaus dalam Yunizka & Isnawijani (2024) Salah satu kebijakan yang diterapkan adalah pengoperasian Light Rail Transit (LRT) dalam upaya mengatasi kemacetan lalu lintas, polusi udara serta masalah transportasi yang ada di perkotaan khususnya di Kota Palembang.

Dalam Lima tahun terakhir, Kota Palembang sebagai pusat ekonomi dan industri di Sumatera Selatan memiliki jumlah penduduk yang mengalami kenaikan tercatat 1,78 jiwa pada tahun 2024 (Darmawan A, 2025). Kepadatan penduduk ini berdampak pada meningkatnya volume kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan lalu lintas. Transportasi memiliki peran penting sebagai sektor penunjang kegiatan perekonomian dan mobilitas masyarakat (Irma Dewi, 2020). Kondisi tersebut menunjukkan diperlukannya sistem transportasi umum yang efektif untuk mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Implementasi *Smart City* di Kota Palembang menunjukkan bahwa pengembangan kota berbasis teknologi belum

berjalan secara optimal, terutama pada aspek regulasi, infrastruktur digital, dan pemanfaatan layanan publik berbasis aplikasi oleh masyarakat. Meskipun telah diterbitkan Peraturan Wali Kota Nomor 25 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pembaruan regulasi yang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi masih diperlukan (Fikri & Isabella, 2025). Selain itu, keterbatasan infrastruktur, kesenjangan literasi digital, serta kendala teknis pada aplikasi pelayanan publik seperti SIDEMANG menunjukkan bahwa peran pemerintah sebagai regulator, fasilitator, dan inovator belum sepenuhnya efektif dalam mendukung pengembangan Smart City (Aditya et al., 2023).

Di sisi lain, tingkat penerimaan masyarakat terhadap LRT juga berkaitan dengan pemahaman dan kepercayaan terhadap sistem yang dioperasikan. Masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa ragu menggunakan LRT akibat keterbatasan informasi mengenai cara penggunaan, aspek keselamatan, dan manfaat layanan tersebut (Dwinata & Dasmen, 2024). Kegiatan sosialisasi yang dilakukan di sekitar stasiun LRT terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat serta membangun persepsi positif terhadap keberadaan LRT sebagai fasilitas publik (Dwinata & Dasmen, 2024).

Pada koridor menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II, LRT dipandang sebagai solusi perjalanan yang lebih cepat dan efisien dibandingkan transportasi jalan raya. Namun, tingkat kepuasan penumpang pada rute ini sangat

dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang tersedia. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas LRT memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan beberapa aspek seperti toilet dan papan informasi memperoleh penilaian terendah dan memerlukan peningkatan (Utami & Meilani, 2024).

Beragam dinamika yang terjadi, Hal tersebut menunjukkan pentingnya pengkajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana perspektif masyarakat sebagai pengguna LRT sebagai layanan transportasi publik di Kota Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara langsung kepada pengguna LRT serta observasi di beberapa stasiun dengan tingkat mobilitas tinggi, guna menggali secara komprehensif perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, kenyamanan, keamanan dan kemudahan akses LRT dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam perspektif masyarakat pengguna LRT sebagai layanan transportasi publik di Kota Palembang. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman, pandangan, dan penilaian langsung dari pengguna LRT. Ruang lingkup penelitian mencakup masyarakat yang menggunakan LRT di beberapa stasiun dengan tingkat mobilitas penumpang yang cukup tinggi. Objek penelitian adalah persepsi pengguna terhadap

kualitas pelayanan, fasilitas, kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses LRT dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung kepada pengguna LRT yang ditemui di area stasiun maupun di dalam kereta, dengan menggunakan pedoman wawancara sebagai alat utama penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi terhadap kondisi fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Variabel penelitian didefinisikan sebagai perspektif masyarakat terhadap kualitas layanan LRT. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang sistematis dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa latar belakang awal penggunaan LRT tidak bersifat seragam. Penggunaan LRT muncul dari berbagai motif awal yang berbeda-beda, mulai dari rasa penasaran terhadap moda transportasi baru, pengaruh lingkungan sosial, hingga faktor kedekatan akses dan kemudahan lokasi. Sebagian pengguna menyatakan bahwa penggunaan LRT diawali oleh rasa ingin mencoba dan ketertarikan terhadap transportasi yang dianggap modern dan berbeda dari transportasi umum lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahap awal, LRT diposisikan bukan hanya sebagai alat mobilitas, tetapi juga sebagai simbol pengalaman baru dalam sistem transportasi kota.

