

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi kebutuhan yang mendasar dalam era saat ini. Kemajuan tersebut berdampak signifikan sangat baik karena memudahkan dan menyelesaikan masalah – masalah yang dihadapi masyarakat dengan efisien dan efektif. Tidak hanya itu, gaya hidup masyarakat juga mengalami perubahan yang lebih fleksibel karena mereka diharapkan untuk terus mengikuti kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang tidak terbatas oleh batasan waktu dan tempat. Oleh karena itu, pemerintah juga terdorong untuk mengambil bagian dalam pembaruan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), karena diyakini bahwa langkah ini mampu mengatasi permasalahan dalam administrasi pemerintahan guna mencapai tujuan layanan yang lebih efisien dan efektif. Salah satu strategi yang diterapkan oleh pemerintah dalam mengikuti kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah dengan meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses bagi masyarakat dan lembaga melalui implementasi kebijakan baru yang berfokus pada inovasi dalam penyediaan layanan itu sendiri.

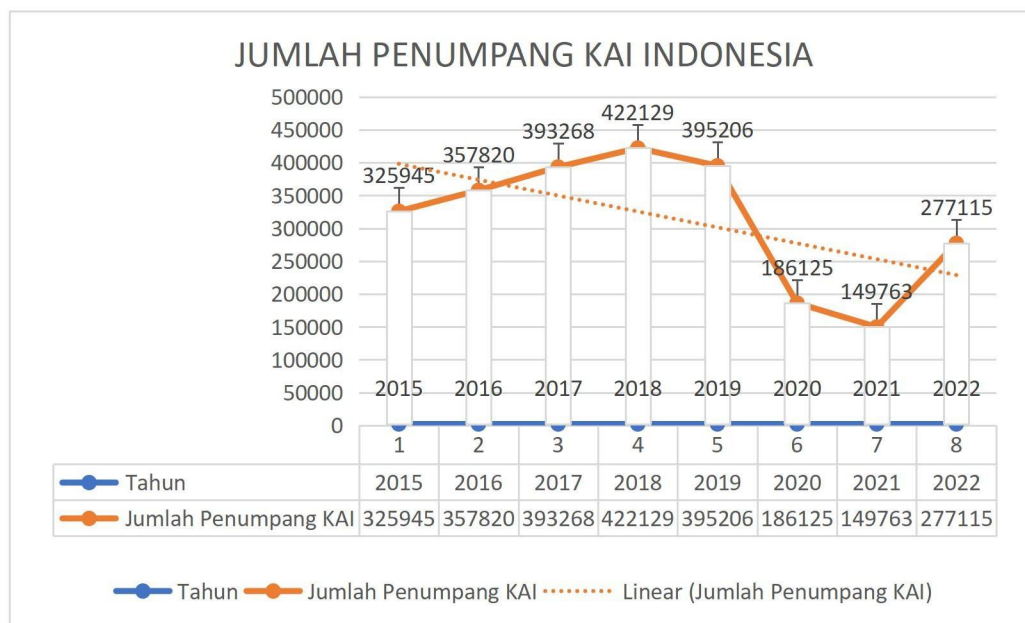
Wujud keikutsertaan pemerintah turut serta andil dalam pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yaitu mendukung adanya digital e-government. Sesuai kebijakan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018

berbunyi “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Indonesia terus berkembang dengan ditandai penggunaan internet. Selain itu, penemuan banyaknya instansi pemerintahan yang mengeluarkan inovasi pelayanan sistem digital e-government. Adapaun beberapa instansi salah satunya bidang transportasi mengeluarkan kebijakan publik dengan pengembangan digital e-government untuk sebuah inovasi pelayanan. Ada salah satunya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan nama aplikasinya yaitu Access by KAI sebagai pembelian *e-ticketing* dan *Face Recognition* (Pengenalan Wajah) sebagai Boarding Gate atau *Check-in* melalui di Stasiun yang telah tersedia.

