

PELAKSANAAN FACE RECOGNITION BOARDING GATE DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN BOARDING DI STASIUN SURABAYA PASAR TURI

Indah Ulkiya Sari¹, Supri Hartono²
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

indahulkiya@gmail.com, suprihartono@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Hampir diseluruh belahan dunia dalam menjalankan aktivitas keseharian seseorang memerlukan banyak sarana dan prasarana, serta timbul beberapa tuntutan kepada penyedia jasa. Dengan tuntutan tersebut, PT KAI membuat sebuah inovasi baru, yakni fasilitas Face Recognition Boarding Gate guna meningkatkan efisiensi ketika boarding. Adapun tujuan pelaksanaan magang ini untuk memenuhi salah satu mata kuliah wajib di Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dapat membantu pegawai boarding FR untuk melakukan registrasi Face Recognition kepada penumpang kereta. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 31 Juli – 22 September 2023. Metode pelaksanaan berupa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Penelitian ini berfokus pada indikator menurut Taufik (2010) yang menjelaskan bahwa terdapat 3 indikator dari face recognition, yaitu praktis, akurat, dan sekuritas tinggi. Diantara ketiga indikator tersebut, pelaksanaan Face Recognition dikatakan praktis dan akurat, serta tidak dikategorikan pada sekuritas tinggi. Kesimpulannya bahwa pelayanan pada bidang jasa di Stasiun Surabaya Pasarturi telah menerapkan prinsip pelayanan publik yang memberlakukan boarding dengan menggunakan Face Recognition, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan boarding. Sejalan dengan identifikasi masalahnya, adanya mahasiswa magang sangat membantu petugas boarding dalam memberikan layanan kepada penumpang kereta.

Kata kunci : Boarding, face recognition, KAI

ABSTRACT

Almost all parts of the world in carrying out daily activities a person needs a lot of facilities and infrastructure, and several demands arise to service providers. With these demands, PT KAI made a new innovation, namely the Face Recognition Boarding Gate facility to increase efficiency when boarding. The purpose of this internship is to fulfill one of the compulsory courses in the Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya and can help For boarding employees to register Face Recognition to train passengers. This internship was carried out for 40 working days, starting from July 31 - September 22, 2023. The implementation method is descriptive research with a qualitative approach using interviews, observation, documentation, and literature studies. This research focuses on indicators according to Tofik (2010) which explains that there are 3 indicators of face recognition, namely practical, accurate, and high security. Among the three indicators, the implementation of Face Recognition is said to be practical and accurate, and is not categorized as high security. The conclusion is that services in the service sector at Surabaya Pasar Turi Station have implemented public service principles that enforce boarding using Face Recognition, so as to increase efficiency in boarding services. In line with the identification of the problem, the existence of student interns is very helpful for boarding officers in providing services to train passengers.

Keywords : Boarding, face recognition, KAI

PENDAHULUAN

Pelayanan publik digital di era revolusi industri 4.0 merupakan suatu keniscayaan. Konsep layanan publik digital mengarah kepada prinsip efektif dan efisien. Efektif memiliki arti melaksanakan sesuatu yang tepat sedangkan efisien memiliki makna melaksanakan sesuatu dengan tepat. Pelayan publik digital diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses (Ani et al 2021). Pelayanan publik digital ditandai dengan penggunaan media selain kertas atau yang sering disebut dengan paperless. Tantangan yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik digital harus dapat dihadapi dengan memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi melayani. Kedua kompetensi tersebut apabila

dikolaborasikan akan menciptakan kualitas layanan yang unggul. Kualitas layanan yang unggul tersebut dapat dicerminkan oleh kepuasan pengguna layanan dalam hal ini warga setempat (Ani et al 2021).

Pelayanan merupakan hal yang penting bagi manusia karena di setiap kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, dikarenakan sangat dibutuhkan oleh manusia setiap hari. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik yang disesuaikan dalam peraturan-peraturan standar pelayanan publik, di Indonesia standar pelayanan publik diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam undang-undang tersebut yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Bayukri & Fadhly (2022).