Sebagian pengguna menyatakan: “Awalnya saya pakai LRT itu karena penasaran dan pengen coba transportasi yang beda dari biasanya.”

Selain itu, daya tarik visual dan simbolik juga berperan penting dalam membentuk minat awal. Jalur rel yang terpisah dari jalan raya serta desain stasiun yang modern membentuk persepsi awal mengenai efisiensi dan kualitas layanan. Hal ini menciptakan ekspektasi bahwa LRT lebih lancar, lebih tertib, dan lebih nyaman dibandingkan transportasi darat konvensional.

“Pas lihat LRT jalurnya khusus, nggak nyampur sama jalan raya, saya pikir ini pasti lebih lancar. Terus juga stasiunnya kelihatan bersih, rapi, dan modern.”



Gambar 1. Kondisi di jalan raya

Di sisi lain, terdapat pula pengguna yang mulai menggunakan LRT karena pengaruh lingkungan sosial, seperti ajakan dari teman atau relasi sosial di sekitarnya. Dalam konteks ini, keputusan menggunakan LRT tidak sepenuhnya individual, tetapi juga dipengaruhi oleh jaringan sosial dan interaksi sehari-hari. Pengalaman awal tersebut kemudian membentuk persepsi positif setelah merasakan langsung kualitas layanan LRT.

“Naik LRT itu pertama kali diajak sama temenku, Kesannya itu bersih sih, terus pelayanannya ramah, dari securitynya juga aman banget sih.”



Gambar 2. Kondisi fasilitas di dalam LRT

Selain faktor simbolik dan sosial, faktor aksesibilitas geografis juga menjadi alasan utama penggunaan LRT. Kedekatan tempat tinggal dengan stasiun serta keberadaan feeder menjadi faktor penting yang mempermudah akses pengguna ke LRT. Dalam konteks mobilitas perkotaan, jarak dan kemudahan akses menjadi pertimbangan praktis yang sangat menentukan.

“Awalnya karna aksesnya dekat dari sekitar rumah.”

Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan LRT tidak hanya didorong oleh faktor fungsional semata, tetapi juga oleh faktor sosial, simbolik, dan spasial. LRT tidak sekadar dipahami sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai simbol modernitas, kemajuan kota, serta kemudahan mobilitas perkotaan.

Proses pertimbangan dalam memilih LRT menunjukkan pola yang beragam dan tidak sepenuhnya seragam antar pengguna. Sebagian pengguna melakukan pertimbangan secara rasional dengan memperhitungkan berbagai aspek, seperti biaya, waktu tempuh, kenyamanan, dan efisiensi perjalanan. Proses ini menunjukkan adanya kalkulasi rasional dalam menentukan moda transportasi yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan sehari-hari.

“Sebelum mutusin pakai LRT, saya pikir banyak hal. Mulai dari biaya, apakah

mahal atau nggak, terus waktu tempuhnya gimana.”

Dalam konteks mahasiswa dan generasi muda, biaya menjadi faktor sensitif karena berkaitan langsung dengan kondisi ekonomi dan pengeluaran harian. Selain itu, waktu tempuh juga menjadi pertimbangan penting karena berkaitan dengan ketepatan hadir dalam kegiatan akademik maupun aktivitas lainnya. Pertimbangan lain juga berkaitan dengan faktor lingkungan dan kesehatan, khususnya terkait polusi udara dan kemacetan lalu lintas. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran terhadap dampak penggunaan kendaraan pribadi terhadap kenyamanan fisik dan kesehatan.

“Kalau semisal naik motor dari rumah itu banyak asep dan polusi udara, aku kurang suka, jadi naik LRT itu terhindar dari hal tersebut.”

Namun demikian, tidak semua pengguna melalui proses pertimbangan yang kompleks. Beberapa responden menyatakan bahwa keputusan menggunakan LRT terjadi secara spontan karena faktor akses dan biaya sudah dianggap memadai. Dalam situasi ini, kedekatan stasiun dan keterjangkauan tarif sudah cukup menjadi alasan kuat tanpa perlu perbandingan panjang dengan moda lain.

“Gak mikir, karna semuanya, dari aksesnya juga udah bisa digunakan, karna dekat juga kalo naik feeder, terus murah juga.”

Hal ini menunjukkan bahwa keputusan menggunakan LRT dapat bersifat rasional sekaligus kontekstual. Dalam beberapa kasus, pertimbangan dilakukan secara sadar dan terstruktur, sementara dalam kasus lain

keputusan lahir dari kemudahan situasional yang langsung dirasakan.

