KOMUNIKASI KEBIJAKAN ANGKUTAN FEEDER LRT DI KOTA PALEMBANG

Muhammad Haidar Ghozy
NPP. 33.0240
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: frxhaidarplg4@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs.Jamaruddin, M.AP.,Ph.D
Email: jamaruddin@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *According to the 2024 TomTom Traffic Index, Palembang ranks as the third most congested city in Indonesia. As a solution, the government operates the Light Rail Transit (LRT), supported by feeder services to integrate transportation modes. However, the effectiveness of this policy is constrained by low public awareness; hence, optimal policy communication is required to alter public behavior toward utilizing public transit.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the policy communication of the LRT feeder services and to identify the interactivity occurring on the Twitter (X) application regarding the LRT feeder transport in Palembang.* ***Method:*** *This research employs a qualitative approach with data collection through scraping social media data from Twitter (X). The analysis is based on Nurliah's policy communication theory and netnography analysis to examine the process of message delivery and to observe digital public response.* ***Result:*** *The results indicate that the communication media used has not been able to reach all layers of society evenly, and the heterogeneous characteristics of receivers cause varying levels of understanding. However, netnographic analysis shows that interactivity on X has formed a two-way and participatory digital public sphere. Out of 121 analyzed interactions, the majority of conversations showed a positive acceptance of 67.8% regarding comfort and service integration, while 9.1% contained criticism regarding operational time management and fleet frequency during peak hours.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the policy communication of the LRT feeder services in Palembang has not yet been implemented optimally, as it has not significantly driven an increase in passenger numbers due to uneven public understanding. It is recommended that the Palembang City Transportation Agency strategically utilize social media as a public evaluation space to improve operational management, overcome digital literacy barriers, and design more inclusive communication strategies.*

Keywords: *Data Scraping, LRT Feeder, Policy Communication, Public Interest.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Berdasarkan data TomTom Traffic Index 2024, Palembang menempati peringkat ketiga sebagai kota termacet di Indonesia. Sebagai solusi, pemerintah mengoperasikan Light Rail Transit (LRT) yang didukung layanan feeder untuk mengintegrasikan moda transportasi. Namun, efektivitas kebijakan ini terkendala oleh rendahnya pemahaman masyarakat, sehingga diperlukan komunikasi kebijakan yang optimal untuk mengubah perilaku masyarakat agar beralih ke transportasi umum. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT serta mengidentifikasi interaktivitas yang terjadi di aplikasi Twitter (X) mengenai angkutan feeder LRT di Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa *scraping* data dari media sosial Twitter (X). Analisis dilakukan berdasarkan teori komunikasi kebijakan menurut Nurliah dan analisis netnografi untuk membedah proses penyampaian pesan serta respons publik secara digital. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa media komunikasi yang digunakan belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, dan karakteristik penerima yang heterogen menyebabkan tingkat pemahaman berbeda-beda. Namun, hasil analisis netnografi menunjukkan interaktivitas di aplikasi X telah membentuk ruang publik digital yang dua arah dan partisipatif. Dari 121 interaksi yang dianalisis, mayoritas percakapan menunjukkan penerimaan positif sebesar 67,8% terkait kenyamanan dan integrasi layanan, sedangkan 9,1% berupa kritik terkait manajemen waktu operasional dan frekuensi armada pada jam sibuk. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT di Kota Palembang belum berjalan secara optimal karena belum mampu mendorong peningkatan jumlah penumpang secara signifikan akibat pemahaman masyarakat yang belum merata. Adapun saran penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Palembang perlu memanfaatkan media sosial secara strategis sebagai ruang evaluasi publik untuk memperbaiki manajemen operasional, mengatasi hambatan literasi digital, dan menyusun strategi komunikasi yang lebih inklusif.

Kata Kunci: Feeder LRT, Komunikasi Kebijakan, Minat Masyarakat, Scraping Data.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Alat transportasi merupakan hal yang sangat penting dalam proses pemindahan barang dan jasa. Alat transportasi akan memudahkan seseorang untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain baik melalui darat, laut, dan udara (Zhang, 2026). Menghadapi era globalisasi, kebutuhan akan alat transportasi yang cepat, nyaman, dan aman semakin meningkat. Terutama transportasi darat yang memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional Indonesia sebagai sarana mobilitas. Akan tetapi, hal ini juga menyebabkan kota-kota besar harus menghadapi tantangan ketidakseimbangan antara pertumbuhan kendaraan dan kapasitas infrastruktur jalan yang memicu kemacetan lalu lintas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menegaskan peran strategis transportasi dalam mendukung pembangunan nasional dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peraturan tersebut telah ditindaklanjuti melalui Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 14 Tahun 2011 mengenai Penyelenggaraan Transportasi, yang menegaskan pentingnya pembinaan mencakup penataan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan di bidang transportasi.

