

KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMPERSUASI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)

Vira Yunizka¹, Isnawijayani²

^{1,2}Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: yyunizka@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan kota-kota besar telah menciptakan tantangan serius dalam hal mobilitas perkotaan, terutama terkait masalah kemacetan lalu lintas dan dampak lingkungan yang semakin meresahkan. Salah satu solusi yang menarik dalam mengatasi permasalahan ini adalah memperkenalkan layanan transportasi *Light Rail Transit (LRT)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam mempersuasi minat masyarakat untuk menggunakan LRT. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa LRT telah menjadi alternatif yang menjanjikan dan menawarkan mobilitas yang cepat, lebih efisien dan lebih ramah lingkungan dari pada sebagian besar moda transportasi perkotaan lainnya. Peran komunikasi pelayanan publik dalam memfasilitasi adopsi LRT menjadi semakin penting dengan demikian di harapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana komunikasi pelayanan publik dapat memainkan peran kunci dalam mengubah minat masyarakat terhadap pengguna LRT.

Kata kunci: Komunikasi Pelayanan Publik, Minat Masyarakat, *Light Rail Transit (LRT)*

ABSTRACT

The development of megacities has created serious challenges in urban mobility, especially related to traffic congestion problems and increasingly troubling environmental impacts. One interesting solution to overcome this problem is to introduce Light Rail Transit (LRT) transportation services. The purpose of this study is to analyze how public service communication persuades public interest to use LRT. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques, namely observation, documentation, and interviews. The results of this study show that LRT has become a promising alternative and offers faster, more efficient, and more environmentally friendly mobility than most other modes of urban transportation. The role of public service communication in facilitating LRT adoption is becoming increasingly important, and thus it is hoped that this research will make a valuable contribution to further understanding of how public service communication can play a key role in changing public interest in LRT users.

Keywords: *Public Service Communication, Community Interest, Light Rail Transit (LRT)*

Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik yang minim yang dilakukan oleh pemerintah menandai perlunya perubahan dalam strategi pendekatan pelayanan (R. A. Lestari & Santoso, 2022). Masyarakat yang semakin kompleks dengan kebutuhan yang beragam membutuhkan pendekatan baru yang melibatkan mereka secara aktif dalam proses pembangunan.

Di era dinamika sosial dan kemajuan teknologi saat ini, kebutuhan masyarakat terus berubah dan menjadi semakin kompleks. Tuntutan akan pelayanan yang berkualitas, responsif,

dan inklusif semakin meningkat. Sayangnya, dalam beberapa kasus, pemerintah sering kali kesulitan untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan cara yang memadai. Minimnya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah menunjukkan perlunya adopsi strategi baru dalam pendekatan pelayanan (Rinaldi, 2012). Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif adalah kompleksitas masyarakat itu sendiri. Masyarakat tidak lagi dapat dipandang sebagai entitas homogen, tetapi sebagai kumpulan individu dengan kebutuhan, preferensi, dan aspirasi yang beragam. Oleh karena itu, pendekatan yang bersifat one-size-fits-all tidak lagi relevan dalam konteks pembangunan masyarakat saat ini.

Pembangunan yang partisipatif muncul sebagai paradigma baru dalam menyikapi kompleksitas masyarakat modern. Pendekatan ini mengakui pentingnya melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan implementasi kebijakan. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan aspirasi mereka, serta merancang solusi yang lebih tepat dan berkelanjutan (Sintina dkk., 2017). Pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari kebijakan publik yang dirumuskan oleh pemerintah.

Sebagai suatu konsep yang berkembang, pelayanan publik memiliki peran penting dalam memastikan kepentingan masyarakat terlayani secara efektif, sejalan dengan dinamika perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus meningkat (Erlianti, 2019). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pengertian yang jelas mengenai pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk. Ini mencakup pemberian barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pentingnya pelayanan publik yang baik tidak hanya terletak pada penyediaan barang atau jasa semata, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk memperhatikan kepentingan masyarakat secara menyeluruh. Ini berarti bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mampu merespons dan menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus berubah. Pelayanan publik dan ruang publik tidak hanya terbatas pada tempat-tempat fisik yang dikenal oleh masyarakat umum, tetapi juga merupakan substansi dengan berbagai aspek yang luas. Budaya, gaya hidup, interaksi, dan lanskap politik merupakan contohnya (Dadang, 2023). Saat ini, pentingnya memahami dengan tepat komponen-komponen korespondensi, terutama korespondensi moral, menjadi hal yang vital dan penting.

Dalam konteks perkembangan kota yang pesat, masalah transportasi perkotaan menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh pemerintah di berbagai belahan dunia. Dalam upaya untuk mengatasi kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan masalah transportasi lainnya, Layanan Rel Terpadu (LRT) telah menjadi salah satu solusi yang banyak dipilih oleh pemerintah kota (Firdausi dkk., 2021). Masalah transportasi perkotaan semakin mendesak dan memerlukan solusi yang efektif di banyak kota di seluruh dunia. Kemacetan lalu lintas yang semakin parah, tingginya tingkat polusi yang lebih berkelanjutan dan efisien. Salah satu solusi yang sedang berkembang adalah penggunaan Layanan *Light Rail Transit* (LRT) sebagai alternatif transportasi umum yang ramah lingkungan dan berpotensi untuk mengatasi masalah transportasi perkotaan.