Hasil wawancara menunjukkan adanya beberapa faktor dominan yang secara konsisten muncul dalam keputusan penggunaan LRT, yaitu kenyamanan fisik, keterjangkauan biaya, kemudahan akses menuju stasiun dan integrasi dengan feeder, keamanan serta pelayanan petugas, dan efisiensi waktu perjalanan.

Kualitas layanan transportasi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Secara umum, kualitas layanan transportasi dapat dinilai berdasarkan berbagai faktor seperti keselamatan, kenyamanan, kecepatan, dan aksesibilitas. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut, pemerintah dan penyedia jasa transportasi perlu bekerja sama dalam mengembangkan infrastruktur yang lebih baik. Dengan peningkatan kualitas layanan transportasi, mobilitas masyarakat dapat berlangsung secara lebih efisien dan nyaman (Rattu et al., 2024).

Kenyamanan fisik menjadi faktor yang paling sering disebut. Kondisi gerbong yang bersih, adanya pendingin ruangan, serta suasana yang tertib membentuk pengalaman perjalanan yang menyenangkan. Dalam konteks transportasi publik, kenyamanan menjadi indikator penting karena pengguna menghabiskan waktu tertentu di dalamnya setiap hari.

“Gerbongnya bersih, dingin karena AC.”
“Tempatnya nyaman, dingin juga di dalam keretanya.”

Keterjangkauan biaya juga menjadi pertimbangan kuat, terutama bagi mahasiswa.

Tarif yang relatif murah membuat LRT dianggap ekonomis dibandingkan penggunaan kendaraan pribadi atau transportasi lainnya dalam jangka panjang.

“Murah.”

Kemudahan akses menjadi faktor lain yang sangat menentukan. Kedekatan lokasi stasiun serta adanya *feeder* memudahkan pengguna menjangkau titik keberangkatan tanpa kesulitan berarti.

“Aksesnya dekat.”

Keamanan dan keramahan petugas turut memperkuat rasa nyaman pengguna. Kehadiran petugas keamanan dan pelayanan yang ramah menciptakan rasa aman, terutama bagi perempuan dan pengguna yang bepergian sendiri.

“Pelayanannya ramah.” “Aman.”

Efisiensi waktu perjalanan juga menjadi alasan penting. Jalur rel yang terpisah dari kemacetan membuat perjalanan lebih terprediksi dan stabil, sehingga pengguna merasa lebih tenang dalam mengatur jadwal harian.

Secara keseluruhan, kenyamanan menjadi faktor yang paling dominan karena dirasakan secara langsung dan berulang. Pengalaman positif yang konsisten inilah yang memperkuat keberlanjutan penggunaan LRT sebagai moda transportasi pilihan.

Pola Penggunaan LRT dalam Kehidupan Sehari-hari

Dalam kehidupan sehari-hari, LRT digunakan untuk berbagai kebutuhan mobilitas, baik bersifat rutin maupun non-rutin. Penggunaan paling dominan adalah untuk kegiatan akademik, khususnya kuliah.

“Biasanya buat kuliah.”

Selain itu, LRT juga digunakan untuk kegiatan rekreasi dan perjalanan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa LRT tidak hanya difungsikan sebagai transportasi kerja atau pendidikan, tetapi juga sebagai sarana mobilitas sosial dan hiburan.

“Jalan-jalan juga sering.” “Kalau mau pergi, stasiun LRT udah ada di mana-mana, jadi tinggal sesuaikan mau ke mana.”

LRT menjadi bagian dari pola hidup masyarakat perkotaan yang membutuhkan mobilitas cepat, praktis, dan terjangkau. Keberadaannya membantu membentuk rutinitas harian yang lebih terstruktur dan efisien.

Secara umum, persepsi pengguna terhadap kualitas layanan LRT sangat positif. Aspek yang paling dominan adalah kebersihan, kenyamanan, keamanan, keramahan petugas, serta ketepatan waktu.

“Semuanya ramah. “Selalu bersih.” “Gak pernah ada bau.” “Kereta selalu wangi.” “Gak pernah ngerasain delay.”

Pengalaman ini membentuk citra LRT sebagai transportasi publik yang modern, tertib, dan profesional. LRT dipersepsikan berbeda dari transportasi umum konvensional yang sering diasosiasikan dengan ketidaknyamanan dan ketidakteraturan. Konsistensi kualitas layanan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem transportasi ini.

