

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, pemerintah dituntut untuk membangun berbagai sumber daya terhadap dan dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, termasuk kebutuhan pelayanan khususnya pelayanan publik. Pelayanan publik adalah sebuah aspek penting dalam tata kelola pemerintahan karena keberadaannya menjadi suatu pilar penting dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan masyarakat, dengan sebagaimana itu setiap lapisan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau. Hak dalam masyarakat mengakses pelayanan publik ini dijamin oleh peraturan undang undang dan konsitusi yang tercermin pada Pasal 28D ayat (1) yang menyatakan bahwa " Semua aspek terpenting termasuk pengakuan, kepastian hukum, dan jaminan ini di ranah hukum semua harus sama rata dan adil." Pada dasarnya pemerintah harus transparan dalam memberikan keterbukaan akses maka dari itu pelayanan harus menuntut dari pengawasan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan baik yang memiliki persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu informasi kepada masyarakat sehingga dapat diukur dan diketahui tanpa terjadinya kasus kebingungan terhadap masyarakat. Pelayanan publik ini bersifat tanpa tebang pilih jadi semua lapisan seluruh masyarakat harus mendapatkan semua haknya. Pelayanan publik merupakan salah satu isu yang penting diperhatikan dikarenakan dalam kehidupan masyarakat, dibutuhkan berbagai pelayanan seperti pelayanan kesehatan, berbasis pendidikan, pelayanan jasa, pelayanan administratif, pelayanan regulatif, dan lain sebagainya yang menyangkut dan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat.

Demi mewujudkan kesejahteraan untuk warganya, negara hadir dalam melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar. maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik menjadi suatu perhatian penting bagi pemerintah

pusat maupun daerah (provinsi, kabupaten, kota). Kehadiran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini menjadi sorotan yang penting untuk menunjang pemerintah untuk melakukan tata kelola yang baik dan terjalinnya hubungan antara rakyat dan pemerintah, di mana rakyat memberikan kewenang kepada pemerintah untuk mengelola negara dan menyediakan pelayanan publik. Dalam berpartisipasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik ini tidak hanya melibatkan sektor pemerintah saja namun sektor swasta dan masyarakat memiliki peran krusial dalam melibatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan dalam mengampukan lingkungan, ekonomi, dan sosial.

Pelayanan publik pada hakikatnya bentuk upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Prinsip pelayanan publik ditegaskan bahwa terdapat lima aspek yang menjadi prinsip dasar pelayanan publik, yaitu keterbukaan, yang masyarakat berhak mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang pelayanan publik. Kedua, akuntabilitas, yang negara sebagai penyelenggara harus bertanggung jawab atas pelayanan publiknya. Ketiga, partisipasi. Masyarakat ikut serta dalam evaluasi perumusan dan pelaksanaan pelayanan. Keempat, profesionalisme. Bahwasannya, pelayanan publik ini seharusnya memiliki sumber daya manusia atau aparatur negara yang memiliki standar yang tinggi, kompeten yang terakhir, keadilan. Prinsipnya bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan publik yang sama tanpa diskriminasi.



Gambar 1. 1 *Sustainable Development Goals*

Sumber: Bappenas.go.id, 2022

Pada zaman modernisasi ini, tentunya perkembangan teknologi informasi komputer (TIK) berkembang pesat. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini, pemerintah dituntut untuk membuat pelayanan yang efektif dan efisien yang dapat menguntungkan bagi masyarakat. Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan pihak dari ketiga tentu terkadang memberikan penyelenggaraan pelayanan yang berkelanjutan. Agar pelayanan tetap dilakukan secara efektif, kegiatan Inovasi pelayanan ini sesuai dengan tujuan pada *Sustainable Development Goals*. Pada poin ke 9, yaitu “Industri, Inovasi, dan Infrastruktur”. Selain poin 9, kegiatan inovasi ini merujuk pada point 11 yaitu “Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan”.

Birokrasi di Indonesia merupakan suatu sistem kompleks baik itu pemerintahan, maupun departemen karena prinsipnya birokrasi mengutamakan pada hasil pelaksana. Namun, dalam praktik birokrasi, Indonesia masih menghadapi berbagai akar permasalahan. Misalnya, dalam prinsip bahwa birokrasi mengutamakan hasil namun dalam pelaksanaan birokrasi di Indonesia masih mengutamakan proses dan masukan. Dalam hal ini, kondisi birokrasi di Indonesia tidak berfungsi dengan organisasi baru. Selain itu, dalam perilaku seperti halnya sikap atau kedisiplinan aparatur yang masih cenderung menunjukkan perilaku yang ingin dilayani melainkan menunjukkan sikap untuk melayani. Dalam halnya pelayanan publik, masyarakat menjadi Tolak ukur apakah suatu pelayanan dari aparatur lembaga atau departemen pemerintah tersebut sudah menunjukkan perilaku yang sesuai seharusnya. Walaupun zaman semakin berkembang, hanya beberapa masyarakat yang merasa puas terhadap kekeluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah tersebut. Langkah penyelesaian terhadap permasalahan pelayanan publik ini adalah untuk mengupayakan pemerintah akan kesadaran inovasi pada pelayanan publik, dengan adanya inovasi maka pelayanan publik dapat lebih baik. Inovasi tidak hanya memperhatikan tren saja, namun ikut serta memperhatikan pada ke efektif dari sebuah inovasi secara nyata seperti memenuhi kebutuhan pengguna. Penting untuk melakukan riset dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pengguna, bukan hanya mengikuti tren yang mungkin tidak relevan, bahwa dengan kata lain, inovasi