Transportasi publik yang terintegrasi memerlukan koordinasi antarpemangku kepentingan serta dukungan kebijakan yang mampu menjamin aksesibilitas masyarakat terhadap layanan angkutan umum. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh efektivitas tata kelola pemerintahan, kualitas pelayanan publik, serta kolaborasi antarinstansi pemerintah (Labolo, 2008). Dalam konteks transportasi perkotaan, integrasi moda angkutan berperan penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi (Gunawan dkk. 2025). Selain itu, perkembangan teknologi informasi turut mendukung peningkatan kualitas layanan transportasi melalui sistem informasi perjalanan, pembayaran elektronik, dan integrasi data antarmoda. Pemerintah daerah juga memiliki peran strategis dalam merumuskan kebijakan dan mengelola sistem transportasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut data dari TomTom Traffic Index (2024), Kota Palembang tercatat sebagai kota termacet ketiga di Indonesia, dengan rata-rata durasi tempuh kendaraan per 10 km mencapai 27 menit 55 detik. Kota Palembang berada di bawah Bandung sebagai kota termacet pertama (32 menit 37 detik) dan Medan di peringkat kedua (32 menit 3 detik), sedangkan Surabaya dan Jakarta menduduki peringkat di bawah Palembang. Sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan, Palembang memiliki fungsi strategis sebagai pusat pemerintahan, industri, perdagangan, kebudayaan, kesehatan, rekreasi, dan permukiman dengan luas wilayah sebesar 352,51 km². Guna menekan tingkat kemacetan tersebut, Palembang menjadi kota pertama di Indonesia yang memiliki moda transportasi modern berupa Light Rail Transit (LRT) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2015. Keberadaan LRT ini ditujukan sebagai solusi jangka panjang untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi melalui sistem transportasi modern yang terintegrasi.

Pemerintah melalui APBN membangun infrastruktur LRT Palembang sepanjang 23,4 kilometer dengan 13 titik stasiun stasiun yang dibangun di sepanjang daerah perkotaan. Namun, pola pembangunan stasiun yang tersentralisasi di perkotaan justru menimbulkan masalah inklusivitas. Masyarakat yang berada jauh dari koridor utama stasiun mengalami kesulitan aksesibilitas, sehingga tetap memilih menggunakan kendaraan pribadi (Wang dkk., 2025). Menghadapi tantangan tersebut, pemerintah menyediakan layanan *feeder* (angkot pengumpan) New Oplet Musi Emas sejak Juni 2022 guna mengangkut penumpang dari wilayah penyangga menuju stasiun terdekat. Kehadiran *feeder* ini berhasil memicu kenaikan volume harian penumpang secara signifikan pada awal implementasinya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan (2025), jumlah total penumpang LRT terus tumbuh

dari 1.053.637 penumpang (2020) hingga mencapai 4.210.373 penumpang (2024). Berikut adalah data jumlah penumpang LRT di Kota Palembang pada tahun 2020-2024:

Tabel 1.1

Jumlah Penumpang LRT di Kota Palembang pada tahun 2020-2024:

Tahun	Jumlah Penumpang	Rata-rata Bulanan
2020	1.053.637	87.803
2021	1.599.133	133.261
2022	3.087.735	257.311
2023	4.082.637	340.220
2024	4.210.373	350.864

Sumber: (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, 2025).

Meskipun menunjukkan tren pertumbuhan, angka rata-rata bulanan pada tahun 2024 yang berada di kisaran 350.864 penumpang nyatanya masih berada jauh di bawah target yang ditetapkan pemerintah, yakni sebesar 1.000.000 (satu juta) penumpang per bulan. Berdasarkan visualisasi ketercapaian, target jumlah penumpang LRT tersebut belum mampu menembus angka 30%. Evaluasi lapangan juga menangkap keluhan publik yang berulang mengenai ketiadaan fasilitas kantong parkir (*park and ride*) di stasiun serta keterbatasan jangkauan transportasi pengumpan yang belum menyentuh seluruh area heterogen di Kota Palembang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Peneliti berfokus pada permasalahan belum optimalnya capaian target penumpang LRT Kota Palembang yang belum menyentuh angka 30% dari target satu juta penumpang per bulan, serta rendahnya pemahaman dan minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Sementara itu, penyediaan angkutan *feeder* LRT telah didukung regulasi kuat dan investasi anggaran yang besar sebagai kebijakan unggulan mengatasi kemacetan urban di Kota Palembang. Terdapat beberapa permasalahan mendasar yang berkaitan dengan pola penyampaian informasi dan interaktivitas digital dalam mengawal kebijakan angkutan *feeder* LRT ini. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa interaksi digital yang terjadi di media sosial masih sangat rendah. Pada aplikasi Instagram, unggahan akun resmi yang menyampaikan informasi mengenai angkutan *feeder* LRT hanya mencapai 2.600 *likes* selama 4 tahun terakhir. Sementara itu, pada aplikasi X (Twitter) hanya ditemukan 121 unggahan yang menggunakan tagar #angkutanfeederLRTPalembang. Fenomena ini mengindikasikan adanya kendala serius pada aspek komunikasi kebijakan yang dilakukan oleh instansi terkait.