Seiring perkembangan waktu, manusia selalu memerlukan sesuatu yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan yang dapat dilakukan secara efisien dan efektif untuk menjalani kehidupannya. Dalam kehidupan sehari-hari manusia sangat membutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang aktivitasnya. Hampir diseluruh belahan dunia dalam menjalankan aktivitas keseharian seseorang memerlukan banyak sarana dan prasarana pendukung agar tujuannya berjalan dengan baik. Pendukung tersebut yaitu tersedianya fasilitas yang memadai, dimana fasilitas memiliki peranan yang sangat penting dalam kelancaran penggerak pembangunan nasional (Biomantara & Herdiansyah 2019).

Dengan seseorang memerlukan banyak sarana dan prasarana pendukung, maka timbul beberapa tuntutan kepada penyedia jasa untuk memberikan fasilitas yang memadai dan dapat memberikan kemudahan dalam seseorang melakukan aktivitas. Salah satunya pada transportasi kereta api. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pengangkutan yang menyediakan sarana dan prasarana dalam rangka menunjang kelancaran angkutan penumpang dan angkutan barang. Adapun tujuan PT Kereta Api Indonesia ini adalah untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi melalui pelayanan jasa dan untuk memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa angkutan yang mendukung mutu pelayanan jasa angkutan. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 48 Tahun 2015, dimana membahas terkait standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api Pramana et al (2019).

Dengan demikian, untuk mendukung pelayanan tersebut, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menciptakan sebuah inovasi baru, yaitu fasilitas Face Recognition Boarding Gate. Face Recognition Boarding Gate merupakan fasilitas layanan boarding yang dilengkapi dengan kamera yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan memvalidasi identitas seseorang melalui wajah yang datanya sudah diintegrasikan dengan data tiket kereta yang dimiliki, Public Relations KAI (2022). Penumpang KAI dapat menikmati fasilitas tersebut dengan melakukan satu kali registrasi di awal yang berlaku untuk selamanya. Registrasi dilakukan dengan menempelkan e-KTP pada alat e-KTP Reader kemudian menempelkan jari telunjuk kanan atau kiri pada pemindai yang ada di e-KTP reader. Namun, jika registrasi pada alat e-KTP Reader tidak berhasil, maka bisa melakukan registrasi menggunakan alat manual dengan memasukkan NIK, nama, dan foto. Penumpang yang sudah melakukan registrasi, tidak perlu lagi melakukan cetak boarding pass. Penumpang dapat langsung menuju ke Face Recognition Boarding Gate jika waktunya sudah mendekati jam keberangkatan dengan mengarahkan wajah ke mesin pemindai, maka gate akan terbuka otomatis, Public Relations KAI (2022).

Meskipun terdapat sisi positif dalam kegunaannya, namun masih ditemui permasalahan

terkait face recognition di Stasiun Surabaya Pasar Turi (SBI), diantaranya:

1. Face recognition pernah terjadi eror, sehingga proses boarding kembali menggunakan scan tiket.
2. Tidak tersedianya tempat khusus untuk registrasi face recognition. Jadi antara yang sudah registrasi sama belum antri di depan gate semua. Sehingga menyebabkan antrian yang cukup panjang di depan gate atau pintu boarding.



Gambar 1. Kondisi Pelaksanaan Registrasi Face Recognition
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Berdasarkan penjelasan diatas terkait pelaksanaan Face Recognition Boarding Gate yang dapat meningkatkan efisiensi dalam boarding. Namun, dalam pelaksanaannya juga terdapat permasalahan, maka terdapat kesempatan untuk menjelaskan lebih lanjut terkait pelaksanaan Face Recognition di Stasiun Surabaya Pasarturi.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan dilaksanakan Stasiun Surabaya Pasar Turi (SBI). Dilaksanakan selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 31 Juli – 22 September 2023. Kegiatan magang ini dilakukan berdasarkan shift, dimana shift pertama dilaksanakan pada pukul 07.00-15.00. Shift kedua dilaksanakan pada pukul 08.00-16.00. Terakhir, shift ketiga 09.00-17.00. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif karena lebih memerlukan pengamatan dan lebih banyak mempelajari substansi makna dari fenomena tersebut. Sehingga, penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu dalam pembuatan sebuah penelitian untuk menggali informasi yang didapat. Fenomena yang diteliti adalah tentang pelaksanaan face recognition boarding gate dalam meningkatkan efisiensi pelayanan boarding di Stasiun Surabaya Pasarturi. Selain itu, penulis memilih menggunakan jenis penelitian deskriptif ini karena sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis tentang informasi dari informan yang telah dipilih. Sumber Data berasal dari Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer didapatkan melalui teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sementara untuk Data Sekunder didapatkan melalui teknik pengumpulan data menggunakan Studi Literatur berupa jurnal penelitian terdahulu, berita, bacaan dll.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Face Recognition merupakan suatu fitur pengenalan wajah atau pengidentifikasian seseorang dari gambar digital. Fitur ini didasarkan pada kemampuan untuk mengenali wajah seseorang dengan memetakan berbagai ciri khas suatu wajah sehingga dapat digunakan dalam berbagai bidang seperti otentikasi identitas, akses kontrol, interaksi manusia komputer,