Kendala dan Harapan Pengguna terhadap LRT

Meskipun dinilai positif, pengguna tetap mengungkapkan beberapa kendala, terutama pada jam sibuk dan keterbatasan kapasitas layanan. Kepadatan penumpang pada jam

pulang kerja dan sekolah menjadi masalah utama yang memengaruhi kenyamanan perjalanan.

“Kalau sore rame.” “Jam pulang kerja, jam pulang sekolah, jadi padat.”

Kepadatan ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap LRT cukup tinggi, sehingga kapasitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengimbangi lonjakan pengguna pada waktu tertentu.

Selain itu, pengguna juga mengharapkan peningkatan integrasi akses dan kapasitas layanan.

“Aksesnya diperbanyak di beberapa titik.” “Ditambain gerbong-gerbongnya lagi.” “Rute feeder-nya diperluas.”

Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada kualitas inti layanan seperti kebersihan atau keamanan, melainkan pada pengembangan sistem transportasi yang lebih terintegrasi dan peningkatan kapasitas agar dapat menjangkau lebih banyak wilayah dan mengakomodasi lebih banyak penumpang.

Secara keseluruhan, masyarakat memaknai LRT sebagai transportasi publik yang berkualitas dan layak digunakan, meskipun tetap membutuhkan pengembangan lebih lanjut agar dapat menjawab kebutuhan mobilitas perkotaan secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, LRT tidak lagi sekadar alat transportasi, tetapi telah menjadi bagian dari pola hidup sehari-hari penggunanya. Kehadirannya membentuk kebiasaan baru dalam mobilitas, terutama bagi mahasiswa dan kelompok usia produktif

yang mulai beralih ke transportasi publik. Pengalaman positif seperti kenyamanan, kebersihan, dan keamanan meningkatkan kepercayaan serta memperkuat citra LRT sebagai moda modern. Secara sosial, LRT menciptakan ruang interaksi baru yang membangun relasi dan kebersamaan di ruang publik. Dari sisi ekonomi, LRT dinilai efisien, terjangkau, dan dapat diandalkan untuk kebutuhan mobilitas harian. Selain itu, LRT juga berkontribusi terhadap lingkungan dengan mengurangi kemacetan dan polusi udara. Meskipun demikian, peningkatan layanan masih diperlukan, seperti perluasan rute, penguatan sistem feeder, dan penambahan kapasitas pada jam sibuk. Secara keseluruhan, LRT berperan strategis dalam meningkatkan kualitas kehidupan perkotaan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas dukungan dan fasilitasi penelitian ini. Terima kasih juga kepada para pengguna LRT Kota Palembang yang telah menjadi informan, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian dan penyusunan artikel. Penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan kajian sosiologi perkotaan dan transportasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T., Ningrum, S., Nurasa, H., & Irawati, I. (2023). Community needs for the digital divide on the smart city policy. *Heliyon*, 9(8), e18932. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18932>
- Anisah, S., S. B. U., & Kustiani, I. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transportasi Lrt Kota Palembang. *Jurnal Tekno Global UIGM Fakultas Teknik*, 9(1). <https://doi.org/10.36982/jtg.v9i1.1213>
- Darmawan A. (2025). Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru 1,14 Juta Jiwa Data per 2024. *Databoks*, 78–79. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/ebd777762a603a8/jumlah-penduduk-kota-pekanbaru-1-14-juta-jiwa-data-per-2024>
- Dwinata, A., & Dasmen, R. N. (2024). Sosialisasi Pengenalan Sistem dan Perangkat Light Rail Transit (LRT) Palembang kepada Masyarakat. 3(September), 53–58.
- Fikri, M. A., & Isabella, I. (2025). Implementation of Smart City in Palembang City. *Journal of Management and Administration Provision*, 5(3), 461–470. <https://doi.org/10.55885/jmap.v5i3.688>
- Irma Dewi. (2020). Analisa Analisa Pemilihan Sistem Moda Transportasi Antara Bus Angkutan Kota Dengan Kereta Api Rute Medan Tanjung Balai. *Jurnal MESIL (Mesin Elektro Sipil)*, 1(2), 116–122. <https://doi.org/10.53695/jm.v1i2.717>
- Utami, I. M., & Meilani, I. (2024). Pengaruh Fasilitas LRT terhadap Kepuasan Penumpang menuju Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *Railway Journal*, 1(2), 8. <https://doi.org/10.47134/railway.v1i2.2608>
- Yunizka, V., & Isnawijani, I. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Mempersuasi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Light Rail Transit (Lrt). *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 6(1), 29. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v6i1.25646>