Akan tetapi, keberhasilan pengadopsian LRT dalam lingkungan perkotaan tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur yang memadai, melainkan juga terkait dengan dukungan serta keterlibatan aktif dari masyarakat dalam mengadopsinya. Dalam konteks ini, komunikasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi, membangkitkan minat, dan mengarahkan preferensi masyarakat terhadap LRT (Apriyanto, 2022). Kemampuan komunikasi yang efektif memiliki potensi untuk memperjelas manfaat LRT, merangsang penerimaannya, dan akhirnya membantu mengatasi masalah transportasi perkotaan. Namun, keberhasilan implementasi LRT tidak hanya ditentukan oleh faktor infrastruktur semata, tetapi juga oleh tingkat adopsi dan dukungan masyarakat. Upaya mempersuasi masyarakat untuk beralih menggunakan LRT memerlukan upaya komunikasi pelayanan publik yang efektif dari pemerintah dan operator transportasi.

Pelayanan publik dalam bidang transportasi memiliki signifikansi yang sangat penting dalam menjaga kelancaran, efisiensi, dan keberlanjutan sistem transportasi sebuah kota atau negara. Pelayanan transportasi publik memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat secara umum, terutama bagi mereka yang tidak memiliki akses terhadap kendaraan pribadi. Ini membuka pintu bagi mobilitas sosial dan ekonomi, memungkinkan individu untuk mengakses pekerjaan, pendidikan, layanan kesehatan, dan kesempatan lainnya.

Dengan menyediakan alternatif transportasi yang efisien, pelayanan transportasi publik dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas di jalan raya. Ini tidak hanya menghemat waktu perjalanan bagi individu, tetapi juga mengurangi polusi udara dan emisi gas buang yang merugikan lingkungan. Pelayanan transportasi publik yang andal dan terjangkau berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Ini membantu mengurangi beban finansial bagi individu yang tidak mampu membeli atau memelihara kendaraan pribadi, serta meningkatkan aksesibilitas bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas.

Dalam konteks transportasi perkotaan, Layanan Rel Terpadu (LRT) memiliki urgensi yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas bagi masyarakat. LRT memberikan alternatif transportasi yang ramah lingkungan dan efisien. Dalam menyediakan akses yang cepat dan dapat diandalkan, LRT dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan raya, sehingga membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan emisi gas buang yang merugikan lingkungan (A. S. Putra & Aditya, 2021).

LRT memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh transportasi umum lainnya. Hal ini membantu mengurangi kesenjangan akses transportasi antara berbagai wilayah perkotaan dan meningkatkan mobilitas sosial ekonomi masyarakat.

Teori *Elaboration Likelihood Model* (ELM) menggambarkan dua jalur pemrosesan pesan persuasif, yaitu Jalur Sentral dan Jalur Periferal. Jalur Sentral melibatkan pemikiran kritis dan analisis mendalam terhadap pesan, sementara Jalur Periferal melibatkan respons yang lebih cepat terhadap pesan dan fokus pada aspek-aspek non-argumentatif (Karoline dkk., 2023). Dalam konteks komunikasi pelayanan publik, ELM dapat memberikan wawasan tentang bagaimana pesan-pesan yang disampaikan oleh pemerintah atau penyelenggara LRT memengaruhi minat masyarakat.

Aplikasi ELM dalam komunikasi pelayanan publik termasuk analisis motivasi dan kemampuan audiens, perancangan pesan yang efektif, dan evaluasi efektivitas komunikasi.

Analisis ini membantu untuk mengidentifikasi apakah audiens memiliki motivasi dan kemampuan kognitif tinggi atau rendah dalam memproses pesan terkait LRT. Berdasarkan itu, pesan dapat dirancang dengan mempertimbangkan apakah audiens cenderung menggunakan Jalur Sentral atau Jalur Periferal.

Selain itu, ELM juga digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pesan-pesan komunikasi pelayanan publik menggunakan LRT memengaruhi minat dan sikap masyarakat terhadap LRT. Dengan demikian, ELM merupakan alat yang kuat untuk memahami komunikasi persuasif dalam konteks pelayanan publik dan merancang strategi komunikasi yang lebih efektif (Perbawaningsih, 2012).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai peran kunci yang dimainkan oleh komunikasi pelayanan publik dalam mempengaruhi minat masyarakat terhadap pengguna LRT, dengan menganalisis berbagai strategi komunikasi yang digunakan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut, penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pemangku kepentingan dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih canggih guna mendukung penggunaan LRT serta mempromosikan mobilitas perkotaan yang berkelanjutan.

