

ABSTRAK

PENILAIAN KEPUASAN PENGGUNA LRT PALEMBANG PASCA REGULASI PPKM LEVEL 1 PROVINSI SUMATERA SELATAN PANDEMI COVID-19

Oleh

Rahayu Putri Amalia

Sejak tahun 2022 pemerintah mulai menetapkan peraturan PPKM Tipe 1 untuk beberapa daerah, salah satunya Sumatera Selatan melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri No.39 Tahun 2022. Melalui regulasi ini, masyarakat Palembang khususnya mulai melakukan aktifitas diluar rumah dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Melalui peraturan ini juga, aktifitas yang berkaitan dengan penggunaan angkutan massal, khususnya LRT mulai berjalan. Peningkatan pelayanan kinerja mulai dari kenyamanan hingga kepentingan penumpang sangat dibutuhkan guna meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna LRT, kinerja LRT berdasarkan SPM, serta prioritas perbaikan. Metode pengambilan data pada penelitian ini adalah *accidental sampling*, dengan analisis data menggunakan metode IPA dan AHP. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penumpang sudah cukup puas dengan pelayanan LRT. Hal ini terlihat dari faktor yang masuk kedalam Kuadran I hanya 2 dari 13 faktor yang diujikan, yaitu faktor kemudahan menjangkau stasiun dengan nilai : 3,747 dan 4,345, serta faktor sistem penerangan stasiun dengan nilai 4.0165 dan 4,3806. Untuk kesesuaian kinerja LRT terhadap SPM, hampir semua variabel sesuai. Hanya ada beberapa kekurangan seperti kecerahan lampu penerangan dibeberapa stasiun yang tidak mencapai standar kecerahan minimum sebesar 200 lux. Selain itu, suhu ruang pada beberapa stasiun LRT juga tidak mencapai standar suhu minimum yaitu sebesar 27⁰C. dari metode AHP pada penelitian ini, didapatkan urutan prioritas perbaikan adalah kemudahan menjangkau stasiun diurutan pertama baru dilanjutkan dengan perbaikan sistem penerangan stasiun.

Kata Kunci : IPA, AHP, LRT, Palembang.

ABSTRACT

SATISFACTION ASSESSMENT OF LRT PALEMBANG USERS AFTER REGULATION PPKM LEVEL 1 SOUTH SUMATRA PROVINCE COVID-19 PANDEMIC

By

Rahayu Putri Amalia

Since 2022 the government has started to establish PPKM Type 1 regulations for several regions, one of which is South Sumatra through the Instruction of the Minister of Home Affairs No.39 of 2022. Through this regulation, the people of Palembang in particular began to carry out activities outside the home while still implementing health protocols. Through this regulation, activities related to the use of mass transportation, especially LRT, began to run. Improved performance services ranging from comfort to passenger interests are needed to increase public interest in using public transportation facilities. This study aims to determine LRT user satisfaction, LRT performance based on SPM, and improvement priorities. The data collection method in this research is accidental sampling, with data analysis using IPA and AHP methods. The results of this study indicate that passengers are quite satisfied with LRT services. This can be seen from the factors that enter Quadrant I only 2 of the 13 factors tested, namely the ease of reaching the station with a value of : 3.747 and 4.345, and the station lighting system factor with a value of 4.0165 and 4.3806. For the suitability of LRT performance against SPM, almost all variables are suitable. There are only a few shortcomings such as the brightness of lighting at several stations that do not reach the minimum brightness standard of 200 lux. In addition, the room temperature at some LRT stations also does not reach the minimum temperature standard of 270C. from the AHP method in this study, it was found that the priority order of improvement was the ease of visiting the station in the first place followed by improvement of the station lighting system.

Keywords : IPA,AHP, LRT, Palembang