Media komunikasi yang digunakan saat ini belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Karakteristik masyarakat Kota Palembang yang heterogen menyebabkan terjadinya kesenjangan literasi digital, sehingga tingkat pemahaman terhadap informasi operasional *feeder* menjadi berbeda-beda. Dampaknya, masyarakat tidak memahami secara utuh mengenai rute, tujuan, manfaat, serta skema integrasi tarif antara *feeder* dan LRT. Kondisi tersebut diperparah oleh kecenderungan budaya masyarakat urban yang memiliki ketergantungan tinggi pada kendaraan pribadi dan enggan beralih ke transportasi publik karena menganggap aksesibilitas *feeder* belum reliabel dari segi manajemen waktu operasional pada jam sibuk. Akibatnya, ruang digital yang seharusnya menjadi jembatan sosialisasi interaktif justru menunjukkan disintegrasi informasi.

Meskipun berbagai studi terdahulu telah mengkaji kebijakan integrasi antarmoda, sebagian besar peneliti terdahulu masih berfokus pada ranah yang bias pada aspek kuantitatif dan evaluasi fisik. Aspek infrastruktur keterpaduan layanan ditekankan oleh Asteriniah dkk. (2025). Dari keseluruhan studi tersebut, ditemukan sebuah *theoretical gap* (kesenjangan teoretis) yang nyata, di mana belum ada studi

yang membedah kegagalan pencapaian target transportasi publik melalui lensa komunikasi kebijakan dan analisis interaktivitas digital. Kebanyakan studi menempatkan sepinya penumpang sebagai masalah teknis operasional, bukan masalah kegagalan penyampaian pesan (*message delivery*), koordinasi informasi antarlembaga, dan penyerapan respons sentimen publik. Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Komunikasi Kebijakan Angkutan Feeder LRT di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan" ini menggunakan paradigma *post-positivism* untuk menganalisis bagaimana komunikasi kebijakan berlangsung dan mengidentifikasi interaktivitas dua arah yang terjadi di aplikasi X.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat penting bagi pengembangan keilmuan tata kelola pemerintahan, khususnya dalam memperkaya khazanah teori komunikasi kebijakan transportasi publik berbasis media digital. Secara praktis, penelitian ini mendesak untuk dilakukan saat ini mengingat Kota Palembang tengah berpacu dengan statusnya sebagai kota termacet ketiga di Indonesia, di mana optimalisasi LRT dan *feeder* menjadi instrumen utama pemecah masalah kemacetan tersebut. Hasil analisis netnografi dalam penelitian ini akan memberikan gambaran empiris yang objektif mengenai dinamika opini, keluhan, dan persentase sentimen publik di ruang siber.

Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan sekarang, maka Pemerintah Kota Palembang dan Dinas Perhubungan selaku pengambil kebijakan akan terus kehilangan dasar empiris digital dalam memahami penyebab rendahnya partisipasi masyarakat. Perumusan strategi sosialisasi berisiko terus berjalan secara konvensional, tidak tepat sasaran, dan gagal mengatasi hambatan literasi digital masyarakat yang heterogen. Dampak fatalnya, kebijakan angkutan *feeder* LRT yang telah menelan anggaran besar berpotensi berjalan stagnan, target satu juta penumpang bulanan mustahil tercapai, dan ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi akan semakin meningkat sehingga memperparah kelumpuhan lalu lintas urban di Kota Palembang.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik integrasi transportasi umum, evaluasi layanan publik, serta analisis kebijakan transportasi urban. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai sistem transportasi perkotaan memiliki variasi fokus, metode, serta pendekatan yang digunakan. Penelitian Putri dan Putrawan (2025) membahas integrasi sistem transportasi publik penunjang sektor pariwisata menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *service quality* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang berfokus pada kepuasan masyarakat pengguna jasa. Selanjutnya, Asteriniah dkk. (2025) mengkaji tata kelola pelayanan di Kota Palembang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *collaborative governance* melalui perspektif *multi-helix*.