memiliki persamaan dengan keefektifan karena bentuk secara holistik mereka berdua saling berhubungan dengan sesuai dengan perkembangan serta kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berinformasi.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah suatu yang penting untuk menjawab berbagai tantangan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Dunia yang kian terus berkembang dengan cepat, dan masyarakat sadar harus memiliki kebutuhan yang semakin kompleks. Dengan berkembangnya dunia maka negara-negara bersaing untuk menarik mengembangkan pelayanan publik dapat menjadi daya tarik bagi investor. Dalam dunia digital kini, pemerintah dituntut untuk membuat pelayanan yang inovatif, efektif dan efisien. Dengan adanya kehadirannya teknologi digital, Pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan pada pelayanan salah satunya adalah mengubah pelayanan konvensional menjadi pelayanan yang bersifat modern (teknologi) seperti pelayanan online. Kolaborasi dengan pihak swasta menjadi aspek penting dalam pembangunan kota besar, karena pemerintah tidak hanya bisa mengandalkan APBD di setiap daerah.

DKI Jakarta sebagai episentrum perekonomian dan pemerintahan Indonesia ikut serta dalam mewujudkan kesejahteraan untuk masyarakat Kota DKI Jakarta melalui pelayanan. Seperti yang diketahui bahwa pelayanan yang sedang diminati oleh penduduk DKI Jakarta adalah Pelayanan Transportasi Publik merupakan layanan angkutan umum yang melakukan pemindahan pergerakan tempat dari barang maupun penumpang ke tempat lainnya. Transportasi publik ini bersifat umum karena pelayanan Transportasi publik ini disediakan oleh masyarakat luas dan bersifat non diskriminasi yang arti semua kalangan masyarakat dapat mengakses transportasi publik. Transportasi publik ini secara umum dikelola oleh pemerintah sesuai rute yang dioperasikan. Transportasi umum di Indonesia terbagi dalam beberapa kategori, di antaranya transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Berdasarkan skala, transportasi darat umumnya lebih besar daripada transportasi publik laut dan udara.

Transportasi publik ini memiliki beberapa keunggulan di antaranya transportasi publik ini dapat membantu mengurangi kemacetan, polusi, hingga membantu menghemat energi listrik. Seperti yang di paragraf sebelumnya bahwasannya transportasi publik ini seharusnya dapat diakses untuk semua kalangan masyarakat yang berarti transportasi publik ini dapat meminimalisir pengeluaran masyarakat untuk berpindah tempat kota maupun provinsi dengan waktu yang relatif singkat.

Transportasi publik tentunya tidak hanya dinikmati oleh warga DKI saja namun masyarakat pada umumnya seperti masyarakat Jabodetabek, yaitu daerah metropolitan Jakarta yaitu kota Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, daerah ini pada umumnya merupakan daerah penyangga DKI Jakarta, dengan adanya pertumbuhan penduduk yang masif di daerah tersebut maka dibutuhkannya transportasi publik yang dapat mengakomodasi penduduk untuk mobilitas yang lancar. Tentunya pemerintah kawasan Jabodetabek ini tidak bisa mengandalkan transportasi pribadi seperti kendaraan bermotor sehingga perlunya ada transportasi publik.

Salah satu transportasi yang populer di kalangan masyarakat, yaitu transportasi publik berbasis adalah transportasi berbasis Rel kereta listrik. Kereta listrik merupakan transportasi publik yang populer bagi masyarakat karena Kereta listrik memiliki jalur sendiri dibandingkan transportasi publik lainnya seperti bis yang jalurnya terhubung dengan transportasi lainnya, hal ini yang membuat rute Kereta Api tidak rumit bagi masyarakat serta waktu yang cukup cepat dibandingkan dengan transportasi publik lainnya. Dalam memberikan pelayanan angkutan umum khususnya angkutan Kereta Api maka hal ini telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 23 Tahun 2019 terkait tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta rel, tecantum bahwa penyedia pelayanan harus memenuhi standar minimum ukuran pelayanan sebagai pengguna, masyarakat yang merupakan sasaran untuk menyelenggarakan sarana dan prasaran. penyelenggara prasarana dan sarana perkeretapiian dalam memberikan jasa pelayanan untuk pengguna pelayanan yang pasti dilengkapi pedoman penyelenggraan pelayanan dengan menggunakan pijakan penilaian pelayanan yang memiliki tolak ukur sebagai kualitas yang bersifat wajib bagi penyedia

layanan kepada masyarakat untuk memenuhi pelayanan yang berintergritas, nyaman, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan serta berkualitas.

