

## SOSIALISASI ANGKOT *FEEDER* LRT TRAYEK STASIUN DJKA-TERMINAL PLAJU PADA PEMUKIMAN DI KAWASAN JI.TEGAL BINANGUN KOTA PALEMBANG

M.Agustien<sup>1\*</sup>, E.Buchari<sup>1</sup>, M.Foralisa<sup>1</sup>, Rosidawani<sup>1</sup>, F.Alia<sup>1</sup>, E.Kadarsa<sup>1</sup>, Rhaptialyani<sup>1</sup>  
, F.Hadinata<sup>1</sup>, Kurnia, A.Y<sup>1</sup>. dan I.Satriadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Teknik Sipil, Universitas Sriwijaya, Palembang

<sup>2</sup>Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang

*Corresponding author:* melawatyagustien@ft.unsri.ac.id

**ABSTRAK:** Untuk meningkatkan layanan angkutan umum Kota Palembang, saat ini telah ada tujuh koridor angkot *feeder* LRT, dimana salah satu koridornya adalah koridor 5 Stasiun DJKA-Terminal Plaju. Saat ini koridor tersebut cukup diminati masyarakat, hal ini diketahui dari data yang dimiliki oleh pengelola angkot *feeder* LRT yaitu PT.Transportasi Global Mandiri (PT.TGM). Untuk tetap mempertahankan minat masyarakat menggunakan angkot *feeder*, memberikan informasi yang lengkap mengenai pola operasi angkot *feeder* dan mengetahui pendapat masyarakat mengenai layanan angkot ini, maka dilakukan kegiatan pengabdian mengenai sosialisasi angkot *feeder* Koridor 5 Stasiun DJKA-Terminal Plaju dengan metode penyuluhan, tanya jawab dan wawancara. Hasil pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa sebelum dilakukan kegiatan ini, 14% dari 50 khalayak sasaran kegiatan pengabdian belum mengetahui dengan jelas informasi mengenai angkot *feeder* LRT dan setelah di beri informasi melalui kegiatan pengabdian, 100% khalayak sasaran faham dan berminat menggunakan angkot *feeder*. Bobot penilaian kepuasan untuk lima standar pelayanan yaitu keandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati dari layanan angkot *feeder* adalah merata sebesar 20% untuk masing-masing parameter dan berdasarkan skala penilaian, tingkat kepuasan terhadap masing-masing parameter mencapai 50%. Berdasarkan hasil tanya jawab dengan masyarakat diketahui pula bahwa pelayanan angkot *feeder* khususnya Koridor Stasiun DJKA- Terminal Plaju masih perlu ditingkatkan khususnya terkait waktu perjalanan, *headway time* dan jumlah armada.

**Kata Kunci:** angkot *feeder* LRT, standar pelayanan, waktu perjalanan, *headway time* dan jumlah armada.

**ABSTRACT:** To increase public transportation services in Palembang, currently there are seven corridors of LRT *feeder*, and one of the corridors is corridor 5 : DJKA station – Plaju Terminal. At present the corridor is quite popular with the public, this is known from the data owned by the LRT *feeder* manager, namely PT. Transportation Global Mandiri (PT.TGM). To maintain the interest of the community using public transportation *feeders*, providing complete information about public transportation operating patterns, and knowing the public's opinions about this public transportation service, a community service activity is carried out regarding the socialization of the public transportation of the corridor 5 DJKA-Terminal Plaju Station with the method of counseling, questions and answers, and interviews. The results of community service show that before this activity was carried out, 14% of the 50 audiences of the target of service activities did not know clear information about the LRT *feeder*, and after being given information through community service activities, 100% of the audience of the target of understanding and interested in using public transportation *feeders*. The weight of the satisfaction assessment for five service standards, namely reliability, physical evidence, guarantees, responsiveness, and empathy of public transportation *feeder* services, is equitable at 20% for each parameter and based on the assessment scale, the level of satisfaction with each parameter reaches 50%. Based on the results of question and answer with the community it is also known that public transportation *feeder* services, especially the corridor of the DJKA Station – Terminal Plaju, still need to be improved, especially related to travel time, *headway time*, and the number of fleets.