Cain dkk(2020) meneliti persepsi publik terhadap tata kelola kolaboratif menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *collaborative governance*, dengan objek respon masyarakat pemilih terhadap otoritas badan transportasi. Sementara itu, Nurachman dkk. (2025) menganalisis sinergi moda transportasi publik menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Fixed Effects Model* (FEM) untuk mengukur dampak kebijakan tarif integrasi. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan variasi antara dominasi metode kuantitatif teknis dan kualitatif evaluatif dengan beragam pendekatan teoretis serta karakteristik objek penelitian yang berbeda-beda sesuai fokus kajian masing-masing.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, di mana kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini dapat ditinjau dari beberapa aspek utama.

Pertama, dari perspektif teoretis (*theoretical gap*), berbeda dengan sebelas penelitian sebelumnya yang mayoritas menggunakan pisau analisis berupa teori evaluasi kebijakan, efektivitas program, *load factor*, Model Kano, maupun *collaborative governance*, penelitian ini mengisi kekosongan literatur dengan menggunakan Teori Komunikasi Kebijakan menurut Nurlina (2024) guna membedah proses penyampaian pesan kebijakan (*message delivery*) melalui enam aspek dimensinya. Kedua, dari segi metode, penelitian ini mengintegrasikan pendekatan kualitatif dengan analisis netnografi melalui teknik *scraping* data media sosial Twitter (X) untuk menangkap dinamika opini dan sentimen publik secara riil (*real-time*). Ketiga, dari karakteristik objek, fokus kajian ini ditekankan pada hubungan kausalitas proses komunikasi kebijakan angkutan *feeder* LRT dengan dampaknya terhadap peningkatan jumlah penumpang LRT di Kota Palembang yang hingga saat ini belum mampu mencapai target 30% dari ketetapan pemerintah (satu juta penumpang per bulan), sebuah topik spesifik berbasis layanan pengumpan (*feeder*) daerah yang masih sangat minim dikaji secara akademik di Indonesia.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT serta mengidentifikasi interaktivitas yang terjadi di aplikasi Twitter (X) mengenai angkutan feeder LRT di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Teori Komunikasi Kebijakan menurut Nurlina (2024).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme dengan kualitatif deskriptif agar mampu memadukan pengukuran empiris dan pemahaman kontekstual terhadap komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT di Kota Palembang (Simangunsong, 2017). Pendekatan ini dipilih agar analisis tidak hanya menghasilkan data numerik mengenai opini masyarakat, tetapi juga menjelaskan makna dan persepsi yang berkembang di ruang digital. Operasionalisasi konsep penelitian menggunakan teori komunikasi kebijakan yang meliputi dimensi sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, dan tempat sebagai pedoman analisis (Nurdin & Hartati, 2019). Dengan demikian, penelitian dapat menggambarkan efektivitas komunikasi kebijakan secara lebih komprehensif.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui crawling media sosial X menggunakan Python dengan bantuan pustaka Pandas, NLTK, TextBlob, spaCy, dan Matplotlib untuk proses pengumpulan, pembersihan, analisis sentimen, serta visualisasi data, sedangkan data sekunder berasal dari jurnal, dokumen kebijakan, berita, dan penelitian terdahulu. Informan penelitian berupa akun media sosial dan pengguna X yang dipilih secara purposive berdasarkan aktivitas, relevansi topik, serta keterbukaan akses konten, sementara informan kunci adalah akun dengan tingkat interaksi tinggi dan akun resmi yang aktif membahas feeder LRT karena dinilai memiliki pengaruh terhadap pembentukan opini publik. Penelitian menggunakan metode netnografi karena mampu memahami perilaku dan interaksi komunitas digital secara alami melalui jejak komunikasi daring.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan audit trail digital dengan membandingkan data media sosial terhadap dokumen pendukung serta mendokumentasikan seluruh tahapan analisis berbasis Python. Teknik analisis data menggunakan netnografi Kozinets (2020) yang meliputi pengodean iteratif, pemetaan tipologi partisipan digital, dan interpretasi kultural untuk memahami pola komunikasi serta respons masyarakat terhadap kebijakan feeder LRT. Analisis sentimen dilakukan untuk mengelompokkan data ke dalam kategori positif, netral, dan negatif sehingga kecenderungan opini publik dapat dipahami secara sistematis. Penelitian dilaksanakan di Kota Palembang dengan fokus pada ruang digital X melalui pengambilan data periode 1 Juli 2022 sampai 1 Maret 2026 dan berlangsung sejak tahap pengumpulan hingga penyusunan laporan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis bagaimana komunikasi kebijakan angkutan *feeder* LRT di Kota Palembang dan bagaimana interaksi yang ter jadi di Aplikasi X. Peneliti menemukan hasil sebagai berikut:

3.1 Analisis Komunikasi Kebijakan Angkutan Feeder LRT di Kota Palembang

Komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT di Kota Palembang dianalisis menggunakan teori komunikasi kebijakan Nurlina (2024) yang terdiri atas dimensi sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, dan tempat. Setiap dimensi dianalisis berdasarkan hasil observasi digital, dokumentasi, serta data yang diperoleh dari internet guna melihat sejauh mana komunikasi kebijakan mampu menjangkau dan memengaruhi masyarakat.