Dengan kata lain penelitian ini, berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan penting tentang bagaimana komunikasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menghadapi tantangan transportasi perkotaan dan memajukan adopsi LRT sebagai pilihan yang lebih berkelanjutan. Atas dasar latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam mempersuasi minat masyarakat untuk menggunakan LRT.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Whitney, penelitian deskriptif merupakan untuk mencari sebuah fakta dengan sebuah interpretasi yang tepat dengan tujuan untuk memberikan diskripsi gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kata-fakta serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Kegiatan ini diawali dengan penggunaan metode perkenalan untuk membangun hubungan dan memperoleh akses ke dalam lingkungan yang berkaitan dengan Layanan Rel Terpadu (LRT). Pada bulan Mei, observasi dilaksanakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang proses operasional dan dinamika sehari-hari yang terjadi di sekitar area layanan LRT dan dilanjutkan proses wawancara langsung di kantor Balai Pengelola LRT Palembang dan Stasiun Bumi Sriwijaya.

Hasil dan Pembahasan

LRT (Light Rail Transit) di Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, merupakan sebuah terobosan penting dalam pengembangan transportasi publik di Indonesia. Palembang, sebagai kota industri yang dinamis dan padat, membutuhkan solusi transportasi yang tepat waktu, aman, dan ramah lingkungan untuk meningkatkan mobilitas masyarakatnya. Oleh karena itu, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ditunjuk sebagai operator LRT Palembang, menjadikannya

operator pertama dalam pengoperasian LRT di Indonesia, sesuai dengan peraturan presiden Republik Indonesia nomor 166 tahun 2015 pasal 16.

Pembangunan LRT di Palembang diklaim sebagai salah satu yang tercepat di dunia, dari tahap konstruksi hingga operasional hanya membutuhkan waktu kurang lebih tiga tahun. Proyek LRT ini bernilai Rp 10,9 triliun dan dimulai pada bulan Oktober 2015, selesai pada tahun 2018. LRT ini beroperasi dari jam 08.00 WIB hingga malam hari pukul 20.43 WIB, dengan delapan rangkaian kereta yang masing-masing dapat mengangkut 500 orang. Setiap hari, sekitar 10.000 orang menggunakan layanan LRT ini, menjadikannya sebagai moda transportasi yang sangat diminati di Palembang.

PT. KAI memperoleh sarana LRT dari PT. INKA, dengan jalur sepanjang 23 KM dan dilengkapi dengan 13 stasiun, termasuk stasiun Bandara, Asrama Haji, Puntikayu, RSUD, Garuda Dempo, Demang, Bumi Sriwijaya, DISHUB, Cindei, Terpadu AMPEIRA, Polrestabes, dan DJKA. Pembelian tiket LRT dapat dilakukan melalui dua metode pembayaran, yaitu menggunakan uang tunai atau Kartu Uang Elektrik (KUE). Tarif tiket LRT antar stasiun adalah Rp 5.000, sedangkan untuk tujuan bandara adalah Rp 10.000.

LRT Palembang diharapkan dapat meningkatkan layanan transportasi di Indonesia, khususnya di perkotaan Palembang, dengan mengoptimalkan waktu tempuh, mengurangi kemacetan, meningkatkan keselamatan transportasi, dan menjadi moda transportasi yang ramah lingkungan. Selain itu, LRT ini juga diharapkan dapat mempengaruhi budaya baru di Indonesia, mengubah pola perjalanan masyarakat menuju ke arah yang lebih berkelanjutan dan efisien.

Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi pelayanan publik dalam mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan LRT berhasil dilakukan oleh pihak pengelola LRT melalui berbagai upaya. Mereka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan pengguna LRT dengan cara menyediakan banyak pegawai seperti frontline, petugas penjualan tiket, layanan pelanggan, serta keamanan untuk melayani para penumpang dengan baik, sehingga membuat penumpang merasa nyaman saat naik LRT. Selain itu, pihak pengelola LRT juga aktif mengadakan acara dan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih dekat dan dapat mengajak atau membujuk masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi publik ini.

Tentunya, pengelola LRT harus memiliki upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan dengan transportasi umum lainnya. Segala yang dilakukan oleh pihak LRT untuk menambah minat masyarakat menggunakan transportasi umum LRT harus didukung oleh komunikasi pelayanan publik yang kuat. Hal ini bertujuan untuk membangun minat masyarakat agar mau menggunakan layanan LRT.

Pentingnya kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh LRT tidak boleh diabaikan. Kualitas pelayanan bukan hanya tentang kenyamanan atau efisiensi semata, tetapi juga memengaruhi persepsi dan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Keberhasilan LRT tidak hanya bergantung pada teknologi dan infrastruktur yang baik, tetapi juga pada kemampuannya untuk membangun kepercayaan dan memenuhi harapan pengguna.

Teori Elaboration Likelihood Model (ELM) memberikan landasan teoretis yang relevan dalam memahami interaksi antara pengelola LRT dan masyarakat pengguna. Dengan memahami dua jalur pemrosesan informasi dalam ELM, pengelola LRT dapat merancang strategi komunikasi yang lebih tepat dan efektif. Pemanfaatan jalur sentral untuk pengguna

yang cenderung melakukan pemikiran mendalam dan jalur periferal untuk mereka yang lebih cenderung memproses informasi secara dangkal dapat menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas komunikasi.