PT. Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api di Indonesia. KAI merupakan operator Tunggal kereta api publik di Indonesia yang sepenuhnya dimiliki pemerintah dan membayar biaya akses jalur kereta api kepada pemerintah. KAI memiliki layanan angkutan penumpang dan barang. KAI juga memiliki sejumlah anak Perusahaan yakni KAI Services, KAI Bandara, KAI Commuter, KAI Wisata, KAI Logistik dan KAI Properti. KAI terus berinovasi untuk memberikan layanan terbaik bagi para pengguna layanannya.

KAI terus melakukan evaluasi trobosan digital governance untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna KAI. Dengan memberikan kenyamanan pengguna KAI tentu memiliki impact yang bagus Perusahaan. Berikut akan ditampilkan tabel grafik menunjukkan jumlah penumpang KAI dari 2015 - 2022:

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang KAI 2015 - 2022



Sumber :

<https://www.bps.go.id/indicator/17/72/1/jumlah-penumpang-kereta-api.html> (di akses 20 September 2023).

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti pada website Badan Pusat Statistik, sesuai dengan tabel diatas dapat dilihat bahwasanya angka penumpang kereta api di Indonesia pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Hal tersebut berlangsung dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang memengaruhi jumlah penumpang KAI. Mulai tahun 2022 pasca pandemi Covid-19, jumlah penumpang KAI mulai kembali meningkat dengan jumlah total 277 juta penumpang. Namun, KAI mampu mempertahankan kinerja bisnisnya tetap dengan menerapkan layanan terbaik untuk penumpang KAI.

Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dikenal sebagai PT. Kereta Api Indonesia atau KAI (Persero) memiliki niat untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang positif.

Prinsip-prinsip ini menjadi bagian penting dalam usaha mereka untuk mencapai visi dan misi Perusahaan. Tanggung jawab ini secara langsung dijelaskan dalam Peraturan Tata Kelola Perusahaan BUMN Nomor : PER-01/MBU/2011 yang membicarakan tentang penerapan praktik Tata Kelola Perusahaan yang bermutu di dalam Badan Usaha Milik Negara.

Terdapat sejumlah prinsip pokok yang menjadi dasar untuk pelaksanaan manajemen yang efektif atau Good Corporate Governance (GCG) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Beberapa di antaranya mencakup prinsip keterbukaan, pertanggungjawaban, otonomi, dan kesetaraan. Prinsip-prinsip ini merupakan bentuk fondasi yang diperlukan oleh perusahaan untuk mengelola operasinya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan prinsip-prinsip ini untuk menjaga kelangsungan pertumbuhan jangka panjang, meningkatkan nilai perusahaan, dan mempertahankan daya saing perusahaan di tengah persaingan yang ketat dengan perusahaan-perusahaan lainnya.

23 September 2022, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengeluarkan kebijakan program baru bagian pelayanan publik yaitu *Face Recognition* dengan uji coba dilakukan pertama kalinya di Stasiun Bandung. Adanya sebuah inovasi baru *Face Recognition* salah satunya adanya peningkatan pengguna KAI sesuai tabel 1.1 Pengguna KAI tahun 2023 mendapatkan rekor tertinggi jumlah tertinggi penumpang setelah pandemi Covid-19. Dengan adanya kenaikan penumpang KAI, tentu KAI berniat menerapkan inovasi digital governance yang mempermudah, mempercepat dan terjangkau. *Face Recognition* berguna bagi pelanggan Kereta Api Jarak jauh yang ingin naik kereta api, tanpa perlu repot –

