BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang bertujuan untuk memberikan perlindungan serta kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Salah satu elemen penting dalam pelayanan publik adalah adanya standar pelayanan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan layanan. Penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, atau kegagalan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009, yang mencakup: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Pelayanan publik merupakan pusat perhatian dalam kajian administrasi publik di Indonesia, dan masih memerlukan perhatian serta solusi yang menyeluruh. Hal ini dapat dibuktikan dengan mudah melalui berbagai tuntutan masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan mereka dalam kehidupan sehari-hari. Di bidang perekonomian, buruknya kualitas pelayanan publik akan berdampak besar pada penurunan investasi dan berujung pada pemutusan hubungan kerja (PHK), dapat menyebabkan tingkat pengangguran yang lebih tinggi dan berkontribusi terhadap keresahan publik di masyarakat. Dari segi sosial budaya, pelayanan publik yang buruk dapat berdampak pada jiwa masyarakat yang diwujudkan dalam masyarakat dengan menurunnya rasa saling empati dan hormat antar masyarakat, serta munculnya rasa saling tidak percaya. Timbul sifat ketidakpedulian satu sama lain yang berujung pada sikap saling acuh masyarakat baik terhadap sesamanya maupun terhadap pemerintah.

Oleh karena itu, masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang mengarah pada perilaku yang tidak pantas dengan melakukan tindakan yang tidak rasional atau melanggar norma dan peraturan publik yang ada. (Mahsyar, 2011).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pelayanan publik di Indonesia telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan zaman yang begitu cepat. Di era digital saat ini, langkah-langkah tersebut bisa lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan media baru sebagai sarana sistem informasi publik, yang merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap era digital melalui *E-Goverment.*

Beragam peraturan telah dibuat untuk memastikan digitalisasi layanan di Indonesia berjalan dengan baik, guna mencapai reformasi layanan publik dan mendukung inovasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetap terjaga, inovasi digitalisasi pelayanan publik perlu dipercepat. Oleh karena itu, langkah-langkah digitalisasi yang diambil pemerintah harus tepat dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga perlu lebih memahami kekhawatiran masyarakat agar kebijakan yang dihasilkan benar-benar efektif dalam mengatasi berbagai permasalahan yang ada.

Perkembangan era digital saat ini tentu dapat berdampak pada pelaksanaan pemerintah di berbagai aspek. Hal ini tercermin dalam berbagai inovasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Semakin majunya perkembangan teknologi maka harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah akan semakin tinggi (Fadillah et al., 2022). Namun hidup di era digital, tidak berarti semua layanan harus sepenuhnya bergantung pada media baru. Pemerintah di setiap sektor layanan perlu mempertimbangkan jenis layanan yang tidak bisa dijalankan dari jarak jauh serta memahami kemampuan dan kebutuhan masyarakat dalam menerima bentuk pelayanan yang disediakan, Dengan memahami kebutuhan masyarakat yang menjadi target layanan, pemerintah dapat merumuskan kebijakan pelayanan yang tepat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Kebijakan yang efektif di satu wilayah belum tentu akan berhasil di wilayah lain, apalagi mengingat Indonesia memiliki keragaman yang sangat tinggi, baik dari segi lingkungan maupun penduduknya. Oleh karena itu, setiap daerah membutuhkan pendekatan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan karakteristiknya dengan menambahkan opsi pelayanan dengan *new media* atau bentuk pelayanan yang berbasis digital.

Indonesia dikenal sebagai negara dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan sosial yang tinggi di kota-kota metropolitannya, seperti DKI Jakarta. Kondisi ini mendorong tingginya mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan. Setiap kota memiliki tingkat perkembangan yang berbeda dibandingkan kota-kota di sekitarnya, tetapi selalu terhubung satu sama lain dalam proses perkembangan tersebut. Semakin maju suatu kota, semakin besar daya tariknya bagi penduduk dari kota sekitar, sehingga kebutuhan akan aktivitas dan pergerakan juga meningkat.

