

**INOVASI *FACE RECOGNITION BOARDING GATE* GUNA  
PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PT. KAI DI STASIUN  
GAMBIR**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**Agil Munawar**

**NPM 2056041012**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

**INOVASI *FACE RECOGNITION BOARDING GATE* GUNA  
PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PT. KAI DI STASIUN  
GAMBIR**

**Oleh**

**Agil Munawar**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

## **ABSTRAK**

### **INOVASI *FACE RECOGNITION BOARDING GATE* GUNA PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PT. KAI DI STASIUN GAMBIR**

**Oleh**

**AGIL MUNAWAR**

Seiring berjalannya waktu perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terus mendorong kegiatan manusia dalam membuat perubahan dan menjalankan aktivitasnya. Salah satu perusahaan yang memberikan perubahan aktivitas manusia yakni PT Kereta Api Indonesia (Persero) dari segi layanan melalui inovasi *face recognition boarding gate* guna peningkatan kualitas pelayanan PT KAI. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh analisa dan deskripsi penerapan inovasi *face recognition boarding gate* guna peningkatan pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Analisis yang dilakukan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (1983) yaitu Keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Data penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *inovasi face recognition boarding gate* guna peningkatan layanan PT KAI sudah optimal dan sudah memenuhi 5 indikator yang dikemukakan oleh Rogers (1983).

**Kata Kunci: Inovasi, *Face Recognition*, Peningkatan Kualitas, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

### **FACE RECOGNITION BOARDING GATE INNOVATION TO IMPROVE SERVICE QUALITY OF PT. KAI AT GAMBIR STATION**

**By**

**AGIL MUNAWAR**

*Over time, the development of Information and Communication Technology (ICT) continues to encourage human activities in making changes and carrying out their activities. One of the companies that has made changes is PT Kereta Api Indonesia (Persero) in terms of public services through the innovation of face recognition boarding gate to improve the quality of PT KAI services. This study aims to obtain an analysis and description of the application of the face recognition boarding gate innovation to improve PT KAI services at Gambir Station. This research was conducted using a descriptive qualitative approach. The analysis was carried out using the theory of innovation attributes according to Rogers (1983), namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of trying, ease of observation. This research data was obtained from interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the innovation of face recognition boarding gate to improve PT KAI services is optimal and has fulfilled the 5 indicators put forward by Rogers (1983).*

***Keywords: Innovation, Face Recognition, Quality Improvement, Public Services***

Judul Skripsi : **Inovasi Face Recognition Boarding Gate Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir**

Nama Mahasiswa : **Agil Munawar**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2056041012**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dewi Brima Atika, S.IP., M.Si.**  
NIP. 198212122008012017

**Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 198807122019031012

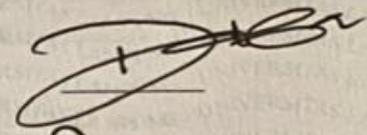
**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Meiliana, S.IP., M.A.**  
NIP. 19740520 200112 2 002

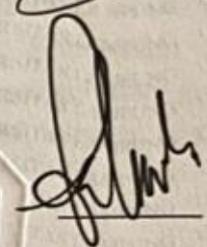
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

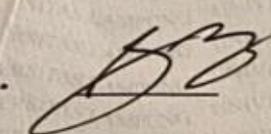
**Ketua : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**



**Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**



**Penguji Utama : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. PA.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M. Si.**  
**NIP. 19610807 198703 2 001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 12 Juni 2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 12 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan,



Agil Munawar  
NPM. 2056041012

## RIWAYAT HIDUP



Agil Munawar lahir pada tanggal 7 Mei 2002 di Kabupaten Lebak., Provinsi Banten. Putra pasangan dari Bapak Sariman dan Ibu Humaeroh merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Bertempat tinggal di Kampung Gubugan, Kecamatan Maja, Desa Maja, Kabupaten Lebak, Banten. Riwayat pendidikan yang ditempuh, Sekolah dasar di SD Negeri 4 Maja pada tahun 2008 kemudian lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 1 Maja pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2017, Kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1 Maja pada tahun 2017 dan lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis terdaftar sebagai mahasiswa perguruan tinggi negeri di Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Program studi Ilmu Administrasi Negara pada tahun 2020 dan lulus pada tahun 2024.

Selama Perkuliahan penulis aktif berorganisasi di Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA). Kemudian, penulis aktif melaksanakan kegiatan di luar kampus seperti Program Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia yang diselenggarakan pada 6 September 2021 – 29 Oktober 2021 di Institut Teknologi Bandung dan Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang diselenggarakan pada 16 Februari – 30 Juni 2023 di Ruang Belajar Aqil. Sebelum kegiatan MSIB, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Way Liwok, Tanggamus, Lampung.

Penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini di Stasiun Gambir, Jakarta Pusat. Agar tercapainya suatu keberhasilan penelitian ini maka penulis mengikuti arahan yang diberikan oleh dosen pembimbing dengan melaksanakan bimbingan. Dengan ketekunan dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi baik bagi bangsa dan negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi *face recognition* guna peningkatan pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir”**.

## **MOTTO**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”**

**- QS. Al-Baqarah: 286 –**

**“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu”**

**-QS. Al-Baqarah:45-**

**“Pengetahuan adalah kunci kesuksesan yang tak ternilai”**

**- Albert Einstein –**

**“Keberanian untuk mencoba dan keberanian untuk gagal adalah keberhasilan yang tertunda”**

**-Penulis-**

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin

Segala puji bagi Allah SWT, Dzat yang Maha Sempurna  
Shalawat serta salam selalu tucurahkan kepada Uswatun Hasanah Baginda  
Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan ketulusan hati dan rasa sayang yang tiada henti,  
Kupersembahkan karyaku ini sebagai tanda cinta, kasih sayang dan  
Terima kasihku kepada:

### **Kedua Orang Tua Ku Tercinta**

Yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi moril dan materil yang tiada henti-hentinya. Segala pencapaian ini tidak terlepas dari adanya ridho dan do'a yang mamah dan ayah panjatkan di setiap sujud. Terima kasih untuk segala pengorbanan serta rasa cinta kasih sayang tak terhingga yang kalian berikan kepada saya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia dan bangga.

### **Keluarga Besar dan Sahabat**

Terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang diberikan kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga semua doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian.

Serta

### **Universitas Lampung**

Terima kasih kepada almamater tercinta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya, semoga UNILA semakin maju.

## SANWACANA

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“INOVASI FACE RECOGNITION GUNA PENINGKATAN PELAYANAN PT. KAI DI STASIUN GAMBIR”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Segala kemampuan dan usaha yang maksimal telah penulis curahkan guna menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, penulis banyak menerima saran, arahan, bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta Bapak Sariman dan Ibu Humaeroh sebagai inspirasi penulis, saya sangat bangga mempunyai kedua orang tua hebat seperti kalian. Terima kasih telah membesarkanku dengan rasa sayang yang tak terhingga menjadi anak yang tangguh dan tidak mudah menyerah. Semoga Allah memberikan umur yang panjang, sehat wal'afiat dan kebahagiaan agar bersama-sama kita dapat menikmati keberhasilan aku dimasa depan.
2. Kedua Kakakku, Muhammad Indra Rukmana dan Febrianto. Terima kasih sudah menjadi Kakak terbaik yang telah memberikan pembelajaran berharga setiap hidupnya dan menjadi inspirasi bagi penulis serta menjadi contoh yang baik untuk kalian berdua. Semoga Allah memberikan kita umur yang panjang dan kesehatan serta kebahagiaan agar bersama-sama kita dapat menikmati keberhasilan kita dimasa depan.
3. Keluarga besarku, yang selalu memberikan doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan semangat hidup yang memberikan pelajaran berharga dalam hidup.
4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

5. Ibu Meiliyana, S.IP.M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
6. Ibu Dewi Brima Atika, S.IP.,M.Si. Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan saran, bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, nasihat dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
7. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan saran, bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, nasihat dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
8. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A. Selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini hingga selesai.
9. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih untuk seluruh ilmu pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan mendapatkan bekal dan pelajaran hidup yang bermanfaat di masa depan.
10. Seluruh staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih telah membantu dalam proses administrasi penyelesaian skripsi hingga selesai.
11. Seluruh insan PT KAI Stasiun Gambir. Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Stasiun Gambir dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Ruang Belajar Aqil, terima kasih telah memberikan saya kesempatan magang dengan memberikan ilmu dunia kerja yang profesional, sehingga penulis dapat mengembangkan *softskill* dan *hardskill* yang dibutuhkan di dunia pekerjaan, serta penulis dapat menciptakan *personal branding* yang baik.
13. Teman-teman angkatan 2020 ADAMANTIA, terima kasih sudah kebersamai proses perkuliahan penulis sedari awal mahasiswa baru hingga kelulusan.
14. Teman seperjuanganku selama masa perkuliahan, kepada Shafira, Adinda, terima kasih telah menjadi bagian dari proses kehidupan perkuliahan, semoga kita sukses selalu.

15. Teman-teman MSIB angkatan 4 di Ruang Belajar Aqil, terima kasih telah menjadi bagian proses magang penulis, yang telah memberikan banyak manfaat untuk dunia kerja profesional.
16. Terima kasih kepada “SQUAD”, sahabat-sahabat terbaik yang telah memberikan doa dan dukungannya.
17. *My best partner*, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan tenaga, waktu, pikiran maupun materi.
18. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga segala kebaikan dan keberkahan selalu dilimpahkan oleh Allah SWT kepada kita semua, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin.*

Bandar Lampung, 12 Juni 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Agil Munawar', with a large, stylized initial 'A'.