Pada dimensi sumber, komunikasi kebijakan menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Palembang memiliki identitas dan kredibilitas yang kuat sebagai komunikator utama. Identitas tersebut terlihat melalui penggunaan akun Instagram @transportforpalembang dan situs web resmi yang menampilkan simbol kelembagaan, struktur organisasi, serta informasi kebijakan secara terbuka. Kredibilitas sumber diperkuat oleh kesesuaian informasi mengenai tarif, rute, jadwal, dan operasional feeder LRT dengan kondisi lapangan yang ditemukan peneliti. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh informasi dari sumber yang memiliki legitimasi hukum dan kompetensi dalam bidang transportasi publik.

Dimensi pesan memperlihatkan bahwa informasi mengenai feeder LRT telah memenuhi indikator relevansi dan kejelasan. Relevansi pesan tampak dari fokus informasi yang secara langsung menjawab kebutuhan masyarakat mengenai akses menuju stasiun LRT melalui delapan koridor feeder, jadwal keberangkatan, jumlah armada, serta integrasi layanan transportasi. Selain relevan, pesan juga disusun secara jelas melalui pengelompokan informasi dalam website dan media sosial sehingga mudah dipahami oleh pengguna. Penyampaian yang sederhana dan terstruktur membantu masyarakat memahami fungsi feeder LRT sebagai moda penghubung dan mengurangi ketidakpastian informasi mengenai layanan transportasi publik.

Pada dimensi media, Dinas Perhubungan Kota Palembang menggunakan media digital berupa Instagram dan website sebagai saluran utama komunikasi kebijakan. Pemanfaatan media ini dinilai tepat karena tingkat penggunaan internet dan media sosial masyarakat Palembang cukup tinggi, sehingga informasi dapat disebarkan dengan cepat dan menjangkau pengguna secara luas. Dari sisi aksesibilitas, akun media sosial yang bersifat publik serta fitur highlights memudahkan masyarakat memperoleh informasi kapan saja tanpa hambatan administratif. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi masih dominan berbasis digital sehingga belum sepenuhnya menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan perangkat, koneksi internet, maupun literasi digital.

Dimensi penerima menunjukkan bahwa masyarakat Kota Palembang memiliki karakteristik yang heterogen sehingga memengaruhi proses penerimaan pesan kebijakan. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan menggunakan teknologi menyebabkan tidak semua kelompok masyarakat memiliki tingkat pemahaman yang sama terhadap informasi feeder LRT. Heterogenitas ini terlihat pada pola keterlibatan masyarakat yang cenderung terbatas pada aktivitas bertanya mengenai rute, tarif, dan cara menggunakan layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat telah menerima informasi dasar mengenai kebijakan, tetapi keterlibatan mereka masih lebih banyak bersifat informatif dibandingkan partisipatif.

Pada dimensi pengaruh, komunikasi kebijakan feeder LRT menunjukkan dampak positif terhadap perilaku dan pemahaman masyarakat. Dari sisi perubahan perilaku, peningkatan jumlah penumpang LRT dari 3.087.735 pada tahun 2022 menjadi 4.210.373 pada tahun 2024 menunjukkan adanya kecenderungan masyarakat untuk mulai menggunakan moda transportasi publik yang terintegrasi. Sementara dari sisi dampak kognitif, masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan feeder

LRT, tetapi juga mulai memahami fungsi integrasi transportasi antara feeder dan LRT sebagai sistem mobilitas perkotaan. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi kebijakan tidak berhenti pada penyampaian informasi, melainkan mampu memengaruhi cara pandang dan perilaku masyarakat terhadap transportasi umum.

Dimensi tempat menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi kebijakan turut dipengaruhi oleh kondisi geospasial dan lokasi implementasi layanan feeder LRT. Wilayah yang berada dekat dengan koridor feeder dan stasiun LRT cenderung memiliki akses informasi serta tingkat pemanfaatan layanan yang lebih tinggi dibandingkan wilayah yang belum terjangkau secara optimal. Karakteristik tiap koridor seperti kepadatan lalu lintas, kondisi jalan, kawasan banjir, maupun jarak antar pemberhentian memengaruhi bagaimana masyarakat menerima dan menggunakan layanan feeder. Dengan demikian, faktor lokasi tidak hanya menentukan operasional transportasi, tetapi juga memengaruhi efektivitas komunikasi kebijakan yang dilakukan pemerintah.