Hal ini bahwa pemerintah harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan berinovasi dalam memberikan layanan untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin meningkat. Sebagai hasilnya, peningkatan mobilitas di kota-kota besar bukan hanya menciptakan dinamika sosial dan ekonomi, tetapi juga tantangan dalam manajemen urban yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah. Pelayanan publik dapat dibagi menjadi beberapa kategori, salah satunya adalah pelayanan yang mendukung mobilitas masyarakat, seperti penyediaan transportasi umum.

Transportasi umum adalah suatu moda yang dapat dioptimalkan dengan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien dalam penggunaannya. Maka dari itu, masyarakat yang menggunakan angkutan umum dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain sesuai tujuan dengan harga terjangkau, cepat, aman, dan nyaman (Kadarisman., 2015).

Standar fisik transportasi publik di DKI Jakarta juga disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 24 Tahun 2021, yang menetapkan spesifikasi teknis dan aspek keselamatan dalam operasional moda transportasi publik. Melalui berbagai upaya ini, pelayanan transportasi publik di Jakarta tidak hanya menjadi lebih aman dan mudah diakses oleh semua kalangan, tetapi juga mendukung peningkatan mobilitas masyarakat secara menyeluruh, sejalan dengan prinsip pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Salah satu solusi alternatif untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah kereta api. Transportasi ini memiliki berbagai keunggulan, seperti rendah emisi, bebas dari kemacetan, mampu mengangkut banyak penumpang, biaya yang relatif terjangkau, dan efisiensi waktu.

Pengelolaan transportasi kereta api di Indonesia dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang diatur dalam Undang – Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian., yang merupakan satu-satunya penyelenggara layanan kereta api di tanah air. Untuk mendukung operasional khusus di wilayah Jabodetabek, PT Kereta Api Indonesia (Persero) mendirikan anak perusahaan bernama PT Kereta *Commuter* Indonesia. PT KCI bertanggung jawab atas pengelolaan layanan Kereta *Commuter line* Indonesia di kawasan tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) didirikan berdasarkan No. 5 Tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. KAI *Commuter Line* merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Pembentukan anak perusahaan ini dilatar belakangi oleh keinginan para pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjadi bagian dari solusi atas permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

Transportasi publik memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemerintah berupaya untuk menghubungkan berbagai moda transportasi darat agar saling terintegrasi. Sistem Integrasi Moda

Transportasi ini menghubungkan KRL (Kereta Rel Listrik) Commuter Line, MRT (Mass Rapid Transit), LRT (Light Rail Transit), BRT (Bus Rapid Transit) atau Metrotrans, serta Mikrotrans (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2021).

Sistem transit terintegrasi ini mempermudah penumpang dalam berpindah antara berbagai moda transportasi publik dan menyediakan berbagai pilihan rute alternatif. Ketersediaan layanan yang berkelanjutan dan akses antar moda sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat sehari-hari. Pentingnya transportasi tercermin dari semakin besarnya kebutuhan akan jasa transportasi untuk pergerakan orang dan barang akibat pertumbuhan penduduk dan meningkatnya pembangunan perumahan di kota-kota besar.

Kereta commuter telah menjadi pilihan transportasi utama bagi warga Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, khususnya di rute Jakarta-Bekasi. Moda ini dipandang sebagai solusi yang efisien untuk mendukung aktivitas harian seperti bekerja, kuliah, maupun berwisata. Dengan keunggulan berupa waktu tempuh yang singkat, tarif yang ekonomis, serta terbebas dari kemacetan dan polusi udara, kereta commuter memberikan kenyamanan bagi para pengguna. PT. KAI Commuter Line menjadi salah satu layanan transportasi yang paling dipercaya oleh masyarakat. Seiring meningkatnya urbanisasi dan pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan transportasi publik yang cepat, aman, dan andal semakin mendesak. Melalui pengoperasian kereta rel listrik (KRL) yang menghubungkan Jakarta dengan kota-kota penyangga di sekitarnya, layanan ini telah menjadi tulang punggung mobilitas harian jutaan penumpang. Selain membantu mengurangi kemacetan dan emisi gas buang, kereta commuter juga menawarkan alternatif transportasi yang ramah lingkungan dengan tingkat kenyamanan dan ketepatan waktu yang unggul dibandingkan moda lainnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Sejak awal operasinya, PT. KAI *Commuter Line* telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, PT Kereta *Commuter* Indonesia menjadi salah satu Badan Publik berkomitmen untuk melaksanakan dan mengelola Keterbukaan Informasi Publik dengan sebaik mungkin. Peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan ini. Menyikapi hal ini, perusahaan terus berupaya meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan melalui berbagai inisiatif. Kereta api tidak hanya memberikan alternatif yang lebih ramah lingkungan tetapi juga menawarkan berbagai Inovasi seperti kartu elektronik, kenyamanan dan ketepatan waktu yang lebih baik dibandingkan moda transportasi darat lainnya. Untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan bagi para pelanggan, PT KAI *Commuter Line* menghadirkan berbagai platform digital yang dapat diakses secara praktis.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan langkah-langkah baru melalui inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi semacam ini sangat penting untuk menciptakan keadilan publik yang mampu memaksimalkan kebijakan demi kepentingan masyarakat. Selain itu, inovasi dalam pelayanan publik juga menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan yang diberikan. Secara konseptual, inovasi dapat diartikan sebagai penciptaan produk atau layanan baru yang ditujukan langsung kepada masyarakat, sehingga mereka dapat merasakan dampak kebijakan yang lebih efektif dan efisien.