### PENDAHULUAN

Saat ini, Kota Palembang menghadapi tantangan dalam sektor transportasi yang mencakup ketidakmerataan layanan transportasi umum dan biaya

perjalanan yang tinggi sebagai akibat dari kurangnya ketersediaan angkutan umum di beberapa wilayah di Kota Palembang[1]. Kendala ini juga mengakibatkan jumlah pengguna angkutan umum konvensional dengan rute tetap

yang lebih rendah dibandingkan dengan pengguna kendaraan pribadi dan layanan angkutan umum online di Kota Palembang. Ketidakterediaan layanan angkutan umum konvensional saat ini menghasilkan ketidakteraturan dalam hal waktu tunggu dan waktu perjalanan. Waktu tunggu yang lama dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan masyarakat untuk memilih angkutan umum, karena pada umumnya para pelaku perjalanan menginginkan perjalanan yang efisien guna mengoptimalkan penggunaan waktu mereka sebelum dan sesudah perjalanan[2]. Saat ini, tingkat pelayanan yang berkaitan dengan keteraturan jadwal angkutan umum di Kota Palembang masih sangat rendah karena tidak adanya penjadwalan yang teratur antara berbagai jenis angkutan umum, seperti angkutan kota, bus, dan LRT, serta koordinasi antara bus dan LRT[3].

Sejak tahun 2018, beroperasinya *Light Rail Transit* (LRT) dan layanan Teman Bus di Kota Palembang sejak tahun 2020 telah membuka peluang sebagai alternatif moda transportasi bagi masyarakat Kota Palembang. Namun, perlu diperhatikan bahwa LRT dan Teman Bus memiliki keterbatasan dalam cakupan jaringan mereka. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan untuk angkutan pengumpan (*feeder*) guna menghubungkan perjalanan dari titik awal ke titik akhir, baik menuju LRT maupun Teman Bus. Pada bulan Juli 2022, dioperasikan angkutan kota pengumpan LRT Musi Emas sebagai sistem terintegrasi yang menggunakan teknologi informasi dan mematuhi standar pelayanan minimum. Rute angkutan pengumpan (*feeder*) saat ini mencakup koridor-koridor berikut: Koridor 1 dari Talang Kelapa ke Talang Buruk, Koridor 2 dari Asrama Haji ke Sematang Borang, Koridor 3 dari Asrama Haji ke Talang Betutu, Koridor 4 dari Stasiun Polres ke Perumahan OPI, Koridor 5 dari Stasiun DJKA ke Terminal Plaju, Koridor 6 dari Stasiun RSUD ke Sukawinatan, dan Koridor 7 dari Bukit ke Stadion Kamboja melalui Stasiun Bumi Sriwijaya. Hingga saat ini, terdapat 58 unit angkutan pengumpan LRT yang melayani Kota Palembang. Hasil dari pengabdian masyarakat pada tahun 2022 menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan layanan angkutan pengumpan LRT dari Terminal Sako ke Sematang Borang. Meskipun demikian, masih ada sebagian masyarakat di kawasan Sematang Borang yang belum sepenuhnya memahami perbedaan antara angkutan pengumpan dengan layanan "buy the service" dan angkutan konvensional [4].

Peningkatan jumlah koridor pelayanan angkutan pengumpan (*feeder*) LRT memerlukan upaya yang mendukung, terutama dalam aspek peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu aspek yang penting adalah memberikan informasi yang komprehensif kepada

masyarakat. Informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat mencakup rute perjalanan dan standar kualitas layanan angkutan pengumpan LRT. Hal ini mencakup ketepatan jadwal kedatangan angkutan di halte-halte, pemeliharaan berkala yang dilakukan pada armada sebelum dan sesudah operasional, menjaga kebersihan armada, serta memastikan bahwa para pengemudi patuh pada peraturan lalu lintas. Selain itu, kondisi dalam dan luar armada harus selalu dimonitor melalui penggunaan sistem CCTV selama armada beroperasi. Informasi lain yang tak kalah penting adalah fakta bahwa pengguna angkutan pengumpan LRT saat ini tidak dikenakan biaya atau tarif alias gratis. Selain upaya pemberian informasi yang disebutkan di atas, perlu ada evaluasi tingkat kepuasan masyarakat untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut berhasil atau mengalami kegagalan. Data hasil evaluasi digunakan untuk merumuskan kebijakan lebih lanjut dan langkah-langkah selanjutnya. Evaluasi ini dilakukan melalui metode survei wawancara yang menilai tingkat kepuasan pelanggan, dan hasil survei tersebut kemudian diolah dan dianalisis [5].