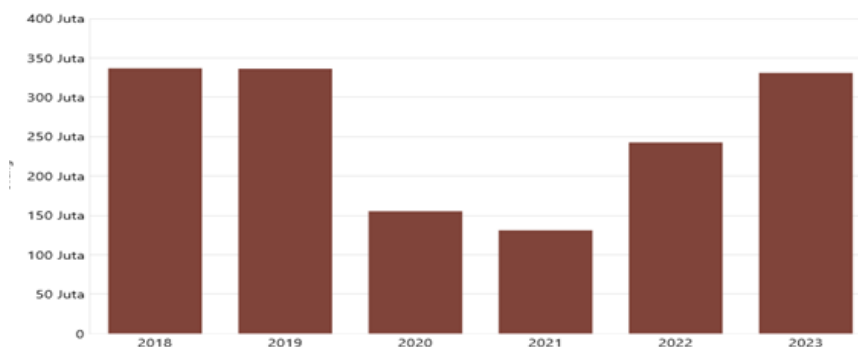
Salah satu bentuk inovasi pelayanan dalam transportasi publik berbasis Kereta Api, yaitu Kereta Rel Listrik atau *Commuter* yang dapat mengantarkan masyarakat ke satu daerah ke daerah lain dengan skala yang lebih kecil dibandingkan Kereta Api pada umumnya karena Kereta Listrik secara umum ruang lingkupnya lebih kecil dan dengan tarif yang jauh lebih murah pada Kereta Api pada umumnya serta teknologi yang jauh lebih baik dibandingkan Kereta Api pada umumnya karena berbasis listrik. Kereta Rel Listrik atau *Commuter* secara umum beroperasi lebih baik jika dibandingkan Kereta Api di Indonesia. Kereta Rel Listrik atau biasanya disingkat KRL ini telah diandalkan oleh masyarakat Kawasan metropolitan Jakarta atau nama lain sebutannya, yaitu Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) khususnya pada kota penyangga seperti Tangerang, Bekasi, dan Depok. PT KCI yang merupakan salah satu anak induk perusahaan PT (Persero) Kereta Api Indonesia ini bertugas untuk mengelola Kereta *Commuter*.

Tugas dari PT. Kereta *Commuter* Indonesia ini untuk melayani jasa angkutan Kereta Api *Commuter* yang bersifat bidang usaha angkutan, yaitu dengan teknologi listrik di wilayah Jabodetabek, serta dalam bidang usaha non angkutan penumpang. KRL ini sering berkembang zaman tentu terus meningkatkan pelayanannya, misalnya seperti memodernisasi pelayanan KRL seperti penataan ulang, sterilisasi sarana dan prasarana, renovasi pelayanan termasuk jalur kereta yang dilakukan bersama PT. Kereta Api Indonesia dan Pemerintah Pusat maupun daerah. Secara umum KRL digunakan oleh masyarakat untuk beraktivitas dari suatu tempat ke tempat lainnya, dengan tarif yang sangat terjangkau harga bagi semua kalangan masyarakat sekitar Rp 3.000-10.000, rata - rata pengguna KRL yang secara rutin adalah para pekerja yang biasanya tinggal di kawasan Metropolitan Jakarta atau Jabodetabek. .

Terkait dalam regulasi tentang sistem pembayaran non tunai di DKI Jakarta ini merujuk pada Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 6 Tahun 2019 tentang Retribusi Daerah yang di mana dijelaskan bahwa dalam Pasal 12 ini Menetapkan jenis

retribusi daerah, termasuk retribusi atas pelayanan sistem pembayaran. Selanjutnya terdapat pada pasal 13 yang menetapkan objek retribusi atas pelayanan sistem pembayaran, yaitu setiap penggunaan sistem pembayaran yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta.

Dapat diketahui dari gambar tersebut pengguna KRL *Commuterline* mengalami Kenaikan, penurunan dan kenaikan lagi. Hal ini terjadi karena pada sekitar tahun 2020 hingga 2021 seluruh dunia termasuk Indonesia mengalami *Lockdown* dan mandat pembatasan sosial berskala besar yang disebabkan Pandemi Global Covid-19. Sementara itu terjadi kenaikan pada tahun 2022 karena Peraturan pembatasan sosial berskala besar dilonggarkan karena jumlah pasien dan korban dari dampak Pandemi Covid-19 menurun. Pada laporan data pengguna KRL di tahun 2023 kembali normal dengan total rekor mencapai 351 juta penumpang pertahun.



**Gambar 1. 2 Laporan Data pengguna KRL Commuterline
Periode 2018-2023**

Sumber: Databooks, 2024

Masyarakat kini menghadapi berbagai jenis macam pelayanan pembayaran yang seiring perkembangan, hal ini terbukti dengan seiringnya perkembangan zaman, meningkatnya kebiasaan masyarakat melakukan transaksi dalam menggunakan Kartu Kredit/Debit, *E-commerce*, dan yang berbasis *server* atau chip lainnya sebagai metode pembayaran. PT KAI telah melakukan inovasi pembayaran dengan sejumlah pihak dalam Inovasi pembayaran non tunai dengan para *merchant* bank seperti Bank Mandiri, BCA, BNI dan *E-commerce* turut berkolaborasi seperti Gojek melalui *Go-Transit* dan

berkolaborasi dengan pemerintah seperti misalnya aplikasi *System Intergrated Transportation* buatan Pemerintah Provinsi Jakarta yang disebut Jaklingko, kartu elektronik terbitan PT KAI KMT Kartu Multi Trip dan *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)*. Dalam sisi pendapatan KRL Commuterline meraih pendapatan non tunai pada tahun 2022 sebesar Rp177,72 miliar atau 117% dari target RKAP tahun 2022 sebesar. Yang berarti target pendapatan melebihi target yang seharusnya Rp151,58 miliar.