Inovasi dalam sektor pemerintahan difokuskan pada upaya perbaikan yang tampak melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, yang lebih efektif, efisien, terjangkau, dan murah, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi publik berperan sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan dan kebutuhan yang dihadapi oleh institusi pemerintahan (Eldo & Mutiarin, 2019).

Dalam sektor publik, inovasi menjadi aspek yang sangat penting karena pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) guna meningkatkan kualitas kinerja. Melalui langkah ini, pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dapat mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik dengan mengadopsi inovasi berbasis online. Layanan berbasis online ini merupakan salah satu cara untuk mendukung pelaksanaan e-government. Kebijakan tersebut tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dengan diterapkannya e-government, sistem pengelolaan informasi secara elektronik dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik (Kristanto, 2018).

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini dikembangkan oleh PT. KAI *Commuter Line* yaitu KMT (KARTU MULTI TRIP), Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah pengguna Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) menghadirkan inovasi berupa Kartu Multi Trip (KMT). Sebelum KMT diperkenalkan, penumpang biasanya menggunakan tiket sekali pakai atau kartu elektronik yang hanya berlaku untuk satu perjalanan. pihak KAI *commuter line* masih menggunakan sistem THB (Tiket Harian Berjamin) berupa kartu yang digunakan saat ingin menggunakan kereta dengan mekanisme penggunaannya yaitu dengan cara pembelian kartu deposit (sementara) dan top up saldo yang di inginkan untuk menuju stasiun yg dituju, setelah sampai di stasiun tujuan maka uang yang telah kita depositkan dan ditukar dengan kartu THB, dapat kita tukar kembali menjadi uang tunai sebesar 10.000 rupiah, namun kekurangan dari THB adalah sering terjadinya penumpukan dan kepadatan penumpang di stasiun terlebih saat *peak hours* atau jam pulang kerja, penumpukan antrian tersebut terjadi karena proses penukaran THB dengan uang tunai yg masih manual dan memakan waktu cukup lama. Metode ini dianggap kurang praktis dan merepotkan, terutama bagi pengguna yang rutin menggunakan layanan kereta. Dengan KMT, penumpang dapat melakukan beberapa perjalanan dengan satu kartu yang sama dalam jangka

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

waktu tertentu, sedangkan THB hanya berlaku untuk sekali perjalanan atau pulang pergi. Pada 3 September 2022, KAI *Commuter Line* telah menghapus THB untuk pembayaran KRL *Commuter Line*.

Gambar 1.1

Tiket Harian Berjaminan (TBH)

Sumber : Rediges.web.id

Salah satu inovasi terbarunya Kartu Multi Trip (KMT) merupakan kartu elektronik prabayar yang berfungsi sebagai alat pembayaran tiket perjalanan kereta komuter, yang dirancang khusus untuk memudahkan pengguna dalam melakukan perjalanan kereta secara lebih praktis. KMT merupakan kartu prabayar yang bisa diisi ulang, sehingga pengguna tidak perlu lagi membeli tiket setiap kali ingin menggunakan layanan KRL. Dengan kartu ini, waktu antrean di loket bisa dikurangi, dan proses masuk maupun keluar stasiun jadi lebih cepat, karena cukup men-tap kartu di gate elektronik.

