

Pelaksanaan Pendampingan Pelayanan Boarding PT KAI (Persero) DAOP 8 Stasiun Surabaya Pasar Turi

Sofie Armiera Hadi¹, Indah Murti²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik^{1,2}, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya^{1,2}

Email : sofiearmierahadi@gmail.com¹, indah@untag-sby.ac.id²

ABSTRAK

Stasiun Surabaya Pasar Turi dikategorikan sebagai stasiun kereta api kelas besar tipe A, yang masuk dalam pengelolaan Daerah Operasional (DAOP) 8 Surabaya. Sebagai BUMN yang bergerak dalam penyediaan transportasi umum PT KAI (Persero) terus melakukan inovasi layanan baru berbasis digital untuk terus dapat memberikan pelayanan transportasi terbaik bagi masyarakat. Salah satu inovasi berbasis yang diterapkan di area Stasiun Surabaya Pasar Turi adalah adanya gate boarding dengan sistem *Face Recognition* (FR) yang bekerja dengan memberikan akses boarding kepada calon penumpang dengan pengenalan wajah saja. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas pada pelayanan boarding di stasiun. Dalam artikel ini, mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menguraikan tentang pelaksanaan pendampingan pelayanan boarding PT KAI (Persero) DAOP 8 khususnya yang dilakukan di Stasiun Surabaya Pasar Turi sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dengan ikut berkolaborasi dengan instansi terkait. Hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa layanan boarding baru mulai banyak digunakan oleh calon penumpang kereta api, namun masih juga ditemukan beberapa kendala yang dapat diperbaiki kembali.

Kata kunci : Pendampingan, pelayanan, administrasi, efektivitas

ABSTRACT

Surabaya Pasar Turi Station is categorized as a type A large class train station, which is included in the management of Operational Area (DAOP) 8 Surabaya. As a BUMN engaged in providing public transportation, PT KAI (Persero) continues to innovate new digital-based services to continue to be able to provide the best transportation services for the community. One of the innovations implemented in the Surabaya Pasar Turi Station area is the presence of a boarding gate with a Face Recognition (FR) system which works by providing boarding access to prospective passengers using facial recognition only. The aim is to increase the effectiveness of boarding services at stations. In this article, students at the University of 17 August 1945 Surabaya describe the implementation of PT KAI (Persero) DAOP 8 boarding service assistance, especially at Surabaya Pasar Turi Station as a form of service to the community by collaborating with related agencies. The results found show that the new boarding service is starting to be widely used by prospective train passengers, but there are still several problems that can be improved.

Keywords : Assistance, service, administration, effectiveness

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, sektor transportasi kereta api menjadi salah satu fondasi utama dalam mendukung mobilitas masyarakat. Salah satu perusahaan yang berperan penting dalam penyelenggaraan layanan kereta api di Indonesia adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang memiliki Daerah Operasi (Daop) 8 dengan Stasiun Surabaya Pasar Turi sebagai salah satu pusat aktivitasnya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa, PT KAI Daop 8 Stasiun Surabaya Pasar Turi telah melaksanakan berbagai upaya, salah satunya adalah melalui pengadaan pelayanan boarding dengan sistem *Face Recognition* (FR). Pelayanan boarding menjadi aspek krusial dalam memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi penumpang kereta api. Stasiun Surabaya Pasar Turi, sebagai salah satu stasiun yang padat aktivitas, menghadapi berbagai tantangan dalam mengoptimalkan proses boarding. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan boarding yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Daop 8 menjadi sangat penting untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan efisiensi proses perjalanan penumpang.

Setiap harinya jumlah penumpang di Stasiun Pasar Turi Surabaya mencapai ribuan dengan berbagai keberangkatan kereta antar kota maupun keberangkatan lokal. Besarnya jumlah penumpang

tersebut membutuhkan pelayanan yang cepat dan praktis untuk ditawarkan kepada para penumpang. Salah satunya adalah pelayanan cek tiket atau lebih dikenal dengan proses boarding. Maka dari itu PT KAI menyediakan fasilitas boarding baru dengan menggunakan sistem pengenalan wajah (*face recognition boarding*) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, masih belum banyak penumpang yang mengetahui kebijakan boarding baru ini, sehingga proses pendaftaran dan edukasi kepada penumpang terus dilakukan.

Sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 melakukan kegiatan dalam bentuk magang yang dilakukan dengan pendampingan pelayanan boarding di PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Stasiun Surabaya Pasar Turi, yang telah memasang sistem *Face Recognition* di gate boarding, baik untuk keberangkatan eksekutif maupun keberangkatan ekonomi. Melalui pendampingan pelayanan boarding ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi inovatif dan efektif dalam menangani berbagai permasalahan yang mungkin timbul selama proses boarding di Stasiun Surabaya Pasar Turi. Dengan demikian, artikel ini akan mengulas secara mendalam mengenai pelaksanaan pendampingan pelayanan boarding oleh PT KAI Daop 8, langkah-langkah yang telah diambil, serta dampak positif yang diharapkan muncul dari implementasi program ini. Selain itu, artikel ini juga akan mengeksplorasi pandangan dan respons masyarakat terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan boarding di Stasiun Surabaya Pasar Turi.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian yang dilakukan penulis berupa pendampingan pelayanan boarding ini dilaksanakan selama 40 hari, terhitung sejak tanggal 31 Juli - 22 September 2023. Secara langsung penulis melaksanakan kegiatan di Stasiun Surabaya Pasar Turi (SBI) beralamatkan di Jl. Semarang No. 1, Tembok Dukuh, Kec. Bubutan, Surabaya, Jawa Timur 60173, telah beroperasi sejak 1 April 1900. Dilakukan dengan jadwal yang disusun oleh mitra magang PT KAI (Persero) Daop 8 Stasiun Surabaya Pasar Turi menggunakan sistem shift yang dibagi menjadi tiga, diantaranya Pagi (07.00-15.00), Middle (08.00-16.00), dan Siang (09.00-17.00). Kegiatan magang berfokus pada memberikan layanan pada calon penumpang kereta api dalam sub bidang *customer care*. Adapun detail kegiatan tersebut penulis akan sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Berikut merupakan uraian kegiatan penulis dalam selama di Stasiun Surabaya Pasar Turi :

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan kegiatan magang, penulis melakukan pengajuan proposal magang pada PT KAI (Persero) DAOP 8 yang selanjutnya akan disampaikan pada kantor pusat untuk mendapatkan surat pengantar sebagai izin pelaksanaan kegiatan magang dan penempatan magang di Stasiun Surabaya Pasar Turi pada bagian Angkutan Penumpang.

2. Pelaksanaan

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis bertugas untuk membantu petugas di Stasiun Surabaya Pasar Turi dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpang sesuai dengan arahan yang telah diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapatkan selama pengabdian dapat dikaitkan dengan beberapa teori yang relevan dengan pelaksanaan kegiatan. Berikut ini adalah penjelasan yang dapat disampaikan :

1. Administrasi

Menurut Silalahi (dalam Zulkifli, 2014:11), administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya - sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan magang penulis telah selaras dengan adanya pembagian tugas yang harus dilakukan selama kegiatan magang dilaksanakan.



Gambar 1. Edukasi Boarding FR Kepada Calon Penumpang

Pada gambar diatas merupakan kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Calon Penumpang Mengenai Boarding FR Penulis menjelaskan adanya fitur boarding baru dengan teknologi face recognition, yang tujuannya meminimalisir masuknya penumpang pengganti dengan scan wajah. Selain itu tim juga melakukan pendampingan pada Calon Penumpang Mendaftar dan Verifikasi Wajah, pendaftaran wajah dengan menggunakan alat yang disediakan oleh pihak stasiun atau secara online melalui aplikasi KAI Access.



Gambar 4 Pengecekan dan Scan Tiket Penumpang

Pada gambar diatas dilakukan kegiatan pendampingan Pengecekan Tiket di Boarding Gate Membantu petugas melakukan pengecekan tiket boarding dengan melakukan scan tiket bagi calon penumpang prioritas dan bagi WNA. Selain itu pendampingan dilakukan pada penumpang yang membeli tiket secara online untuk melakukan cetak tiket di mesin cetak tiket mandiri. Serta mengarahkan calon penumpang yang membawa bayi untuk mencetak tiket infant di bagian *Customer Service*.