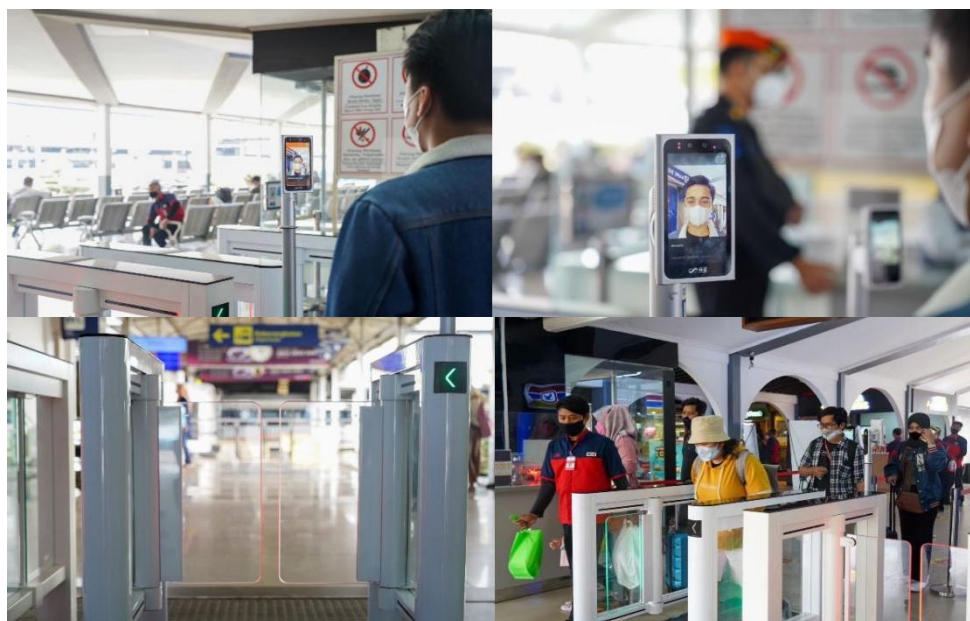
repot menunjukkan berbagai dokumen seperti boarding fisik, e-boarding pass, KTP maupun dokumen vaksinasi.

“Sejak 28 September lalu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) mulai mengujicobakan fasilitas Face Recognition Boarding Gate di Stasiun Bandung. Hadirnya Face Recognition Boarding Gate tersebut bertujuan untuk mempermudah pelanggan KA Jarak Jauh yang ingin naik kereta api, tanpa perlu repot-repot menunjukkan berbagai dokumen seperti boarding pass fisik, e-boarding pass, KTP, ataupun dokumen vaksinasi”.

(Sumber :

https://www.kai.id/information/full_news/5452-terapkan-face-recognition-boarding-kini-cukup-pindai-wajah) diakses pada 29 Agustus 2023.

Gambar 1.2 Penerapan Face Recognition Boarding Stasiun Bandung



Sumber :

<https://www.tiktok.com/@shizukanadya25/video/7235435542794472709?q=penerapan%20face%20recognition%20boarding%20kai&t=1693413171961> (di akses 29 Agustus 2023).

Face Recognition Boarding Gate merupakan fasilitas layanan boarding pada area pemeriksaan tiket yang dilengkapi dengan kamera untuk mengidentifikasi dan memvalidasi identitas seseorang melalui pindai wajah yang

datanya sudah diintegrasikan dengan data tiket milik penumpang yang ada pada sistem boarding KAI. Dengan adanya Face Recognition Boarding Gate, calon penumpang tidak perlu lagi menunjukkan kartu identitas hingga tidak perlu lagi cetak boarding pass, cukup menuju mesin pemindai lalu megarahkan wajah ke arah kamera. Jika wajah sesuai dengan data dan tiket pembelian, maka pintu akan otomatis terbuka.

Penerapan kebijakan *Face Recognition* Boarding Gate telah diterapkan di beberapa stasiun yaitu sekitar 9 stasiun yang menerapkannya program *Face Recognition*. Hal tersebut terdapat di berita Kompas.com

KOMPAS.com – PT Kereta Api Indonesia (KAI) sudah menerapkan boarding dengan teknologi rekognisi wajah atau “face recognition” di sejumlah stasiun. Setidaknya sudah ada Sembilan stasiun memiliki fasilitas pelayanan *face recognition boarding* saat ini. Berikut daftar stasiun tersebut yaitu Stasiun Gambir, Stasiun Bandung, stasiun Cirebon, Stasiun Semarang Tawang, Stasiun Solo Balapan, Stasiun Yogyakarta, Stasiun Surabaya Gubeng, Stasiun Surabaya pasarturi dan Stasiun Malang