Selain dapat digunakan untuk perjalanan KRL Jabodetabek, KMT ini bisa juga diisi ulang di berbagai channel pembayaran, seperti aplikasi mobile banking dan e-wallet yang bekerjasama dengan PT. KAI. Pengguna dapat mengecek saldo KMT mereka melalui aplikasi yang disediakan PT. KAI seperti C – Access atau di mesin pengecekan yang ada di stasiun-stasiun tertentu.

Kartu Multi Trip (KMT) di kenalkan dengan nama Commet pada transformasi *E- Ticketing* Juli 2013, lalu telah berubah namanya menjadi kartu Multi Trip sejak September 2022. Multi Trip hadir kepada Pengguna untuk

memberikan kemudahan memperoleh kartu prabayar yang cepat, mudah, dan praktis. Sebagai akselerasi mewujudkan *Cashless society*, Multi Trip mulai berinovasi dengan berbagai wujud, desain, dan promo untuk menarik peminat pengguna rutin Tiket Harian Berjaminan. Kemudia hadirlah Kartu Multi Trip dengan desain unik yang diterbitkan untuk memperingati atau merayakan hari besar nasional. Kartu Multi Trip (KMT) edisi khusus mendapatkan sambutan baik dan turut berperan dalam menyakinkan pengguna Tiket Harian Berjamin untuk berahli ke Kartu Multi Trip.

Pengembangan dan pengelolaan Kartu Multi Trip melibatkan sejumlah pihak terkait, termasuk pegawai KAI, Dinas Perhubungan, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya. Diperlukan koordinasi yang efektif antar pihak-pihak tersebut agar pelaksanaan Kartu Multi Trip dapat berjalan dengan baik dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai. yang paling menarik bagi saya tentang Kartu Multi Trip adalah kemudahan, kepraktisannya dan Desain Kartu Multi Trip mengikuti waktu dan hari peringatan seperti Sumpah Pemuda, Hari Kartini, dll. Kartu ini memungkinkan pengguna untuk melakukan perjalanan dengan cepat tanpa harus repot membeli tiket setiap kali naik kereta. Sama seperti konsep layanan drive-thru, Kartu Multi Trip menawarkan solusi yang efisien bagi pengguna transportasi, khususnya Commuter Line. Pengguna cukup menempelkan kartu masuk tanpa perlu antri atau repot dengan uang tunai.

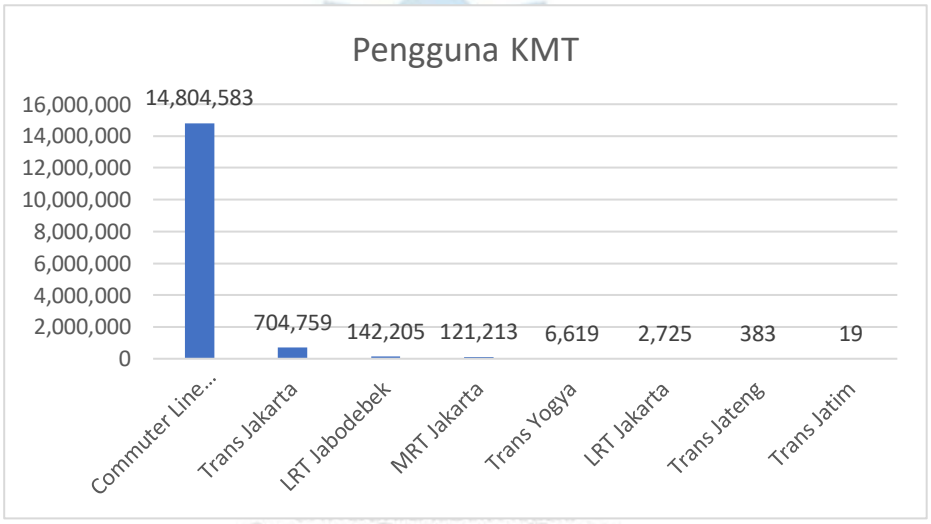
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1.2