3.2 Analisis Interaktivitas di Aplikasi X Mengenai Angkutan Feeder LRT di Kota Palembang

Analisis interaktivitas di aplikasi X dilakukan melalui proses crawling data menggunakan Python dengan tahapan reduksi data, pembersihan teks, normalisasi bahasa, serta visualisasi dan analisis sentimen. Data yang tidak relevan dengan topik penelitian dieliminasi agar analisis terfokus pada percakapan mengenai angkutan feeder LRT di Kota Palembang. Hasil pengolahan data kemudian divisualisasikan menggunakan wordcloud untuk melihat dominasi kata dan kecenderungan topik pembahasan yang berkembang di media sosial.

Hasil wordcloud menunjukkan dominasi kata-kata seperti “support” dan “cepat” yang menandakan bahwa percakapan masyarakat cenderung bernada positif terhadap keberadaan feeder LRT. Dominasi kata tersebut memperlihatkan bahwa layanan feeder dipersepsikan membantu mobilitas masyarakat dan mendukung integrasi transportasi publik di Kota Palembang. Wordcloud juga menunjukkan bahwa media sosial menjadi ruang digital yang mempertemukan pengalaman pengguna, informasi operasional, serta penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, visualisasi data membantu memahami pola komunikasi publik secara lebih sederhana dan sistematis.

Analisis sentimen menggunakan TextBlob terhadap 121 unggahan memperlihatkan bahwa sentimen positif mendominasi sebanyak 82 data atau 67,8%, diikuti sentimen netral sebanyak 28 data atau 23,1%, dan sentimen negatif sebanyak 11 data atau 9,1%. Sentimen positif umumnya berkaitan dengan kenyamanan armada, pendingin udara, serta kemudahan integrasi pembayaran yang dianggap membantu aktivitas masyarakat. Sentimen netral lebih banyak berupa pertanyaan dan informasi operasional mengenai rute maupun jadwal, sedangkan sentimen negatif berfokus pada kebutuhan penambahan armada dan kepadatan pada jam sibuk.

Dalam perspektif netnografi, interaksi di aplikasi X memperlihatkan terbentuknya tiga pola partisipasi digital. Kelompok sentimen positif berperan sebagai pendukung kebijakan yang memperkuat legitimasi pemerintah melalui pengalaman penggunaan layanan yang baik. Kelompok sentimen netral menggunakan media sosial secara fungsional untuk memperoleh informasi mengenai operasional feeder LRT. Sementara itu, kelompok sentimen negatif bertindak sebagai critical participants yang memberikan kritik terhadap aspek operasional sehingga berfungsi sebagai sumber evaluasi kebijakan. Dengan demikian, interaktivitas di aplikasi X menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan feeder LRT tidak bersifat satu arah, melainkan membentuk mekanisme umpan balik digital yang penting bagi peningkatan kualitas layanan transportasi publik.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT di Kota Palembang secara umum telah berjalan cukup baik, terutama pada dimensi sumber, pesan, dan pengaruh.

Dinas Perhubungan Kota Palembang sebagai komunikator kebijakan dinilai memiliki identitas dan kredibilitas yang kuat melalui penggunaan media resmi seperti Instagram dan website yang menyajikan informasi mengenai rute, tarif, dan jadwal feeder LRT secara jelas dan sesuai dengan kondisi lapangan. Pesan kebijakan yang disampaikan juga relevan dengan kebutuhan masyarakat karena berfokus pada integrasi transportasi dan kemudahan akses menuju stasiun LRT. Kondisi tersebut tercermin dari meningkatnya jumlah penumpang LRT setelah hadirnya kebijakan feeder serta dominasi sentimen positif pada media sosial X sebesar 67,8%.

Pada aspek penerima dan interaktivitas, temuan penelitian ini sama halnya dengan penelitian Cain dkk (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi pemerintah sering kali belum mampu mendorong partisipasi publik secara aktif apabila dialog dua arah tidak dibangun secara intensif. Rendahnya jumlah interaksi di media sosial resmi maupun terbatasnya unggahan terkait feeder LRT di aplikasi X menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung menjadi penerima informasi pasif. Walaupun media interaktif telah tersedia, komunikasi kebijakan yang terjadi masih lebih dominan bersifat informatif dibandingkan partisipatif. Temuan ini memperkuat penelitian Cain dkk (2020) bahwa keberadaan media digital saja belum cukup untuk menciptakan partisipasi publik tanpa adanya pengelolaan komunikasi yang mendorong keterlibatan masyarakat.