Inovasi sistem pembayaran non tunai KRL *Commuter* Jakarta ini sudah berkembang dari tahun 2013 dari tahap awal atau *prototype*, yaitu berawal dari layanan sistem E-ticketing dengan awalnya *ground breaking* luncurnya Kartu KMT atau biasanya dikenal Kartu Perdana Multi Trip, pada tahun selanjutnya sistem pembayaran ini mulai didukung dari pihak ketiga, yaitu dari merchant bank hingga akhirnya mulai masuk era digitalisasi sistem pembayaran dengan pembayaran tiket KRL dengan diluncurkannya pada awal kuartal tahun 2020 sistem pembayaran non tunai berbasis *QR Code*. QR dapat diakses melalui aplikasi Mitra yang telah bekerja sama dengan KCI *Commuter* seperti *Go – Transit* dan Jaklinko. Sistem QR ini merupakan sistem pembayaran virtual dengan aplikasi yang mengeluarkan *QR-Code* yang akan digunakan pada saat *gate in* dan *gate out* di Stasiun lewat dari aplikasi *Go Transit* dan aplikasi dari PT KCI Jakarta yaitu *C-access* yang selain dapat transaksi lewat *QR Code*, dapat melakukan *top up* diperuntukan Kartu Multi Trip (KMT). Dalam perkembangannya inovasi sistem pembayaran non tunai KRL Jakarta ini memiliki sejarah yang kompleks dan panjang.

Faktor ini ada hubungannya terhadap perkembangan teknologi, di mana PT KCI ini diharapkan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik untuk penumpang KRL DKI Jakarta dan untuk memberikan efisiensi terhadap layanan arus mobilitas KRL. Teknologi memang memainkan peran penting dalam sistem pembayaran terutama pada QR hingga sekarang pada tahun 2025 terbaru kini sistem pembayaran sudah di-*support* pembayaran *QRIS* yang notabene merupakan sistem pembayaran yang populer di kalangan masyarakat digital.

Alat pembayaran	Presentase pengguna
Kartu Uang Elektronik Bank (<i>E-Money-Mandiri, Tap Cash-BNI dan Brizzi-BRI, JakCard-Bank DKI, Flazz-BCA</i>)	37,05% (117 Juta)
Aplikasi QR <i>Go-Transit</i>	5,89% (17 Juta)
KMT (Kartu Perdana Multi Trip)	57,06% (170 Juta)

**Tabel 1. 1 Presentase Pembayaran
Non Tunai KRL Commuter Line**

Sumber: Commuterline.id, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 bahwa pengguna Kartu Perdana Multi Trip memiliki pengguna dan presentase yang lebih banyak atau lebih tinggi dibanding pengguna lainnya dengan total Presentase 57,06% dan jumlah pengguna yang kurang lebih mencapai 170 juta, sementara pengguna Kartu Uang Elektronik Bank berada di posisi kedua dengan jumlah kisaran kurang lebih 117 Juta pengguna dengan presentase 37,05%. Sementara yang berada di posisi terakhir adalah pengguna yang memakai aplikasi QR Go transit dengan jumlah yang hanya kurang lebih mencapai 17 Juta atau sekitar 5,89 %.

Sistem pembayaran non tunai KRL ini memang sebuah inovasi yang sebetulnya sudah tergolong lumayan lama karena sistem non tunai ini pertama kali diimplementasikan pada tahun 2013 yang di mana sistem ini hanya tersedia untuk pengguna kartu debit/kredit berlogo *Visa/MasterCard*. Seiring berjalannya waktu, sistem ini terus dikembangkan dan diperluas seperti sehingga saat ini pengguna dapat menggunakan berbagai jenis pembayaran non tunai, seperti kartu *e-money*, aplikasi dompet digital, kartu fisik seperti Jaklinko yang sudah didukung pelayanan moda transportasi yang terintegrasi dan *QR Code*. *QR code* merupakan salah satu inovasi digital yang saat ini lagi *tren* dalam melakukan transaksi, karena sistem QR code ini mampu untuk bertransaksi lebih cepat dan aman dibandingkan sistem pembayaran non tunai lainnya seperti pembayaran lewat kartu Debit maupun kredit. Sekarang ini PT KAI mengembangkan aplikasi yang bernama *Mobile KRL Commuterline* yang di

mana Fitur-fitur baru terus ditambahkan pada aplikasi mobile KRL Commuterline untuk meningkatkan kenyamanan penumpang, seperti informasi jadwal kereta, peta stasiun, dan layanan *customer service* hingga pembayaran.