Kartu Multi Trip (KMT)

Sumber : Website.KAI Commuter Line

Kini Kartu Multi Trip Telah digunakan oleh lebih dari 60% pengguna *Commuter Line.* Dalam perjalanannya yang sudah satu dekade dan menerbitkan lebih dari 100 desain, Kartu Multi Trip edisi khusus masih dinantikan kehadirannya karena rekan Commuter menemukan minat dalam mengabdikan kenangan dengan menghimpun berbagai desain kartu, Kartu Multi Trip dapat digunakan sebagai tiket Commuter Line, Transjakarta, LRT Jabodebek, MRT Jakarta, LRT Jakarta, Transjogja, Trans Jateng, dan TransJatim. Saldo KMT dapat diisi ulang dan dicek distasiun *Commuter Line* Jabodetabek dan Yogyakarta, serta melalui aplikasi C-Access menggunakan teknologi NFC dismartphone.



Gambar 1.3

Diagram Transportasi Pengguna Kartu Multi Trip (KMT)

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

Diagram diatas menggambarkan bahwa pengguna Kartu Multi Trip (KMT) pada Commuter Line merupakan yang tertinggi dibandingkan moda transportasi lainnya, dengan jumlah mencapai 14.804.583. Angka ini jauh melampaui moda transportasi lainnya, seperti Trans Jakarta yang berada di posisi kedua dengan 704.759, diikuti oleh LRT Jabodebek dengan 142.205, dan MRT Jakarta dengan 121.213. Moda transportasi lainnya memiliki jumlah KMT yang relatif kecil, seperti Trans Yogya sebanyak 6.619, LRT Jakarta dengan 2.725, Trans Jateng sebesar 383, dan Trans Jatim hanya memiliki 19.

Perbedaan yang signifikan ini menunjukkan bahwa Commuter Line menjadi moda transportasi yang paling banyak diminati oleh pemilik Kartu Multi Trip, kemungkinan karena jangkauan yang luas dan frekuensi operasional yang tinggi, terutama di wilayah Jabodetabek yang menjadi pusat mobilitas masyarakat. Sementara itu, moda transportasi lainnya masih memiliki potensi peningkatan dalam menarik Kartu Multi Trip.

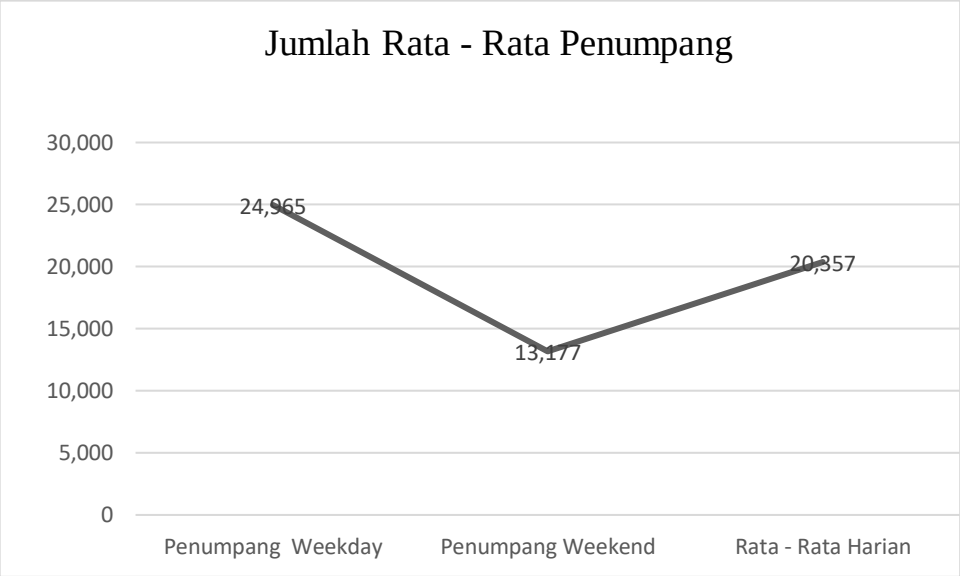
Penjualan Kartu Multi Trip selama tahun 2023 meningkat sebesar 7%, dengan total penjualan mencapai 1.985.853 kartu atau rata-rata 283.693 kartu terjual per bulan. Penjualan Kartu Multi Trip pada hari libur atau akhir pekan mencapai rata-rata 14.248 kartu meningkat 118% dibandingkan dengan rata-rata penjualan pada hari kerja yang hanya 6.527 kartu.

