

**Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan  
Sistem *Check-in* Dan *Boarding Pass* pada  
PT KAI Daop I Jakarta  
(Studi Pada Layanan *Check-In* dan *Boarding Pass*  
di Stasiun Senen)**

**Raymundus IWayan Ray<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

[wayanraymond3@gmail.com](mailto:wayanraymond3@gmail.com)

**Abstract**

*The purpose of this study is to analyze and examine the innovations in improving the quality of public services in the application of the check-in and boarding pass systems at Pasar Senen Jakarta Station. As for the background of the implementation of the check-in and boarding pass system is to remember the need for people to use train services every year is increasing, while the fact is that many people take advantage of this situation with the practice of brokering fake tickets. Besides that, PT. KAI wants to increase its work productivity by implementing innovations to improve the quality of public services that prioritize modern technology. The research method used in this study is a qualitative method using descriptive research. The focus of this study uses indicators according to Zeithamal Parasuraman Berry's theory (in Hariyanto (2013: 17) there are five dimensions of public service quality that can be used to measure the quality of public services, namely: a) Direct evidence (tangibles). B) Reliability (reliability) .c ) Responsiveness. d) Guarantee and. e) Empathy. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Based on the results of this study indicate that innovation in improving public services in the application of the Check-In and Boarding Pass system is quite good, when compared to self-ticket printing (CTM) it can be seen from interviews with service officers and service users that an increase in the quality of public services every year. Besides that, in terms of the efficiency of the prospective train passengers will feel facilitated by the service that is fast and precise and not convoluted, so that prospective train passengers feel quite satisfied with the results of services provided by PT. KAI DAOP I, Pasar Senen Station Jakarta.*

**Keywords:** *Innovation, Improvement of Public Service Quality, Check-In and Boarding Pass.*

**Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengkaji mengenai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan sistem check-in dan boarding pass pada Stasiun Pasar Senen Jakarta. Adapun yang melatar belakangi diterapkannya sistem check-in dan boarding pass ini adalah mengingat kebutuhan masyarakat akan menggunakan jasa kereta api setiap tahunnya semakin meningkat, sementara faktanya banyak oknum yang memanfaatkan situasi ini dengan praktik percaloan tiket palsu. Selain itu PT. KAI ingin meningkatkan produktivitas kerjanya dengan melaksanakan*

*inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih mengedepankan teknologi modern. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Fokus penelitian ini menggunakan indikator menurut teori Zeithamal Parasuraman Berry (dalam Hariyanto (2013 : 17) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu : a) Bukti langsung (tangibles).b) Keandalan (reliability).c) Daya tanggap (responsiveness). d) Jaminan (assurance) dan. e) Empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi peningkatan pelayanan publik dalam penerapan sistem Check-In dan Boarding Pass sudah cukup baik, jika dibandingkan dengan cetak tiket mandiri (CTM) hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan petugas layanan maupun pengguna layanan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik di setiap tahunnya. Selain itu dilihat dari segi efisiensi calon penumpang kereta api akan merasa dimudahkan dengan adanya pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit, sehingga calon penumpang kereta api merasa cukup puas dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI DAOP I, Stasiun Pasar Senen Jakarta.*

**Kata kunci:** *Inovasi, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Check-In dan Boarding Pass.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakikatnya menyangkut segala aspek kehidupan yang ada di dalam ruang lingkup masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jasa pelayanan yang dilakukan hampir di seluruh penyelenggara pelayanan publik dari tahun ke tahun selalu menjadi sorotan tajam oleh seluruh masyarakat selaku pengguna jasa layanan. Salah satu jasa layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yaitu jasa di bidang transportasi atau angkutan umum. Transportasi sebagai kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam menunjang segala aktivitas maupun rutinitas sehari-hari, oleh karena itu perlu adanya perhatian khusus dari penyelenggara pelayanan publik dalam menyediakan pelayanan di bidang pelayanan jasa angkutan umum.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan badan penyelenggara tunggal jasa angkutan

umum kereta api dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan layanan jasa angkutan umum PT.KAI menghadapi tantangan untuk melakukan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam memberikan kemudahan penumpang dalam melakukan proses pemesanan tiket. Perkeretaapian di Indonesia selalu berupaya untuk terus semakin meningkatkan di bidang pelayanan agar pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien, termasuk dalam hal kemudahan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam mendapatkan tiket. Penerapan dalam memberikan layanan sistem cetak tiket diberlakukan dengan menggunakan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang selama ini digunakan oleh PT. KAI. Pada prosesnya menunjukkan penurunan signifikan, terutama kinerja profitabilitasnya. Namun selama proses penggunaan mesin CTM ini dinilai kurang efektif, karena masih adanya kasus pencurian blangko tiket dari mesin CTM yang dilakukan oleh para pelaku praktik percaloan. Masyarakat sebagai calon penumpang yang dapat memahami hal tersebut tentu merasa dirugikan karena harga yang dijual oleh calo yang tidak bertanggungjawab pun relatif mahal. Tidak terkecuali dampak yang dirasakan oleh pihak PT. KAI jika masih adanya kecurangan-kecurangan

seperti itu maka jelas perusahaan akan merugi. Selain itu alasan mengapa mesin CTM sudah tidak digunakan lagi di stasiun-stasiun besar kota karena saat pengoprasianya memakan waktu lebih lama dalam proses pencetakan tiket. Menyikapi kendala tersebut PT. KAI kembali berupaya untuk meminimalisir terjadinya praktik percaloan pencetakan tiket. Adanya inovasi baru PT. KAI kemudian menerapkan sistem *Check-In Counter (CIC)* dan *boarding pass* untuk memberikan kemudahan akses calon penumpang kereta api dalam mencetak tiket secara mandiri.