Selain Mengembangkan *Mobile Commuterline*, PT KCI Indonesia mengembangkan aplikasi yang memudahkan pengguna Kereta Listrik dalam bentuk proses sebuah inovasi modernisasi seperti aplikasi yang telah diluncurkan secara resmi oleh PT KCI, yaitu *C-Access*. untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari masyarakat hadirnya *C-Access* yang merupakan aplikasi resmi dari KAI *Commuter*, yang dirilis pada 2024 tahun lalu ini juga sejalan dengan *SDGS* dengan perkembangan digital yang kian hari terus berkembang. Aplikasi ini diluncurkan dalam sebuah acara soft launching sebagai bentuk *early access* dalam tanggal 18 Januari 2023 diluncurkan secara resmi pada tanggal 3 Desember 2023. Tampilan terhadap aplikasi ini diklaim oleh PT KCI Indonesia lebih modern dari aplikasi layanan sebelum *rebranding* yang disebut KRL *Accesses*. Perbedaan dengan aplikasi ini ada di fiturnya, fitur ini dilengkapi dengan pembayaran digital untuk memudahkan dan mengikuti perkembangan di antaranya seperti pembayaran berbasis digital pembayaran digital seperti layanan *top up* atau isi ulang Kartu Multi-Trip sehingga masyarakat tidak perlu isi ulang di stasiun, pembayaran digital *Gopay*, , QR Tiket, dan Explore. Saat ini dalam aplikasi *C-Access*, PT KCI Indonesia bermitra dengan Bank Mandiri dalam sistem pembayarannya melalui Super Apps *Livin by Mandiri*. Setelah dari penjelasan sebelumnya diketahui bahwa dalam tabel 1.1, dikutip tabel 1.1 bahwa terdapat 3 metode pembayaran yang terkini terdapat dalam pelayanan sistem pembayaran KRL. saat ini Tarif *Commuterline* pada tahun 2024 khususnya di wilayah Jabodetabek (Jakarta Metropolitan Area) ini masih ditentukan oleh keputusan Menteri Perhubungan RI No 354/2020 tentang perihal terkait pelayanan kelas ekonomi terhadap Tarif Angkutan Orang untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*public service obligation/PSO*). Dalam keputusan tersebut bahwa diketahui tarif *commuterline* 2024 khususnya Operasi KRL *Commuter* Jakarta wilayah Jabodetabek pada 25 kilometer pertama sebesar Rp 3.000, tarif ini

naik sebesar Rp 1.000, untuk setiap 10 kilometer berikutnya. Berdasarkan rutenya dapat di jelaskan pada tabel 1.2 yaitu:

Tabel 1. 2 Tabel Tarif KRL *Commuter* Line

Rute	Tarif (Rupiah)
Bekasi-Tanah Abang	Rp. 3.000,00
Bekasi - Manggarai	Rp. 3.000,00
Bekasi - Bogor	Rp. 7.000,00
Cikarang- Tanah Abang	Rp 5.000,00
Cikarang - Manggarai	Rp 4.000,00
Bogor - Jakarta Kota	Rp 6.000,00
Bogor - Manggarai	Rp 5.000,00
Nambo - Manggarai	Rp 5.000,00
Tanah Abang - Rangkasbitung	Rp 8.000,00
Tanah Abang - Bogor	Rp 6.000,00
Jakarta Kota - Tanjung Priok	Rp 3.000,00
Duri -Tangerang	Rp 3.000,00
Tangerang - Bogor	Rp 8.000,00
Serpong - Jakarta Kota	Rp 8.000,00

Sumber : Kompas.com, 2023

Pada tabel 1.2 ini dijelaskan bahwa setiap rute ditentukan dari stasiun di rute tersebut. Misalnya rute Tanah Abang - Rangkasbitung tarif sebesar Rp 8.000, namun misalnya seseorang penumpang menggunakan Rute tersebut dari stasiun Palmerah hingga akhir perjalanannya di stasiun Jurangmangu maka akan dikenakan 3.000, karena sesuai dengan jarak tempuhnya (di bawah 25 kilometer) bukan jarak rutenya.

Kemudian pengguna yang memakai kartu dari PT KCI yang dijual seharga Rp 30.000, yaitu Kartu Multi Trip sebagai metode pembayarannya, dan sudah termasuk saldo sebesar Rp10.000. Pembayaran pada Kereta *Commuter* bisa memakai uang elektronik seperti Flazz, E-Money, Brizz, GoPay, dan sebagainya. Selain sistem pembayaran dari Kartu Multi Trip, *Mobile KRL*, *C-Access*, Uang Elektronik (*Flazz*, *E-Money*, *Brizz*, *Gopay*) dan Aplikasi QR. PT KCI Indonesia berkolaborasi dengan PT. JakLingko Indonesia untuk mendukung alat pembayaran yang terintegrasi dengan antar moda transportasi publik di kota Jakarta. Dengan harga Rp30.000, termasuk biaya sebesar Rp20.000, untuk biaya kartu dan Rp10.000 sebagai saldo dari kartu, masyarakat mendapatkan akses kartu Jak Lingko. Pengguna ini tentu harus membeli Saldo maksimum yang ada di kartu bisa mencapai Rp2.000.000,.



Gambar 1. 3 Gambar Alat Aktivasi Kartu Non Kartu Multi Trip

Sumber: Umumsekali, 2020

Sebelum dapat mempergunakan kartu non KMT di berbagai stasiun *Commuter line*, kartu itu perlu diaktivasi dulu. Cara aktivasi kartu non KMT seperti *e-money* sangat mudah dan bisa dilakukan di setiap stasiun *Commuter line*. Dalam melakukan aktivasi kartu. Alat pelayanan teknologi ini selain untuk aktivasi kartu, alat aktivasi ini bisa untuk mengecek saldo pengguna non KMT dan status kartu *E- Ticketing*. Alat ini merupakan kebutuhan yang diinginkan bagi masyarakat pengguna KRL yang memakai

non KMT karena tidak harus membeli kartu KMT, namun hal ini dapat menciptakan persaingan sistem pembayaran antara non KMT dengan KMT.