Agil Munawar

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Pelayanan Publik .....	13
2.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	14
2.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	17
2.3.1 Atribut Inovasi .....	20
2.3.2 Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik .....	22
2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	25
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.8 <i>Check-In dan Face Recognition Boarding Gate</i> .....	30
2.9 Kerangka Pemikiran .....	31
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Lokasi Penelitian .....	33
3.3 Fokus Penelitian .....	34
3.4 Sumber Data Penelitian .....	35
3.4.1 Data primer .....	35
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Observasi .....	36
3.5.2 Wawancara.....	37
3.5.3 Dokumentasi .....	38

3.6 Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1 Pengumpulan Data ( <i>Data Collection</i> ).....	39
3.6.2 Kondensasi Data ( <i>Data Condensation</i> ) .....	40
3.6.3 Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ).....	40
3.6.4 Penarikan Kesimpulan ( <i>Drawing Conclusions</i> ) .....	40
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	41
3.7.1 Uji Kredibilitas ( <i>Credibility</i> ) .....	41
3.7.2 Uji Transferabilitas ( <i>Transferability</i> ).....	42
3.7.3 Uji Dependabilitas ( <i>Dependability</i> ).....	42
3.7.4 Uji Konfirmabilitas ( <i>Confirmability</i> ).....	42
<b>IV . HASIL &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1 PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	44
4.1.2 Stasiun Gambir .....	46
4.1.3 Visi, Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	47
4.1.4 Makna Logo.....	48
4.1.4 Struktur organisasi PT. KAI Stasiun Gambir .....	49
4.1.5 Tugas, Pokok dan Fungsi.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Keuntungan relatif .....	52
4.2.2 Kesesuaian .....	59
4.2.3 Kerumitan .....	66
4.2.4 Kemungkinan dicoba .....	71
4.2.5 Kemudahan diamati .....	76
4.3 Pembahasan Penelitian .....	81
4.2.1 Keuntungan relatif .....	81
4.2.2 Kesesuaian .....	83
4.2.3 Kerumitan .....	86
4.2.4 Kemungkinan dicoba .....	87
4.2.5 Kemudahan diamati .....	89
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penumpang Kereta Api.....	5
2. Penelitian terdahulu.....	10
3. Fokus Penelitian.....	34
4. Daftar Informan Wawancara.....	37
5 . Data Dokumentasi Penelitian.....	38
6. Struktur Organisasi PT. KAI Stasiun Gambir.....	49
7 . Perbandingan Keuntungan Relatif .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kategori inovasi (Stamm, 2008). .....	24
2. Kategori Inovasi (Tidd & Bessant, 2009). .....	25
3. Kerangka Berpikir. ....	32
4. Analisis data model Miles dan Huberman (Saldana, 2014).....	39
5. Stasiun Gambir.....	46
6. Logo PT KAI.....	48
7. Penumpang menggunakan <i>face recognition</i> .....	55
8. Volume penumpang naik Stasiun Gambir .....	61
9. Informasi keamanan data <i>face recognition boarding gate</i> .....	65
10. Informasi- Informasi <i>face recognition</i> .....	68
11. Kesalahan identifikasi sistem <i>face recognition</i> .....	69
12. Uji coba <i>face recognition</i> boarding gate di Stasiun Bandung.....	72
13. Rapat internal PT KAI Stasiun Gambir .....	74
14. Penerapan <i>face recognition</i> boarding gate di Stasiun Gambir.....	75
15. Prosedur pendaftaran <i>face recognition</i> .....	78

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terus mendorong kegiatan manusia dalam membuat perubahan dan menjalankan aktivitasnya. Dalam menghadapi perubahan tersebut perlu adanya peran pemerintah dalam menempuh tahap yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk masyarakat (P. A. Lestari et al., 2021). Salah satu langkah pemerintah dalam hal tersebut adalah berupaya untuk berinovasi dalam pelayanan publik, inovasi tersebut untuk meningkatkan kelemahan-kelemahan yang ada di pelayanan publik seperti efektivitas, efisiensi, kepuasan masyarakat, akuntabilitas, transparansi dalam mendapatkan layanan dari pemerintah kepada publik. Hal ini sejalan dengan (Ngafifi, 2014) bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sesuatu yang tidak dapat dihindari dari kehidupan manusia, oleh sebab itu kemajuan TIK akan selalu berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, setiap inovasi yang diciptakan bertujuan untuk memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia, juga memberikan kemudahan dan cara baru dalam melakukan aktivitas manusia.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak positif dalam aktivitas manusia, dapat dilihat dalam penelitian “Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo” yang melatarbelakangi penelitian ini bahwa masih terdapat masyarakat dalam mengakses pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit terhadap prosedur pelayanan dan membutuhkan waktu yang lama. Namun, setelah adanya inovasi Mall Pelayanan Publik masyarakat mampu mengakses

pelayanan dengan prosedur yang jelas dan waktu yang singkat. Hal ini inovasi tersebut mampu memiliki keefektifan yang lebih dibandingkan sebelum adanya inovasi Pelayanan Publik sehingga pelayanan dikatakan dapat meningkatkan kualitasnya dari segi kepuasan masyarakat terhadap keinginan mereka (Lestari et al., 2020).

Namun, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya memberikan faktor pendukung saja tetapi juga memiliki faktor penghambat dalam aktivitas manusia, Penulis memberikan data yang selaras dengan penelitian ini yakni dalam penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai” yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih terdapatnya permasalahan kurang efisiensi waktu sehingga pelayanan terkesan memakan waktu yang lama dan sangat lamban, masih terdapatnya prosedur dalam mendapatkan pelayanan yang jelas sehingga pelayanan terkesan sangat rumit dan berbelit-belit dan menyusahakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi tersebut belum berjalan maksimal dan secara efektif, oleh sebab itu dikarenakan inovasi yang diciptakan belum memenuhi indikator-indikator teori inovasi Rogers yakni kesesuaian, kerumitan, kemungkinan coba, dan kemudahan diamati (Maysara & Asari, 2021).

Dari kedua studi, dapat dikatakan bahwa inovasi memiliki peran penting dalam mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, kelompok organisasi, bangsa dan negara. Inovasi dalam konteks negara, memiliki peran sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik dan inovasi sebagai implementasi strategis ketika hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan dinamika masyarakat yang semakin luas. Menurut Yanuar dalam (Elkesaki et al., 2021) Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan untuk menerapkan pelaksanaan desentralisasi bagi pemerintah pusat dan daerah guna mengupayakan kesejahteraan, kemandirian dan kemakmuran bagi masyarakat.

Disisi lain, inovasi memiliki tantangan di era digital dalam melindungi Hak Asasi Manusia (HAM) yang memiliki relevansi secara signifikan sehingga penelitian ini penting karena persoalan ini relevan dan mendesak saat ini, ada beberapa alasan yang melatarbelakangi relevannya penelitian ini diantaranya: 1) Peningkatan ketergantungan pada teknologi, masyarakat saat ini semakin bergantung pada teknologi digital untuk melakukan berbagai aspek kehidupan termasuk pendidikan, pekerjaan, layanan publik. Hal ini menjadi meningkatnya sensitivitas terhadap ancaman terhadap privasi dan keamanan data pribadi. 2) Adanya pelanggaran privasi dan pengumpulan data, Pemerintah, perusahaan swasta, dan organisasi lainnya telah mengumpulkan dan memanfaatkan data pribadi individu untuk berbagai tujuan, termasuk analisis perilaku, periklanan dan pemantauan. Hal ini menciptakan potensi pelanggaran privasi yang serius. Pemerintah di seluruh dunia telah meningkatkan pengawasan terhadap data privasi sebagai respon dari ancaman keamanan nasional dan kriminalitas siber. Akan tetapi, tindakan tersebut dapat mengancam kebebasan berbicara dan privasi pribadi. 3) Kriminalitas siber dan ancaman terhadap keamanan digital, ancaman keamanan digital berupa peretasan dalam penyebaran konten berbahaya, serangan siber yang telah meningkat, sehingga melahirkan kebutuhan untuk melindungi hak individu dari potensi kerugian yang diakibatkan oleh aktivitas-aktivitas tersebut (Ginanjari et al., 2022).

Inovasi saat ini terkesan menjadi perhatian dan isu di sektor pelayanan publik, Hal ini sangat penting dalam memperhatikan inovasi pelayanan publik yang dapat dipandang dari karakteristik sektor publik yang mempunyai peran vital bagi masyarakat. Masalah pembangunan seperti tingkat pendidikan, kesehatan, kesejahteraan sosial dan kesejahteraan ekonomi sangat membutuhkan pelayanan yang prima. Apabila lembaga/instansi publik tidak mengembangkan diri dan terbuka terhadap perubahan maka permasalahan pembangunan ini akan sulit diatasi (Yelvita, 2022). Bagian yang perlu dicermati dalam hal ini adalah pemberian pelayanan yang memenuhi standar,

oleh karena itu masih banyak masyarakat mengalami tidak sama sekali memahami secara jelas dalam menerima pelayanan yang seharusnya sesuai dengan prosedur pelayanan dari penyelenggara pelayanan dan seringkali merasakan kualitas pelayanan yang masih minimum dan jauh dari harapannya. Hal ini, penerima pelayanan publik memiliki harapan dan kebutuhan terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik serta dapat mengikuti arus perkembangan zaman.

Perkembangan zaman memberikan tantangan kepada perusahaan-perusahaan di Indonesia terutama perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam bidang perekonomian dan bisnis untuk terus mengembangkan strategi bisnis yang dapat beradaptasi sesuai kondisi pasar, salah satu strategi yang mampu membantu perusahaan untuk mengembangkan strategi bisnis dan tetap bertahan mengikuti arus perkembangan zaman adalah dengan melakukan inovasi. PT KAI telah berhasil dalam persaingan industri dengan menghasilkan inovasi terbaik serta menerima penghargaan *Most Innovative Business Award 2019* sebagai perusahaan inovatif dalam peningkatan pelayanan prima pelanggan menggunakan teknologi (PT. KAI, 2019). “Dalam hal tersebut sebagai bentuk apresiasi dan dukungan kepada PT KAI untuk terus meningkatkan mutu dan layanan prima sebagai perusahaan penyedia jasa layanan transportasi terdepan yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia” (*Public relations KAI, 2019*) yang dikutip dalam PT KAI (2019)

Inovasi dalam sebuah pelayanan publik adalah hal yang sangat diperlukan dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan publik berkaitan dengan pemerintahan yang memiliki peranan dalam memberikan layanan kepada publik. Sehingga dalam pelayanan publik arus perkembangannya timbul dari adanya kewajiban dari proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individu maupun kelompok. Lembaga penyedia layanan publik milik pemerintah di sektor Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang mendorong atau mewajibkan pemerintah tersebut adanya sebuah inovasi

pelayanan dalam menjaga hubungan yang baik dengan penumpang kereta api sebagai pelanggannya.