Sumber :

<https://www.kompas.com/tren/read/2023/09/05/163000965/daftar-stasiun-ka-yang-sudah-bisa-face-recognition-boarding-dan-cara?page=all>
(di akses pada 6 September 2023)

Namun, perlu diketahui bahwa penerapan *Face Recognition boarding* masih terbatas penggunaannya. Penggunaan Face Recognition Boarding masih diprioritaskan untuk penumpang kereta api jarak jauh. Hal tersebut sesuai berita yaitu :

JAKARTA, HSEmagz.com – Dalam pemaparannya, Sandry selaku Direktur Keselamatan dan Keamanan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) turut menjelaskan inovasi teranyar dari KAI, yakni fasilitas *Face Recognition Boarding Gate*. Hadirnya *Face Recognition Boarding Gate* tersebut bertujuan untuk mempermudah pelanggan KA jarak jauh yang ingin naik kereta api, tanpa perlu repot-repot menunjukkan berbagai dokumen seperti *boarding pass* fisik, *e-boarding pass*, KTP, ataupun

dokumen vaksinasi.

Sumber : <https://hsemagz.com/2023/06/01/pt-kai-safety-jadi-bagian-dna-perusahaan/> (diakses pada 6 September 2023).

Berdasarkan berita di atas menunjukkan bahwa penerapan *Face Recognition Boarding Gate* di kereta api masih melakukan prioritas penumpang KA jarak jauh. Penerapan *Face Recognition* sebagai layanan boaring dilengkapi kamera untuk mengidentifikasi dan memvalidasi identitas seseorang. Adapun dalam mengidentifikasi melalui wajah yang data sudah terintegrasikan dengan data tiket. Dalam data tiket tentunya akan terkoneksi hingga status vaksinasi pelanggan. Untuk menikmati fasilitas tersebut, pelanggan harus melakukan satu kali registrasi di awal yang berlaku selamanya.

Cara implementasi program *Face Recognition* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu dengan cara memasang perangkat *Face Recognition Boarding Gate* pada pintu masuk keberangkatan. Perangkat ini dilengkapi dengan kamera pengenalan wajah yang akan memindai wajah penumpang dan terkoneksi dengan data tiket penumpang dalam sistem boarding KAI. Dalam proses pendaftarannya, Registrasi program *Face Recognition* mudah dilakukan cukup sekali registrasi dapat digunakan untuk seterusnya. Langkahnya, penumpang hanya membawa KTP dapat mendaftarkan diri ke counter registrasi dengan alat reader E-KTP yang telah disediakan.