Gambar 1. 4 Gambar *Vending Machine* Kartu Multi Trip

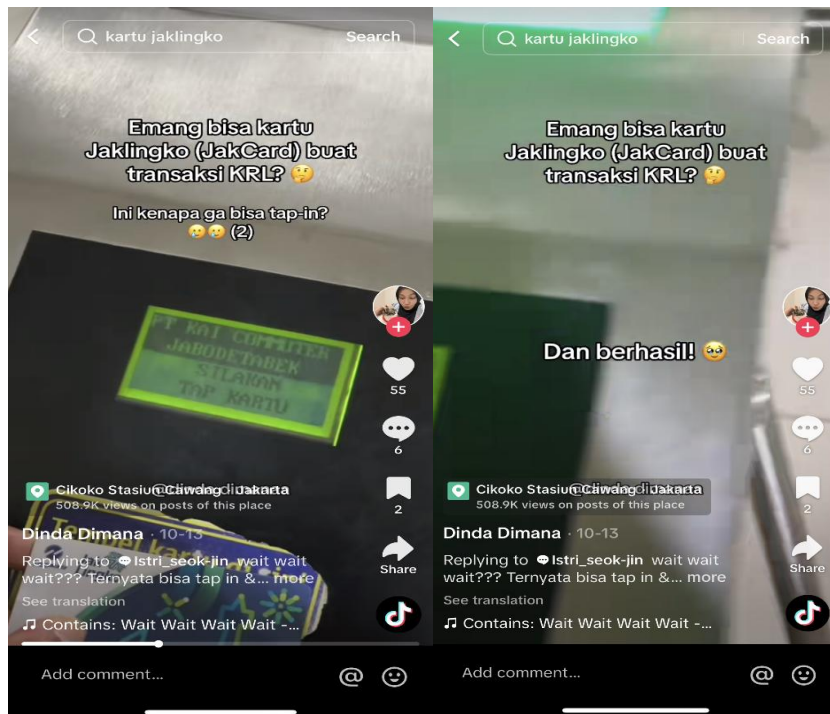
Sumber: Detiknews.com, 2017

Untuk memudahkan masyarakat, PT KCI Indonesia menyediakan sistem pembayaran berbasis *vending machine* bagi pengguna yang memakai kartu KMT. Untuk pengisian saldo KMT, transaksi dilakukan dengan cara meletakkan KMT di slot yang tersedia. Setelah itu, pemilik kartu diminta untuk memasukkan jumlah uang sesuai nominal yang ingin diisi. Misalnya saldo yang ingin diisi Rp 20.000, uang yang dimasukkan harus berupa pecahan uang kertas Rp 20.000, uang yang dimasukkan haruslah uang pas. pemilik kartu menginginkan saldonya terisi Rp 30.000, transaksi harus dilakukan lebih dari satu kali. Jumlahnya menyesuaikan dengan pecahan uang yang dimiliki si pemilik kartu. Dengan adanya *vending machine* ini akan dapat memudahkan masyarakat bagi pengguna Kartu Multi trip misalkan pengguna tersebut saldo KMT habis.

Pada Instruksi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta nomor 151 tahun 2014 tentang pelaksanaan transaksi non tunai (*transaksi non-cash*) Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sistem Elektronik ini harus berjalan dengan

memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab serta yang aman dan fleksibel terhadap berjalannya operasi Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.

Masalah terhadap pelayanan sistem pembayaran non tunai di KRL *Commuter* Jakarta ini, yaitu masih terdapat hambatan. Sebelumnya dijelaskan bahwa telah ada berbagai sistem pembayaran non tunai KRL *commuter* namun, pelaksanaan pembayaran non tunai bahwa setiap sistem pembayaran non tunai ini memiliki permasalahan terhadap stasiun – stasiun pada sistem loket pembayaran atau permasalahan mesin tap in KRL hal ini karena faktor dari kendala operasional sistem *e-ticketing* pada proses pembayaran tiket KRL, maupun mesin tap in yang belum sebagian stasiun KRL ini masih belum dapat membaca semua *merchant card* terutama jenis kartu yang baru diresmikan sekitaran 1- 5 tahun. Salah satunya seperti pada kartu Jaklinko yang memang kartunya yang generasi ketiga sudah mendukung integrasi moda transportasi, namun kesulitannya masih dialami oleh masyarakat.



Gambar 1 5 Gambar Mesin Tap In Commuterline

Sumber : Tiktok.com, 2024

Permasalahan lainnya, yaitu sistem keamanan pembayaran non tunai yang masih di bawah standar dan kurangnya integrasi antar moda, kemudian dalam sisi sistem keamanan masih terjadi kebobolan data, seperti kasus C - Access pada maret tahun ini terjadi pembobolan data *Top up* Kartu KMT yang dimana Pelaku mengisi saldo atau top up kartu dengan menggunakan aplikasi *C-Access* dan aplikasi *Http Canary* dengan metode pembayaran aplikasi Gopay dengan mengubah sistem aplikasi C-Access sehingga pembayaran/tagihan administrasi hanya Rp1, setiap top up, sehingga pelaku mendapatkan saldo top up sebesar Rp12,4 juta dari 25 kali Top Up dengan pembayaran Rp25.000.000, kasus ini dapat merugikan PT KCI Jakarta hingga pengguna KRL Access karena sistem keamanan yang lemah sehingga akan terjadi kebobolan data dan *phising*.