Penelitian pada Kereta Api Ringan (LRT) Sumatera Selatan memberikan wawasan penting tentang bagaimana komunikasi pelayanan publik memengaruhi minat masyarakat dalam memilih LRT sebagai moda transportasi. Melalui wawancara dengan informan seperti Annisa Wuilandari dari bagian Humas Pengelola LRT Palembang dan Satria Bagas sebagai masyarakat pengguna LRT Palembang, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang interaksi antara pengelola dan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik memainkan peran yang signifikan dalam memengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan LRT. Upaya pengelola LRT dalam meningkatkan pelayanan publik, seperti keberadaan petugas di setiap stasiun LRT, kontribusi besar dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang, membangun rasa aman, dan membuat pengalaman menggunakan LRT menjadi lebih menyenangkan.

Analisis Pelayanan Publik Pengelola LRT

Interaksi antara pengelola LRT dan masyarakat merupakan aspek krusial yang memengaruhi kualitas layanan yang disediakan. Dalam wawancara yang dilakukan Annisa Wulandari, yang menjabat sebagai humas dari pengelola LRT, menegaskan komitmennya bahwa LRT selalu berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat di setiap stasiun LRT. Hal ini dicapai dengan menyediakan banyak pegawai seperti frontline, petugas penjualan tiket, dan layanan pelanggan di setiap stasiun LRT. Pengelola LRT secara terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan karena kualitas pelayanan tersebut akan menjadi penentu utama dalam persepsi dan penilaian masyarakat terhadap layanan transportasi tersebut. Oleh karena itu, keberadaan pegawai-pegawai ini memiliki peranan penting dalam memajukan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LRT.

Kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh LRT bukan lah sekedar kewajiban tetapi juga merupakan refleksi dari komitmen LRT untuk membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat inilah mengapa pengelola LRT menganggap interaksi langsung dengan masyarakat sebagai hal yang sangat berharga. Melalui komunikasi tatap muka LRT dapat meningkatkan pelayanan dengan lebih tepat sasaran.

Teori Elaboration Likelihood Model (ELM) memberikan kerangka teoritis yang sangat relevan dalam memahami interaksi antara pengelola LRT dan masyarakat pengguna. Dengan fokus pada jalur perifer dari ELM, pengelola LRT memiliki kesempatan untuk membentuk persepsi positif terhadap layanan ini melalui strategi interaksi langsung dengan pegawai LRT. Interaksi langsung ini dapat memperkuat hubungan antara pengelola dan pengguna, serta membantu membangun kepercayaan terhadap layanan yang disediakan.

Selain interaksi langsung, pengelola LRT juga memperluas upaya komunikasi dengan masyarakat melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan acara. Langkah ini memiliki dampak besar dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap LRT. Melalui partisipasi dalam kegiatan sosialisasi dan acara, masyarakat dapat mengalami sendiri manfaat dan kualitas layanan yang disediakan oleh LRT, sehingga memperkuat hubungan antara pengelola dan masyarakat.

Kegiatan acara juga menjadi wadah yang efektif untuk membangun koneksi emosional antara pengelola LRT dan masyarakat. Dalam suasana yang lebih santai dan tidak formal, masyarakat memiliki kesempatan untuk berinteraksi secara lebih akrab dengan tim LRT. Hal ini dapat membuka ruang untuk diskusi lebih dalam mengenai kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan transportasi.

Evaluasi dan survei yang dilakukan oleh pengelola Layanan Transportasi Cepat (LRT) menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga kualitas dan kesesuaian layanan dengan harapan masyarakat. Praktik ini tidak hanya dilakukan secara sporadis, tetapi secara rutin dan terjadwal. Annisa Wulandari, yang menjabat sebagai Humas dari pengelola LRT, menjelaskan bahwa tim pengelola LRT secara berkala menyelenggarakan survei dan wawancara langsung dengan pengguna LRT. Tindakan ini menunjukkan keseriusan dan komitmen dari pengelola LRT dalam menghargai pendapat dan pengalaman pengguna mereka. Survei dan wawancara ini bukanlah semata bentuk formalitas, melainkan merupakan cara konkret untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna. Dengan memilih untuk melakukan interaksi tatap muka, pengelola LRT memanfaatkan jalur sentral dalam teori Elaboration Likelihood Model (ELM) untuk mempengaruhi sikap dan persepsi masyarakat. Mereka menunjukkan bahwa mereka memprioritaskan pendapat dan kebutuhan pengguna dalam upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain survei, pengelola LRT juga melakukan evaluasi internal untuk memantau kinerja dan efektivitas layanan mereka. Mereka menganalisis berbagai parameter, mulai dari tingkat kepuasan pengguna, keandalan operasional, hingga kepatuhan terhadap jadwal. Hasil dari evaluasi dan survei yang dilakukan oleh pengelola LRT tidak hanya menjadi panduan untuk perbaikan internal, tetapi juga menjadi landasan untuk pengambilan keputusan strategis di masa depan. Pengelola LRT memastikan bahwa setiap langkah yang diambil selaras dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Mereka berkomitmen untuk terus mengembangkan dan meningkatkan LRT sebagai solusi transportasi yang handal, efisien, dan ramah pengguna.