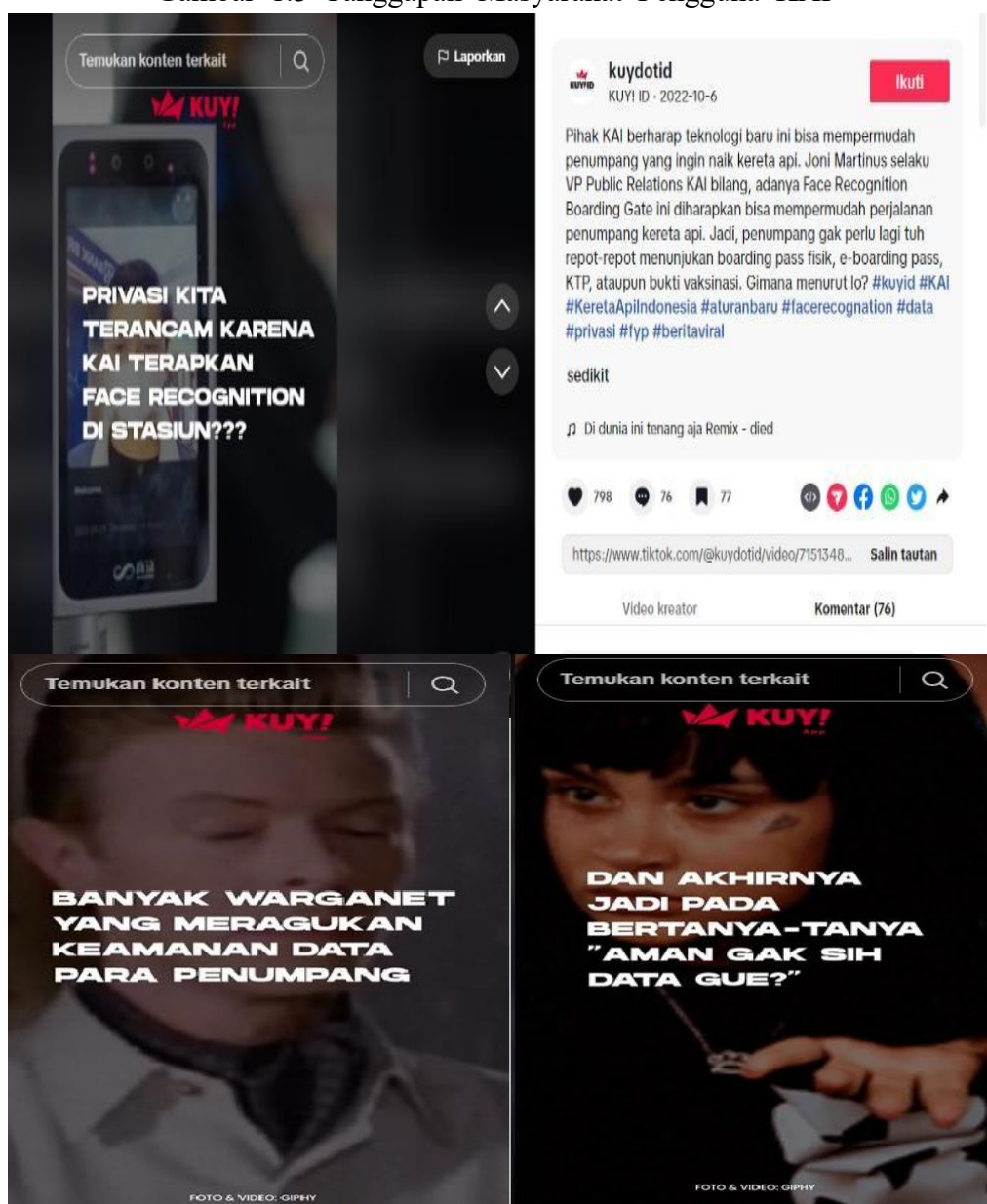
Face Recognition bentuk inovasi pelayanan publik baru diterapkan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tentunya menimbulkan tanggapan bagi masyarakat ataupun pengguna KAI. Adapun tantangan yang dihadapi KAI dalam penerapan *Face Recognition* antara lain berkaitan keamanan data,

ancaman terhadap privasi individu dan masyarakat, melanggar kebebasan pribadi, variabilitas wajah manusia dan implementasi teknologi scan wajah.

Adapun cara kerja dari teknologi *Face Recognition* yaitu dengan pendeteksian wajah dimana kamera akan mengambil gambar wajah seseorang dan memindah foto 2D secara digital atau menggunakan video untuk mengambil foto wajah 3D. Selanjutnya pemrosesan gambar yaitu kamera akan memproses gambar wajah yang telah diambil dan menyimpan semua data mulai dari bentuk mata, rahang dan yang ada dalam wajah orang tersebut. Lalu, perbandingan data dimana data disimpan di dalam server khusus akan dibandingkan dengan data wajah yang baru saja diambil oleh kamera. Dan terakhir mengidentifikasi jika data wajah yang baru saja diambil cocok dengan data yang telah disimpan di dalam server, maka teknologi *Face Recognition* akan mengidentifikasi dan mengkonfirmasi identitas seseorang menggunakan wajah mereka.

Teknologi *Face Recognition* menggunakan kecerdasan buatan untuk mengidentifikasi wajah seseorang dan membandingkan data yang dimasukkan user pada data yang sudah tersimpan atas akun tersebut, guna memastikan pihak yang mengajukan permintaan akses adalah user sah akun tersebut. Teknologi ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi individu secara unik selama orientasi atau login pengguna dan dapat memperkuat aktivitas autentikasi pengguna.