Gambar 1. 6 Berita Pembobolan Top UP KMT

Sumber: Metropolis.Okezone.com, 2024

Selain itu permasalahan lain yang didapatkan lainnya, yaitu permasalahan sistem pembayarannya. Misalnya pada sistem pembayaran QR yang menjadi terobosan baru ini masih hanya bisa melayani aplikasi melalui aplikasi Smartphone seperti Go-Transit dan *C-access*. Pembayaran dengan metode QR ini tentunya memerlukan sinyal untuk melakukan transaksi pembayaran sehingga terkadang ada beberapa stasiun yang jangkauan sinyal tergantung dari provider internet ini tidak dapat terdeteksi

jangkaunnya sehingga menyebabkan antrian di loket pembayaran. Kejadian ini masih sering kerap terjadi oleh pengguna KRL.



Gambar 1. 7 Gambar Antrian KRL DKI Jakarta

Sumber: Twitter (X), 2024

Berdasarkan uraian mengenai sistem pembayaran non tunai yang dicetuskan oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia dapat diketahui cukup berdampak kepada beberapa pengguna KRL. Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan dan fenomena yang terjadi maka muncul sebuah pertanyaan penelitian, yaitu mengapa Inovasi Pelayanan Sistem Pembayaran Non Tunai pada KRL *Commuter* Jakarta masih belum berjalan belum efektif?, ini dilihat dari masalah terhadap mesin penunjang pelayanan non tunai yang masih memiliki kendala seperti sulit membaca, terkendala sinyal pengguna hingga mesin yang terkadang masih mengalami masalah pada mesin. Selain kendala terhadap mesin pelayanan masalah lainnya, yaitu dari aplikasi seperti aplikasi C-Access yang masih ada masalah seperti masalah pada keamanan aplikasi. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang program transaksi non tunai sebagai alat pembayaran KRL dengan mengambil judul penelitian, “**Inovasi Pelayanan Publik System Pembayaran Non Tunai KRL Commuterline DKI Jakarta**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang penting dalam suatu proses penelitian. Dalam identifikasi masalah maka seorang peneliti menangkap fenomena yang berpotensi akan diteliti. Dalam identifikasi masalah dalam penelitian ini bahwa hendak masalah penelitian ini berdasarkan latar belakang, yaitu pelayanan sistem pembayaran non tunai masih ada penghambatnya maka dari itu peneliti mendapatkan permasalahan yang telah diidentifikasi antara lain, yaitu:

1. Masih adanya kendala teknis pada pelaksanaan sistem *e-ticketing* di beberapa stasiun KRL.
2. Sistem pembayaran non tunai melalui *QR Code* saat ini masih hanya dilayani dari aplikasi *Go-Transit* dan *C-Access*
3. Masih terjadinya kebocoran data dan penyalahgunaan sistem, seperti kasus manipulasi top up saldo KMT melalui aplikasi *C- Access* dengan metode pembayaran digital seperti *GOPAY*, yang dapat merugikan PT KCI.
4. Tidak semua stasiun KRL memiliki fasilitas teknologi yang sama, seperti mesin *tap in/out* yang sudah dilengkapi pembayaran nfc (*Near Field Communication*) untuk pembayaran *QR Code* .
5. Sistem pembayaran berbasis aplikasi yaitu *QR Code*, masih membutuhkan koneksi internet yang stabil. Di beberapa stasiun, sinyal internet tidak stabil atau tidak terdeteksi karena faktor lokasi dan provider, yang menyebabkan gangguan transaksi dan antrian panjang.

1.3 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2015:228) rumusan masalah adalah pertanyaan - pertanyaan yang dapat menuntun peneliti untuk mengumpulkan data di lapangan. Berdasarkan latar belakang Inovasi Pelayanan publik Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuter* Jakarta dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Sistem pembayaran Non Tunai di KRL *Commuter* Jakarta.
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam Inovasi Pelayanan Sistem Pembayaran Non tunai KRL *Commuter*.
3. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam Inovasi Pelayanan Sistem Pembayaran Non tunai KRL *Commuter*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil dalam sesuatu yang diperoleh setelah penelitian - penelitian selesai, sesuatu yang dicapai dalam penelitian. Adapaun tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah yaitu:

- a. Menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem pembayaran Non Tunai KRL *Commuter* di DKI Jakarta.
- b. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam Inovasi Pelayanan Publik Sistem Pembayaran Non tunai KRL *Commuter*.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai maka penelitian ini diharapkan mempunyai Manfaat dalam Inovasi Pelayanan publik Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuterline* Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak - pihak yang membutuhkannya, Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam penelitian tentang

pelayanan publik, dan diharapkan topik penelitian ini dapat sebagai sumber bacaan atau referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris kepada pihak- pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan menganalisis pembayaran metode non tunai selain itu, juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada peneliti dalam menentukan topik peneliti.

B. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat sebagai referensi dalam melakukan penelitian lanjutan Inovasi Pelayanan Publik Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuterline* Jakarta Jakarta Selain itu, juga dapat memberikan motivasi dan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik peneliti.

C. Bagi Pemerintah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang efektif

1.5 Landasan Teori

1.5.1. Administrasi Publik

Administrasi Publik merupakan sebuah ilmu yang mendalami bagaimana negara mengelola sistem yang pada dasarnya erat kaitannya terhadap kebijakan dan peraturan hingga terhadap suatu organisasi, pelayanan, dan manajemen. Pada umumnya terhadap peraturan dan kebijakan administrasi publik ini ada kaitannya terhadap dengan hubungan masyarakat dengan publik, administrasi pelayanan, pembangunan hingga etika untuk mengatur penyelenggaraan negara dengan baik. Administrasi berdasarkan bahasa etimologi berasal dari bahasa latin lebih tepatnya bahasa Yunani kuno yang memiliki dua kata yang terikat, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dapat didefinisikan sebagai melayani atau memenuhi Anggara, (2016:13). Suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut (*goals and objectives*) seharusnya berjalannya segala aktivitas administrasi secara menyeluruh, sedangkan sebuah pandangan yang menyertakan yang dimana beberapa orang yang sama menyalurkan, perasaan, kritikal berpikir, sikap dan harapan hingga tindakan yang sesuai dengan norma adalah publik, (Pasolong, 2014 :6).