Tujuan kegiatan pengabdian yang akan dilakukan ini adalah untuk mensosialisasikan penerapan *buy the service* pada angkutan kota (angkot) di kota Palembang khususnya untuk Trayek Stasiun DJKA – Tegal Binangun agar lebih banyak lagi masyarakat di kawasan sekitar Jl. Tegal Binangun yang mendapatkan informasi dan merasakan manfaat dari angkot tersebut. Kegiatan pengabdian dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan pada kelompok masyarakat pada kawasan permukiman yang dilalui oleh angkot Trayek Stasiun DJKA – Tegal Binangun, yaitu dua kawasan perumahan di Kecamatan Plaju yaitu Perumahan Griya Darma Indah dan permukiman di sekitar Jl. Tegal Binangun Ir. Talang Petai. Pengabdian kepada masyarakat ini termasuk dalam kegiatan pengabdian skema pengabdian terintegrasi. Kegiatan pengabdian skema ini merupakan pengabdian kepada masyarakat yang diintegrasikan dengan kegiatan akademik lain, yaitu perkuliahan dan riset. Kegiatan pengabdian skema ini juga melibatkan mahasiswa yang diakui sebagai kegiatan akademik dengan perhitungan ekuivalensi satuan kredit semester. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terintegrasi dengan mata kuliah Perencanaan Angkutan Umum Massal yang merupakan matakuliah pilihan di semester VII dan semester V. Di samping itu, kegiatan pengabdian kepadamasyarakat ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh dua orang mahasiswa S1 yang sedang melaksanakan penelitian tugas akhir dengan topik mengenai analisis Pengelolaan *Buy The Service* Angkutan Kota (Angkot) Sebagai *Feeder* berdasarkan layanan operasional.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini akan dilakukan selama satu semester, sehingga diharapkan mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan penelitian ini dapat melakukan kegiatan praktek lapangan berupa pengamatan mengenai karakteristik operasional angkot serta mengevaluasi kinerja angkot tersebut. Hasil pengamatan dan evaluasi tersebut nantinya akan disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memiliki informasi yang memadai mengenai angkot Trayek Stasiun DJKA – Tegal Binangun dan mau menggunakan angkot tersebut sebagai moda alternatif melakukan perjalanan harian untuk aktivitas bekerja, belanja dan sosial. Demikian juga untuk mahasiswa yang sedang melakukan penelitian tugas akhir, data-data yang diperoleh seperti karakteristik operasional angkutan kota dapat digunakan untuk melakukan analisis lebih lanjut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Transportasi

Transportasi adalah kebutuhan turunan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan primer yang lebih utama. Dalam konteks pembangunan wilayah, transportasi memainkan peran yang signifikan di berbagai sektor dan memiliki dampak yang sangat penting terutama dalam meningkatkan konektivitas antar wilayah atau aksesibilitas. Komponen-komponen transportasi meliputi infrastruktur jalan raya, sistem transportasi, serta manajemen pengelolaannya yang dilakukan oleh para pembuat kebijakan dan perencana.

Kemajuan dalam teknologi transportasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kemajuan banyak kota dari yang bersifat tradisional menuju kota-kota modern saat ini. Hubungan yang jelas dapat diidentifikasi antara perkembangan teknologi transportasi dan evolusi suatu wilayah. Oleh karena itu, transportasi saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan yang tak dapat diabaikan. Peningkatan perhatian terhadap pengembangan sistem transportasi saat ini telah menjadi fokus utama dengan berbagai perspektif yang beragam.

Teknologi transportasi mewakili kemajuan lebih lanjut dalam pemenuhan kebutuhan pergerakan individu dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Sebuah zona atau wilayah, yang berperan sebagai titik asal dan tujuan pergerakan dengan menggunakan sarana transportasi yang canggih dan memadai, akan membentuk suatu sistem pergerakan yang dikenal sebagai sistem transportasi. Saat ini, berbagai kemajuan dalam sistem transportasi semakin didukung oleh perkembangan manajemen yang menggabungkan hubungan antar zona pergerakan dengan kebutuhan sarana transportasinya.

Transportasi terjadi karena manusia melakukan

aktivitas di berbagai lokasi, dan semua aktivitas manusia cenderung berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar yang memerlukan mobilitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan hasil dari upaya memenuhi kebutuhan ekonomi, dan tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi transportasi juga merupakan hasil dari inisiatif manusia untuk mempermudah perjalanan, baik dalam hal waktu, jarak, maupun efisiensi biaya.

