

**IMPLEMENTASI PROGRAM *FACE RECOGNITION* DI PT. KAI  
(PERSERO) STASIUN SURABAYA PASARTURI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH**

**DWILESTARI  
20041010114**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PROGRAM *FACE RECOGNITION* DI PT. KAI  
(PERSERO) STASIUN SURABAYA PASARTURI

Disusun Oleh :

**DWI LESTARI**  
NPM. 20041010114

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel ilmiah


Menyetujui,

PEMBIMBING

  
**BAYU PRIAMBODO, S.IP, M.IP**  
NPT. 21119931216319

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. CAPUR SURATNOAJI, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN  
IMPLEMENTASI PROGRAM *FACE RECOGNITION* DI PT. KAI  
(PERSERO) STASIUN SURABAYA PASARTURI


Disusun Oleh :

**DWI LESTARI**  
NPM. 20041010114

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada  
Publik (*Jurnal Ilmu Administrasi*) (Terakreditasi Sinta 3)  
Volume 12 Nomor 2 Desember Tahun 2023

Menyetujui,

PEMBIMBING


  
**Bayu Priambodo, S.IP, M.IP**  
NPT. 21119931216319

TIM PENGUJI

1. Ketua

  
**Drs. Ananta Pratama, M.SI**  
NIP. 196004131990031001

2. Sekretaris

  
**Bayu Priambodo, S.IP, M.IP**  
NPT. 21119931216319

3. Anggota

  
**Singgih Manggalou, S.IP, M.IP**  
NPT. 21119920401314

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Catur Suratnoajo, M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**  
**IMPLEMENTASI PROGRAM *FACE RECOGNITION* DI PT. KAI**  
**(PERSERO) STASIUN SURABAYA PASARTURI**


Disusun oleh :

**DWI LESTARI**  
**NPM. 20041010114**


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 25 Januari 2024

**TIM PENILAI**


Ketua

  
**Drs. Ananta Pratama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

Sekretaris

  
**Bayu Priambodo, S.IP, M.IP**  
**NPT. 21119931216319**

Anggota

  
**Singgih Manggayou, S.IP, M.IP**  
**NPT. 21119920401314**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama : Dwi Lestari  
NIM : 20041010114  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Publik  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Implementasi Program *Face Recognition* di PT. KAI  
(Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 24 Januari 2024

Yang Menyatakan



**Dwi Lestari**  
NPM. 20041010114

## ABSTRAK

DWI LESTARI  
NPM. 20041010114

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di dunia semakin canggih dan berkembang. Oleh karena itu, turut mendorong Indonesia untuk mengadopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai upaya mendukung transformasi digital pemerintahan yang dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan kemudahan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan itu peneliti memfokuskan penelitian ini pada bagaimana pelaksanaan program tersebut *Face Recognition* menciptakan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan pelayanan boarding gate di Stasiun Surabaya Pasarturi. Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yaitu wujud dukungan pemerintah Indonesia terhadap sistem pelayanan publik pemerintahan berbasis elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dan implementasi program *Face Recognition* gerbang keberangkatan kereta api untuk kemudahan, kecepatan dan kenyamanan pelayanan di Stasiun Surabaya Pasarturi. Teori yang digunakan adalah teori Implementasi Van Meter dan Van Horn. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program *Face Recognition* merupakan upaya strategis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menangani peningkatan pengguna kereta api, bentuk realisasi program ini adalah Stasiun Surabaya Pasarturi. Program *Face Recognition* Hal ini sudah berjalan maksimal, namun masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya karena masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki agar program ini terlaksana dengan baik dan dapat menjangkau masyarakat dalam jangka panjang.

**Kata Kunci :** *Face Recognition*, Implementasi, Stasiun Surabaya Pasarturi

## ABSTRACT

DWI LESTARI  
NPM. 20041010114

The development of Information and Communication Technology (ICT) in the world is increasingly sophisticated and developing. Therefore, we encourage Indonesia to adopt an Electronic-Based Government System as an effort to support the government's digital transformation which can simplify, shorten and provide convenience for public services to the community. With that, researchers focused this research on how to implement the program *Face Recognition* creating ease, speed and comfort of boarding gate services at Surabaya Pasarturi Station. In accordance with Presidential Regulation no. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems, namely the Indonesian government's form of supporting an electronic-based public service government system. The purpose of this research is to determine the application and implementation of the program *Face Recognition* train boarding gate for ease, speed and comfort of service at Surabaya Pasarturi Station. The theory used is the Van Meter and Van Horn Implementation theory. The research method used in this research is a descriptive qualitative research method. Data collection techniques used include observation, interviews and documentation. The results of this research indicate that the program *Face Recognition* is a strategic effort of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in handling the increase in train users, the form of realization of this program is Surabaya Pasarturi Station. Program *Face Recognition* This has been running optimally, however problems are still found in implementation because there are still things that need to be improved so that this program is implemented well and can reach the community in the long term.

**Keyword :** *Face Recognition, Implementation, Surabaya Pasarturi Station*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal riset ini dengan judul **“Implementasi Program Face Recognition Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi”**.