Saat ini, seluruh 82 stasiun *Commuter Line* Jabodetabek telah berfungsi sebagai Stasiun Uang Elektronik, yang hanya melayani transaksi pembayaran tiket menggunakan Kartu Multi Trip, kartu uang elektronik bank, atau pembayaran dengan QR Code. Peningkatan ini terutama dipengaruhi oleh tingginya jumlah pengguna musiman pada hari libur atau akhir pekan. Selama musim libur Lebaran 2023, rata-rata penjualan Kartu Multi Trip bahkan mencapai 21.896 kartu per hari. (KAI Comuter Line, 2023)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Stasiun Cawang ditetapkan sebagai salah satu stasiun KRL *Commuter line* yang akan dikembangkan Perkereta apian 2020 menegaskan bahwa Stasiun Cawang dirancang untuk terintegrasi dengan berbagai moda transportasi, menjadi bagian dari kawasan pengembangan terpadu. Kemacetan akibat tingginya volume kendaraan pribadi di sekitar Stasiun Cawang merupakan salah satu isu krusial yang perlu diatasi. Selain itu, integrasi antarmoda transportasi yang belum optimal menyebabkan pemanfaatan transportasi publik di kawasan ini belum maksimal. Moda transportasi yang tersedia di sekitar Stasiun Cawang mencakup KRL *Commuter line*, Busway TransJakarta, *Light Rapid* Transit (LRT), serta angkutan lokal lainnya. Lokasi stasiun ini juga sangat strategis karena memiliki akses yang mudah ke Bandara Halim Perdana kusuma. Jumlah

pengguna Kartu Multi Trip mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan bertambahnya pilihan moda transportasi terintegrasi di Stasiun Cawang. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung semakin cenderung memilih layanan berbasis tiket elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam menggunakan transportasi.



Gambar 1. 4

Grafik Rata – Rata Penumpang Commuter Line Stasiun Cawang 2024

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan data grafik yang menunjukkan jumlah penumpang di Stasiun Cawang, dapat disimpulkan bahwa pada hari kerja (weekday) jumlah penumpang KRL selalu lebih ramai dibandingkan pada akhir pekan (weekend). Hal ini menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan aktivitas perjalanan menggunakan KRL pada hari kerja, kemungkinan besar disebabkan oleh kebutuhan mobilitas para pekerja dan pelajar yang lebih tinggi di hari-hari tersebut. Sebaliknya, pada akhir pekan, jumlah penumpang cenderung berkurang, yang mungkin dipengaruhi oleh berkurangnya aktivitas pekerjaan dan sekolah.

Dari berbagai peneliti yang membahas inovasi dalam penggunaan kartu elektronik pada sistem transportasi, kajian terkait *Kartu Multi Trip* (KMT) di Stasiun Cawang masih sangat terbatas. Padahal, Stasiun Cawang merupakan salah satu titik stasiun strategis di wilayah DKI Jakarta yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Penelitian yang ada umumnya berfokus pada aspek teknologi, efisiensi waktu, atau tingkat adopsi pengguna. Namun, belum banyak yang secara spesifik mengupas strategi distribusi Kartu Multi Trip untuk meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna. Hal ini menciptakan celah penelitian yang penting, guna mengidentifikasi pendekatan terbaik dalam memperluas jangkauan dan penggunaan Kartu Multi Trip secara lebih efektif.

Pentingnya inovasi pelayanan Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang sangat tinggi, terutama untuk meningkatkan efisiensi sistem transportasi massal di Indonesia. Mengingat semakin padatnya lalu lintas dan kemacetan, penerapan Kartu Multi Trip dapat membantu mengurangi waktu dan biaya perjalanan serta meringankan beban pada infrastruktur transportasi tradisional. Selain itu, fitur tambahan seperti riwayat perjalanan dan notifikasi otomatis dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, yang berujung pada kepuasan dan loyalitas mereka terhadap moda transportasi ini. Implementasi teknologi modern dalam Kartu Multi Trip juga mendukung upaya pelestarian lingkungan dengan mengurangi emisi gas rumah kaca dan polusi udara di perkotaan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat Jakarta sekaligus berkontribusi pada perlindungan lingkungan melalui Inovasi kartu Elektronik yang dimunculkan oleh PT.KCI.