**Tabel 1. Jumlah Penumpang Kereta Api**

Wilayah Kereta Api	Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribuan Orang)							
	2023							
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Jun	Juli	Agustus
Jabodetabek	227	2081	238	214	237	232	252	2497
Non Jabodetabek (Jawa)	17	1	56	02	16	92	11	9
Jawa (Jabodetabek+Non Jabodetabek)	571		539	632	617	628	716	
Sumatera	8	4933	3	9	0	7	1	5763
	284	2574	292	277	298	295	323	3074
	35	4	49	31	86	79	72	2
	582	515	571	594	648	658	576	581
	290	2625	298	283	305	302	329	3132
Total	17	9	20	25	34	37	48	3

Sumber: PT. KAI (Persero), 2023

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa jumlah penumpang kereta api selalu meningkat, ada beberapa alasan sehingga transportasi ini banyak diminati oleh masyarakat. Alasan paling mendasar masyarakat banyak menggunakan transportasi kereta api, oleh sebab itu mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya, seperti lebih ekonomis, hemat energi terhadap dampak lingkungan yang ditimbulkan relatif lebih kecil, nyaman dan keamanan yang menjadi prioritas utama. Kemudian, kereta api juga memiliki kelebihan khusus yaitu memiliki jalur tersendiri sehingga terhindar dari kemacetan, mampu mengangkut banyak penumpang dan barang, dan lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Transportasi sebagai alat pendukung bagi setiap kegiatan manusia dalam aktivitas mobilisasi barang dan manusia dalam kehidupan. PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyelenggara tunggal jasa angkutan umum kereta api dengan memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Keunggulan yang dimiliki kereta api yang menjadi alasan yang paling banyak

diminati oleh masyarakat hal ini menjadi tuntutan dari pihak PT. KAI untuk melakukan serangkaian perubahan atau perbaikan dari berbagai sisi pelayanan salah satunya dalam hal *check-in boarding gate*. PT. KAI sudah melakukan beberapa serangkaian perubahan atau perbaikan dengan mengeluarkan inovasi di dalam pelayanannya sehingga dapat tercipta pelayanan yang prima.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan layanan jasa angkutan umum dalam menghadapi tantangan untuk melakukan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam memberikan kemudahan kepada penumpang dalam melakukan proses *check in* pada tiket *boarding pass*. Sebagai pengguna jasa PT. KAI terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan agar pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien, salah satunya dalam hal kemudahan penumpang dalam memasuki peron stasiun dengan melakukan *check in* dengan teknologi *face recognition* dengan menerapkan teknologi sistem pengenalan wajah yang digunakan pada PT. KAI. Sistem *face recognition* merupakan sistem *check in* penumpang untuk memasuki peron stasiun sebelum memasuki kereta api dengan pengenalan wajah penumpang kereta api di Stasiun Gambir.

Stasiun Gambir merupakan stasiun terbesar dan stasiun kereta api antar kota tersibuk yang berperan sebagai gerbang utama di wilayah Jakarta. Stasiun Gambir tiap harinya tidak pernah sepi para calon penumpang karena letaknya yang sangat strategis di tengah kota. Stasiun Gambir menerapkan inovasi yang dikeluarkan oleh PT. KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, yaitu inovasi *face recognition boarding gate*. Namun, inovasi ini masih tidak terlepas dari masalah yang sering terjadi di setiap stasiun adanya antrian panjang, penyalahgunaan tiket oleh orang lain, kurangnya efisiensi waktu karena membutuhkan beberapa dokumen seperti dokumen vaksin, *boarding pass* fisik, Kartu Tanda Penduduk (KTP), adanya kesalahan identifikasi wajah yang membuat hal tersebut mengakibatkan antrian panjang yang mana sebagai permasalahan yang sering terjadi di pelayanan publik, dengan adanya

antrian panjang adalah hal yang harus segera diatasi, dengan panjangnya antrian maka proses pelayanan publik akan menjadi terlambat dan kurangnya efisien dalam melayani pelayanan publik (PT KAI, 2022).

Pelanggan kereta api terlebih lagi memiliki kekhawatiran terhadap *face recognition boarding gate* terutama pada keamanan data dalam pengenalan wajah yang berpotensi untuk dibobol atau kebocoran data, hal ini sangat berbahaya karena bisa terjadinya pelanggaran akses informasi pribadi yang sangat sensitif. Selain itu juga, inovasi ini dinilai dianggap mengganggu privasi dan melanggar kebebasan pelanggan, oleh karena itu inovasi ini memiliki sistem dipindai dan direkam oleh teknologi *face recognition* yang membuat masyarakat merasa selalu diawasi dan dinilai atas perilaku mereka, sehingga kebebasan pribadi terbatas. Dalam hal ini dengan adanya permasalahan keamanan data pribadi, dapat mengakibatkan calon penumpang kereta api enggan untuk menggunakan layanan *face recognition boarding gate*.

Berdasarkan permasalahan di atas PT Kereta Api Indonesia (Persero) mulai menerapkan layanan *face recognition boarding gate* yang bertujuan mempermudah penumpang kereta api yang ingin menggunakan moda transportasi tanpa perlu repot-repot menunjukkan berbagai dokumen seperti dokumen vaksin, *boarding pass* fisik, Kartu Tanda Penduduk (KTP). Layanan *face recognition boarding gate* merupakan fasilitas layanan *boarding* yang dilengkapi dengan kamera yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan memvalidasi identitas melalui wajah yang datanya sudah diintegrasikan dengan data tiket kereta yang dimiliki hingga status vaksinasi penumpang. Beberapa hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui dan mendeskripsikan lebih dalam tentang inovasi yang dilakukan oleh Stasiun Gambir sebagai salah satu perusahaan perkeretaapian di Indonesia. Inovasi ini meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempermudah calon penumpang *boarding* dan mengantisipasi atau meminimalkan keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang

diselenggarakan di Stasiun Gambir. Oleh karena itu peneliti mengambil judul yang berkaitan dengan penelitian ini adalah “Inovasi *face recognition boarding gate*

guna peningkatan kualitas pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan inovasi *face recognition boarding gate* guna peningkatan kualitas pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan penelitian ini adalah “untuk memperoleh analisa dan deskripsi penerapan inovasi *face recognition boarding gate* guna peningkatan pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang peneliti harapkan dapat dicapai dalam penelitian ini antara lain:

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat memperkaya wawasan dan memperluas pemahaman tentang penerapan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama pada layanan *face recognition boarding gate* kedalam program studi ilmu administrasi negara dan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang dapat dikembangkan lebih sempurna.

## 2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran atau rekomendasi kebijakan kepada PT. KAI dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap layanan *face recognition boarding gate* dan dapat mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *face recognition boarding gate*, sehingga dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap teknologi layanan publik dan bagaimana inovasi pelayanan publik tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga pihak PT. KAI kedepannya lebih baik dalam hal inovasi pelayanan publik.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini sebagai upaya untuk membandingkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang sedang dikerjakan oleh penulis. Penelitian terdahulu juga dapat memudahkan peneliti memposisikan penelitian dan menunjukkan keorsinalitas dari penelitiannya yang dapat menghindari kesamaan dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu dalam kajian pustaka pada penelitian ini yang masih berkaitan dengan tema yang peneliti kaji sebagai berikut.

**Tabel 2. Penelitian terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Limitasi Penelitian
1	I Wayan Ray, 2020	Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem <i>Check-in</i> dan <i>Boarding Pass</i> pada PT KAI Daop I Jakarta (Studi Pada Layanan <i>Check-in</i> dan <i>Boarding Pass</i> di Stasiun Senen)	Hasil penelitian menyatakan bahwa inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik dengan lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hariyanto, 2013)	Limitasi penelitian ini berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut teori Zeithaml Parasuraman Bery (dalam Hariyanto, 2013).

2	Riski Puspita Lestari et al., 2020	Inovasi Mall Pelayanan Publik Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo	Hasil penelitian menunjukkan indikator sesuai dengan nilai yang berlaku dalam sistem sosial, setelah adanya inovasi Mall Pelayanan Publik mampu menunjukkan kepuasan publik terhadap inovasi tersebut	Limitasi penelitian ini berfokus pada teori Rogers dengan analisis menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus dengan fitur crosstab dan matix query rate (%)
3	Kartika Martha Putri Romansyah, 2015	Strategi meningkatkan kualitas pelayanan PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya (Studi pada <i>ticketing</i> ),	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Stasiun Surabaya Gubeng berjalan baik sesuai dengan indikator strategi Devry	Limitasi penelitian ini berfokus pada strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan tujuh strategi menurut Devry (dalam Ibrahim, 2008).
4	Engka et al., 2022	<i>Public service innovation at PT. PLN (persero) kawangkoan customer service unit</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemajuan bantuan masyarakat di PT. PLN secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, karena masyarakat	Limitasi penelitian ini memiliki fokus dan subfokus, fokusnya pada inovasi pelayanan publik PT.PLN sedangkan subfokus pada ketenagalistrikan menggunakan aplikasi PLN Mobile dengan

			setempat tidak memperhatikan kemajuan bantuan dari PT. PLN.	menggunakan indikator aspek dari Rogers terhadap atribut inovasi
5	Mustopa Saputra et al., 2023	<i>PT. Pos Indonesia Public Service Innovation in Maintaining Existence and Competitiveness in the Industrial era 4.0 (case study of PT. Pos Indonesia KC Subang)</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan PT Pos Indonesia telah berhasil berinovasi dengan ciri khas baru yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat diterima oleh masyarakat, Namun disisi lain masih terdapat beberapa faktor penghambat.	Limitasi penelitian ini berfokus pada bentuk-bentuk inovasi, keberhasilan dan kegagalan inovasi dan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah inovasi beserta faktor pendukung dan penghambat perkembangan inovasi PT. Pos Indonesia.

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas penelitian ini memiliki kebaruan terhadap penelitian sebelumnya, antara lain: 1) Penelitian ini menggunakan teori menurut Rogers (1983) dengan menilai atribut inovasi dengan beberapa indikator dan aspek yang tertera pada subbab fokus penelitian, namun pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan beberapa indikator adopsi atribut inovasi dan menggunakan teori menurut Parasuraman (2013). 2) Fokus penelitian, yang mana penelitian ini memiliki fokus penelitian terhadap inovasi *face recognition boarding gate* yang identik dengan identifikasi wajah tanpa menggunakan *boarding pass* fisik, namun penelitian sebelumnya berfokus pada inovasi *boarding pass system*, yang mana masih menggunakan *boarding pass* fisik. 3) Lokasi penelitian, peneliti melakukan penelitian di lokasi Stasiun Gambir sedangkan penelitian sebelumnya di Stasiun Pasar Senen dan Stasiun Surabaya Gubeng 4) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

bagaimana penerapan *face recognition boarding gate* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2.2 Pelayanan Publik

Secara sederhana pelayanan publik disebut “*service*” yang diartikan sebagai “melakukan sesuatu untuk orang lain”. Kata *service* memiliki 3 istilah yang mengacu pada jasa, layanan dan *service*. *Service* dari segi jasa mencerminkan produk yang tidak berwujud fisik (*itangible*) sedangkan, *service* dalam segi pelayanan menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu baik individu maupun kelompok kepada pihak lain. (Tjiptono, 2012).

Secara umum, pelayanan publik adalah setiap dan seluruh barang dan jasa yang disediakan oleh lembaga/instansi pemerintah Pusat/Daerah dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam upaya memenuhi tuntutan konstituennya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan prinsip akuntabilitas. dan tanggung jawab fiskal yang ditanggung oleh badan-badan tersebut, dan dapat diterapkan (Ratminto et., al, 2010).