### Standar Pelayanan Angkutan

Standar pelayanan angkutan penumpang pada suatu rute yang menentu dan mengacu pada kriteria-kriteria penyelenggaraan pelayanan yang diterima oleh para pengguna layanan dari transportasi. Standar Pelayanan Angkutan mencakup beberapa aspek, seperti [6].[7]:

#### 1. Keamanan

Persyaratan minimal untuk aspek keamanan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu yang menggunakan layanan transportasi umum tidak mengalami gangguan kejahatan atau perasaan takut. Keamanan mencakup dua komponen utama: keamanan di halte dan keamanan selama perjalanan. Hal ini mencakup ketersediaan petugas keamanan, informasi tentang situasi keamanan, pencahayaan, identifikasi kendaraan, identifikasi pengemudi, serta lampu isyarat bahaya.

#### 2. Keselamatan

Standar pelayanan minimal untuk keselamatan bertujuan untuk melindungi pengguna jasa angkutan dari risiko kecelakaan yang mungkin disebabkan oleh faktor manusia atau kondisi kendaraan. Keselamatan ini mencakup keselamatan penumpang, keselamatan kendaraan, dan keselamatan infrastruktur. Keselamatan infrastruktur melibatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengoperasian kendaraan, penanganan darurat, dan pemeliharaan kendaraan.

#### 3. Kenyamanan

Standar pelayanan minimal untuk kenyamanan bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna jasa angkutan merasa nyaman selama perjalanan. Ini mencakup aspek seperti penumpang tidak merasa terlalu berdesakan, kebersihan, estetika, dan kondisi suhu udara yang optimal. Kenyamanan juga berlaku untuk fasilitas di halte dan di dalam kendaraan, termasuk pencahayaan, pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, dan ukuran kursi penumpang.

#### 4. Kesetaraan

Standar pelayanan minimal untuk kesetaraan bertujuan untuk menyediakan fasilitas bagi penyandang cacat, wanita hamil, orang lanjut usia, anak-anak, wanita, dan individu yang sedang sakit. Ini

mencakup penyediaan kursi prioritas dan area khusus untuk kursi roda.

5. Keteraturan

Standar pelayanan minimal untuk keteraturan bertujuan untuk memastikan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, serta ketersediaan informasi perjalanan. Keteraturan mencakup berbagai aspek, termasuk waktu tunggu, kecepatan perjalanan, informasi layanan, ketepatan jadwal keberangkatan, informasi tentang gangguan perjalanan, dan sistem pembayaran.

Dengan mengacu pada standar pelayanan ini, penyedia layanan transportasi diharapkan dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lebih aman, nyaman, dan efisien bagi para penggunanya.

**Buy The Service**

Penerapan layanan berbasis pembelian, yang dikenal sebagai "Buy the Service," merupakan salah satu aspek krusial dalam upaya mereformasi sistem transportasi publik di kota. Sistem ini harus mampu menggantikan model lama transportasi perkotaan yang bergantung pada sistem setoran. Prinsip "Buy the Service" sesuai dengan namanya adalah metode di mana pemerintah membeli layanan transportasi dari pihak operator (operator dapat berasal dari sektor swasta, koperasi, atau BUMN) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penerapan konsep "Buy the Service" memerlukan komitmen dari berbagai pihak terlibat, yang mencakup sembilan pilar inti, yaitu:

1. Operator tidak lagi mengandalkan sistem setoran sebagai basis operasinya.
2. Mekanisme subsidi yang digunakan harus transparan, mudah dijalankan, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
3. Operator, termasuk pengemudi, harus memfokuskan perhatiannya sepenuhnya pada pelayanan kepada masyarakat.
4. Operator akan dibayar berdasarkan jumlah kilometer layanan yang mereka berikan.
5. Terdapat standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh seluruh operator, termasuk pengemudi, yang mencakup aturan berhenti di lokasi tertentu dan waktu yang telah ditetapkan.
6. Standar pelayanan yang dihasilkan harus lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat (public services).
7. Pemerintah memiliki kewajiban untuk membangun fasilitas berhenti yang khusus dan menerapkan sistem tiket otomatis, hal ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan kebocoran dan memudahkan proses evaluasi.