Dengan mengintegrasikan hasil survei dan evaluasi, pengelola LRT dapat memastikan bahwa setiap perbaikan dan inovasi yang mereka lakukan adalah respons langsung terhadap umpan balik dari pengguna. Hal ini memastikan bahwa setiap langkah yang diambil adalah untuk kepentingan dan kenyamanan pengguna LRT. Pendekatan ini membedakan pengelola LRT sebagai pionir dalam memberikan layanan transportasi yang bermutu tinggi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengelola LRT dapat terus memperbaiki dan mengembangkan layanan mereka agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Annisa Wulandari, sebagai perwakilan dari tim Humas pengelola Layanan Transportasi Cepat (LRT), dengan tegas menyatakan pentingnya kegiatan sosialisasi dalam membentuk sikap positif terhadap penggunaan LRT. Pendekatan ini bukan sekadar strategi, melainkan sebuah komitmen nyata untuk memastikan bahwa masyarakat memahami dan percaya bahwa naik LRT adalah pilihan yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Dalam upaya mencapai tujuan ini, pengelola LRT secara aktif terlibat dalam menyampaikan pesan-pesan penting kepada masyarakat.

Sosialisasi di sini bukan sekadar serangkaian kegiatan formalitas, melainkan sebuah inisiatif yang sangat strategis. Melalui kegiatan ini, pengelola LRT berusaha untuk

menyampaikan informasi yang jelas dan akurat tentang manfaat dan keunggulan menggunakan layanan LRT. Mereka menggambarkan dengan tepat bagaimana LRT mampu menyediakan solusi transportasi yang efisien, ramah lingkungan, dan meminimalkan hambatan mobilitas urban.

Lebih dari itu, tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk membentuk persepsi positif masyarakat terhadap LRT. Dengan menyediakan informasi yang komprehensif dan transparan, pengelola LRT ingin memastikan bahwa masyarakat memandang LRT sebagai alternatif transportasi yang menguntungkan dan dapat diandalkan. Mereka ingin meminimalkan segala keraguan atau ketidakpastian yang mungkin dimiliki oleh masyarakat terkait penggunaan LRT.

Secara keseluruhan, pendekatan yang diambil oleh pengelola LRT dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat adalah langkah yang sangat strategis. Mereka memahami bahwa untuk berhasil, mereka perlu mempengaruhi persepsi masyarakat melalui jalur perifer, sebagaimana dijelaskan dalam Teori Elaboration Likelihood Model (ELM). Melalui upaya ini, pengelola LRT berharap bahwa masyarakat akan membentuk sikap positif terhadap penggunaan LRT, sehingga dapat terus menjadi solusi transportasi unggulan bagi masyarakat urban.

Proses Umpan Balik Dari Hasil yang Disampaikan

Kesuksesan proyek Layanan Transportasi Cepat (LRT) sangat tergantung pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Komitmen untuk meningkatkan standar pelayanan sangat penting agar diterima dengan baik oleh masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga interaksi interpersonal dengan petugas LRT yang berempati. Pelayanan yang superior akan membangun citra positif LRT dan mendukung upaya pemasaran. Evaluasi kualitas pelayanan harus didasarkan pada parameter yang jelas dan dapat diukur secara objektif, dengan partisipasi semua pemangku kepentingan. Kolaborasi yang kuat antara pemerintah, pengelola LRT, dan komunitas lokal penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik terkait LRT.

Secara keseluruhan, pentingnya kualitas pelayanan publik dalam konteks Light Rail Transport adalah hal yang tidak dapat diabaikan. Ini tidak hanya terkait dengan aspek operasional, tetapi juga mencakup pengalaman pengguna dan persepsi masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam upaya mewujudkan keberhasilan dan penerimaan yang optimal terhadap LRT.

Teori Elaboration Likelihood Model (ELM) digunakan sebagai kerangka teoritis untuk merancang strategi komunikasi bagi pengelola Layanan Transportasi Cepat (LRT). Model ini membedakan dua jalur pemrosesan informasi: sentral dan perifer. Pemrosesan sentral memerlukan pesan yang substansial dan terperinci, sementara pemrosesan perifer memperhitungkan faktor-faktor eksternal seperti testimonial atau kredibilitas pengirim pesan. Dalam konteks LRT, pemahaman tentang kedua jalur ini memungkinkan pengelola untuk mengoptimalkan pesan dan komunikasi mereka agar lebih efektif dalam memengaruhi persepsi dan sikap masyarakat. Evaluasi terus-menerus terhadap respons masyarakat juga penting untuk menyesuaikan strategi komunikasi seiring waktu. Secara keseluruhan, penggunaan ELM memberikan pendekatan terperinci dalam merancang strategi komunikasi untuk meningkatkan penerimaan dan keberhasilan Layanan Transportasi Cepat.