Proses pencetakan harus sesuai dengan langkah-langkah untuk melakukan *check-in* dan *boarding pass* di stasiun kereta api, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut: 1) Jika telah membeli tiket kereta api, cari mesin *check-in*. *Check-in* dilakukan dengan cara mengetikkan kode *booking* atau *barcode* yang tercantum pada bukti transaksi pembelian tiket di mesin *Check-In Counter*. Mesin akan mengeluarkan *boarding pass* yang mencantumkan nama dan ID penumpang, kode *booking*, dan nama kereta api beserta tujuan dan jadwal keberangkatan; 2) Setelah *boarding pass* keluar, itulah tanda bukti tiket yang akan diperiksa oleh petugas stasiun. Saat *boarding* jangan lupa membawa kartu identitas sesuai dengan yang tertera di *boarding pass*. Petugas akan melakukan verifikasi *boarding pass* dengan perangkat *scanner* serta memeriksa

kecocokan data dengan kartu identitas asli penumpang. Jika saat *boarding* tidak sesuai dengan yang tertera pada *boarding pass* maka verifikasi tersebut gagal dan penumpang tidak bisa masuk atau tidak bisa naik kereta; 3) Pasca pemeriksaan *boarding pass*. Penumpang bisa menunggu kedatangan dan waktu keberangkatan kereta api di ruang tunggu sampai pengumuman resmi dari pihak stasiun; 4) Saat berada di dalam kereta api. Pastikan penumpang duduk sesuai dengan nomor gerbong dan kursi yang tertera di *boarding pass*; 5) Tunjukkan *boarding pass*. Simpan *boarding pass* dan tunjukkan kepada petugas didalam kereta saat pemeriksaan tiket kereta api.

(<http://travel.kompas.com/read/2016/07/04/070900627/Bagaimana.Cara.Cetak.Boarding.Pass.dan.Check-In.di.Stasiun.Kereta.Api> diakses pada tanggal 6 Desember 2019 Pukul 20.02 WIB).

Sebagai catatan, penumpang yang membeli tiket *go show* setelah mendapatkan tiket, penumpang tetap harus melakukan *check-in* pada mesin CIC untuk mencetak *boarding pass*. Setelah berhasil mencetak *boarding pass*, maka penumpang dapat segera menuju *boarding gate* untuk pemeriksaan identitas dan selanjutnya penumpang dapat menaiki kereta sesuai dengan pemesanan yang ada di *boarding pass* tersebut.

Pada awalnya pemberlakuan sistem CIC ini diterapkan perdana di Stasiun Gambir, Jakarta Pusat mulai

23 Juni 2016 dengan menyediakan fasilitas mesin *check-in* sebanyak 16 unit yang berada di stasiun tersebut. Hal ini memberikan dampak positif bagi pengguna dan penyedia jasa layanan. Itulah yang menjadi tolak ukur pertimbangan kebijakan ini diterapkan diseluruh stasiun yang ada dikota-kota besar. Sumber: (<https://news.detik.com/berita/3261126/pt-kai-terapkan-sistem-check-in-dan-boarding-pass-di-stasiun-pasar-senen> diakses pada tanggal 9 Desember 2019 pukul 13.20 WIB).

Begitu pula yang terjadi di Stasiun Pasar Senen Jakarta yang merupakan salah satu stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Senen Jakarta Pusat, tepatnya di wilayah ramai dekat Gelanggang Remaja Planet Senen dan pusat perbelanjaan Pasar Senen; termasuk dalam Daerah Operasi I Jakarta. Alamat: Jl. St. Senen No.14, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10410. Stasiun ini terletak di lokasi yang mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Karena faktor tersebut, maka Stasiun Pasar Senen Jakarta merupakan salah satu titik strategis yang potensial untuk dikembangkan menjadi ikon transportasi yang nyaman bagi penumpang kereta dan masyarakat. Stasiun Pasar Senen Jakarta merupakan salah satu stasiun di Provinsi DKI Jakarta selain stasiun Gambir yang memiliki mesin CIC. Calon penumpang kereta api yang

menggunakan mesin CIC juga merasa semakin mudah untuk mendapatkan tiket kereta api setelah adanya fasilitas ini karena, CIC bekerja mencetak tiket yang sudah *discan* dengan kecepatan kurang lebihnya 0,5 detik dan dapat dipastikan sistem CIC ini lebih cepat dibandingkan mesin CTM yang sebelumnya terlebih dahulu digunakan. Penyediaan mesin CIC yang diluncurkan oleh PT. Kereta Api Indonesia DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta ini berupa penambahan sarana mesin anjungan CIC sebanyak 16 unit, yang ditempatkan di area loket Stasiun PT.KAI Stasiun Senen berdekatan dengan ruangan *Customer Service* untuk cetak tiket para penumpang dan dengan mudah petugas dapat memantau jalannya mesin ini saat digunakan oleh calon penumpang. Selain ditujukan untuk memudahkan masyarakat sebagai calon penumpang agar tidak perlu mengantri kemudian dengan adanya CIC dapat mengantisipasi maraknya peredaran pemalsuan tiket dan meniadakan ketidaksesuaian tanggal keberangkatan tiket penumpang. Sumber:

(<http://www.com/go/todaynews/pasarsenen/11372-check-in-20mandiri,-bentuk-layanan-baru-pt-kai-terhadap-calon-penumpang.html> diakses pada tanggal 12 Desember 2019 Pukul 14.30 WIB).