2. Efektivitas

Efektivitas dalam konteks organisasi, menurut teori Emerson dalam Handayaniingrat (1996:16) bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan”. Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai, baru dapat dikatakan efektif. Maka, suatu badan atau organisasi dalam memberikan pelayanan perlu untuk terus meningkatkan efektivitas sebagai bentuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tujuan yang dilakukan penulis dalam melaksanakan magang dengan menargetkan

calon penumpang mengetahui adanya pelayanan boarding FR dan bersedia menggunakan fasilitas tersebut di keberangkatan berikutnya.

3. Pelayanan Publik

Menurut (Moenir, 2001:17) pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, dan administrasi melalui aktivitas atau orang lain. Kebutuhan untuk barang meliputi kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan jasa sendiri meliputi kebutuhan kesehatan, pendidikan, sarana transportasi dan infrastruktur lainnya. Kebutuhan administrasi meliputi hal-hal berkaitan dengan identitas dan legalitas kepemilikan barang dan jasa.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Dalam pelaksanaan magang ini ditunjukkan dengan penulis yang membantu dan memenuhi kebutuhan calon penumpang baik terkait informasi yang diperlukan maupun bantuan secara langsung, seperti dalam membantu pendaftaran dan verifikasi wajah untuk layanan boarding *Face Recognition* (FR).

Selama pelaksanaan kegiatan penulis, dapat mengamati secara langsung bahwa masih banyak calon penumpang yang belum mengetahui adanya layanan boarding baru di stasiun. Bahkan ditemukan calon penumpang yang enggan mendaftar dan terkesan bersikap arogan pada petugas yang berjaga. Keberhasilan suatu program pelayanan baru juga dipengaruhi oleh sikap dari calon penumpang selaku subjek dalam menerima pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan kurang lebih selama 40 hari di PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dimana ilmu yang didapatkan setelah melaksanakan magang tersebut, sangat bermanfaat sehingga membentuk kepribadian penulis menjadi lebih siap untuk memasuki dunia kerja kedepannya. Selama kegiatan magang berlangsung di PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi, penulis tidak mendapatkan kesulitan baik dalam kegiatan/proses pekerjaan di kantor maupun dalam bersosialisasi/perkenalan dengan staf maupun pimpinan di PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi. Hal ini disebabkan oleh kepribadian baik dari para Pimpinan maupun staf yang terbuka terhadap penulis serta dengan senang hati membimbing penulis dalam melaksanakan setiap pekerjaan di kantor. Dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya penumpang yang skeptis terhadap layanan-layanan berbasis teknologi digital baru yang telah disediakan oleh pihak penyedia layanan di stasiun. Selain itu, masih banyaknya penumpang yang belum mendaftarkan dan memverifikasi wajah semakin membuat panjangnya antrian di boarding gate. Permasalahan itu sangat berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan boarding yang seharusnya bisa dilakukan lebih optimal.

Setelah penulis melaksanakan Kegiatan Program Magang, penulis memberikan saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan bagi PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi. Adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Diharapkan PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi menyediakan fasilitas pendaftaran yang terpisah dengan boarding gate, sehingga calon penumpang yang telah mendaftar dapat langsung masuk tanpa perlu mengantri lagi.
2. Diharapkan PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi, terus melakukan edukasi terhadap calon penumpang dapat terus dilakukan di

berbagai platform tersedia, sehingga calon penumpang mengerti adanya fasilitas-fasilitas baru yang tersedia di stasiun dan dapat mengurangi rasa kecurigaan berlebihan terhadap layanan baru berbasis teknologi digital.

3. Diharapkan PT KAI (Persero) DAOP Stasiun Surabaya Pasar Turi melakukan survei kepuasan pelanggan, agar lebih cepat dan mudah memahami kebutuhan pelayanan calon penumpang kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

Handyaningrat, Soewarno. 1996. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. PT. Gunung Agung, Jakarta.

Sri Rahayu, Isna (9 Juni 2023). "Boarding Kereta Api Hanya dengan *"Face Recognition"*, Registrasinya Kurang dari 1 Menit". Kompas.com. Jakarta: KG Media. Diakses tanggal 22 November 2023.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 4.