Pelayanan publik menurut Samparan (dalam Sinambela 2008) diartikan sebagai suatu kegiatan yang melibatkan hubungan tatap muka antar masyarakat dan menghasilkan pengalaman positif bagi kliennya. Kurniawan (2005) menganut pandangan serupa, mendefinisikan pelayanan publik sebagai “pemberian pelayanan untuk kebutuhan pribadi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.”

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan melayani yang dilakukan oleh organisasi terhadap orang atau kelompok masyarakat dengan interaksi langsung dengan mereka yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok layanan antara lain:

1. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang seluruhnya disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, layanan dengan menghasilkan bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat.

2. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang seluruhnya disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, layanan dengan menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat

3. Pelayanan administratif

Pelayanan yang bertugas menyelenggarakan administrasi masyarakat dalam bentuk surat-surat resmi yang diperlukan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kelompok organisasi, kehormatan, dan harta benda yang dilakukan oleh perusahaan swasta.

### **2.2.1 Asas Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 yang menetapkan standar luas penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik. (Purwanto et al, 2022), sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik berasaskan, antara lain:

- a. Kepentingan umum: dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan publik, pemerintah harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan tidak memberikan prioritas pada kepentingan individu dan kelompok dalam pemberian layanan. Suatu sistem pelayanan publik bisa dikatakan sangat buruk kualitasnya apabila tidak mendukung kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
- b. Kepastian hukum: dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan publik, pemerintah wajib mematuhi persyaratan peraturan perundang-undangan, memberikan akuntabilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan memberikan kepastian hukum kepada penerima layanan publik. kesamaan hak, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak membedakan suku, agama, golongan, jenis kelamin, dan status ekonomi dari penerima pelayanan publik.
- c. Persamaan hak: sebagai penyedia layanan publik, pemerintah tidak membedakan status ekonomi, gender, kelas, ras, atau agama dari mereka yang menerima layanan tersebut.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban: agar pelayanan publik dapat diberikan secara efektif, pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan masing-masing memahami hak dan kewajibannya masing-masing. Pemenuhan kewajiban

tersebut juga harus proporsional dengan tugas yang harus dipenuhi oleh penyelenggara dan penerima pelayanan publik.

- e. Keprofesionalan: pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi kompetensi petugas didasarkan pada keterampilan manusia, keterampilan teknis, dan keterampilan konseptual. Ini adalah kemampuan mendasar yang perlu dimiliki oleh administrator publik agar dapat melakukan pekerjaannya secara efektif.
- f. Partisipatif: dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penerima pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat, maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus selalu memperhatikan penerima pelayanan publik dan mencoba membantu memecahkan masalah mereka.
- g. Persamaan perlakuan: karena setiap warga negara mempunyai hak atas akses yang adil terhadap layanan publik, maka pemerintah dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan publik wajib berperilaku non-diskriminatif, dengan memahami kepentingan penerima layanan, dan memperlakukan mereka secara setara.
- h. Keterbukaan: pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipercaya dari segi tata cara atau prosedur persyaratan pelayanan publik, tarif dan waktu penyelesaian layanan publik, pejabat sebagai penanggungjawab pelayanan publik, dan informasi bersifat terbuka dan dapat mudah
- i. Akuntabilitas: sebagai penyedia layanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan layanan berkualitas tinggi terkait dengan mutu pelayanan, produk dan proses yang harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan tetap mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang relevan.

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan: untuk menciptakan keadilan, pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu memberikan kemudahan bagi kelompok rentan dalam mengakses layanan publik. Layanan-layanan ini harus dirancang sedemikian rupa sehingga kelompok rentan dapat mengaksesnya dengan mudah dan nyaman.
- k. Ketepatan waktu: dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan tepat waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan: pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kesediaan dalam membantu masyarakat sebagai penerima layanan dalam menawarkan layanan yang cepat, sederhana, dan harga terjangkau.

Berdasarkan hal tersebut dalam masyarakat secara keseluruhan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pengguna layanan publik senang dengan layanan yang mereka dapatkan. Oleh karena itu, perhatian yang lebih besar harus diberikan pada prinsip-prinsip dasar yang mengatur pemberian layanan publik untuk memfasilitasi lebih banyak partisipasi baik dari penyedia layanan maupun penerima layanan.

### **2.3 Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pada penelitian yang didominasi oleh inovasi sektor swasta memunculkan inovasi sektor publik (Torfing et al., 2020). Dalam buku karya Barnett "*innovation: the basis of cultural change*" yang ditulis oleh Barnett (1953) (dalam Dr. Hadi Prabowo et al., 2022) mengatakan bahwa "Suatu praktik, ide, atau hal yang dirasakan seseorang adalah inovasi". Sependapat dengan Beck dan Whistler (1967) (dalam buku Dr. Hadi Prabowo et al., 2022) "Inovasi berkaitan dengan sesuatu yang baru bagi individu, kelompok, komunitas, atau keadaan tertentu. Ini menyiratkan bahwa mengembangkan dan menerapkan sesuatu yang baru adalah bagian dari inovasi. Di sini, "baru"

mengacu pada kesegaran daripada orisinalitas produk yang berkelanjutan. Inovasi atau proses menghasilkan sesuatu yang baru dari sesuatu yang sudah ada inilah yang dimaksud dengan “kebaruan”. Biasanya keunikan ini berkaitan dengan cara mengukur ruang dan waktu. Inovasi dalam suatu barang (barang dan jasa) akan dipandang sebagai sesuatu yang baru di satu lokasi, namun tidak baru di tempat lain jika menyangkut ruang, sedangkan dari segi waktu inovasi memiliki kebaruan terhadap perkembangan zaman.

Secara umum inovasi merupakan perubahan perilaku. Umumnya berkaitan erat dengan lingkungan yang bercirikan perkembangan dan dinamisme. Menurut Suharyadi (2007) (dalam Ramadan, 2019) inovasi merupakan suatu kemampuan untuk memecahkan masalah dan menemukan peluang dengan menerapkan kreativitas. Kemudian sejalan dengan pandangan dari Amabile et al. (1996) dalam buku “*inovasi pelayanan publik dan isu kontemporer*” karya Tri Yuningsih et al., 2020) inovasi yang berkaitan dengan kreativitas adalah hal yang memperkenalkan sesuatu baru atau membuat perubahan “*innovation*”.

Secara khusus Inovasi dalam lembaga publik diartikan sebagai upaya untuk menerapkan ide-ide baru dalam pelaksanaannya. Proses pelaksanaannya melibatkan perubahan dan dampak yang signifikan karena berlangsung lama dan luas sehingga dapat mempengaruhi perubahan dalam organisasi. Nurdin (2016) berpendapat bahwa inovasi sebagai “sesuatu yang baru, yang dikenalkan dan dilakukan praktik atau proses baru (baik barang ataupun layanan) atau bisa juga sesuatu yang baru namun hasil adopsi dari organisasi lainnya”.

Sedangkan menurut Menurut Peraturan Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik, “Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat”. Gagasan/ide orisinal

tersebut sebagai nilai positif dari suatu penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memberikan inovasi baru pada pelayanannya. Sedangkan Adaptasi/modifikasi sebagai upaya dalam pelaksanaan konsep amati tiru modifikasi dari organisasi penyelenggara pelayanan publik lainnya yang sudah berjalan dengan baik serta memberikan dampak yang besar bagi masyarakat (Dr. Hadi Prabowo et al., 2022)

Inovasi dalam bidang pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai prestasi dalam meraih keberhasilan, memperbaiki akuntabilitas, meningkatkan pelayanan, efektivitas dan efisiensi yang dihasilkan. Inovasi dalam pelayanan publik dalam bentuk inisiatif antara lain:

1. Kemitraan, kerjasama dalam penyediaan layanan publik antara pemerintah, sektor swasta dan non pemerintah dapat terciptanya inovasi.
2. Adanya dorongan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Adanya peningkatan peran pemerintah terhadap sistem internal yang sudah ada di dalam masyarakat sebelumnya.
4. Adanya penciptaan lembaga layanan publik yang jelas dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan

Definisi Pelayanan Publik dengan menghasilkan dan meningkatkan nilai publik, organisasi publik terlibat dalam inovasi, yang merupakan pelaksanaan ide-ide baru pada suatu sistem. Dalam buku Dr. Hadi Prabowo et al., (2022) menekankan inovasi memiliki tiga karakteristik: menekankan inovasi memiliki tiga karakteristik yakni kebaruan, pengembangan dan implementasi dan ekosistem yang menghasilkan nilai publik.

1. Kebaruan, Istilah ini mengarah kepada ide baru apapun sehubungan dengan organisasi publik yang dianutnya. Inovasi ini mempunyai penerapan yang luas dan relevan secara kontekstual dengan perusahaan yang mengadopsinya. (Favoreu et al., 2019).

2. Pengembangan dan Implementasi, Istilah ini mengarah kepada inovasi sebagai bentuk proses dan perlu diperkenalkan kepada masyarakat dalam bentuk mempengaruhi hubungan (Favoreu et al., 2019).
3. Ekosistem, Istilah ini mengarah kepada aktor yang terlibat dalam penciptaan timbal balik. Hasil yang diharapkan dari inovasi sebagai proses pengembangan inovasi dan implementasi adalah nilai publik (Favoreu et al., 2019).

Inovasi pelayanan publik sangat penting di era saat ini sebagai suatu pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal. Sehingga pemerintah mengeluarkan konsep yang dikembangkan, salah satunya adalah konsep tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Hal ini sebagai solusi dari berbagai persoalan yang menjadi permasalahan bahwa seringkali birokrasi yang terkesan lambat, berbelit, statis, kaku hingga menimbulkan penyimpangan dan korupsi, kolusi dan nepotisme. Hal tersebut merupakan latar belakang mengapa inovasi pelayanan publik diciptakan dan menciptakan konsep *good governance* yang selalu disandingkan dengan reformasi birokrasi.

### **2.3.1 Atribut Inovasi**

Rogers memiliki pandangan bahwa inovasi merupakan ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok pengadopsi. Apabila ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru diukur dengan waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Ide yang dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang, apabila ide dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka disebut inovasi. Inovasi tidak akan dapat berkembang apabila tanpa status quo. Meskipun tidak memiliki satu pandangan atau perspektif dari definisi inovasi, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki atribut sebagai berikut (Rogers, 1983):

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*)

Inovasi seharusnya lebih bernilai dan unggul dibandingkan penemuan-penemuan sebelumnya. Inovasi memiliki atribut yang inovatif

sehingga menjadikannya perbedaan yang membedakan antara waktu sebelum dan setelah inovasi dilakukan. Inovasi dapat dinilai berdasarkan nilai lebih, status sosial, kepuasan atau kesenangan dan memiliki komponen pendukung yang sangat penting. Inovasi lebih cepat tersebar apabila lebih menguntungkan bagi penerima.