Selama pengoperasian sistem ini terdapat petugas yang akan memandu jalannya sistem CIC yaitu operator dari bagian *Customer Service*. Petugas

tersebut akan membantu memandu calon penumpang apabila terdapat penumpang yang baru pertama kali menggunakan system ini sehingga tidak/ kurang memahami cara kerja mesin CIC. Menurut Bapak Edi yang bekerja di PT. KAI khususnya di bagian *Customer Care*, mengatakan bahwa pemberlakuan sistem CIC dimaksudkan untuk meningkatkan layanan kepada para penumpang yang ingin menggunakan jasa angkutan kereta api. Selain itu menurutnya dengan menerapkan sistem ini sebagai salah satu cara yang diyakini akan memangkas panjangnya antrian terutama saat libur di hari raya, membasmi praktik percaloan pada pembelian tiket kereta api, maupun penjualan tiket palsu. (Wawancara Tanggal 17 Desember 2019 Pukul 15.00 WIB, dengan Bapak Edi staff bagian *Customer Care* PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta). Dapat dilihat bahwa PT. Kereta Api Indonesia DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta berusaha memberikan kemudahan akses mendapatkan tiket sebagai bentuk tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik bagi penumpang kereta api secara efektif dan efisien. Sehingga dengan adanya fasilitas mesin anjungan CIC dinilai sangat membantu masyarakat sebagai calon penumpang kereta api untuk mendapatkan tiket dengan mudah dan cepat yang tak lain sebagai sarana dalam mencapai tujuan dan sasaran terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan secara efektif. Hal tersebut

juga sebagai bentuk tindakan untuk meminimalisir segala tindak kecurangan, sehingga baik calon penumpang maupun pengelola jasa layanan tidak ada yang merasa dirugikan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :” Bagaimana inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan sistem *check-in* dan *boarding pass* pada PT.KAI DAOP I Jakarta (Studi Pada Layanan *Check-In* dan *Boarding Pass* di Stasiun Senen Jakarta)?

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Inovasi

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang

bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovasi adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumberdaya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. Namun menurut Vontana (2009), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Hampir sama dengan inovasi organisasi menurut Sutarno (2012) yang didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan. Pentingnya nilai, pengetahuan dan pembelajaran dalam inovasi organisasi sangat penting. Menurut Yogi dalam LAN (2007), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Inovasi erat

kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2014) definisi “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : *expected service* dan *perceived service*. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Hal tersebut berlaku sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Zeithamal Parasuraman Berry (dalam Hariyanto (2013) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut ini: 1) Dimensi Tampilan fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. 2) Dimensi Keandalan (*Reliability*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan

memuaskan. 3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Dimensi Jaminan (*Assurance*) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. 5) Dimensi Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan kualitas yang melebihi harapan konsumen.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan

publik. Selain itu dijelaskan oleh Dwiyanto,(2015). bahwa literatur terdahulu menyatakan: “*what government does is public service..*” Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sesuai pendapat Putra, Fadhilla (2012). Secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).

Sedangkan menurut Mahmudi, (2010). Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggarapelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi



masyarakatnya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik.

Undang-Undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan,

sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. (Surjadi. 2012). Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting

#### **Pengertian *Check In* dan *Boading Pass***

*Check-In* adalah proses kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatan penumpang untuk melakukan perjalanan dengan kereta api melalui *counter check-in* atau layanan *check-in* mandiri dengan penerbitan *boarding pass*. Sedangkan *boarding pass* adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan diberikan kepada penumpang yang telah melakukan *check-in* sebagai dokumen pengganti tiket, berisi data penumpang (nama kereta, jam berangkat kereta, nomor identitas penumpang) dan data perjalanan penumpang. Setelah *boarding pass* di cetak selanjutnya kegiatan *boarding* yang merupakan sebuah proses pemberian izin kepada penumpang untuk masuk Zona 2 atau Zona 1 stasiun atau naik kereta api dengan jadwal tertentu setelah dilakukan pemeriksaan kesesuaian identitas yang tertera pada *boardingpass* dengan bukti identitas penumpang

(<http://www.train.web.id/2019/12/tentang-check-in-dan-boarding-pass-di.html> diakses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 21.30 WIB).

Dapat dilihat dari pengertian sistem *check-in* dan *boarding pass* tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan prosedur penanganan penumpang sistem *check-in* adalah suatu proses dimana penumpang melakukan pelaporan sesuai data diri yang dilakukan dengan cara mengetikkan kode *booking* atau menggunakan *scan barcode* pada mesin CIC, yang bertujuan untuk mencetak *boarding pass*.

#### **Pengertian Check-In Counter**

CIC (*Check-In Counter*) yaitu sebuah mesin memiliki sistem pembaruan yang mengadopsi dari sistem CTM (Cetak Tiket Mandiri) yang sebelumnya lebih dulu digunakan oleh PT. KAI untuk melayani dengan tidak mencetak tiket secara mandiri. Cara kerja sistem CIC ini sama dengan CTM, tetapi sebagai inovasi terbaru yang diberlakukan oleh PT. KAI di bidang pencetakan *boarding pass* untuk pengganti tiket kereta api CIC memiliki kehandalan dan keunggulan tersendiri. Kehandalan dan keunggulan lebih yang dimiliki yaitu seperti waktu yang digunakan selama pencetakan *boarding pass* lebih cepat, kemudian kertas yang digunakan untuk mencetak *boarding pass* lebih murah karena kertasnya lebih tipis tetapi tidak mudah rusak. Keunggulan lainnya dapat dilihat perbedaan secara fisik antara mesin CTM dengan CIC. Jika dilihat dari

harganya mesin CIC tentu lebih mahal, karena dalam proses pencetakan tiket dengan menggunakan *barcode*. Sedangkan CTM menggunakan *barcode*. Kemudian sama-sama memiliki bentuk berupa mesin *print*, hanya saja ukuran dan keunggulannya berbeda. Mesin CIC memiliki ukuran lebih kecil dan ramping yang tidak menggunakan banyak tempat. Sehingga dapat dikatakan sistem CIC ini lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya.