Pengelola Layanan Transportasi Cepat (LRT) menunjukkan komitmen yang kuat terhadap penyediaan pelayanan publik berkualitas tinggi. Mereka mengakui bahwa interaksi langsung dengan masyarakat adalah kunci untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna LRT. Keterlibatan aktif dalam interaksi ini memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan harapan masyarakat. Transparansi dan aksesibilitas dalam komunikasi dengan masyarakat diprioritaskan oleh pengelola LRT. Mereka menyediakan saluran komunikasi terbuka, seperti pertemuan publik dan forum daring, untuk menerima umpan balik dari masyarakat. Interaksi ini juga melibatkan pendengaran aktif dari pengelola terhadap aspirasi dan masukan masyarakat. Pengelola LRT mengadakan inisiatif untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang manfaat LRT melalui kampanye edukatif dan kegiatan sosialisasi. Melalui komunikasi terbuka dan proaktif, mereka membangun reputasi sebagai pihak yang peduli terhadap kepentingan masyarakat.

Evaluasi dan survei berkala yang dilakukan oleh pengelola Light Rail Transit (LRT) merupakan wujud dari dedikasi mereka dalam menghargai pandangan dan pengalaman para pengguna. Proses ini memungkinkan pengelola untuk memahami secara mendalam kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan LRT. Dengan menggunakan pendekatan metodologis yang terstruktur, pengelola LRT memperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi dan kebutuhan masyarakat terhadap LRT. Hasil dari evaluasi ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan dan perbaikan layanan LRT. Selain itu, survei berkala juga memberikan kesempatan bagi pengelola untuk mendengarkan langsung masukan dari masyarakat dan menanggapi kebutuhan yang berkembang.

Evaluasi ini bukan hanya prosedur administratif rutin, tetapi mencerminkan komitmen mendalam pengelola LRT terhadap penyediaan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Hasil evaluasi ini juga membentuk dasar bagi keputusan strategis jangka panjang, seperti merencanakan peningkatan infrastruktur atau pengembangan fasilitas pendukung. Secara keseluruhan, praktik evaluasi dan survei berkala menjadi instrumen penting dalam memandu pengelola LRT menuju penyediaan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pendekatan sosialisasi yang diadopsi oleh pengelola *Light Rail Transit* (LRT) merupakan strategi terencana untuk membentuk persepsi positif di kalangan masyarakat terhadap LRT. Pendekatan ini melibatkan berbagai strategi komunikasi, termasuk kampanye publik, seminar, dan program edukasi, untuk menyebarkan informasi tentang manfaat dan keamanan LRT. Pengelola juga membuka ruang untuk mendengarkan umpan balik dari masyarakat melalui sesi tanya jawab terbuka dan media sosial. Pendekatan ini merupakan proses berkelanjutan yang terus dimonitor dan disesuaikan sesuai dengan perubahan kebutuhan dan dinamika masyarakat. Kolaborasi dengan pihak terkait, seperti pemerintah lokal dan organisasi masyarakat, juga menjadi bagian penting dari pendekatan ini. Secara keseluruhan, pendekatan sosialisasi memastikan bahwa LRT dikenal dan diapresiasi sebagai alternatif transportasi yang efisien dan dihargai oleh masyarakat.

Faktor -faktor mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan LRT

Faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan Light Rail Transit (LRT) termasuk rasa aman karena adanya pelayanan dan fasilitas yang baik, serta upaya pengenalan melalui event dan promosi yang dilakukan oleh pengelola LRT. Namun, masih ada faktor penghambat seperti minimnya informasi di luar dari area LRT dan jarak stasiun yang jauh dari rumah masyarakat, yang menyebabkan mereka lebih memilih kendaraan pribadi.

Untuk meningkatkan minat masyarakat, pengelola LRT Palembang melakukan interaksi langsung dengan masyarakat melalui survei yang dilakukan secara rutin. Komunikasi pelayanan publik menjadi kunci penting dalam mempengaruhi minat masyarakat. Pengelola LRT Palembang telah meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap stasiun, termasuk dengan peningkatan jumlah staf di berbagai bidang serta penyelenggaraan acara dan kegiatan promosi. Survei rutin dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan memperhatikan masukan serta saran dari masyarakat. Dari sudut pandang masyarakat, pelayanan LRT yang baik menjadi faktor penting dalam membangkitkan minat menggunakan LRT. Keamanan, kenyamanan, dan kebebasan dari kemacetan lalu lintas menjadi alasan utama masyarakat memilih LRT sebagai sarana transportasi. Komunikasi pelayanan publik bukan hanya sebagai alat informasi tetapi juga sebagai sarana menjalin hubungan yang baik antara pengelola LRT dan masyarakat pengguna, yang menjadi kunci keberlangsungan keberadaan LRT dan peningkatan minat masyarakat terhadap penggunaannya.