2. Kesesuaian (*compatibility*)

Inovasi bersifat kesesuaian dengan saat ini, inovasi sesuai dengan nilai, pengalaman, nilai dan norma serta kebutuhan penerimanya. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa inovasi lama tidak serta merta dibuang begitu saja, inovasi tersebut menjadi bagian dari transisi baru untuk memudahkan adaptasi dan pembelajaran dari inovasi sebelumnya.

3. Kerumitan (*complexity*)

Inovasi baru memiliki tingkat kerumitan untuk memahami dalam menggunakan inovasi baru dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi yang mudah dipahami dan diterapkan akan berkembang pesat, sedangkan inovasi yang rumit untuk dipahami dan diterapkan akan menyebar lebih lambat.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Ketika suatu inovasi dievaluasi dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya, maka inovasi tersebut mungkin disetujui. Inovasi perlu dievaluasi di depan umum, untuk itu, sehingga semua orang memiliki kesempatan untuk mengevaluasi kualitas dari inovasi itu sendiri.

5. Kemudahan diamati (*observability*)

Inovasi juga harus mudah diamati dalam pelaksanaannya dan menghasilkan sesuatu yang lebih berharga daripada inovasi itu sendiri.

Atribut inovasi dapat mempengaruhi cepat lambatnya penerimaan inovasi itu sendiri (Zaltman, 1973) dalam (Muqoffi et. al, 2022). Zaltman mengemukakan atribut inovasi sebagai berikut:

1. Pembiayaan,
2. Balik modal,
3. Efisiensi,
4. Resiko dari ketidakpastian,
5. Mudah dikomunikasikan,
6. Kompatibilitas,
7. Kompleksitas,
8. Status ilmiah,
9. Kadar keaslian,
10. Dapat dilihat batas sebelumnya,
11. Keterlibatan sasaran perubahan,
12. Hubungan interpersonal,
13. Kepentingan umum atau pribadi,
14. Penyuluh inovasi.

Berdasarkan hal tersebut atribut inovasi dapat mempengaruhi cepat atau lambatnya proses adopsi suatu inovasi. Dengan memahami atribut inovasi para pembuat kebijakan dapat menganalisa inovasi yang akan dilakukan untuk membantu mempercepat penerimaan inovasinya.

### **2.3.2 Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik memiliki jenis-jenis yang mencakup beberapa aspek umum yang ada di masyarakat yang terdiri atas beberapa institusi penyelenggara pelayanan publik seperti lembaga, pemerintah daerah, BUMD dan BUMN. Inovasi memiliki empat jenis menurut Kuratko (2007) yang dikutip dalam (Septiya, 2023) antara lain:

1. Penemuan (*invention*), adalah kreasi terhadap suatu produk (barang atau jasa) dengan melakukan sebuah metode yang benar-benar baru, terkadang dianggap revolusioner, yang belum pernah dicoba sebelumnya.

2. Pengembangan (*extension*), adalah suatu pengembangan terhadap suatu produk yang sudah ada atau disebut juga dengan ide dari sesuatu yang sudah ada menjadi berbeda.
3. Duplikasi (*duplication*), adalah suatu proses peniruan terhadap suatu produk dengan proses yang telah ada dengan menambahkan beberapa variasi kreatif untuk memperbaiki konsep yang ada bukan hanya semata meniru saja sehingga memiliki tujuan untuk memenangkan persaingan.
4. Sintesis (*synthesis*), merupakan suatu perpaduan ide dan elemen yang sudah ada sebelumnya ke dalam formulasi baru; sering kali, hal ini melibatkan pengambilan banyak konsep dari benda-benda yang telah ditemukan dan mengubahnya menjadi benda-benda yang dapat digunakan dengan cara-cara baru.

Sementara menurut pendapat Gupta (2007) inovasi memiliki tiga level dasar dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Inovasi Pembangunan (*incremental*)  
Modifikasi yang dilakukan pada barang, jasa, atau proses yang sudah ada adalah contoh inovasi pembangunan. Pengembalian investasi adalah fokus utama bagi banyak bisnis dengan tujuan yang berfokus pada inovasi pembangunan, oleh karena itu perusahaan tersebut memiliki dorongan utama yang berasal dari program-program yang ditujukan pada hasil terus menerus, pengelolaan kualitas dan pengurangan biaya.
2. Inovasi rancang bangun (*architectural*)  
Inovasi pemanfaatan teknologi yang ada saat ini atau yang baru dikembangkan untuk mengatasi suatu masalah yang pada awalnya tidak dirancang dengan tujuan tersebut.
3. Inovasi kebaruan (*radical*)  
Inovasi yang secara signifikan mengubah kapasitas untuk menciptakan produk atau prosedur baru yang berbeda dari produk atau prosedur yang sudah ada atau yang belum pernah ditemukan sebelumnya.

Sedangkan pandangan Stamm (2008) (dalam Suwondo, H. A. 2022) terhadap kategori umum inovasi adalah dengan membedakan antara produk inovasi dengan proses inovasi, sebagai berikut:

<i>Discontinous</i>	<i>Cars instead of horses</i>	<i>Internet banking</i>	<i>Pilkington's floating glass</i>	<i>Internet</i>
<i>Radical</i>	<i>Hydrogen powered cars</i>	<i>A new kind of mortgage</i>	<i>Gas-filled thermo glass panes</i>	<i>Online sales &amp; distribution of computers</i>
<i>Incremental</i>	<i>New car model</i>	<i>Differently coloured glass</i>	<i>Differently coloured glass</i>	<i>Selling in business parks instead of town centres</i>
	Produk	Jasa	Proses	Model bisnis

*Sumber : Stamm, 2008*

**Gambar 1. Kategori inovasi (Stamm, 2008).**

sebagian besar dari kategori umum inovasi lebih berfokus pada hasil dari produk atau jasa, namun sebagian kecil berfokus pada proses. Pendekatan yang berfokus pada proses yang terlalu kuat tidak mungkin berhasil untuk menciptakan organisasi yang terus inovatif. Dalam mencapai hal ini perlu adanya perilaku, kepercayaan, pengalaman dan kerangka kerja yang perlu dipahami agar dapat mengetahui apa yang benar dan bertujuan untuk menghalangi inovasi. Ini adalah metode untuk mewujudkan transformasi, namun bukan transformasi itu sendiri. Ini adalah definisi intelektual dari inovasi. Inovasi, menurut Stamm (2008), “adalah seni membangun jaringan baru dan berkelanjutan untuk kepentingan pembangunan”.

Sementara menurut Tidd dan Bessant (2009) (dalam Suwondo, H. A. 2022) Inovasi memiliki empat kategori, diantaranya:

1. Inovasi Produk

Inovasi yang terjadi pada perubahan barang yang ditawarkan organisasi.

## 2. Inovasi Proses

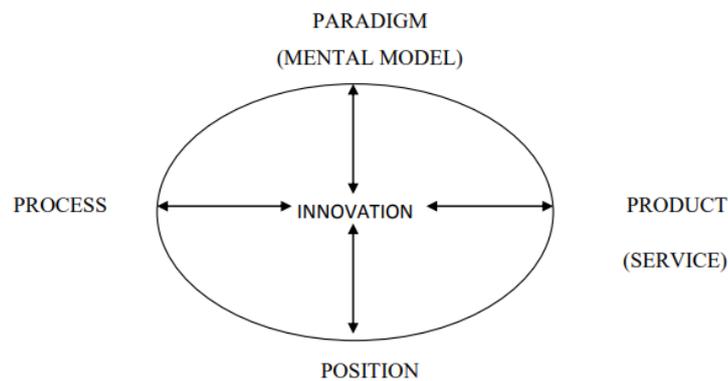
Inovasi yang terjadi pada perubahan cara sesuatu diciptakan dan disampaikan.

## 3. Inovasi Posisi

Inovasi yang terjadi pada perubahan konteks dimana barang diperkenalkan.

## 4. Inovasi paradigm

Inovasi yang terjadi pada perubahan mental model yang mendasar, yang dirumuskan oleh tindakan perusahaan.



Sumber : Tidd and Bessant (2009)

**Gambar 2. Kategori Inovasi (Tidd & Bessant, 2009).**

Berdasarkan hal tersebut klasifikasi inovasi tersebut sebagai ide baru yang mengangkat sesuatu yang baru agar dapat menguntungkan produk dan jasa yang diharapkan oleh konsumen, maka inovasi inilah yang menjadi langkah dalam menciptakan produk maupun proses baru, yang tidak hanya sebatas pada wujud suatu produk, namun mencakup sifat dan sikap dalam melakukan perubahan di berbagai kehidupan masyarakat untuk menunjang kebutuhannya.

## 2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam buku *“total quality management in the public sector: an international perspective”* (1994) (Dalam kutipan

Irawan, 2020) mendefinisikan kualitas sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan standar yang dapat dipenuhi untuk orang, proses, produk (barang dan jasa), dan lingkungan. Salah satu arti penting dari layanan ini adalah besarnya kontribusi para birokrat terhadap masyarakat. Sejalan dengan pandangan Garvin (dalam Tjiptono, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas adalah keadaan dinamis yang mencakup tugas, tenaga kerja, produk, prosedur, dan suasana yang dapat memuaskan harapan klien atau konsumen. Kualitas mengacu pada segala sesuatu yang dapat memenuhi persyaratan dan harapan konsumen, Menurut Gaspersz (1997) (dalam kutipan Supriyanto) berpendapat bahwa kualitas pada hakikatnya mengacu kepada pengertian pokok yang terdiri dari:

1. Kualitas memiliki ciri-ciri barang, baik yang terlihat jelas maupun menarik, yang dapat memuaskan pelanggan dan membuat mereka senang menggunakan produk tersebut.
2. Kualitas bebas dari kekurangan dan kerusakan terhadap produk yang digunakan kepada pelanggan atas segala sesuatu.
3. Pada dasarnya kualitas bersifat relatif dan bergantung pada sudut pandang yang diterapkan untuk mengidentifikasi fitur layanan tertentu.

Sementara menurut Trilestasi dan Endang wirjatmi dalam buku “*model kinerja pelayanan publik*” dengan pendekatan *system thinkings and system dynamic* (2004) berpendapat bahwa gagasan tentang pelanggan, proses, dan produk adalah tiga orientasi kualitas yang harus selaras satu sama lain. sedemikian rupa sehingga dalam hal kepuasan pelanggan ketiga orientasi tersebut dapat membantu keberhasilan perusahaan. Sejalan dengan Fandy Tjiptono (dalam Andi, 2019) kualitas pelayanan ditentukan oleh keinginan dan upaya pelanggan, ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan, dan keseimbangan faktor-faktor tersebut. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni: (1) layanan yang diharapkan (*expected service*) dan (2) Layanan yang dirasakan (*perceived service*). Pelanggan akan melihat

suatu layanan memiliki kualitas yang dapat diterima dan memadai jika memenuhi harapan mereka, dan memiliki kualitas sempurna jika melebihi harapan mereka. Artinya, jika pelayanan tidak maksimal, yang terjadi justru sebaliknya.