8. Proses implementasi dimulai dengan pembaharuan armada transportasi publik.

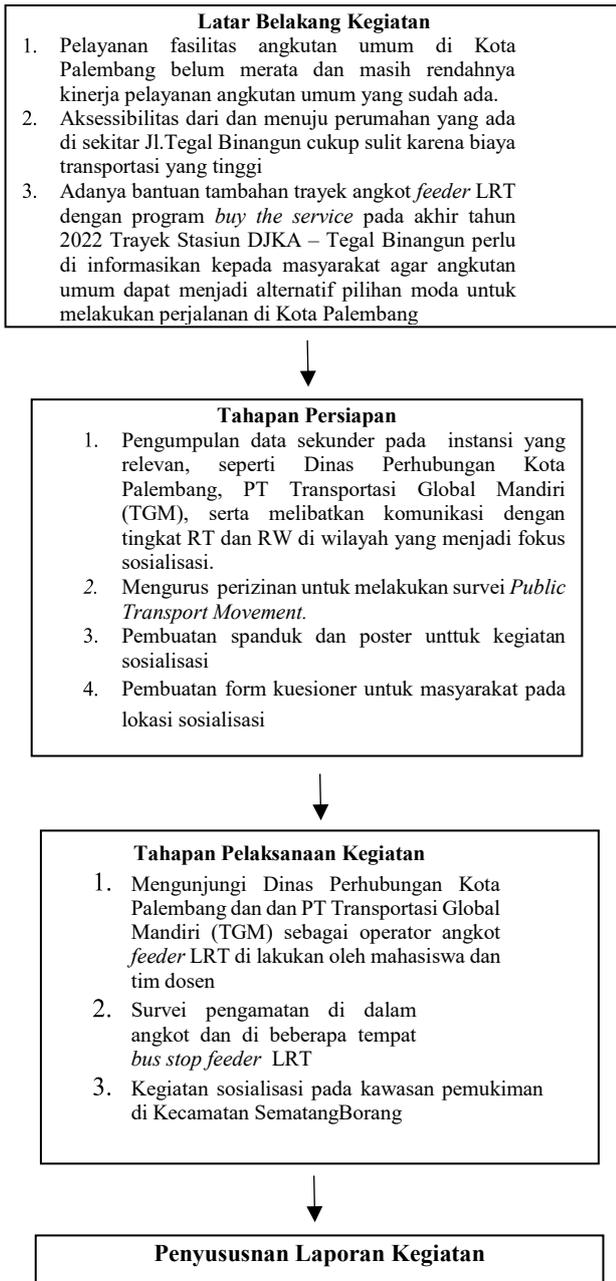
9. Sistem "Buy the Service" ini memerlukan pengawasan yang ketat untuk memastikan pelaksanaannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

**TAHAPAN KEGIATAN PENGABDIAN  
MASYARAKAT**

Tahap-tahap yang perlu dijalankan untuk mencapai sasaran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dilaksanakan penyuluhan dan sosialisasi mengenai layanan angkutan umum Trayek Stasiun DJKA-Terminal Plaju, yang mencakup informasi tentang trayek, rute, jam operasional, serta sistem pemantauan yang diterapkan pada angkutan tersebut. Selain itu, penyuluhan juga akan menggambarkan bagaimana angkutan ini terintegrasi dengan Layanan Rel Terpadu (LRT) di Stasiun DJKA.
2. Setelah pelaksanaan sosialisasi, masyarakat akan diberikan kuesioner untuk menilai pemahaman mereka terhadap materi yang telah disampaikan dan sejauh mana mereka bersedia menggunakan angkutan Trayek Stasiun DJKA-Terminal Plaju sebagai alternatif moda transportasi untuk berbagai keperluan seperti bekerja, sekolah, berbelanja, dan aktivitas sosial.
3. Selanjutnya, masyarakat akan diminta untuk mengisi kuesioner lagi setelah pelaksanaan sosialisasi. Kuesioner ini akan digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat serta manfaat yang dirasakan oleh mereka di Kecamatan Plaju, khususnya di daerah pemukiman yang menjadi fokus pengabdian ini. Informasi ini akan digunakan untuk mengevaluasi perjalanan mereka sebelum dan setelah menggunakan angkutan Trayek Asrama Haji-Sematang Borang.

Untuk mencapai tujuan kegiatan pengabdian ini, disarankan untuk menyusun kerangka pemecahan masalah yang dapat dijelaskan dalam bentuk diagram alur yang menggambarkan tahapan pelaksanaan kegiatan, seperti yang tercantum dalam Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

## HASIL KEGIATAN

Khalayak sasaran kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah masyarakat pada kawasan pemukiman yang dilalui jalur Angkutan Kota (Angkot) Trayek Stasiun DJKA-Terminal Plaju, diantaranya adalah masyarakat yang tinggal di kawasam Perumahan Griya Darma Indah dan Perumahan yang ada di Jl Tergal Binangun Ir. Talang petai di Kecamatan Plaju. Dua kawasan pemukiman ini dipilih karena cukup padatnya jumlah penduduk pada kawasan ini dan terdapat keberagaman kondisi sosial ekonomi masyarakat pada

dua kawasan pemukiman tersebut. Gambar-gambar berikut menjelaskan rangkaian kegiatan dan tim yang terlibat dalam kegiatan pengabdian