Interaksi antara pengelola LRT dan masyarakat menjadi elemen krusial dalam memastikan pelayanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan melibatkan personel terlatih di berbagai sektor kunci seperti Frontliner, Ticketing, dan Customer Services, pengelola LRT dapat memberikan informasi yang jelas dan menciptakan pengalaman positif bagi para pengguna. Penting untuk diakui bahwa LRT bukan sekadar moda transportasi, melainkan juga elemen integral dari infrastruktur transportasi kota yang mengubah paradigma mobilitas urban. Dengan kehadirannya, masyarakat mendapatkan akses ke solusi yang lebih efisien dan berkelanjutan untuk mobilitas perkotaan. Namun, keberhasilan LRT tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan operasional semata. Kualitas pelayanan publik juga memiliki peran sentral dalam memengaruhi persepsi dan minat masyarakat terhadap LRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik berdampak signifikan dalam membentuk preferensi masyarakat terhadap penggunaan LRT.

Upaya pengelola LRT dalam meningkatkan pelayanan publik tercermin dalam keberadaan banyak petugas di setiap stasiun LRT. Mereka membantu dalam memastikan pengalaman yang nyaman dan aman bagi penumpang, serta memberikan informasi yang diperlukan. Fondasi teoretis seperti Teori Elaboration Likelihood Model (ELM) dapat membantu memahami interaksi ini, dengan mempertimbangkan dua jalur pemrosesan informasi yang berbeda.

Selain itu, evaluasi dan survei berkala yang dilakukan oleh pengelola LRT juga penting dalam memastikan kualitas layanan sesuai dengan harapan masyarakat. Melalui survei dan wawancara, pengguna LRT memiliki kesempatan untuk menyuarakan preferensi dan harapan mereka terhadap sistem transportasi ini secara langsung. Dengan demikian, interaksi tatap muka antara pengelola dan pengguna LRT menjadi wadah konkret untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan yang lebih baik.

Hasil dari evaluasi dan survei ini adalah cerminan dari preferensi, keinginan, dan harapan nyata masyarakat terhadap layanan LRT. Pengelola LRT dapat merespons dengan tindakan konkret untuk memenuhi ekspektasi tersebut, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna LRT. Namun, evaluasi ini tidak hanya terbatas pada interaksi tatap muka. Pengelola LRT juga melakukan evaluasi internal untuk memantau kinerja dan efektivitas layanan mereka. Mereka menganalisis berbagai parameter, mulai dari tingkat kepuasan pengguna, keandalan operasional, hingga kepatuhan terhadap jadwal. Evaluasi ini dilakukan secara cermat dan terinci, dengan tujuan untuk mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan.

Hasil dari evaluasi dan survei ini tidak hanya menjadi panduan untuk perbaikan internal, tetapi juga menjadi landasan untuk pengambilan keputusan strategis di masa 74 depan. Pengelola LRT memastikan bahwa setiap langkah yang diambil selaras dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Mereka berkomitmen untuk terus mengembangkan dan meningkatkan LRT sebagai solusi transportasi yang handal, efisien, dan ramah pengguna.

Simpulan

Dalam konteks pengelolaan Light Rail Transit (LRT), terlihat bahwa pentingnya pendekatan yang holistik dan terencana dalam membangun dan memelihara citra positif serta meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik ini. Pertama, strategi komunikasi dan sosialisasi yang efektif menjadi kunci dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap LRT. Melalui pendekatan yang terarah, pengelola LRT dapat menyampaikan informasi yang jelas, relevan, dan menggugah minat, sambil memastikan transparansi dan aksesibilitas dalam interaksi dengan masyarakat. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan LRT menjadi prasyarat utama dalam mencapai penerimaan yang optimal dari masyarakat. Dengan memperhatikan aspek teknis dan interpersonal, pengelola LRT dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan tidak hanya efisien, tetapi juga ramah dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Ketiga, penggunaan Teori Elaboration Likelihood Model (ELM) dalam komunikasi pelayanan publik memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana pesan-pesan persuasif dapat memengaruhi minat dan sikap masyarakat terhadap LRT. Dengan memahami preferensi dan kemampuan kognitif audiens, pengelola LRT dapat merancang pesan yang lebih efektif dan relevan. Keseluruhan upaya dalam pengelolaan LRT harus berfokus pada memahami dan merespon kebutuhan serta harapan masyarakat secara komprehensif. Melalui strategi komunikasi yang holistik, peningkatan kualitas pelayanan, dan penerapan teori-teori yang relevan, pengelola LRT dapat memastikan bahwa layanan transportasi publik ini tidak hanya diakui sebagai alternatif yang efisien, tetapi juga dihargai dan diapresiasi oleh masyarakat secara luas.