Berbeda dengan sebagian penelitian terdahulu yang lebih menekankan keberhasilan kebijakan transportasi melalui indikator operasional seperti efisiensi layanan dan peningkatan jumlah penumpang, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi kebijakan memiliki peran yang sama pentingnya dengan aspek teknis transportasi. Penelitian Putri dan Putrawan (2025), dan Nurachman dkk. (2025) lebih berfokus pada efektivitas integrasi antarmoda dan dampaknya terhadap mobilitas, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan tersebut tidak dapat dipisahkan dari bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada masyarakat. Temuan ini memperlihatkan adanya kontribusi baru bahwa peningkatan jumlah penumpang feeder dan LRT tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kejelasan sumber informasi, relevansi pesan, pemilihan media, serta respons masyarakat terhadap komunikasi kebijakan yang dilakukan pemerintah.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat sekaligus melengkapi penelitian sebelumnya mengenai transportasi publik di Indonesia. Komunikasi kebijakan feeder LRT di Kota Palembang terbukti telah membangun legitimasi publik yang ditunjukkan melalui dominasi sentimen positif dan peningkatan jumlah penumpang, tetapi masih menghadapi tantangan pada aspek interaktivitas dan pemerataan akses informasi. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh pembangunan infrastruktur dan kualitas layanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah membangun komunikasi kebijakan yang jelas, kredibel, inklusif, dan partisipatif.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan beberapa temuan menarik yang turut memengaruhi komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT di Kota Palembang meskipun tidak termasuk sebagai variabel utama penelitian. Salah satu temuan penting adalah adanya kesenjangan antara ketersediaan media informasi digital dengan tingkat partisipasi masyarakat. Dinas Perhubungan Kota Palembang telah menyediakan saluran komunikasi melalui Instagram dan website resmi yang mudah diakses, namun tingkat interaksi masyarakat masih tergolong rendah. Kondisi ini terlihat dari jumlah komentar dan unggahan mengenai feeder LRT yang relatif sedikit dibandingkan potensi jumlah pengguna transportasi publik di Kota Palembang.

Temuan lain menunjukkan bahwa literasi digital dan karakteristik demografis masyarakat menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi kebijakan. Komposisi masyarakat Kota Palembang yang heterogen menyebabkan kemampuan menerima informasi digital tidak merata.

Kelompok masyarakat usia muda cenderung lebih aktif memperoleh informasi melalui media sosial, sedangkan kelompok usia lebih tua masih memiliki keterbatasan dalam mengakses dan memanfaatkan media digital. Akibatnya, penyebaran informasi mengenai feeder LRT belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara setara.

Penelitian ini juga menemukan bahwa aspek geospasial menjadi faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan kebijakan. Wilayah yang berada dekat dengan stasiun LRT dan dilalui koridor feeder menunjukkan kecenderungan keterlibatan serta pemanfaatan layanan yang lebih tinggi dibandingkan wilayah yang aksesnya lebih terbatas. Hambatan berupa kemacetan, jalan sempit, genangan air, serta jarak antar titik pemberhentian di beberapa koridor menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi kebijakan tidak dapat dipisahkan dari kondisi ruang dan aksesibilitas wilayah. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi kebijakan transportasi tidak hanya bergantung pada penyampaian pesan, tetapi juga pada kesiapan kondisi geografis dan operasional di lapangan.

Selain faktor penghambat, penelitian ini menemukan adanya faktor pendukung yang cukup kuat dalam implementasi komunikasi kebijakan feeder LRT. Kredibilitas Dinas Perhubungan Kota Palembang sebagai lembaga resmi pemerintah menjadi modal utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Informasi yang konsisten mengenai rute, tarif, dan jadwal operasional serta kesesuaiannya dengan kondisi lapangan memperkuat legitimasi pemerintah sebagai sumber informasi yang terpercaya. Keberadaan media digital yang aktif dan terintegrasi juga menjadi pendukung penting karena memungkinkan informasi disebarluaskan secara cepat dan real-time.