Gambar 2. Kegiatan pengarah dan sosialisasi kepada masyarakat



Gambar 3. Antusiasme masyarakat bertanya dan menceritakan pengalaman menggunakan angkot feeder



Gambar 4. Foto bersama tim kegiatan sosialisasi dan masyarakat di Perumahan Griya Darma Indah



Gambar 5. Foto bersama tim kegiatan sosialisasi dan masyarakat di Pemukiman Warga Ir. Talang petai

## Penyajian Data

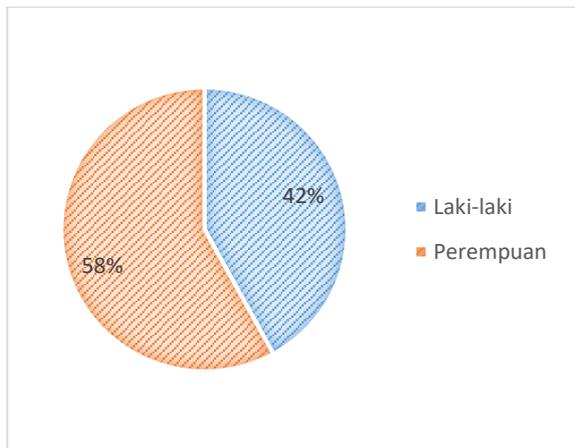
Hasil pengumpulan data-data sekunder dan primer yang dikumpulkan dijadikan dasar dalam pembuatan kuesioner penilaian pelayanan angkot *feeder* oleh

*Sosialisasi Angkot Feeder LRT Trayel Stasiun DJKA- Terminal Plaju Pada  
Permukiman Di Kawan L Tegal Binangun Kota Palembang*

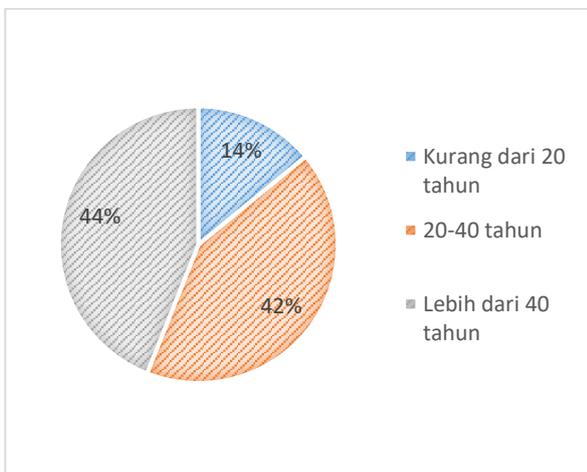
masyarakat khalayak kegiatan di dua lokasi yaitu di kawasan pemukiman Lorong Talang Pete dan masyarakat di Perumahan Griya Darma Indah. Jumlah responden sebanyak 50 orang dengan data-ata sosial ekonomi responden adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 21 responden, yang setara dengan 58%, merupakan individu laki-laki, sementara 29 responden atau 42% adalah perempuan.
2. Mayoritas responden, sekitar 56%, berusia lebih dari 45 tahun.
3. Profesi yang paling umum di antara responden adalah ibu rumah tangga, mencapai 46% dari total responden.
4. Sebanyak 27% dari total responden menggunakan armada Angkot Feeder lebih dari dua kali dalam periode tertentu

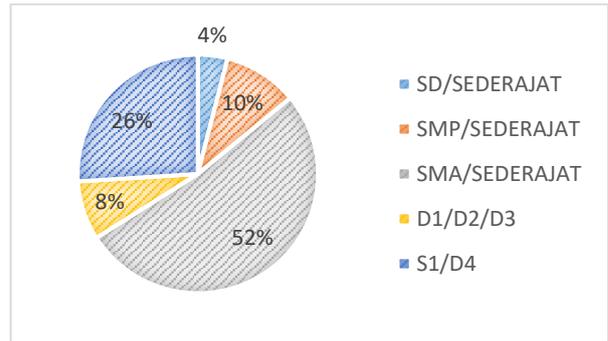
Kondisi sosial ekonomi responden dijelaskan pada gambar-gambar diagram berikut.