Referensi

- Adi Wibowo, A. N. F. (2020). Collaborative Governance Dalam Pelayanan Transportasi Publik (Study BRT Trans Semarang). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(3). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v5i3.970>
- 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>

- Ansusanto, J. D., Munawar, A., Priyanto, S., & Wibisono, B. H. (2011). Pola Perilaku Perjalanan Di Wilayah Perkotaan. *Seminar Nasional VII 2011 Teknik Sipil ITS Surabaya, POLA PERILAKU PERJALANAN DI WILAYAH PERKOTAA*.
- Apriyanto, A. (2022). ANALISIS WILLINGNESS TO PAY DAN ABILITY TO PAY CALON PENGGUNA LRT JABODEBEK PADA LINTAS BEKASI - CAWANG. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 13(2). <https://doi.org/10.55511/jpsttd.v13i2.638>
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*.
- Dadang, A. M. (2023). Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1).
- Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fatimah, S. (2021). Tipologi Potensi Transit-Oriented Development (TOD) di Sekitar Stasiun Light Rail Transit (LRT) Sumatera Selatan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 33(1). <https://doi.org/10.25104/warlit.v33i1.1778>
- FIRDAUSA, F., Artini, S. R., & Prayuda, H. (2021). Survei Analisis Sarana dan Prasarana LRT Sumatera Selatan Dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 23(2). <https://doi.org/10.25104/jptd.v23i2.1741>
- Hao, J., Hao, X., Tian, Z., Wang, Y., & Zheng, D. (2023). Effects of service attributes and competition on electronic word of mouth: an elaboration likelihood perspective. *Information Technology and Management*, 24(4). <https://doi.org/10.1007/s10799-023-00403-0>
- KAROLINE, R., SUNARTO, S., JAMALULLAI, J., & ARIANI, N. (2023). Elaboration Likelihood Model (ELM) As Interpersonal Communication in Persuading Consumers in the Era of Disruption. *International Journal of Environmental, Sustainability, and Social Science*, 4(4). <https://doi.org/10.38142/ijess.v4i4.657>
- Kharis, S. A. A., Zili, A. H. A., Putri, A., & Robiansyah, A. (2023). Analisis Tren Minat Masyarakat Indonesia terhadap Artificial Intelligence dalam Menyongsong Society 5.0: Studi Menggunakan Google Trends. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(4). <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i4.3091>
- Lestari, M., Kamar, S., Lamma, M., & Nugroho, S. (2023). Assessment of Electric Propulsion Application in Light Rail Transit (LRT). *Majalah Ilmiah Pengkajian Industri*, 15(3). <https://doi.org/10.29122/mipi.v15i3.5043>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). PELAYANAN PUBLIK DALAM GOOD GOVERNANCE. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1). <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Levana, A., & Hartono, S. (2023). ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN TRANSPORTASI PUBLIK PT. TRANSPORTASI JAKARTA. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 2(9). <https://doi.org/10.58344/locus.v2i9.1661>
- M. Hijrah Agung Sarwandy, & Jonizar. (2023). Analysis of the Need for Feeder LRT (Light Rail Transit) Palembang City on Jalan Jendral Ahmad Yani. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 2(2). <https://doi.org/10.55927/fjsr.v2i2.2962>

- Novianus, C., Lakhsmi, B. S., & Inaku, A. H. R. (2023). Analisis Persepsi Keselamatan Transportasi Publik Pada Pekerja Urban di Jakarta. *Jurnal Fisioterapi Dan Kesehatan Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/10.59946/jfki.2023.172>
- Perbawaningsih, Y. (2012). Menyoal Elaboration Likelihood Model (ELM) dan Teori Retorika. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 9(1). <https://doi.org/10.24002/jik.v9i1.50>
- Pramana, A. Y. E. (2018). Tingkat Aksesibilitas Transportasi Publik di Kota Yogyakarta. *REKA RUANG*, 1(1). <https://doi.org/10.33579/rkr.v1i1.775>
- Putra, A. S., & Aditya, T. (2021). Visualisasi Peta Skematik dan Story Map MRT dan LRT Jakarta. *JGISE: Journal of Geospatial Information Science and Engineering*, 4(1). <https://doi.org/10.22146/jgise.61009>
- Putra, D. D. L., & Kurniawan, W. P. (2021). Survei Minat Masyarakat Bersepeda Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Patianrowo Kabupaten Nganjuk Tahun 2020. *Indonesian Journal of Kinanthropology (IJOK)*, 1(1). <https://doi.org/10.26740/ijok.v1n1.p70-75>
- Ramadhan, B., Savitri, D. P., Rahman, A. S., & Arifin, M. A. (2023). Pengembangan Sarana Transportasi Perkotaan Berkelanjutan Pada Kereta Cepat (Whoosh). *Prosiding Seminar Rekayasa Teknologi (SemResTek)*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1).
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1). <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716>
- Sintina, T., Nurhasanah, N., & Nurdin. (2017). Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat di Sinergi Foundation Kota Bandung. *Prosiding Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3(1).
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Srivastava, M., & Saini, G. K. (2022). A bibliometric analysis of the elaboration likelihood model (ELM). *Journal of Consumer Marketing*, 39(7). <https://doi.org/10.1108/JCM-12-2021-5049>
- Suranto. (2023). Kajian Kinerja Lalu Lintas Akibat Rencana Pembangunan LRT di Kota Medan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 17(2). <https://doi.org/10.29313/jpwk.v17i2.1625>
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14).