Penulisan proposal riset ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh program Riset Independen dan gelar sarjana yang diselenggarakan oleh Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya proposal riset penelitian ini, penulis berharap riset proposal ini masuk dalam kategori program Riset Independent yang diselenggarakan Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dan penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen - dosen Administrasi Publik atas kesempatannya dengan diselenggarakannya program tersebut. Penulis juga menyadari bahwa dalam proposal riset penelitian ini masih ada kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan riset proposal penelitian ini.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan riset penelitian ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;



2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Bayu Priambodo, S.IP, M.IP selaku dosen pembimbing beserta Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Teman – teman Administrai Publik Angkatan 2020 yang sama – sama berjuang menuju kelulusan;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 25 Agustus 2023

**Dwi Lestari**  
**NPM. 20041010114**

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>Hal</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	18
1.3    Tujuan Penelitian.....	18
1.4    Manfaat Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	20
2.2    Landasan Teori.....	26
2.2.1    Kebijakan Publik.....	26

2.2.2	Teori Impmenetasi Kebijakan.....	30
2.2.3	Face Recognition Boarding Kereta Api.....	40
2.3	Kerangka Berpikir.....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN 43**

3.1	Jenis Penelitian.....	43
3.2	Lokasi Penelitian.....	44
3.3	Fokus Penelitian.....	44
3.4	Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	55

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 56**

4.1	Gambaran Umum Objek.....	56
4.2	Hasil.....	67
4.3	Pembahasan.....	107

### **BAB V PENUTUP.....119**

5.1	Simpulan.....	119
5.2	Saran.....	120

### **DAFTAR PUSTAKA.....121**

### **LAMPIRAN.....121**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KAI Januari 2020 – Mei 2023.....	3
Gambar 1.2 Penerapan Face Recognition Boarding Kereta Api.....	5
Gambar 1.3 Tanggapan Masyarakat Pengguna KAI.....	9
Gambar 1.4 Antrian Boarding Stasiun Pasarturi.....	12
Gambar 1.5 <i>Face Recognition</i> Bandara Narita Jepang.....	13
Gambar 1.6 <i>Face Recognition</i> Haneda International Airport.....	14
Gambar 1.7 <i>Face Recognition</i> Indira Gandhi International Airport Delhi.....	15
Gambar 1.8 <i>Face Recognition</i> Arab Emirates Dubai International Airport.....	15
Gambar 1.9 <i>Face Recognition</i> Kuala Lumpur International Airport.....	16
Gambar 1.10 <i>Face Recognition</i> Hong Kong International Airport.....	17
Gambar 2.1 Teori Implementasi.....	35
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	42
Gambar 3.1 Komponen Model Analisis Data Miles dan Huberman.....	52
Gambar 4.1 PT. KAI (Persero) Daop 8 Surabaya.....	57
Gambar 4.2 Stasiun Surabaya Pasarturi.....	57
Gambar 4.3 Loket Tiket Stasiun Surabaya Pasarturi.....	58
Gambar 4.4 Layanan Print Boarding Pass.....	59
Gambar 4.5 Program Face Recognition.....	59
Gambar 4.6 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	61
Gambar 4.7 Struktur Organisasi KAI Daop 8 Surabaya.....	64
Gambar 4.8 Komposisi PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya Berdasarkan Usia.....	66

Gambar 4.9	Access Record FR Boarding Gate Stasiun Surabaya Pasarturi.....	69
Gambar 4.10	Acuan Peraturan Implementasi Program Face Recognition.....	72
Gambar 4.11	Tampilan Aplikasi Access by KAI.....	85
Gambar 4.12	SOP Registrasi Mandiri Program <i>Face Recognition</i> .....	86
Gambar 4.13	SOP Registrasi Mandiri Program <i>Face Recognition</i> .....	87
Gambar 4.14	SOP Registrasi Mandiri Program <i>Face Recognition</i> .....	88
Gambar 4.15	SOP Registrasi Mandiri Program <i>Face Recognition</i> .....	89
Gambar 4.16	SOP Registrasi Mandiri Program <i>Face Recognition</i> .....	90
Gambar 4.17	Boarding Gate dengan <i>Face Recognition</i> .....	91
Gambar 4.18	Wawancara dengan Kepala Sub Commercial KAI Daop 8 Surabaya Stasiun Surabaya Pasarturi.....	93
Gambar 4.19	Petugas FR Stasiun Surabaya Pasarturi menerapkan program <i>Face Recognition</i> .....	98
Gambar 4.20	Wawancara dengan Staff Humasda KAI Daop 8 Surabaya.....	99
Gambar 4.21	Keputusan Menteri Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kementerian Perhubungan.....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang KAI Januari 2020 – September 2023.....	3
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat ini.....	24
Tabel 4.1 Komposisi PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Komposisi PT. Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3 Realisasi Jumlah Registrasi <i>Face Recognition</i> boarding gate di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	123
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	124
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 4. Sertifikat Jurnal.....	126
Lampiran 5. Sertifikat Jurnal.....	127
Lampiran 6. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi.....	128
Lampira 7. Letter Of Acceptance.....	129