Gambar 1.3 Tanggapan Masyarakat Pengguna KAI



Sumber :

<https://www.tiktok.com/@kuydotid/video/7151348937893367066?eq=penerapan%20face%20recognition%20boarding%20kai&t=1693417887047> (di akses 29 Agustus 2023)

Berdasarkan tanggapan masyarakat akan *Face Recognition*, keamanan data menjadi salah satu tantangan utama penerapan teknologi *Face Recognition* karena data yang dikumpulkan harus dijaga agar tidak disalahgunakan atau dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Ancaman terhadap privasi dan

masyarakat menjadi perhatian karena teknologi ini dapat merekam dan memindai wajah seseorang tanpa persetujuan mereka, sehingga melanggar kebebasan pribadi. Selain itu, variabilitas wajah manusia juga tantangan karena wajah manusia memiliki bentuk, ukuran dan ekspresi yang berbeda – beda, sehingga teknologi *Face Recognition* harus mampu mengenali wajah manusia dengan akurasi yang tinggi. Terakhir, implementasi teknologi scan wajah juga menjadi tantangan karena teknologi ini masih dalam tahap pengembangan dan perlu disesuaikan dengan kondisi di lapangan agar dapat berfungsi dengan baik.

PT Kereta Api Indonesia (KAI) telah melakukan beberapa langkah untuk menjamin keamanan data pengguna saat menggunakan teknologi pengenalan wajah. Adapun beberapa cara KAI menjamin keamanan data yaitu VP Humas KAI, Joni Martinus, secara terbuka menyatakan bahwa pengguna tidak perlu khawatir tentang keamanan data saat menggunakan teknologi pengenalan wajah. Konsultasi ahli KAI telah berkonsultasi dengan para ahli untuk memastikan bahwa teknologinya aman dan data pengguna terlindungi. Pengumpulan data yang akurat dimana KAI memastikan bahwa data yang dikumpulkan selama pengenalan wajah akurat dan dapat diandalkan. Lalu, penyimpanan data yang aman dimana KAI menyimpan data pengguna dengan aman untuk mencegah pelanggaran data dan akses tidak sah. Selanjutnya Kepatuhan terhadap peraturan yang mana KAI memastikan bahwa penggunaan teknologi pengenalan wajah mematuhi peraturan dan undang-undang terkait

Dibalik sisi tanggapan tersebut, patut kita apresiasi penerapan inovasi e-government program *Face Recognition* memiliki latar belakang sendiri

alasan KAI menciptakan atau menerapkan inovasi tersebut. Diketahui bahwa adanya penerapan *Face Recognition* KAI memiliki tujuan mempermudah dan mempercepat pelayanan boarding gate kereta api. Bahwa adanya inovasi *Face Recognition* memiliki keunggulan akan penerapannya sesuai statement pihak KAI antara lain :

"Cukup 1 detik waktu yang dibutuhkan untuk memastikan wajah pelanggan dan proses verifikasi seluruh data yang tersimpan di sistem KAI. Hal tersebut akan sangat mempermudah pelanggan dan memperlancar antrean proses boarding," tegas Joni selaku *Public Relations* KAI.

(Sumber : Siaran pers website KAI

https://www.kai.id/information/full_news/5452-terapkan-face-recognition-boarding-kini-cukup-pindai-wajah)

diakses pada 29 Agustus 2023.