Dari penjelasan mengenai CIC diatas maka dapat disimpulkan bahwa mesin CIC menjadi sebuah inovasi yang diterapkan oleh PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta dengan memiliki beberapa kehandalan yang ditujukan sebagai pelayanan cetak tiket

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh teori Zeithamal Parasuraman Berry (dalam Hariyanto (2013) terdapat lima dimensi, yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Sejarah Stasiun Pasar Senen Jakarta**

Stasiun Pasar Senen (PSE) atau juga biasa disebut Stasiun Senen adalah stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Senen, Senen, Jakarta Pusat, tepatnya di

wilayah ramai dekat Gelanggang Remaja Planet Senen dan pusat perbelanjaan Pasar Senen; termasuk dalam Daerah Operasi I Jakarta. Angka ketinggian stasiun pada papan nama yang terpasang pada bangunan stasiun adalah +4,7 m (ketinggian yang sesungguhnya), sedangkan pada papan nama yang terpasang di dekat ujung emplasemen dibulatkan menjadi +5 m. Stasiun ini dibangun pada tahun 1916 dan diresmikan pada tanggal 19 Maret 1925. Stasiun ini melayani kereta api penumpang kelas bisnis dan ekonomi dari dan tujuan kota-kota penting dan utama di Pulau Jawa ditambah beberapa kereta kelas campuran dan juga sebagian perjalanan KRL Commuter Line; sedangkan kedatangan dan keberangkatan kereta api penumpang kelas eksekutif dan sebagian besar kelas campuran (eksekutif-ekonomi AC plus/premium ataupun eksekutif-bisnis) dilayani di Stasiun Gambir.

Nama stasiun kereta api ini berasal dari sebuah pasar yang berada dekat dengan stasiun ini, yaitu Pasar Senen. Dinamakan *Pasar Senen* karena pasar ini hanya buka pada hari Senin; didirikan oleh Pemerintah Kolonial pada tahun 1733 untuk menghidupkan perekonomian masyarakat Weltevreden yang kelak menjadi Gambir, Jakarta Pusat. Pada masa kepemimpinan Gubernur Jenderal Van der Parra, Pasar Senen semakin ramai sehingga buka setiap hari. Banyak pedagang Tionghoa yang membuka usahanya di pasar ini. Semenjak kemerdekaan hingga 1975, Pasar Senen terus dikembangkan sebagai pusat perdagangan Senen dan

telah menjadi tulang punggung perekonomian Jakarta pada masa itu. Mulanya stasiun ini berstatus sebagai perhentian kecil yang dioperasikan oleh Bataviasche *Oosters poorweg Maats chappij* pada sekitar tahun 1894. Pada tahun 1916, *Staatsspoorwegen* yang telah mengambil alih jalurnya membangun Stasiun Pasar Senen yang besar dan selesai dibangun pada tanggal 19 Maret 1925.

### **Bangunan dan Tata Letak**

Stasiun ini memiliki enam jalur kereta api dengan jalur 3 dan 4 sebagai sepur lurus. Bangunan ini diarsiteki oleh J. van Gendt, dengan gaya arsitektur *Neo-Indische*. Karakter vernakularnya sangat menonjol, dapat dilihat dari atap limasan yang mendominasi dengan ditambahkan atap teritisan di atas pintu masuk *hall* untuk melindungi bangunan dari rembesan air hujan, dan jika dilihat dari luar terlihat seperti bangunan dengan dua lantai. Pintu-pintunya bergaya Romantik dengan balutan konsol atap yang diekspos. Stasiun ini menjadi populer karena selalu didatangi oleh kaum pemudik yang hendak menggunakan jasa angkutan kereta api ke berbagai jurusan di Pulau Jawa. Agar pengaturan penumpang lebih nyaman, pihak Daerah Operasi I Jakarta menyediakan pintu-pintu yang terpisah menurut jenis keretanya, yakni untuk kereta api jarak jauh dan untuk KRL Commuter Line. Selain itu, terdapat pula terowongan bawah tanah yang menghubungkan peron jalur 1 dengan 3 dan jalur 4 dengan 6.

### Keunikan

Stasiun ini memiliki ciri khas berupa bel bersuara lagu instrumental *Kicir-Kicir* yang sering diputar setiap kali ada kedatangan KA penumpang jarak jauh/menengah dan lokal.