Berdasarkan hal tersebut baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara ideal dan konsisten. Kesan positif pelanggan terhadap suatu bisnis dapat mendorong mereka untuk mengembangkan kemitraan saling percaya dengan bisnis tersebut; pada gilirannya, kemitraan tersebut dapat membantu bisnis memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dan melampaui harapan mereka, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Karena perusahaan telah memberikan kualitas yang optimal sesuai dengan harapan pelanggan, kepuasan pelanggan juga dapat menimbulkan loyalitas pelanggan.

#### **2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) Kualitas pelayanan terdapat lima dimensi antara lain :

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan organisasi dalam menunjukkan keberadaannya kepada pihak lain. Hal tersebut menunjukkan kemampuan sarana dan prasarana pelayanan secara fisik dari perusahaan sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, dengan memperhatikan beberapa indikator yang dimiliki antara lain:
  - a. Penampilan dalam melayani konsumen.
  - b. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - d. Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan.
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang disajikan secara terukur

dan terpercaya. Dalam hal ini dengan memperhatikan beberapa hal seperti ketepatan waktu, kecepatan, tidak ada kesalahan, sikap empati dan simpati, dan lain sebagainya. Sehingga dalam pelayanan tersebut penerima layanan yang baik merupakan yang dapat memberikan suatu kepuasan kepadanya, hal ini menunjukkan kualitas sehingga pelanggan dapat memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ada beberapa indikator yang dimiliki antara lain :

- a. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - b. Kecermatan petugas dalam melayani
  - c. Kapasitas petugas untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan lugas.
  - d. Memiliki pengetahuan tentang penggunaan alat oleh petugas selama proses pelayanan..
3. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan organisasi dalam berikan klien layanan yang cepat dan akurat dengan memberi mereka informasi yang jelas. Daya tanggap ini membantu memastikan bahwa layanan disampaikan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan permintaan pelanggan. Ada beberapa petunjuk antara lain:
- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas melakukan penanganan dengan tepat
  - c. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
  - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan organisasi kepada pegawainya dengan menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan, seperti komunikasi, kompetensi, kredibilitas dan sopan santun. Adapun beberapa indikatornya antara lain:
- a. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

5. Memberikan perhatian yang tulus (*empathy*) adalah kemampuan organisasi kepada pegawainya dengan memberikan perhatian yang tulus baik secara individual maupun kelompok yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami harapan pelanggan.

Indikatornya antara lain:

- a. Petugas melayani dengan sikap ramah
- b. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan
- d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
- e. Petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan

Sedangkan menurut Gasperz & Vincent (1997) berpendapat bahwa “pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok”:

1. Kualitas dari segi keistimewaan secara langsung maupun keistimewaan atraktif perlu memenuhi keinginan pelanggan serta memberikan kepuasan atas produk tersebut.
2. Kualitas bebas dari segala kekurangan dan kerusakan produk.
3. Kualitas bersifat relatif, hal ini bergantung pada pandangan yang digunakan dengan tujuan menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik.

Menurut Trilestari (2004) mengemukakan pendapat bahwa mengemukakan pendapat bahwa kualitas terdiri dari tiga orientasi: produk, proses, pelanggan yang ke semuanya harus selaras satu sama lain. Keberhasilan organisasi publik yang dinilai dari kepuasan pelanggan bagian dari ketiga orientasi tersebut. Kemudian sejalan dengan Norman (dalam Hardiansyah, 2011) ia berpendapat bahwa “agar berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas, pertama-tama kita harus memahami aspek-aspek pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat berlawanan dengan barang jadi merupakan pelayanan yang tidak dapat diraba.

2. Pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu dampak yang bersifat sosial dan merupakan kegiatan nyata.
3. Sebagian besar pelayanan disediakan secara bersamaan dan di lokasi yang sama, tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsinya.

Berdasarkan hal tersebut karakteristik-karakteristik kualitas pelayanan adalah nilai kelebihan yang diharapkan layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan adalah dua aspek utama yang mempengaruhi kualitas layanan dalam skenario ini dalam hal memuaskan keinginan konsumen. Ketika seseorang merasa bahwa layanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka layanan tersebut dipandang berkualitas tinggi dan memuaskan.

## **2.8 Check-In dan Face Recognition Boarding Gate**

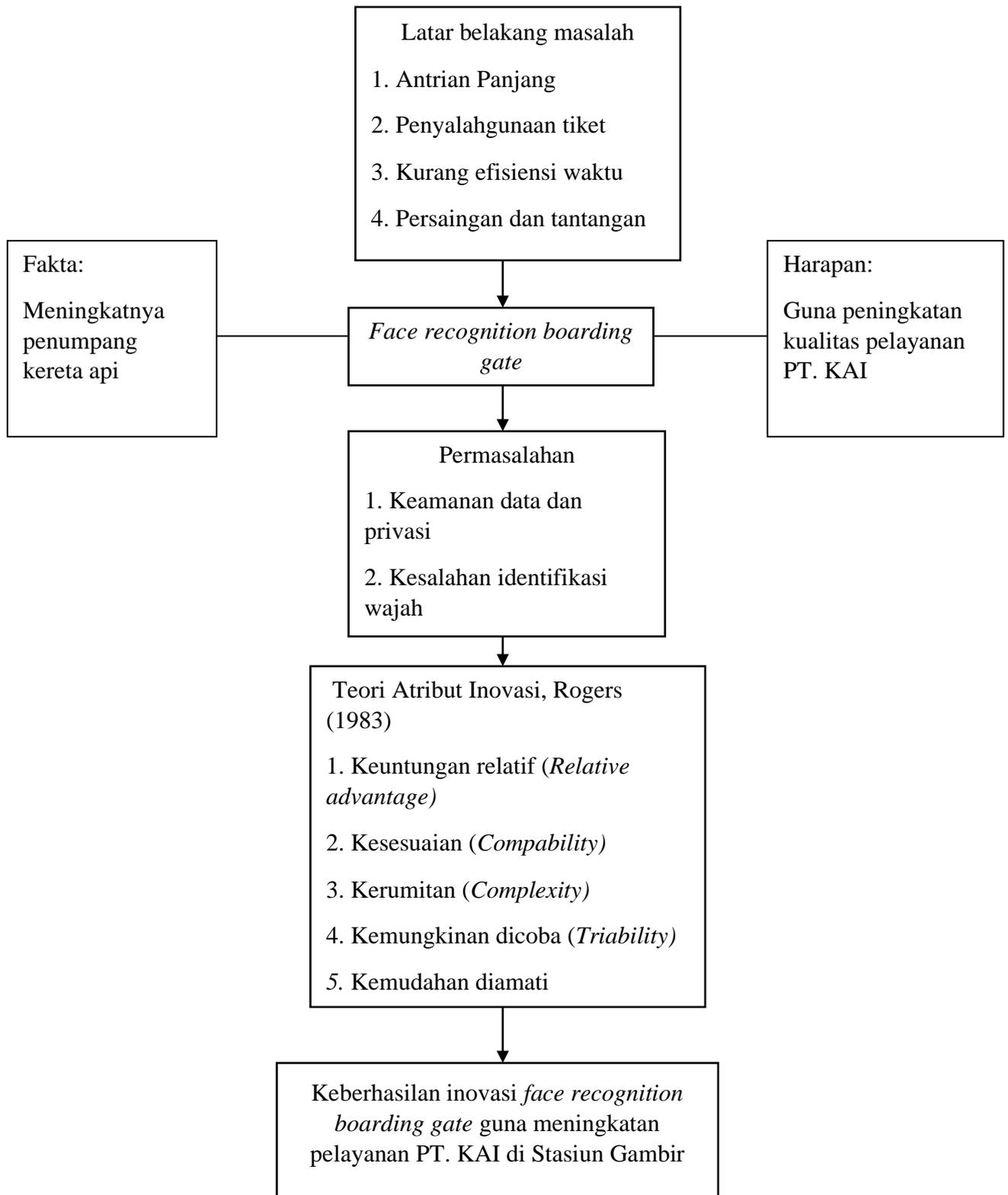
*Check-in* merupakan suatu bentuk proses kegiatan pengecekan data penumpang untuk melakukan perjalanan dengan kereta api melalui *counter check-in* (I Wayan Ray, 2020). Sedangkan menurut Pendi (2017) *check-in counter* merupakan mesin yang memiliki sistem layanan cetak tiket mandiri untuk melayani penumpang dengan mencetak tiket secara mandiri. Berdasarkan hal tersebut bahwa *check in* adalah proses kegiatan mencetak tiket dan pengecekan data melalui tiket penumpang yang melakukan perjalanan kereta api melalui *check in counter*.

*Face recognition boarding* merupakan fasilitas layanan *boarding* yang dilengkapi dengan kamera yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan memvalidasi identitas data diri melalui wajah yang datanya sudah diintegrasikan dengan data tiket kereta yang dimiliki oleh penumpang, data yang dimaksudkan berupa tiket kereta api dan status vaksinasi penumpang kereta api. Dengan adanya inovasi layanan *face recognition boarding gate* calon penumpang kereta api tidak perlu lagi menggunakan *boarding pass* fisik dan mengeluarkan beberapa dokumen seperti KTP, dan kartu vaksinasi (PT. KAI, 2022). Saat ini penumpang hanya cukup menuju mesin pemindai

wajah dengan mengarahkan wajahnya ke arah kamera. Apabila wajah sesuai dengan data dan tiket pembelian maka pintu akan otomatis terbuka.

## **2.9 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang berhubungan antara teori dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sehingga dapat dikatakan masalah penelitian tersebut penting (Sugiyono, 2019). Kerangka pemikiran hal ini sebagai landasan yang menjadi acuan dalam melakukan penelitian supaya peneliti dapat memiliki fokus dan tidak keluar atau melenceng dari permasalahan pokok.



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

**Gambar 3. Kerangka Berpikir.**

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut Sugiyono (2019) metode kualitatif sebagai metode untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu di balik kejadian yang belum diketahui. Peneliti memilih pendekatan tersebut karena peneliti bertujuan untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan keadaan objek peneliti berdasarkan hasil lapangan yang ada di deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara serta dokumen. Berdasarkan hal tersebut peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan *face recognition boarding gate* dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi peneliti yang menjadi tempat penelitian ini adalah di Stasiun Gambir. Lokasi penelitian tersebut yang menjadi tempat peneliti untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menemukan data dan informasi dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang terjadi dalam penelitian yang akan dilaksanakan sehingga penelitian tersebut harus sesuai dengan substansi penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan dengan baik dan benar.

### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dari metode penelitian kualitatif bertujuan sebagai bidang kajian penelitian guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian terkait dengan data yang relevan. Secara sederhana fokus penelitian merupakan fenomena yang menjadi pusat perhatian dari peneliti itu sendiri. Fokus penelitian sangat bermanfaat untuk peneliti sebagai batasan objek penelitian agar peneliti tidak terjebak dari banyaknya data yang diperoleh dari penelitian (Sugiyono, 2020). Pembatasan tersebut didasarkan pada tingkat urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian, reliabilitas dan tingkat kepentingan masalah yang akan dihadapi. Untuk mengetahui fokus penelitian ini, maka peneliti menuliskan fokus penelitian yang akan diukur menggunakan indikator atribut inovasi oleh Rogers (1983), sebagai berikut:

**Tabel 3. Fokus Penelitian**

Penelitian	Indikator	Aspek	Keterangan
	1. Keuntungan relatif ( <i>relative advantage</i> )	a. Nilai lebih b. Kepuasan pelanggan c. Status sosial d. Komponen yang menunjang	Derajat dimana Inovasi baru memiliki keuntungan lebih terhadap inovasi sebelumnya.
Inovasi <i>face recognition boarding gate</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. KAI di Stasiun Gambir	2. Kesesuaian ( <i>compatibility</i> )	a. Kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya b. Kesesuaian dengan penerima c. Kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku	Derajat inovasi baru yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan penerimanya masyarakat saat ini.
	3. Kerumitan ( <i>complexity</i> )	a. Tingkat kerumitan inovasi	Derajat dimana suatu inovasi baru mudah dipahami dan digunakan maka semakin cepat

		inovasi dapat diadopsi dan sebaliknya.
4. Kemungkinan dicoba ( <i>triability</i> )	a. Uji coba inovasi	Derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba kepada pengadopsi dan harus mampu menunjukkan keunggulannya.
5. Kemudahan diamati ( <i>observability</i> )	1. Kemudahan diamati	Derajat dimana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Apabila semakin mudah seseorang melihat hasil inovasi maka semakin besar orang atau sekelompok orang dapat mengadopsinya.

*Sumber: diolah oleh peneliti, 2023*

### 3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini merupakan subjek hasil data yang diperoleh, penulis dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data tersebut guna untuk memperkaya data yang lengkap dan luas akan informasi sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.

#### 3.4.1 Data primer

Data yang diperoleh dari hasil lapangan penelitian yang mana sumber data ini memberikan data kepada peneliti (Sugiyono, 2019). Sumber data tersebut diperoleh dari beberapa cara diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi dari narasumber yang kredibel dan terpercaya yang

dilakukan secara langsung di Stasiun Gambir. Informasi yang diberikan oleh pihak-pihak terkait hasilnya akan direkam atau dicatat.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Peneliti dalam data sekunder tidak langsung mendapatkan sumber data yang mana peneliti perlu menggali dan mengetahui secara mendalam terkait penelitiannya (Sugiyono, 2019). Peneliti memperoleh data dari berbagai dokumen yang terkait dengan penelitian ini atau data yang terkumpul untuk peneliti dari pihak lain. Data atau dokumen yang dimaksudnya misalnya laporan penumpang kereta api di stasiun Gambir, dokumen yang terkait dengan *face recognition*, karya ilmiah, buku, internet, sumber data arsip, dokumen penting dan dokumen resmi PT. KAI Stasiun Gambir.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian memiliki langkah yang paling utama yaitu teknik pengumpulan data, oleh karena itu dalam mendapatkan data adalah tujuan utama dari penelitian (Sugiyono, 2019). Hal ini guna mendapatkan informasi dan data yang diinginkan oleh peneliti, peneliti melakukan pengumpulan data dari studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam studi kepustakaan peneliti memperoleh teori yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan cara membaca dan mempelajari dari berbagai sumber literatur baik karya ilmiah, jurnal, buku, serta bahan yang berhubungan dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Sedangkan dalam penelitian lapangan peneliti untuk melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian, beberapa teknik diantaranya:

### **3.5.1 Observasi**

Peneliti melakukan observasi dan pendataan dengan sistematis terhadap fenomena atau peristiwa yang muncul pada objek penelitian. Observasi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan observasi partisipasi.

Observasi partisipasi merupakan keterlibatan peneliti secara langsung terhadap objek penelitian. Peneliti akan terlibat dalam penggunaan *face recognition boarding gate* di Stasiun Gambir.

### 3.5.2 Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan adanya pertemuan antar dua orang atau lebih antara pewawancara dan narasumber yang saling bertukar data dan informasi melalui aktivitas tanya jawab, hal ini akan menjadi sebuah makna dalam topik penelitian (Sugiyono, 2019) peneliti menggunakan jenis wawancara terarah dan terstruktur dengan memberikan beberapa pertanyaan yang sudah terkonsep sebelumnya. Alat yang digunakan untuk wawancara yaitu *smartphone* sebagai alat perekam suara dan pengambilan gambar, alat tulis untuk mencatat secara langsung apa yang disampaikan oleh informan. Informan yang dimaksud berasaskan pada asas yang memiliki data dan informasi terhadap objek penelitian secara lengkap dan akurat.

Informan sebagai sumber data dan informasi dengan memenuhi syarat dalam penelitian adalah orang yang terlibat secara langsung dalam penggunaan *face recognition boarding gate* yang biasa disebut dengan informan kunci (*key informan*), informan yang dianggap mampu memahami permasalahan terhadap objek penelitian adalah informan biasa. Informan dalam penelitian ini yang akan diwawancarai antara lain:

**Tabel 4. Daftar Informan Wawancara**

No	Informan	Jabatan
1.	Erlangga	Asisten Manajer Pemasaran Angkutan Penumpang Kereta Api DAOP 1
2.	Abdul Aziz	Wakil Kepala Stasiun Gambir
3	Rafli Prayuda	Petugas Layanan Stasiun Gambir
4.	Marvin Manuel	Penumpang Kereta Api
5	Stanley Mesa Ariel	Penumpang Kereta Api
6	Riyanto	Penumpang Kereta Api

*Sumber: diolah oleh penulis, 2023*

### 3.5.3 Dokumentasi

Peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan dokumentasi sebagai alat pelengkap dari observasi dan wawancara dalam penelitian ini untuk menganalisis data dan informasi tertulis. Metode dokumentasi menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa sebagai data pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, hasil penelitian observasi dan wawancara akan kredibel apabila didukung dengan dokumen sejarah, foto, karya tulis dan dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

**Tabel 5 . Data Dokumentasi Penelitian**

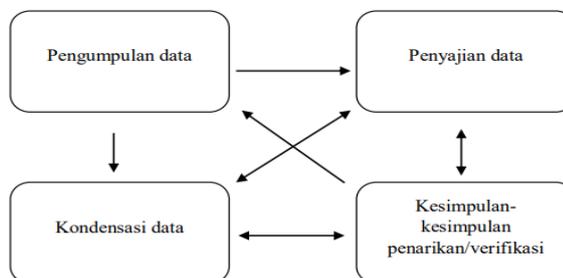
No	Nama Dokumen
1	Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: PER.U/KL.104/VI/KA-2019 Tentang Pedoman Pelayanan Penumpang
2	Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
3	Grafik Perjalan Kereta Api (GAPEKA) & Volume Penumpang Kereta Api
4	Informasi profil badan publik PT KAI
5	Laporan Data Penumpang PT KAI Stasiun Gambir
6	Sertifikasi ISO 27001 tentang standarisasi manajemen keamanan informasi

*Sumber: diolah oleh peneliti, 2023*

### 3.6 Teknik Analisis Data

Peneliti mengelola data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan untuk menyusun sedemikian rupa secara sistematis sehingga dapat menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian ini. Sugiyono (2019) berpendapat bahwa teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil data primer dan data sekunder dengan cara menyusun ke dalam pola, menjabarkan ke dalam

unit-unit, memilih dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami oleh penulis maupun orang lain. Ada empat komponen menurut Miles dan Huberman dalam Saldana (2014) diantaranya yaitu:



*Sumber: Miles and Huberman, (Saldana, 2014)*

**Gambar 4. Analisis data model Miles dan Huberman (Saldana, 2014)**

### 3.6.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Peneliti melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan penelitian yang terdiri dari dua aspek yakni refleksi dan deskripsi, sedangkan refleksi merupakan catatan yang memuat tafsiran, komentar dan kesan peneliti tentang temuan yang dijumpai dan sebagai rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya guna mendapatkan catatan tersebut peneliti harus melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada beberapa responden penelitian (Sugiyono, 2020). Tahap awal peneliti melakukan pengumpulan data setelah data terkumpul, kemudian peneliti melakukan pemeriksaan kejelasan dan kelengkapan data yang diperoleh, sehingga data yang didapatkan adalah data yang valid. Pengumpulan data merupakan data alami yang berisi apa yang dilihat, dirasakan, didengar, dialami dan disaksikan sendiri oleh peneliti mengenai fenomena tersebut.

### **3.6.2 Kondensasi Data (*Data Condensation*)**

Peneliti melakukan kondensasi data dengan merujuk pada proses seleksi atau memilih, memfokuskan, mengabstrakkan, menyederhanakan dan mentransformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan secara tertulis, wawancara atau transkrip, dokumen dan bahan yang menunjang dalam penelitian ini.

### **3.6.3 Penyajian Data (*Data Display*)**

Langkah selanjutnya setelah kondensasi data adalah penyajian data. Peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat, hubungan, bagan, flowchart dan sebagainya. Dalam buku Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan dalam penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian data dapat berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari peneliti. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan dan memaparkan hasil dari temuan dalam wawancara dengan informan terkait dengan koordinasi PT. KAI Stasiun Gambir untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan *face recognition boarding gate*. Batasan yang diberikan dalam penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### **3.6.4 Penarikan Kesimpulan (*Drawing Conclusions*)**

Langkah selanjutnya setelah proses penyajian data adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan sebagai temuan baru yang sebelumnya masih samar berupa gambaran suatu objek sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2020). Tahap awal kesimpulan masih bersifat sementara, hal ini akan dapat berubah ketika tidak ditemukan dengan data-data yang mendukung, jika tahap awal kesimpulan sudah dapat didukung

dengan data-data yang valid dan konsisten, saat proses studi lapangan penelitian sehingga kesimpulan dapat dipercaya.

### **3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2019) teknik keabsahan data adalah tingkat kepercayaan terhadap informasi pemeriksaan yang diperoleh dan dapat mewakili kebenarannya. Pemeriksaan keabsahan data meliputi uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas dan uji objektivitas.