komersial dan penegakan hukum , hal ini dikarenakan setiap wajah memiliki karakteristik atau fitur tersendiri yang membedakan satu dengan lainnya (Siregar & Syahputri, 2018).



Gambar 2. Proses Boarding Dengan Face Recognition
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Adapun indikator dari face recognition menurut Tofik (2010) dalam (Ulya, 2023), yaitu:

1. Praktis, yaitu sesuatu yang dapat diterapkan dengan mudah dan bermanfaat secara langsung.
2. Akurat atau tepat, yaitu keadaan atau sifat yang sesuai dengan fakta atau data sebenarnya. Dalam arti lain dapat digunakan untuk menyatakan tingkat ketepatan atau keakuratan suatu informasi, pengukuran, atau pernyataan terhadap keadaan sebenarnya.
3. Sekuritas Tinggi, yaitu objek utama yang dimanfaatkan oleh para investor, perusahaan efek, juga pada pengawasnya untuk menghasilkan keuntungan.

Tabel 1. Hasil Penelitian Indikator Dari Face Recognition Di Stasiun Surabaya Pasarturi

No.	Indikator	Hasil
1.	Praktis	Face Recognition dikatakan praktis karena tidak perlu menunjukkan identitas maupun cetak tiket
2.	Akurat	Face Recognition di Stasiun Surabaya Pasarturi disetting 90% keakuratannya
3.	Sekuritas Tinggi	Face Recognition hanya untuk keperluan proses boarding atau opsi baru pemeriksaan tiket

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa indikator dari praktis menunjukkan jika *Face Recognition* dikatakan praktis karena ketika penumpang sudah pernah registrasi, maka penumpang bisa langsung boarding dengan mengarahkan wajah ke mesin pemindai, maka gate akan terbuka otomatis. Sehingga dapat memberikan kemudahan bagi penumpang, dimana penumpang bisa boarding tanpa perlu menunjukkan tiket maupun cetak tiket. Sebelum ada fasilitas layanan Face Recognition Boarding Gate, PT KAI masih menggunakan scan tiket. Hal tersebut memperlambat proses boarding, karena petugas harus mengecek kecocokan antara tiket dengan identitas penumpang (KTP).

Indikator dari akurat menunjukkan bahwa Face Recognition di Stasiun Surabaya Pasarturi disetting 90% keakuratannya. Sehingga tidak pernah salah ketika proses mengidentifikasi wajah. Hal ini dibuktikan ketika diberlakukan Face Recognition Boarding

Gate belum pernah ada kejadian salah data penumpang.

Indikator Sekuritas Tinggi menunjukkan bahwa Face Recognition hanya untuk keperluan proses boarding atau opsi baru pemeriksaan tiket, bukan karena mencari tujuan lain ataupun keuntungan semata. Pelaksanaan Face Recognition memang dibuat untuk meningkatkan efisiensi ketika boarding, dimana hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan penumpang, sehingga dapat mempertahankan citra yang baik di mata penumpang kereta.

Dengan demikian, pelaksanaan face recognition di Stasiun Surabaya Pasarturi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 48 Tahun 2015, dimana membahas terkait standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Pelaksanaan face recognition sudah direncanakan dengan baik dan sesuai tujuan, sehingga menunjukkan efektivitas ketika program tersebut dilaksanakan.