### Layanan Kereta Api

#### Kelas Campuran

- 1) Gumarang, dari dan tujuan Surabaya (eksekutif-bisnis),
- 2) Malabar, dari dan tujuan Malang via Bandung (eksekutif-bisnis-ekonomi AC),
- 3) Sawunggalih, dari dan tujuan Kutoarjo (eksekutif - ekonomi AC premium),
- 4) Fajar/Senja Utama Solo, dari dan tujuan Solo (eksekutif-ekonomi AC premium),
- 5) Fajar Utama YK, dari dan tujuan Yogyakarta (eksekutif-ekonomi AC premium),
- 6) Senja Utama YK, dari dan tujuan Yogyakarta (eksekutif-ekonomi AC premium),
- 7) Bogowonto, dari dan tujuan Yogyakarta (eksekutif-ekonomi AC plus)
- 8) Gajah Wong, dari dan tujuan Yogyakarta (eksekutif-ekonomi AC plus),
- 9) Singasari, dari dan tujuan Blitar (eksekutif-ekonomi AC plus),
- 10) Jayabaya, dari dan tujuan Malang via Semarang - Cepu - Bojonegoro - Surabaya (eksekutif ekonomi AC plus),

- 11) Mataram, dari dan tujuan Solo (eksekutif-bisnis),
- 12) Gaya Baru Malam Selatan, dari dan tujuan Surabaya (eksekutif-ekonomi AC plus),
- 13) Brantas, dari dan tujuan Blitar via Semarang (reguler: eksekutif-ekonomi AC, tambahan: bisnis-ekonomi AC),
- 14) Anjasmoro, dari dan tujuan Jombang (eksekutif-ekonomi AC plus),
- 15) Dharmawangsa, dari dan tujuan Surabaya (eksekutif-ekonomi AC),
- 16) Kertajaya Tambahan, dari dan tujuan Surabaya (bisnis-ekonomi AC),
- 17) Kutojaya Utara Fakultatif, dari dan tujuan Kutoarjo (bisnis-ekonomi AC)

#### Kelas Ekonomi AC Premium

- 1) Kertajaya, dari dan tujuan Surabaya, 2) Tawang Jaya Premium, dari dan tujuan Tawang

#### Kelas Ekonomi AC Plus

- 1) Majapahit, dari dan tujuan Malang Via Semarang-Madiun, 2) Jaka Tingkir, dari Solo, 3) Sawunggalih Fakultatif, dari dan tujuan Kutoarjo dan tujuan

#### Kelas Ekonomi AC

- 1) Matarmaja (reguler dan tambahan), dari dan tujuan Malang via Semarang,
- 2) Bengawan, dari dan tujuan Solo,
- 3) Progo dari dan tujuan Yogyakarta,
- 4) Tawang Jaya dari dan tujuan Semarang,
- 5) Tegal Ekspres, dari dan tujuan Tegal

6) Serayu, dari dan tujuan Kroya bersambung Purwokerto via Bandung

### Lokal Ekonomi AC

1) KRLCommuter Line Walahar, tujuan Jakarta Tanjung Priuk, 2) Jatiluhur, tujuan Jakarta Tanjung Priuk 3) *Yellow Line* Bogor *branch*, tujuan (arah Jatinegara berjalan langsung), 4) Depok *branch*, tujuan Depok (arah Jatinegara berjalan langsung), 5) *Blue Line*, tujuan Jakarta Kota (arah Bekasi-Cikarang berjalan langsung).

Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana *Public Service Organization* (PSO). Beberapa cara telah dilakukan dan akan terus disempurnakan oleh PT KAI (Persero), khususnya pada Stasiun Pasar Senen Jakarta tidak lain untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melalui peluncuran produk layanan yang berkualitas, pengelolaan keamanan produk, dan layanan pengaduan. Secara garis besar terdapat tiga kelompok pelanggan PT KAI (Persero) yaitu konsumen angkutan penumpang, konsumen angkutan

barang, dan penyewa aset. Beberapa program yang telah dilakukan untuk inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap konsumen tersebut sebagai berikut: 1) Perluasan Channel Pembelian tiket KA, 2) Penyediaan Fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM), 3) Display Informasi Sisa Tempat Duduk dan Keberangkatan-Kedatangan KA, 4) Mesin Antrian Q-Matic, 5) Charger Gratis di Stasiun dan di atas KA, 6) *Customer Service on Station*, dan 7) Penerapan Sistem *Check-In dan Boarding Pass*

### Pembahasan Penelitian

Menurut Agus Dwiyanto (2015) memaparkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi publik yang berkaitan dengan pemenuhan barang dan jasa dan atau pelayanan administratif. Proses penyelenggaraan pelayanan publik dinilai sangat strategis karena terjadi interaksi secara langsung antara pengguna dan pemberi layanan. Masyarakat dapat menilai, mengamati, serta merasakan langsung bagaimana proses inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan sistem *check-in* dan *boarding pass* dari proses layanan yang diberikan pada PT.KAI DAOP I, Stasiun Pasar Senen Jakarta.

Mengingat bahwa inovasi pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi

harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, mengenai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan sistem *check-in* dan *boarding pass* pada PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah cukup baik hanya saja perlu dioptimalkan. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik, maka penulis akan memaparkan hasil analisa berdasarkan pengukuran pada tiap-tiap indikator dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hariyanto, 2013) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan, diantaranya yaitu : a) Bukti Langsung (*Tangibles*) Bukti langsung dapat diartikan sebagai segala bentuk kenyataan yang ada baik secara fisik meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada. Pada pelayanan fasilitas mesin *e-*

*boarding* di PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta, meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang ada. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pada suatu organisasi merupakan hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap maka kegiatan operasional pada suatu organisasi tidak akan berjalan baik, sehingga hal ini akan menghambat organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.