Sesuai penerapan sebelumnya dan saat ini yaitu boarding kereta api dilakukan melalui dua cara yaitu Print Pass Pemesanan dan melalui barcode Access by KAI untuk di scan petugas. Dalam penerapan kedua cara boarding tersebut, sesuai kacamata melihat bahwa di lapangan dalam proses boarding manual tersebut mengalami antri cukup panjang untuk dilakukan satu per satu calon penumpang di lakukan scan dari dua cara tersebut. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api bahwa Standar Jenis Pelayanan Keandalan/Keteraturan maksimum 180 detik/penumpang KAI. Pelayanan Boarding Gate dengan *Face Recognition* inilah dengan waktu 1 detik sudah dapat membuka palang pintu boarding gate. Namun, praresearch di lokus penelitian memiliki dokumentasi pelayanan boarding gate dengan metode konvensional di bawah ini :

Gambar 1.4 Antrian Boarding Stasiun Pasarturi



Sumber : Dokumen Pribadi pada 6 September 2023

Gambar di atas menunjukkan hasil observasi berupa dokumentasi pribadi diambil di Stasiun Pasarturi Surabaya pada 6 September 2023. Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwasanya penerapan boarding stasiun dengan cara konvensional menimbulkan penumpukan calon penumpang. Hal tersebut terbukti hasil tangkapan foto pribadi. Melalui salah satu hal tersebut, Penulis memberikan anggapan KAI akhirnya mengeluarkan kebijakan untuk menerapkan inovasi baru yaitu Program Face Recognition sebagai wujud evaluasi implementasi di atas.

Penerapan program Face Recognition merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh KAI sebagai wujud evaluasi dalam boarding gate di kereta api. Face Recognition yang diterapkan KAI bukan pertama kali di dunia. Jadi Adapun negara maju yang telah berhasil menerapkan sistem *Face Recognition* untuk Boarding gate check-in diantaranya :

1. Narita International Airport di Jepang meluncurkan Face Express, pendekatan baru untuk prosedur boarding menggunakan teknologi pengenalan wajah. Mulai Juli 2021, kios check-in otomatis mengecek foto paspor dengan gambar wajah dan mendaftarkan data tersebut. Tidak perlu menunjukkan boarding pass dan paspor setelah itu.

Gambar 1.5 *Face Recognition* Bandara Narita Jepang



Sumber : <https://www.narita-airport.jp/en/faceexpress/>
(diakses pada 15 September 2023)

2. Haneda International Airport Jepang juga memulai metode check-in baru menggunakan sistem pengenalan wajah. Sebelumnya, diperlukan untuk menunjukkan paspor dan boarding pass ke staf, tetapi sekarang penumpang dapat memberifikasi identitas mereka dengan mengambil foto wajah mereka di mesin check-in yang dilengkapi dengan teknologi pengenalan wajah.

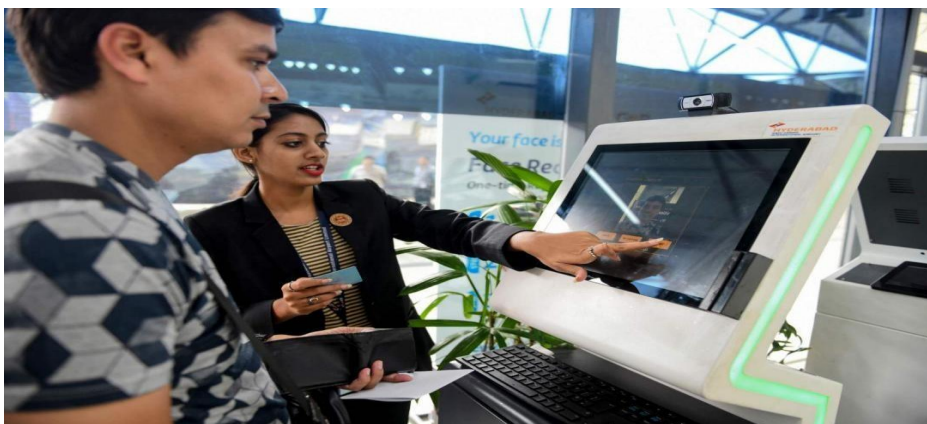
Gambar 1.6 *Face Recognition Haneda International Airport*



Sumber : <https://www.jal.co.jp/jp/en/inter/faceexpress/>
(diakses pada 15 September 2023)

3. Indira Gandhi International Airport (Delhi) telah menerapkan biometric sebagai opsi baru untuk prosedur boarding menggunakan teknologi face recognition (pengenalan wajah). Ini tersedia untuk penerbangan internasional di bandara yang telah memenuhi syarat.