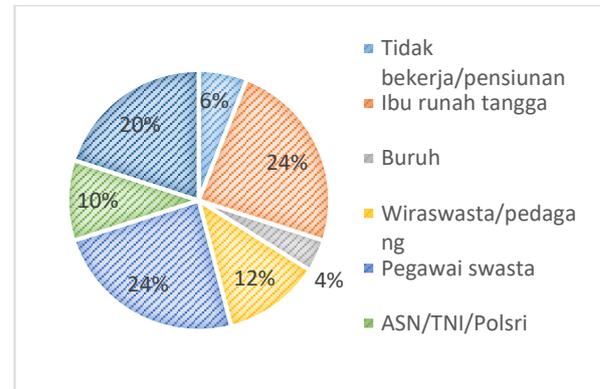
Gambar 5. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin



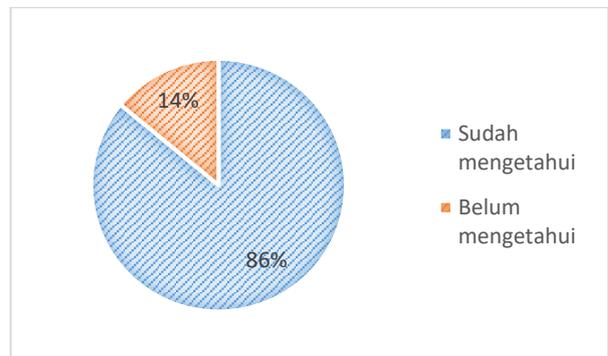
Gambar 6. Persentase jumlah responden berdasarkan usia



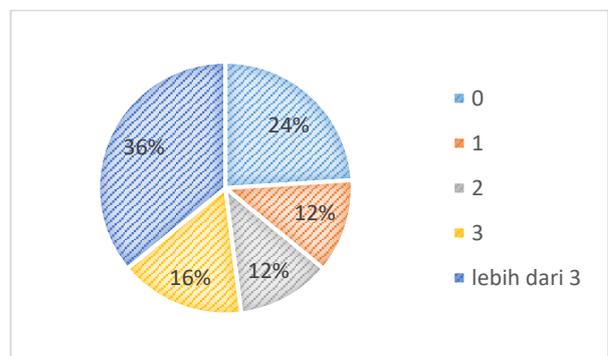
Gambar 7. Persentase jumlah responden berdasarkan tingkat Pendidikan



Gambar 8. Persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan



Gambar 9. Persentase responden berdasarkan informasi angkot feeder LRT



Gambar 8. Persentase jumlah responden berdasarkan rata-rata jumlah menggunakan Angkot Feeder dalam satu minggu

Berdasarkan hasil deskripsi data sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan dari 50 responden, diketahui responden perempuan lebih banyak dari laki-laki. Usia responden paling banyak pada interval 20-40 tahun, Tingkat pendidikan di dominasi oleh responden yang lulus SMA dan sederajat. Dari 50 orang responden, 86% sudah mengetahui tentang angkot feeder dan paling banyak menggunakan angkot feeder lebih dari 3 kali dalam satu minggu.

Kuesioner yang di bagikan juga berisi penilaian responden terhadap pelayanan angkot Feeder yang meliputi lima parameter yaitu :

1. Keandalan (jam operasional, waktu tunggu, waktu perjalanan, rute, integrasi dengan moda lain)
2. Bukti fisik (kebersihan armada, kesiapan petugas, fasilitas pedestrian, konektivitas dengan LRT, fasilitas *park and ride*)
3. Jaminan (kesiapan dan keramahan petugas, keamanan di dalam armada dan pada tempat pemberhentian)
4. Daya tanggap (pemberian informasi dan penanganan masalah)
5. Empati (pelayanan pada lansia, ibu hamil, difable dan keluhan konsumen)

Masing-masing parameter memiliki sub parameter yang dinilai oleh responden. Bobot penilaian kepuasan untuk lima parameter tersebut adalah merata sebesar 20% untuk masing-masing parameter dan berdasarkan skala penilaian, tingkat kepuasan terhadap masing-masing parameter mencapai 50%. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa paling banyak responden merasa puas dengan pelayanan dari Angkot Feeder. :

1. Jam operasional sesuai dengan kebutuhan pengguna
2. Kebersihan di dalam dan di luar armada
3. Penyediaan keamanan seperti CCTV di dalam kendaraan
4. Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
5. Tata krama petugas saat memberikan pelayanan

Setelah dilakukan kegiatan pengabdian, 100% khalayak sasaran memahami dan mau menggunakan angkot feeder LRT Musi Emas. Namun demikian, berdasarkan hasil tanya jawab dengan khalayak sasaran kegiatan pengabdian diketahui juga keluhan dan saran dari Masyarakat mengenai *headway time* atau waktu kedatangan angkot di bus stop *feeder* LRT yang bisa mencapai lebih dari 15 menit dan kapasitas angkot yang tidak memenuhi, karena seringkali seteah menunggu masyarakat tidak bisa naik karena penuh. Masyarakat juga mengusulkan untuk menambah rute angkot feeder masuk ke Lr. Talang Petai sehingga jarak berjalan kaki menuju bus stop angkot feeder lebih singkat.

