

**TATA KELOLA TRANSPORTASI PERKOTAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi pada *Feeder* LRT Musi Emas Rute Asrama Haji–Talang
Betutu di Kota Palembang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

ASMALIZA 2022610001

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**TATA KELOLA TRANSPORTASI PERKOTAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi pada *Feeder* LRT Musi Emas Rute Asrama Haji–Talang Betutu di
Kota Palembang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

ASMALIZA

NPM : 2022610001

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pada tanggal 16 Juli 2026 dan
diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

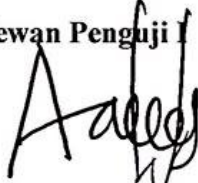
Ketua Dewan Penguji



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.

NIDN. 0222028203

Anggota Dewan Penguji I



Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.

NIDN. 0225098601

Anggota Dewan Penguji II



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.

NIDN. 0221079801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB


Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.

NIDN. 0222028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Tata Kelola Transportasi Perkotaan dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada *Feeder* LRT Musi Emas Rute Asrama Haji-Talang Betutu di Kota Palembang)

Nama Mahasiswa : Asmaliza

NPM : 2022610001

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 3 Agustus 2026

Disetujui oleh,

(Ketua Dewan Penguji)

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.

NIDN. 0222028203

(Penguji I)

Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.

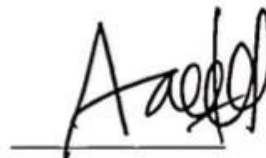
NIDN. 0225098601

(Penguji II)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.

NIDN. 0221079801

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.

NIDN. 0221079801

Dekan Fakultas

FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.

NIDN. 0222028203

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tata Kelola Transportasi Perkotaan dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada *Feeder* LRT Musi Emas Rute Asrama Haji-Talang Betutu di Kota Palembang)

Nama Mahasiswa : Asmaliza

NPM : 2022610001

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 26 Juni 2026

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Dr. Doris Febrivanti, S.I.P., M.Si.
NIDN. 0222028203

Pembimbing II



Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A.
NIDN. 0225098601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Asmaliza

NPM : 2022610001

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang. 26 Juni 2026

Yang menyatakan,


Asmaliza

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Alhamdulillahirobbil'alamin atas segala keridhoan dan keberkahan, engkau telah mempermudah jalan hamba-Mu atas terselesaikannya Skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terkasih yang saya sayangi dan cintai. Terimakasih atas segala dukungan, perhatian, serta kebaikannya kepada :

1. Orang tua saya tercinta, Bapak Sutardi dan Ibu Rohida, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak bungsunya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Terima kasih atas setiap tetes keringat dan kerja keras yang senantiasa mengiringi perjuangan saya selama menempuh pendidikan sehingga saya bisa sampai di tahap ini.
2. Saudara dan saudariku tercinta, terimakasih atas dukungan moril maupun materil yang sudah diberikan kepada saya untuk bisa menempuh pendidikan hingga ke perguruan tinggi.
3. Ibu dan Bapak Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, terima kasih atas ilmu, pengalaman, bimbingan, nasihat, serta pembelajaran yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

MOTO HIDUP

*”Bermimpi dengan berani, berusaha dengan sungguh-sungguh,
dan berserah dengan ikhlas”*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam penyusunan tugas akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Marzuki Alie, Ph.D selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri, yang telah memimpin dan menyediakan fasilitas serta suasana akademik yang mendukung proses pembelajaran, sehingga penulis dapat menjalani perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.I.P., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Amaliatulwalidain, S.Sos., M.A, selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi.

5. Seluruh Dosen dan Staf di lingkungan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh responden dan informan penelitian, pihak Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, PT. Transportasi Global Mandiri, dan Pengguna *Feeder* LRT Musi Emas yang telah memberikan informasi, waktu, serta kesempatan kepada penulis dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa dan inspirasi terbesar dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan dan dukungan yang tak ternilai.
8. Saudara dan saudariku tercinta, terimakasih atas dukungan moril maupun materil yang sudah diberikan kepada saya untuk bisa menempuh pendidikan hingga ke perguruan tinggi.
9. Sahabat-sahabat tercinta saya, Fauziah, Nadiyah, Novrida, Suci, dan Fransisca yang selalu kebersamai saya selama perjalanan menempuh Pendidikan.
10. Teman-Teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama proses perkuliahan.

11. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan, tidak pernah menyerah, dan terus berjuang untuk memperoleh pendidikan hingga berada di titik ini. Terima kasih telah mengubah setiap rasa sakit, keraguan, dan pandangan rendah orang lain menjadi semangat untuk terus membuktikan bahwa mimpi dapat diraih dengan usaha, doa, dan ketekunan. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap perjuangan yang dijalani dengan ikhlas tidak akan pernah sia-sia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 28 Juli 2026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN REVISI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Rumusan Masalah.	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penulisan.....	10
BAB II.....	13
TINJAUAN LITERATUR.....	13
2.1 <i>Literatur Review</i>	13
2.2 Posisi Peneitian.....	17
2.3 Kerangka Teori.....	18
2.3.1 Teori Tata Kelola (<i>Governance</i>)	18
2.3.2 Teori Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	20
2.3.3 Hubungan Tata Kelola Transportasi Perkotaan dan Kualitas Pelayanan Publik.	24

2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4.1 Bagan Kerangka Pemikiran	26
2.5 Definisi Konsep	27
2.6 Definisi Operasional.....	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Metodologi Penelitian.	31
3.2 Unit Analisis dan Informan/Narasumber Penelitian.....	32
3.2.1 Unit Analisis	32
3.2.2 Informan/Narasumber Penelitian.....	32
3.3 Data dan Sumber Data.....	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV	37
OBJEK PENELITIAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan	37
4.1.1 Wilayah Light Rail Transit Sumatera Selatan	38
4.2 Visi dan Misi.....	39
4.2.1 Visi	39
4.2.2 Misi.....	39
4.3 Gambaran Umum PT. Transportasi Global Mandiri	39
4.4 Visi dan Misi.....	40
4.4.1 Visi	40
4.4.2 Misi.....	40
4.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)	41
4.5.1 Standar Operasional Prosedur Tata Tertib Pengemudi	41

4.5.2 Standar Operasional Prosedur Pengoperasiaan Kendaraan.	42
4.5.3. Standar Operasional Prosedur Penanganan Darurat.	44
4.5.4. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pelanggan.	46
4.5.5 Standar Operasional Prosedur Pengecekan Kendaraan.	46
4.5.6. Standar Operasional Prosedur Tata Tertib Pengemudi	48
BAB V	50
HASIL & PEMBAHASAN	50
5.1 Tata Kelola Transportasi Perkotaan	51
5.1.1 Koordinasi.	52
5.1.2 Pengelolaan Operasional	55
5.1.3 Pengawasan dan Evaluasi.	60
5.1.4 Responsivitas	66
5.2. Kualitas Pelayanan Publik	71
5.2.1 Bukti Fisik (Tangibles)	71
5.2.2 Keandalan (Reability)	83
5.2.3 Daya Tanggap (Responsiveness)	94
5.2.4 Jaminan (Assurance)	105
5.2.5 Empati (Empathy)	116
BAB VI	126
KESIMPULAN DAN SARAN.	126
6.1 Kesimpulan	126
6.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132