Temuan menarik lainnya berasal dari analisis interaksi di aplikasi X yang memperlihatkan bahwa sentimen negatif meskipun jumlahnya kecil justru memiliki nilai evaluatif yang tinggi. Kritik mengenai frekuensi armada pada jam sibuk, kepadatan penumpang, serta kebutuhan peningkatan pelayanan menunjukkan bahwa media sosial berfungsi bukan hanya sebagai ruang penyebaran informasi, tetapi juga sebagai mekanisme umpan balik publik terhadap kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, temuan ini memperlihatkan bahwa komentar kritis masyarakat dapat dipandang sebagai sumber masukan strategis untuk perbaikan layanan feeder LRT secara berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa komunikasi kebijakan angkutan feeder LRT di Kota Palembang belum berjalan secara optimal karena media komunikasi yang digunakan masih didominasi saluran digital sehingga belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Karakteristik penerima yang heterogen turut memengaruhi tingkat pemahaman terhadap informasi mengenai tujuan, manfaat, dan integrasi layanan feeder LRT. Meskipun demikian, analisis netnografi menunjukkan bahwa interaksi di aplikasi X didominasi sentimen positif sebesar 67,8% yang menandakan adanya penerimaan publik terhadap layanan feeder LRT, sementara sentimen negatif sebesar 9,1% menjadi bentuk evaluasi terhadap aspek operasional seperti frekuensi armada dan manajemen waktu layanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa media sosial berfungsi tidak hanya sebagai sarana komunikasi kebijakan, tetapi juga sebagai ruang umpan balik publik bagi peningkatan layanan transportasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada sumber data yang berfokus pada jejak digital di media sosial X serta analisis netnografi sehingga belum menggambarkan secara menyeluruh pandangan masyarakat yang tidak aktif menggunakan media digital. Selain itu, penelitian dibatasi pada konteks komunikasi kebijakan feeder LRT di Kota Palembang dengan periode data tertentu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih memiliki ruang pengembangan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk

mengombinasikan netnografi dengan wawancara atau survei lapangan serta memperluas objek penelitian pada transportasi publik terintegrasi di daerah lain agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai komunikasi kebijakan transportasi publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian, khususnya Dinas Perhubungan Kota Palembang serta pengelola layanan feeder LRT yang menyediakan akses informasi dan data pendukung penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pengguna media sosial yang menjadi bagian dari sumber data penelitian, serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Asteriniah, F., Wijaya, A. F., Hermawan, H., & Danar, O. R. (2025). Collaborative governance in light rail transit services in Palembang city: A multi-helix perspective. Edelweiss Applied Science and Technology, 9(5), 136–145. https://doi.org/10.55214/25768484.v9i5.6808.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2025). Provinsi Sumatera Selatan Dalam Angka 2025. https://sumsel.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/6e08ccf1b88eba0383051826/provinsisumatera-selatan-dalam-angka-2025.html.

Cain, B. E., Gerber, E. R., & Hui, I. (2020). *Public perceptions of collaborative governance in transportation policy*. *Political Research Quarterly, 74*(4), 899–912. https://west.stanford.edu/sites/west/files/media/file/1065912920943954_0.pdf.

Gunawan, I., Simangunsong, F., Rizari Rizari, & Masrich, A. (2025). Human Resource Capacity Development of Bureaucrats within the Local Government of East Barito Regency, Indonesia. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 15(1), 50–61. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/5287.

Kozinets, R. V. (2020). Netnography: The essential guide to qualitative social media research (3rd ed.). SAGE Publications.

Labolo, M. (2008), Memahami Ilmu Pemerintahan. Rajawali Pers.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi penelitian sosial. Media Sahabat Cendekia.

Nurachman, M. F., & Lydia, Y. M. (2025). Sinergi moda transportasi publik di Jakarta: Dampak kebijakan tarif integrasi Jaklingko pada MRT Jakarta. Jurnal Ilmiah M-Progress, 15. https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/ilmiahm-progress/article/view/1459.

Nurlina, N., dkk. (2024). Public policy communication in the process of implementing the independent learning program for remote indigenous peoples of Parigi Moutong Regency. https://ejournal.insuriponorogo.ac.id/index.php/qalamuna/article/view/5187.

Putri, D. A. P. A. G., & Putrawan, N. W. K. V. P. (2025). Integrasi sistem transportasi publik sebagai penunjang sektor pariwisata Badung Selatan. Jurnal Komposit, 9. https://ejournal.uikabogor.ac.id/index.php/komposit/article/view/16622.

Simangunsong, F. (2017). Metode Penelitian Sosial Kualitatif. Bandung: Alfabeta

TomTom. (2024). Traffic index ranking. https://www.tomtom.com/traffic-index/ranking/.

Wang, Z., Pei Y., Zhang J., Gao Z. (2025). Dynamic vulnerability analysis of multi-modal public transport network using generalized travel costs from a multi-layer perspective. Reliability Engineering & System Safety. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0951832025005769.

Zhang, J. (2026). Immune intelligence research for AI-driven transportation development. Transportation Research Today, 1. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S3051360X26000041.