Berdasarkan hasil pengabdian ini maka pelayanan angkot feeder LRT saat ini masih perlu untuk di tingkatkan terutama peningkatan waktu perjalanan dan

jumlah armada. Peningkatan pelayanan ini bukan hanya menjadi tanggung jawab pihak pengelola yaitu PT.TGM tetapi menjadi kewajiban instansi terkait dan pemerintah Kota Palembang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan ini adalah :

1. Sejumlah 86% khalayak sasaran pada kegiatan PPM telah mengetahui informasi mengenai angkot feeder dan rata-rata menggunakan angkot feeder lebih dari 3 kali dalam seminggu.
2. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui nilai kepuasan responden sama terhadap parameter keandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap dan empati dari pelayanan angkot feeder.
3. Setelah di beri informasi mengenai Angkot Feeder 100% khalayak sasaran faham dan berminat menggunakan angkot feeder.
4. Pelayanan angkot feeder khususnya Koridor Stasiun DJKA- Terminal Plaju masih perlu ditingkatkan khususnya terkait waktu perjalanan, *headway time* dan jumlah armada.

### SARAN

Saran dari kegiatan ini adalah,

1. Diperlukan kegiatan rutin dari program sosialisasi yang bertujuan untuk mendorong penggunaan angkutan umum oleh masyarakat di Kota Palembang.
2. Selain kegiatan penyuluhan, penyampaian informasi mengenai pelayanan angkutan umum di Kota Palembang juga dapat ditingkatkan melalui pemasangan papan iklan di lokasi-lokasi strategis.
3. Berdasarkan data pergerakan masyarakat di wilayah kegiatan, langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan pemanfaatan angkutan umum adalah mengintegrasikan berbagai moda angkutan umum, seperti menghubungkan Angkot *Feeder* dengan BTS, serta menggabungkan angkot feeder dengan angkutan umum konvensional.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan pengabdian masyarakat, diantaranya:

1. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Sriwijaya. Publikasi artikel ini dibiayai oleh Anggaran DIPA Badan Layanan Umum Universitas Sriwijaya Tahun Anggaran 2023.
2. PT. Transportasi Global Mandiri (PT.TGM)
3. Masyarakat Perumahan Griya Darma Indah dan perumahan yang ada di Jl. Tergal Binangun Ir. Talang petai

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bappeda Litbang Kota Palembang (2022), Kajian Sistem Informasi Transportasi Kota Palembang
- [2] Agustien, M., D.Yulinar, A.Y. Kurnia, M. Trisullah, A. P. Pratama dan J. M. Kifli, (2019) Kajian Penilaian Sistem Transit Pada Kawasan Sekitar Stasiun *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang , prosiding Seminar Nasional AVoER XI.
- [3] UNESCAP, (2020), Monograph Series on Sustainable and Inclusive Transport, Assessment of Urban Transport Systems, UNESCAP, Bangkok
- [4] Agustien, M, dkk (2022), Sosialisasi Penerapan *Buy The Service* Angkutan Kota (Angkot) Trayek Asrama Haji-Sematang Borang, prosiding Seminar Nasional AVoER XIV.
- [5] Prayudyanto M. N. 2021. *Perbandingan Kinerja Buy The Service Angkutan Umum Massal Kota Metropolitan dengan Metode Biaya Operasional Kendaraan dan Indeks Sustainabilitas*. Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Volume 23, Nomor 1, e-ISSN: 2579-8731
- [6] Maiyozzi Chairi, dkk. 2017 *Perencanaan Integrasi Layanan Antarmoda Railbus dan Angkutan Umum di Kota Padang*. URNAL REKAYASA SIPIL (JRS-UNAND) Vol. 13
- [7] Tamin O., (2018) Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Insitut Teknologi Bandung.
- [8] Undang-Undang No. 22 Tahun 2009
- [9] Handajani, M., Nugroho A.K., Harmini, 2020 Sistem Monitoring dan Passanger Information System Bus Trans Semarang, Universitas Diponegoro.