Terkait sarana dan prasarana penunjang pada PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta secara khusus untuk fasilitas mesin *e-boarding* memiliki 16 unit mesin di Stasiun Pasar Senen Jakarta. Sarana dan prasarana terkait fasilitas mesin *check-in* Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah terlihat baik karena jumlah mesin yang tersedia dapat mengakomodir kebutuhan pelanggan dalam *check-in* sehingga tidak terlihat adanya antrian saat menggunakan fasilitas ini. Untuk memudahkan pelanggannya mendapat informasi, Stasiun Pasar Senen Jakarta menyediakan ruang *Customer Service* yang berada diruang tertutup. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas maupun Wakil Kepala Stasiun Pasar Senen Jakarta, sudah cukup membuktikan bahwa layanan mesin *check-in* ini sudah memenuhi kebutuhan pelanggan untuk

pengecekan. Jika sebelumnya harus mengantri terlebih dahulu, sekarang dengan menerapkan sistem *check-in* dan *boarding pass* di channel yang bekerja sama dengan PT. KAI (Persero), pelanggan dapat melakukan *check-in* pada di Stasiun Pasar Senen Jakarta.

Selain itu, dengan diadakannya petugas *check-in* yang dapat membantu pelanggan dalam proses *check-in*, pihak Stasiun merasa masyarakat sudah mulai terbiasa dengan layanan ini. Sedangkan hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menunjukkan respon positif. Pengguna mesin *check-in* yang baru pertama kali menggunakan pun tidak mengalami kendala berarti karena sudah terbiasa dengan teknologi yang semakin maju. Sependapat dengan Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009) mengemukakan “Secara umum bukti fisik jasa meliputi semua aspek fasilitas fisik organisasi dan juga bentuk komunikasi yang berwujud”.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada fasilitas mesin *check-in* sudah cukup baik. Pengguna layanan *check-in* juga mulai terbiasa dengan teknologi *touchscreen* yang digunakan. Sedangkan untuk diadakannya petugas yang secara khusus membantu dalam pengoperasian mesin *check-in*, Stasiun Pasar Senen Jakarta masih memperhatikan hal tersebut dengan menyediakan layanan *customer service*

yang letaknya bersebelahan dengan mesin *check-in* untuk membantu jika ada pengguna yang belum paham dengan *check-in*. b) Keandalan (*Reliability*). Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam dimensi ini berarti menjelaskan sejauh mana organisasi dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat mengutamakan kepuasan pelanggannya.

Pada pelayanan di PT. KAI (Persero) DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta, dimensi keandalan terkait akan kecepatan dalam memberi layanan dan ketepatan sehingga pelanggan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta. Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan merupakan hal yang perlu diperhatikan mengingat pelanggan adalah penerima layanan sehingga perlu diutamakan.

Mengutamakan pelanggan sesuai dengan tata nilai PT. KAI (Persero) dalam hal memberikan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan. Apabila telah tercipta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka juga akan berdampak pada keuntungan perusahaan pada jangka panjangnya. Dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pada

Stasiun Pasar Senen Jakarta dalam melayani pelanggannya sudah cukup baik. Salah satu hasil wawancara dengan narasumber selaku pengguna layanan Stasiun Pasar Senen Jakarta yang sering menggunakan jasa kereta api membuktikan pelayanan petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta terkait hal kecepatan dan ketepatan pemberian layanan sudah cukup baik karena tidak ada masalah dalam pemberian layanan oleh petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta. Sesuai dengan pendapat Zulian.Y, (2012): *Reliability* (keandalan) yaitu: "kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan". Dari hasil wawancara tersebut dapat terlihat bahwa pengguna layanan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga tetap menggunakan jasa PT. KAI (Persero).

Dari sisi petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan tentu sesuai standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat diungkapkan oleh Bapak Widy Aries Subianto selaku Wakil Kepala Stasiun Senen yang menyatakan bahwa dalam hal pelayanan tentu berupaya semaksimal mungkin untuk memberi yang terbaik. Petugas yang ada juga sudah menjalankan tugasnya masing-masing dengan baik. Namun, beliau juga tidak mempersoalkan apabila ada masyarakat yang belum puas dengan kinerja petugas. Selain itu, tiap petugas juga menguasai alat operasional

pendukung sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dimensi keandalan yang mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan oleh petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah cukup baik. Pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan petugas Stasiun Pasar Senen sendiri juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin bagi pelanggannya. c) Daya Tanggap (*Responsiveness*) Daya tanggap adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi ini ditekankan pada peran penyedia layanan jasa dalam menghadapi pelanggannya dengan perhatian dan selalu tanggap akan permintaan pelanggan.

Dalam pelayanan pada PT. KAI (Persero) DAOP I Stasiun Senen, dimensi daya tanggap terkait bagaimana upaya atau keinginan petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta dalam membantu para pelanggannya dengan tanggap. Upaya dari petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta dalam membantu dan melayani pelanggan termasuk salah satu penentu inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan keinginan membantu menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan maka akan berdampak bagi kepuasan para pelanggan yang menggunakan jasa Stasiun Pasar Senen Jakarta.



Dalam pelayanan terkait mesin check-in, Petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta juga berupaya untuk membantu pelanggannya. Sesuai dengan pendapat Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011) bahwa daya tanggap (*Responsiviness*) adalah berhubungan dengan permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon kemudian memberikan jasa secara cepat. Dari hasil wawancara dengan narasumber selaku pengguna layanan juga mengaku cukup puas dengan layanan yang diberikan petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta. Dalam pengaplikasian mesin *check-in* di Stasiun Senen juga tidak terlepas dari keluhan beberapa pelanggannya yang menyatakan harus hati-hati ketika melakukan *check-in*. Selain itu, masalah jaringan yang bisa mengalami trouble sehingga mesin tidak dapat digunakan sementara. Namun, petugas tetap berupaya dengan cepat mengatasi masalah yang timbul seperti langsung mendatangkan teknisi dari pusat (DAOP I) karena server untuk *check-in* termasuk di server pusat Stasiun Manggarai Jakarta juga terbuka untuk menerima keluhan atau masukan dari para pengguna layanannya. Karena hal tersebut dapat membuat pihak Stasiun berbenah jika memang ada hal yang dirasa kurang oleh para pengguna layanannya.