Dengan mengidentifikasikan kondisi di atas, dari itu penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai inovasi pelayanan Kartu Multi Trip (KMT). Berdasarkan pemaparan sebelumnya tentang pelaksanaan inovasi pelayanan yang didukung oleh data grafik transaksi, peneliti terdorong untuk meneliti lebih lanjut tentang penerapan inovasi pelayanan KMT tersebut, terhadap faktor-faktor yang mendukung serta hambatan yang ada dalam keberlangsungan inovasi pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

KMT di Stasiun Cawang. Penelitian ini mengangkat dengan judul: " Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta "

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta?
2. Bagaimana Kesesuaian dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta?
3. Bagaimana Kerumitan dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta?
4. Bagaimana Kemungkinan Dicoba dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta?
5. Bagaimana Kemudahan Diamati dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai rumusan masalah :

1. Untuk Mengetahui Keuntungan Relatif dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta.
2. Untuk Mengetahui Kesesuaian dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta.

3. Untuk Mengetahui Kerumitan dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta.
4. Untuk Mengetahui Kemungkinan Dicoba dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta.
5. Untuk Mengetahui Kemudahan Diamati dalam Inovasi Pelayanan Kereta Api Indonesia Commuter Line Kartu Multi Trip di Stasiun Cawang DKI Jakarta.

2. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan wawasan mengenai administrasi publik, khususnya di bidang pelayanan publik, serta menjadi referensi yang berguna bagi para pelajar dalam proses pendidikan.

2. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pelajar, mahasiswa, dan peneliti dalam menyusun karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan di sektor publik.

3. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada penulis mengenai cara menulis skripsi secara sistematis, sehingga dapat membantu penulis meraih gelar sarjana administrasi publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan pelayanan yang ideal untuk pengguna Kartu Multi Trip (KMT), serta memberikan wawasan tentang inovasi dalam pelayanan Kartu Multi Trip (KMT).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3. Kerangka Berpikir

Analisis administrasi publik diberikan kebijakan yang membentuk kerangka kerja bagi pelayanan PT. KAI kepada masyarakat. pemahaman ini, dapat diketahui bahwa kebijakan yang diadopsi dan diimplementasikan dalam layanannya melalui Kartu Multi Trip. Selanjutnya, dalam memahami pelayanan publik, penting untuk menyoroti interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat dan Layanan yang diberikan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir dalam (Sawir, 2021), pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak mereka.

Menurut Inovasi memiliki karakteristik utama yang didasarkan pada sifat kebaruannya. Orisinalitas ini menjadi inti dari inovasi, yang bertujuan menggantikan pengetahuan, teknik, produk, atau temuan yang telah usang dan tidak lagi efektif dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, inovasi hadir untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan tertentu.

Menurut (Suwarno, 2008), inovasi adalah istilah yang mencakup seluruh proses pengembangan dan pemasaran produk atau layanan baru. Inovasi dapat diartikan sebagai proses menciptakan sesuatu yang baru (baik berupa barang maupun jasa), memperkenalkan ide atau metode baru, atau melakukan penyesuaian dan perbaikan pada hal yang sudah ada.