#### **3.7.1 Uji Kredibilitas (*Credibility*)**

Peneliti melakukan uji kredibilitas sebagai kepastian data dan informasi dari hasil penelitian. Dua fungsi yang dimiliki oleh uji kredibilitas yakni fungsi pengecekan terhadap tingkat kepercayaan penemuan yang kita dapat, dan fungsi untuk menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap hasil temuan yang sejalan terhadap kenyataan yang kita teliti (Sugiyono, 2020).

Dalam pemeriksaan ini, peneliti menggunakan triangulasi untuk menguji kredibilitas. Triangulasi merupakan suatu prosedur pemeriksaan keabsahan data yang menggabungkan metode pengumpulan data dan sumber data yang ada, sehingga hasilnya digunakan untuk keperluan pemeriksaan data dan sebagai pembanding terhadap data penelitian yang sudah diperoleh (Sugiyono, 2020).

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber tersebut tidak dapat dirata-ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, pandangan yang berbeda, dan mana yang spesifik dari sumber data tersebut. Data yang sudah dianalisis oleh peneliti

menghasilkan kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dari sumber data tersebut (Sugiyono, 2020).

### **3.7.2 Uji Transferabilitas (*Transferability*)**

Dalam uji transferabilitas peneliti akan memberikan uraian yang jelas, rinci dan sistematis yang berguna agar penelitian ini dapat mudah dipahami oleh orang lain dan hasil penelitiannya dapat diterapkan ke dalam populasi dimana sampel penelitian ini diambil.

Uji Transferabilitas merupakan teknik yang bertujuan untuk menguji validitas eksternal didalam penelitian kualitatif. Uji Transferabilitas dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2020). Sedangkan menurut Moleong (2016) mendeskripsikan bahwa uji transferabilitas sebagai persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan perspektif antara pengirim dan penerima.

### **3.7.3 Uji Dependabilitas (*Dependability*)**

Peneliti akan melakukan audit dengan cara peneliti berkonsultasi kembali kepada dosen pembimbing, kemudian pembimbing akan mengaudit seluruh proses penelitian. Sehingga peneliti akan berkonsultasi kepada pembimbing untuk mengurangi kekeliruan dalam melakukan pengajian hasil penelitian dan proses selama dilakukannya penelitian. Di dalam penelitian kualitatif dependabilitas dilakukan dengan cara melakukan audit pada keseluruhan proses didalam penelitian (Prastowo, 2012).

### **3.7.4 Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)**

Di dalam penelitian ini peneliti akan menguji kembali data yang didapat tentang Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik PT. KAI dalam layanan *face recognition boarding gate*. Ada empat teknik

untuk melakukan uji konfirmabilitas, yaitu: 1) Triangulasi, triangulasi narasumber, 2) meningkatkan ketekunan, 3) menggunakan bahan referensi, 4) diskusi dengan teman sejawat (Prastowo, 2012).

Konfirmabilitas menurut Sugiyono (2019) berpendapat bahwa uji konfirmabilitas adalah uji objektivitas di dalam penelitian kualitatif, penelitian tersebut dapat dikatakan objektif jika penelitian ini telah disepakati oleh orang banyak. Sedangkan menurut Prastowo (2012) menjelaskan bahwa uji konfirmabilitas sebagai uji hasil penelitian yang dihubungkan dengan proses penelitian yang dilakukan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, bahwa penerapan *face recognition boarding gate* yang disediakan oleh PT. KAI, layanan ini menggunakan kamera yang terintegrasi dengan data penumpang seperti tiket, KTP, dan status vaksinasi, guna mengidentifikasi dan memvalidasi identitas penumpang melalui wajah. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses *boarding* penumpang yang melakukan perjalanan kereta api jarak jauh, sehingga penumpang tidak perlu lagi mengeluarkan berbagai dokumen, dengan menggunakan layanan ini penumpang cukup mendaftarkan satu kali di stasiun keberangkatan untuk beberapa kali perjalanan kereta api, dalam hal ini PT.KAI menciptakan inovasi guna peningkatan pelayanannya. Berdasarkan analisis dalam penelitian ini menggunakan atribut inovasi oleh Roger (1983) menunjukkan bahwa *face recognition boarding gate* secara keseluruhan telah memenuhi indikator atribut inovasi oleh Roger diantaranya yakni keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Berdasarkan keuntungan relatif bahwa *face recognition boarding gate* memiliki keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yakni *manual boarding*, keunggulan dalam layanan ini yakni mempermudah penumpang kereta api dalam proses *boarding* yang efektif dan efisien, semua masyarakat dapat menggunakan dengan syarat memiliki NIK. Kesesuaian menunjukkan bahwa layanan ini memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya sebagai bagian dari transisi baru untuk memudahkan adaptasi dan pembelajaran dari layanan tersebut, adanya kesesuaian dengan nilai dan norma yang didukung dengan adanya sertifikasi ISO 27001 untuk menjamin keamanan data

penumpang. Kerumitan menunjukkan bahwa layanan ini menawarkan cara yang baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan pada dasarnya tidak menjadi masalah penting karena dapat mudah dipahami, dipelajari dan mudah digunakan. Kemungkinan dicoba bahwa layanan ini sudah dilakukan serangkaian uji coba yang pertama kali dilakukan di Stasiun Bandung kemudian diimplementasikan di sembilan Stasiun, salah satunya Stasiun Gambir. Kemudahan diamati bahwa layanan ini dapat mudah diamati, dipahami, dan digunakan oleh masyarakat, di sisi lain penumpang berhak memilih alternatif sesuai dengan preferensinya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan menjadi masukan, adapun saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT KAI harus memperluas upaya sosialisasi dan penyuluhan mengenai *face recognition boarding gate* dari segi keunggulan, keamanan data, mekanisme penggunaan *face recognition* secara menyeluruh ke berbagai lapisan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan media massa. Hal tersebut agar masyarakat lebih paham dalam menggunakan layanan *face recognition* dan tidak ada kekhawatiran atau multitafsir dari masyarakat terkait keamanan data, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi penuh dalam menggunakan inovasi layanan *face recognition boarding gate*.
2. PT KAI untuk terus rutin mengoptimalkan dan memperbaiki sistem *face recognition* yang menjadi kendala seperti tidak terdeteksi wajah penumpang, hal ini akan menimbulkan masalah baru yakni antrian pada saat proses *boarding*.
3. PT KAI untuk terus mendorong lebih banyak partisipasi aktif dari masyarakat, oleh karena itu, masyarakat memainkan peran penting

dalam suatu kebijakan, masyarakat dapat memberikan masukan, saran, kritik terkait *face recognition boarding gate* sebagai bahan evaluasi PT KAI agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik kedepannya.

4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini pada indeks kepuasan pengguna terhadap layanan *face recognition boarding gate*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan
- Andi Prastowo. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.
- Baribin, A. J., Alam, S., & Rahman, R. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Konawe Selatan. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 1-8.
- Barru, S. A. G. (2019). Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui Citizen's Charter. *Meraja journal*, 2(2), 119-134.
- Darwis, A. F., Malik, I., & Haerna, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Dan Aplikasi Perizinan Berbasis Online Single Submission (Siap Boss) Di Dpmpstsp Kabupaten Pinrang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1790-1799
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90
- Engka, M., Masengi, E. E., Wawointana, T., & Rantung, M. (2022). Public Service Innovation at PT. PLN (Persero) Kawangkoan Customer Service Unit. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 149, p. 03009). EDP Sciences.
- Feby Sri Yelvita, F. (2022). Penggunaan Sistem Informasi Elektronik Kinerja (Sieka) Oleh Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gupta, A. (2007) Determinants of Tax Revenue Efforts in Developing Countries. IMF Working Paper No. WP/07/184.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hood, C. (1995). The "*new public management*" in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20(2-3), 93-109.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212-224
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- M Rogers, Everett (1983). *Difussion of Innovations*, London : Coler Macmillan Publisher.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 215-226.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. : Remaja Rosdakarya.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Morgan, Colin dan Stephen, Murgatroyd. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective*. Buckingham. Open University Press.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan teknologi dan pola hidup manusia dalam perspektif sosial budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 2(1).
- Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.

- Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Pendi, P. (2017). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*.
- PT KAI. (2019). KAI Terima Penghargaan pada Indonesia Most Innovative Business Award 2019. Diakses pada 30 September 2023 dari [https://www.kai.id/information/full\\_news/2647-kai-terima-penghargaan-pada-indonesia-most-innovative-business-award-2019](https://www.kai.id/information/full_news/2647-kai-terima-penghargaan-pada-indonesia-most-innovative-business-award-2019)
- PT KAI. (2022). Terapkan *face recognition, boarding* kini cukup pindai wajah. Diakses 30 september 2023 dari [https://www.kai.id/information/full\\_news/5452-terapkan-face-recognition-boarding-kini-cukup-pindai-wajah](https://www.kai.id/information/full_news/5452-terapkan-face-recognition-boarding-kini-cukup-pindai-wajah)
- Purwanto et al. (2022). *Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik. Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*, March.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 3(3), 272-290.
- Ramadan, I. A. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Aplikasi Sistem pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Ratminto. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ray, R. I. W. (2020). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-In dan Boarding Pass pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In dan Boarding Pass di Stasiun Senen Jakarta). *Journal of Governance Innovation*, 2(1), 32-52.
- Richardus Eko. (2002). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Romansyah, K. M. P. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) Daop VIII Stasiun Gubeng Surabaya (Studi Pada Ticketing). *Publika*, 3(5).
- Saputra, A. M., Ilmi, D. A., Angelina, W., Gadzali, S. S., & Ausat, A. M. A. (2023). PT Pos Indonesia Public Service Innovation in Maintaining Existence and Competitiveness in the Industrial Era 4.0 (Case Study of PT Pos Indonesia KC Subang). *Journal on Education*, 5(3), 10302-10311.

- Septiyya, S. (2023). Analisis Program Inovasi Daerah Pada Pemerintahan Daerah di Provinsi Lampung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif. Edited By Y. Suryandari. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Indomaret Cabang Sasmita Jaya Pamulang Tangerang Selatan.
- Suwarno, Yogi.2008. Inovasi di Sektor Publik, Jakarta: STIA LAN
- Tidd, J. and Bessant, J. (2009). Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change. Wiley.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra (2017). Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (1997). Prinsip-prinsip Total Quality (TQS). Yogyakarta Penerbit ANDI, p. 29.
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. (2004). “Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics”. Disertasi. Depok: FISIP UI, p. 5
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Von Stamm, B. (2008) Managing Innovation, Design and Creativity. 2nd Edition, John Wiley & Sons, Hoboken.
- Zaltman, G., Duncan, R. and Holbeck, J. (1973) Innovation and Organizations. John Wiley, New York, 45-68.