Dari observasi yang dilakukan peneliti terlihat selain adanya *costumer*

*service*, Stasiun Pasar Senen juga memiliki kotak saran dan *call centre* di nomor 121. Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah membuktikan terkait keinginan atau upaya dari para petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta dalam membantu pelanggannya secara cepat dan tepat sudah cukup baik, karena sudah dilakukan suatu upaya-upaya oleh para petugas di Stasiun Pasar Senen. Stasiun Pasar Senen Jakarta juga menyediakan sarana seperti kotak saran, call centre 121 dan *costumer service* untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat. d) Jaminan (*Assurance*) Dimensi jaminan ini dapat diartikan kompetensi yang dimiliki mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam pelayanan PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta, dimensi jaminan ini meliputi kompetensi atau keterampilan yang dimiliki petugas Stasiun Pasar Senen dalam melayani pelanggannya termasuk sikap dalam memberikan layanan pada pelanggan. Terkait kompetensi yang dimiliki petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta dirasa sudah baik. Dapat dilihat saat petugas memberikan layanan pada pelanggan sangat menguasai bagian yang menjadi tanggung jawabnya. Karena petugas di Stasiun Senen selalu mendapat pelatihan, baik dari pusat maupun dari Stasiun Pasar Senen sendiri. Sehingga petugas akan menguasai bidangnya dan dapat membantu pengguna layanan dengan baik. Sependapat dengan Mehr dan Cammack dalam Danarti (2011) asuransi merupakan suatu alat untuk

mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit *exposure* dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkiarakan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang bergabung.

Dari hasil wawancara dengan petugas *Customer Service* dan Wakil Kepala Stasiun Pasar Senen Jakarta diketahui bahwa petugas Stasiun Pasar Senen memiliki kompetensi karena diberikan pelatihan sebelumnya. Hal ini tentu dirasa bermanfaat bagi petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta karena kemampuan yang dimiliki semakin bertambah sehingga mampu dengan baik membantu setiap pelanggan yang menggunakan layanan di Stasiun Pasar Senen Jakarta. Jika petugas telah menguasai bidangnya maka menambah tingkat kepuasan para pelanggannya. Selain tentang kompetensi, dimensi jaminan juga mencakup sikap petugas dalam melayani pengguna layanannya. Dalam salah satu wawancara dengan Ibu Nurul Azizah selaku petugas *Customer Service* menyatakan bahwa dalam melayani pelanggan mereka selalu ramah dan menyesuaikan dengan SOP yang ada. Petugas juga dapat memberikan solusi ketika terdapat pelanggan yang mengalami masalah atau kesulitan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah membuktikan dalam dimensi jaminan yang didalamnya mencakup kompetensi dan sikap yang dimiliki petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah cukup baik. Karena PT. KAI (Persero) dalam memberikan layanan bagi pelanggannya menginginkan

pelayanan yang memenuhi 6 A unsur pokok: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab). e) Empati Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam pelayanan PT. KAI DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta, dimensi empati meliputi kemudahan mendapatkan informasi pada Stasiun Senen serta upaya petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta dalam memahami kebutuhan para pelanggannya.

Terkait kemudahan mendapatkan informasi dalam fasilitas mesin *check-in*, disetiap mesin *check-in* telah dilengkapi dengan petunjuk langkah-langkah melakukan *check-in* serta prosedur pembatalan keberangkatan. Hal ini tentu berguna bagi pengguna layanan mesin *check-in*. Dalam petunjuk tersebut telah diinformasikan langkah-langkah dalam penerapan *check-in* dan *boarding pass* menggunakan mesin *check-in*, langkahnya sebagai berikut : 1) Jika Anda telah membeli tiket kereta api, cari mesin *check-in*. 2) Setelah *boarding pass* keluar, itulah tanda bukti tiket yang akan diperiksa oleh petugas stasiun. 3) Pasca-pemeriksaan *boarding pass*. 4) Saat berada di dalam kereta api. 5) Tunjukkan *boarding pass* Simpan *boarding pass* dan tunjukkan kepada petugas di dalam kereta saat pemeriksaan tiket kereta api. Hal ini tentu membantu bagi yang pertama kali akan melakukan *check-in* seperti salah satu narasumber yang menyatakan tidak mengalami masalah ketika

pertama kali menggunakan *boarding pass* sebagai pengganti tiket. Sedangkan untuk usaha memahami dan mengerti pelanggan, tersedianya fasilitas mesin *check-in* dianggap sebagai layanan yang lahir karena sebelumnya para pelanggan mengeluhkan mereka harus antri kembali untuk menukarkan bukti pembayaran online dengan tiket kereta. Dalam hal ini tentu PT. KAI (Persero) telah menunjukkan bahwa mereka memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh para pengguna jasanya. Sependapat dengan Carkhuff (dalam Asri Budiningsih, 2004: 47) mengartikan empati sebagai kemampuan untuk mengenal, mengerti dan merasakan perasaan orang lain dengan ungkapan verbal dan perilaku, dan mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada orang lain.