(Rogers, 2003) mendefinisikan inovasi sebagai suatu teori perihal bagaimana hasil dari penciptaan sesuatu yang baru dengan tujuan untuk menyelesaikan atau mengatasi suatu masalah. Inovasi dapat berbentuk ide, peristiwa, metode, dan lainnya, yang dilakukan baik oleh individu maupun kelompok. Upaya yang harus ditempuh dalam mencapai inovasi menurut Rogers yaitu :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

   Inovasi harus memberikan manfaat dan nilai tambah yang lebih besar dibandingkan inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* (Kesesuaian)

   Inovasi perlu memiliki sifat yang sesuai atau kompatibel dengan inovasi yang digantikannya.
3. *Complexity* (Kerumitan)

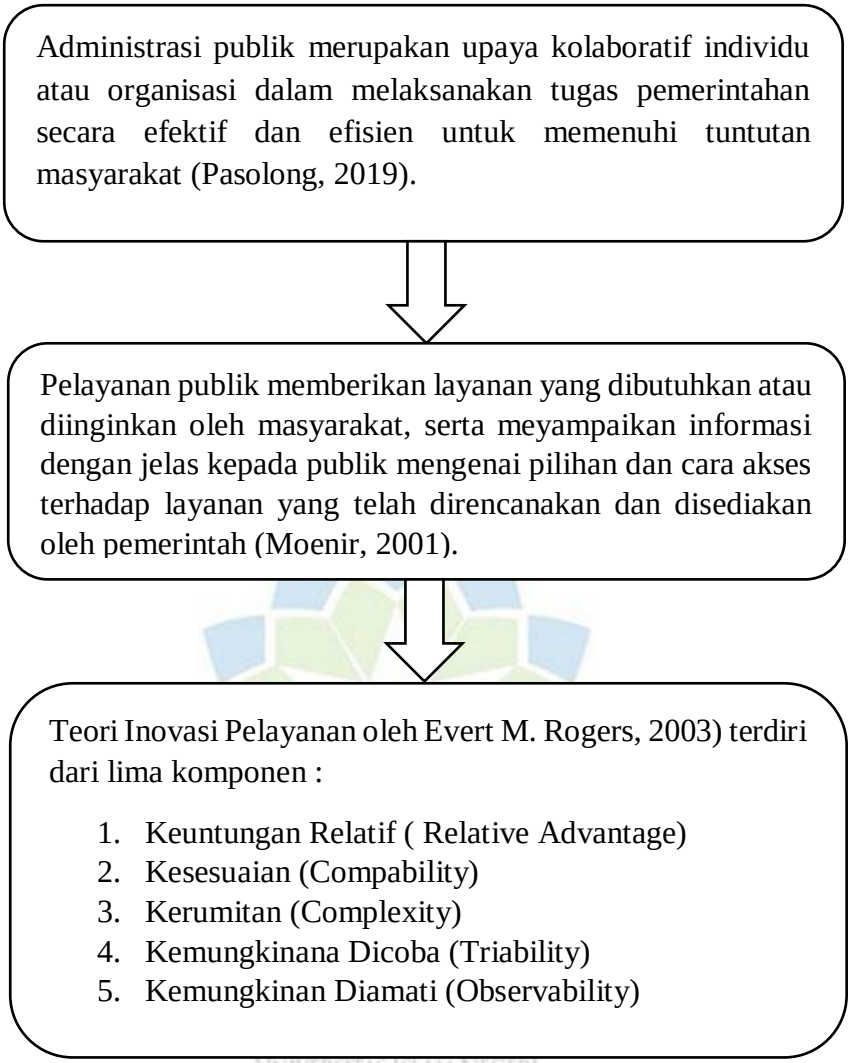
   Karena bersifat baru, inovasi cenderung memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

   Penerimaan sebuah inovasi mensyaratkan bahwa inovasi tersebut telah diuji dan terbukti memiliki keunggulan atau nilai yang lebih besar dibandingkan pendahulunya.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

   Inovasi juga harus dapat diamati dengan jelas dari segi fungsi dan cara kerjanya dalam menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan Teori tentang inovasi dari Everet M Rogers beserta dengan indikator-indikator, peneliti beranggapan bahwa dengan teori tersebut memuat lima poin : *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan Dicoba, *Observability* atau Kemudahan Diamati. Peneliti bisa mengukur dan mendapatkan jawaban dari bagaimana sebuah inovasi pelayanan kartu multi trip (KMT) Stasiun Cawang berjalan dan bagaimana timbal balik dari para pelaksana dan penggunanya.

Untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan penerapan inovasi pelayanan kartu multi trip (KMT) Stasiun Cawang, maka peneliti memilih menggunakan teori dari (Rogers, 2003).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1.5

Kerangka Berfikir