Kegiatan yang dilakukan pengabdian di Stasiun Surabaya Pasarturi selama 40 hari kerja, diantaranya:

a. Registrasi *Face Recognition*

Pada pelaksanaan magang di Stasiun Surabaya Pasarturi, pengabdian membantu registrasi *Face Recognition* ke penumpang kereta dan memberi tau terkait aturan penggunaannya. Adanya *Face Recognition* dari KAI ini sangat berguna untuk kelangsungan proses boarding karena dapat meningkatkan efisiensi dalam layanan boarding, dimana sebelum ada fasilitas layanan Face Recognition Boarding Gate PT KAI masih menggunakan scan tiket. Hal tersebut memperlambat proses boarding, karena petugas harus mengecek kecocokan antara tiket dengan identitas penumpang (KTP).

Sedangkan ketika menggunakan Face Recognition Boarding, maka penumpang tidak perlu menunjukan identitas maupun tiket lagi, karena Face Recognition Boarding Gate ini telah dilengkapi dengan kamera yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan memvalidasi identitas seseorang melalui wajah yang datanya sudah diintegrasikan dengan data tiket kereta yang dimiliki. Selain itu, penumpang kereta tidak perlu mencetak tiket karena jika sudah satu kali registrasi, maka penumpang bisa langsung boarding dengan hanya menggunakan face dan gate akan terbuka otomatis.

b. Mencetak tiket penumpang

Mencetak tiket di mesin CIC (*Check In Counter*) ini bukan kegiatan utama yang dilakukan selama magang di Stasiun Surabaya Pasarturi.



Gambar 3. Membantu cetak tiket
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Kegiatan ini dilakukan ketika *Face Recognition* mengalami eror, sehingga pengabdian membantu penumpang mencetak tiket. Dengan kendala tersebut, maka proses boarding dilakukan dengan scan tiket.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum, pelayanan pada bidang jasa di Stasiun Surabaya Pasarturi telah menerapkan prinsip pelayanan publik, memberlakukan boarding dengan menggunakan Face Recognition, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam layanan boarding. Dalam proses magang, penulis juga menemukan banyak gambaran nyata dari penerapan teori pelayanan ternyata tidak semudah yang dibayangkan. Namun dalam hal ini, ilmu dalam Administrasi Publik sangat berguna karena akan mempersiapkan mahasiswa menjadi administrator yang profesional dan berintegritas untuk melayani masyarakat dengan baik. Sejalan dengan identifikasi masalahnya, adanya mahasiswa magang sangat membantu petugas boarding dalam memberikan layanan kepada penumpang kereta. Terkait registrasi Face Recognition. Berdasarkan pembahasan terkait dengan pelaksanaan *face recognition boarding gate*, pengabdian memberikan saran yang diharapkan dapat dijadikan referensi bagi Stasiun Surabaya Pasarturi untuk terus meningkatkan efisiensi layanan boarding.

1. Stasiun Surabaya Pasarturi diharapkan menyediakan tempat khusus untuk penumpang yang akan melakukan registrasi Face Recognition, sehingga antara yang sudah registrasi maupun belum tidak bergerombol jadi satu karena menyebabkan antrian yang cukup panjang di depan Boarding Gate.
2. Stasiun Surabaya Pasarturi harus terus berupaya melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan Face Recognition, karena boarding ini terbilang masih baru jadi banyak penumpang kereta yang belum tahu apa itu Face Recognition.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayukri, B., & Fadhly, Z. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Revolusi Modern di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Nagan Raya. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(9), 553–564. <https://doi.org/10.59141/comserva.v1i9.64>
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(2), 202–211. <https://doi.org/10.31289/jiperta.v1i2.77>
- Public Relations KAI. (2022, September). Terapkan Face Recognition, Boarding Kini Cukup Pindai Wajah. *Public Relations KAI*. https://www.kai.id/information/full_news/5452-terapkan-face-recognition-boarding-kini-cukup-pindai-wajah
- Siregar, R., & Syahputri, N. I. (2018). Pengembangan identifikasi Wajah Menggunakan Fitur Citra Mata Menggunakan Eigenface. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik ...*, 3, 108–112. <http://polgan.ac.id/jurnal/index.php/sinkron/article/view/184%0Ahttps://polgan.ac.id/jurnal/index.php/sinkron/article/download/184/111>
- Ulya, C. N. (2023). (*FACE RECOGNITION*) TERHADAP KEDISIPLINAN DI.
- yunaningsih Ani, Indah Diani, & Septiawan. (2021). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*. <https://www.scribd.com/document/659512202/4336-121-4860-1-10-20210215>