Dari hasil wawancara dan penjelasan dari dimensi jaminan ini maka telah membuktikan bahwa terkait kemudahan mendapatkan informasi dan usaha memahami atau mengerti kebutuhan pelanggan pada Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah baik, dibuktikan dengan adanya petunjuk untuk menggunakan mesin *check-in* untuk memberi informasi pada penggunanya. Fasilitas mesin *check-in* sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Sehingga hal ini menjadi usaha untuk memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan *check-in* dan *boarding pass* pada DAOP I Stasiun Pasar Senen Jakarta, dari pemaparan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hariyanto, 2013), yaitu : 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) pada Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah cukup baik. Fasilitas mesin *check-in* yang berjumlah 16 unit sudah mencukupi kebutuhan pelanggan untuk *check-in*. Pengguna layanan *check-in* dan *boarding pass* mulai terbiasa dengan teknologi yang digunakan. Sedangkan untuk diadakannya petugas yang secara khusus membantu dalam pengoperasian mesin *check-in*, Stasiun Pasar Senen Jakarta masih memperhatikan hal tersebut dengan menyediakan layanan *customer service* yang letaknya bersebelahan dengan mesin *check-in*. 2) Indikator Keandalan (*Reliability*), pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan petugas. Tiap petugas di Stasiun Pasar Senen Jakarta sudah menguasai alat yang disediakan sehingga layanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Selain itu, petugas Stasiun Senen sendiri juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin bagi pelanggannya. 3) Indikator Daya

Tanggap (*Responsiveness*) ditunjukkan dengan sikap petugas di Stasiun Pasar Senen Jakarta yang tanggap ketika ada pelanggan yang mengalami kesulitan atau bertanya informasi yang dibutuhkan. Stasiun Pasar Senen Jakarta juga menyediakan sarana seperti kotak saran, *call centre* 121 dan *customer service* untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat. 4) Indikator Jaminan (*Assurance*), setiap petugas di Stasiun Senen Jakarta mendapatkan pelatihan baik dari Stasiun Senen sendiri maupun dari pihak DAOP I. Hal ini tentu meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas. Dalam melayani pelanggan Stasiun Pasar Senen Jakarta, petugas juga sopan dalam penyampaian informasi dan bertugas sesuai SOP yang telah ditentukan. 5) Indikator Empati, petugas Stasiun Pasar Senen Jakarta melayani pelanggan dengan sikap yang ramah. Akses kemudahan diberikan dengan adanya petunjuk penggunaan fasilitas *check-in* di tiap unitnya. Fasilitas mesin *check-in* sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Sehingga hal ini menjadi usaha untuk memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan dengan penerapan sistem *check-in* dan *boarding pass* di Stasiun Pasar Senen Jakarta.

#### Saran

1) Untuk menjaga kondisi mesin *Check-In* yang ada di Stasiun Pasar Senen Jakarta hendaknya dilakukan perawatan secara berkala agar kondisinya tetap terjaga. Mesin *Check-*

*In*, akan memiliki peran yang sangat penting nantinya untuk mencetak tiket kereta api, karena sudah ada wacana untuk memaksimalkan mesin *Check-In* dan pembelian tiket di loket hanya melayani pada hari H keberangkatan kereta. Karena saat ini pada mesin *Check-In* hanya dilakukan pengecekan ketika terjadi jaringan yang bermasalah oleh pihak DAOP I. 2) Terkait masalah proses pengecekan *boarding pass* pada mesin *Check-In* sebaiknya harus teliti dan cermat yang memerlukan kehati-hatian. Hendaknya PT. KAI (Persero) perlu membenahi sistem pengecekan agar memberi kemudahan bagi pengguna mesin *Check-In*. Agar tidak ada pengguna yang dirugikan dengan pada saat menggunakan mesin *Check-In*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Carkhuff, ( dalam Asri Budiningsih, 2004). *Pembelajaran Moral*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta.
- Hendro, Adi Purnomo. 2012. *Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta – Bogor*.
- Hariyanto, 2013). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- (<http://travel.kompas.com/read/2016/07/04/070900627/Bagaimana.Cara.Cetak.Boarding.Pass.dan.Check-In.di.Stasiun.Kereta.Api.diakses.pada.tanggal.6.Desember.2019.Pukul.20.02.WIB>).
- (<https://news.detik.com/berita/3261126/pt-kai-terapkan-sistem-check-in-dan-boarding-pass-di-stasiun-pasar-senen> diakses pada tanggal

- 9 Desember 2019 pukul 13.20 WIB).  
(<http://www.com/go/todaynews/pasarsenen/11372-check-in-20mandiri,-bentuk-layanan-baru-pt-kai-terhadap-calon-penumpang.html> diakses pada tanggal 12 Desember 2019 Pukul 14.30 WIB).  
(<http://www.train.web.id/2019/12/tentang-check-in-dan-boarding-pass-di.html> diakses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 21.30 WIB).
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Miles dan Huberman (dalam Agustinova, 2015). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Mehr & Cammack-A.,(dalam Danarti 2011). *Dasar-dasar Asuransi*, Balai Aksara,,Jakarta Universitas Gadjah Mada,2016.  
Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id>
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. UB Press. Malang
- Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Reifika Aditama. Bandung
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Skripsi. Depok : *Program Studi Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945
- UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Vontana. 2009. *Innovate We Can! Manajemen inovasi dan Penciptaan Nilai*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Wyock (dalam Lovelock,1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi. Yogyakarta.
- Yogi (dalam LAN, 2007). *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Bagian Humas dan Publikasi. Jakarta.
- Zulian, Y. 2012. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisa. Jakarta.
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Zulian, Y. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisa. Jakarta.
- Zeithaml, Valerie, Bitner & Gremler, (2009 ). *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New York.