Gambar 1.7 *Face Recognition* Indira Gandhi International Airport (Delhi)



Sumber : <https://www.japantimes.co.jp/news/2019/07/29/world/facial-recognition-push-india-airports-raises-privacy-concerns/> (diakses pada 15 September 2023)

4. United Arab Emirates : Dubai International Airport dan Abu Dhabi International Airport memulai tahap pertama dalam layanan boarding biometric. Teknologi Face Recognition buatan baru yang memungkinkan wisatawan memindai wajah mereka untuk boarding gate. Dimana calon penumpang tidak perlu memiliki boarding pass atau kartu identitas yang bercetak. Teknologi ini untuk sementara ini di prioritaskan untuk gerbang imigran dan keberangkatan tertentu.

Gambar 1.8 *Face Recognition* United Arab Emirates Dubai International Airport



Sumber : <https://www.emirates.com/media-centre/emirates-first-on-board-for-biometric-boarding/> (diakses pada 15 September 2023)

5. Kuala Lumpur International Airport Malaysia menerapkan pengenalan wajah untuk memudahka proses penumpang dalam boarding gate. Penerapan dilakukan sejak awal 2022 dimana penumpang dapat mendaftarkan diri terlebih dahulu di bandara keberangkatan. Untuk registrasi, penumpang perlu memindai boarding pass dan setelah itu hanya perlu memindai wajahnya untuk melewati security dan boarding gate.

Gambar 1.9 *Face Recognition* Kuala Lumpur International Airport Malaysia



Sumber : <https://www.futuretravelexperience.com/2022/10/airasia-enhances-facial-recognition-system-at-klia2/> (diakses pada 15 September 2023)

6. Hong Kong International Airport menerapkan Face Recognition sejak 2019 yang sistem pengenalan wajah dipasang di e-security gate dan e-boarding gate guna wajah penumpang akan digunakan untuk melewati dengan lancar dan efisien.

Gambar 1.10 *Face Recognition* Hong Kong International Airport



Sumber : <https://www.businessstraveller.com/business-travel/2018/09/20/hong-kong-airport-now-has-facial-recognition-technology-at-its-security-gates/> (Di akses 15 September 2023)

Berdasarkan data di atas menunjukkan keberhasilan implementasi Face Recognition Boarding Gate di luar negeri. Adapun yang dijelaskan Sebagian beberapa negara maju dan berkembang telah menerapkan teknologi *Face Recognition* diantaranya negara Jepang, India, Arab, Malaysia dan Hongkong. Dalam negara – negara tersebut menerapkan *Face Recognition* sebagai bentuk pengenalan wajah dalam proses boarding yang lebih cepat dan praktis.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai implementasi program akan penerapan Face Recognition tersebut di KAI khususnya Stasiun Pasarturi Surabaya. Sebab, diketahui dalam melakukan observasi ditemukan pengimplementasian penerapan Face Recognition telah berhasil dan sukses di Luar negeri karena mempercepat efisiensi dan efektivitas bagi segi waktu maupun tenaga akan pelayanan boarding gate. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Program *Face Recognition* Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah yang akan dijadikan topik untuk diulas yaitu : “Bagaimana Implementasi Program *Face Recognition* Sistem Berbasis Elektronik Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi?”

2.2.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka rujukan dari penelitian diuji yaitu sebagai wadah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Program *Face Recognition* Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan dan literature bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta membantu menambah bacaan ilmiah di perpustakaan khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
 - b. Untuk menambah pengetahuan terkait Implementasi Program *Face Recognition* Sistem Berbasis Elektronik Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai Implementasi Program *Face Recognition* Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi.

- b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Penelitian ini bermanfaat sebagai penunjang Pendidikan dan bahan pembanding bagi penelitian lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik.
- c. Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Stasiun Surabaya Pasarturi Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memberikan saran atau masukan serta informasi agar dapat meningkatkan Implementasi Program *Face Recognition* Di PT. KAI (Persero) Stasiun Surabaya Pasarturi.