Pada dasarnya, administrasi muncul karena kebutuhan manusia yang saling mengikat, dalam kata lain, berpandangan bahwa manusia membutuhkan ikatan saling bekerjasama. Secara abstrak, sebuah administrasi adalah sebuah sarana untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui usaha kelompok. Hal ini selaras dengan pendapat Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie 2013:4) yang menegaskan bahwa “administrasi adalah sebuah fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi.” Maka dalam memahami keberadaan administrasi dalam masyarakat, penting untuk mengamati organisasi yang masih aktif. Di dalam organisasi tersebut, kita dapat melihat penerapan administrasi secara langsung.

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2014:8), administrasi publik adalah sebuah kombinasi yang rumit antara aspek teoritis dan praktis, yang pada dasarnya bertujuan untuk membangun pemahaman mengenai peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang menjalankan kebijakan. Administrasi publik ini selain untuk membangun pemahaman dan hubungan, berfungsi untuk meningkatkan respons terhadap kebijakan publik demi memenuhi kebutuhan sosial. Oleh karena itu, administrasi publik dapat dipandang sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap mengedepankan nilai efektivitas dan efisiensi.

Dari pemaparan di atas, pendapat dari berbagai ahli memiliki pandangan yang sama bahwa administrasi publik ini merupakan sebuah ilmu yang mengedepankan cara negara dikelola dan bagaimana kebutuhan masyarakat dipenuhi. Ilmu ini memiliki peran penting dalam mencapai tujuan negara dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

1.5.2 Paradigma Administrasi Publik

Dalam buku *Kajian Administrasi Publik Kontemporer* karangan Prof. Dr Wempy Bangan. M.Si, Administrasi Publik berkembang sebagai suatu ilmu melalui rangkaian pergantian lima paradigma yang tumpang-tindih (Henry, 1988: 30-60). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Robert T. Golembiewski (21:07) dalam karyanya yang berjudul *“Public Administration as a developing discipline, part I, Perspectives on past and present”* bahwa tiap fase dari paradigma itu, mempunyai ciri berdasarkan lokus dan fokus yang dimilikinya. Sesuai Nicholas Henry (2004), teridentifikasi enam paradigma dalam administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma 1 (1900-1926) Dikotomi Politik Dengan Administrasi:

Paradigma I biasanya disebut sebagai paradigma Dikotomi Politik-Administrasi muncul pada awal abad ke-20 sebagai upaya untuk memisahkan studi administrasi publik dari ilmu politik. Tokoh utama dalam paradigma ini adalah Frank

J. Goodnow (1920) dan Leonard D. White (1926). Dalam bukunya "*Politics and Administration*", Goodnow menyatakan bahwa politik dan administrasi adalah dua fungsi yang berbeda dengan organ yang berbeda pula. Politik berkaitan dengan pembuatan kebijakan, sedangkan administrasi berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Woodrow Wilson, dalam karyanya "*The Study of Administration*", menekankan pentingnya pemisahan administrasi dari politik. Menurut Wilson (1887), administrasi termasuk bidang bisnis dan harus bebas nilai. Dengan pemisahan ini, para administrator publik dapat bekerja secara objektif dan efisien.

Walaupun Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi memiliki kritik, namun turut serta memberikan fondasi penting bagi perkembangan ilmu administrasi publik. dalam mendefinisikan ruang lingkup administrasi publik dan menekankan pentingnya profesionalisme dan efisiensi dalam birokrasi pemerintah.

2. Paradigma II (1927-1937) Prinsip-Prinsip Administrasi Publik:

Paradigma yang kedua ini dikenal sebagai paradigma “Prinsip-Prinsip Administrasi”. Paradigma ini sangat dipengaruhi oleh manajemen klasik dari Fayol dan Taylor. Fokusnya adalah administrasi Negara dengan menerapkan prinsip - prinsip Administrasi, antarlain melalui karya L.Gullick dikenal dengan akronim POSDCORB. Prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan dimana saja (Sifat universal). Kelemahan terhadap paradigma kedua ini hanya menekankan aspek *focus*, sedangkan aspek locus dikesampingkan. Locus administrasi publik tidak jelas dengan asumsi bahwa prinsip - prinsip adminitrasi berlaku secara universal, termasuk organisasi pemerintah, pelopor Paradigma dua ini adalah Willoughby, Gullick, dan Urwick

3. Paradigma III (1950 - 1970) Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik

Fase Paradigma Ketiga ini dikenal sebagai paradigma “Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik” dalam buku Kajian Administrasi Publik Kontemporer karya Prof. Wempy Banga, M.Si ini bahwa pemisahan antara administrasi publik dan politik tidak mungkin dan tidak realistis (kritikan dari Morstein Marx dalam tulisannya yang

berjudul “*Elements of Public Administration* (1946). Prinsip-prinsip administrasi tidak konsisten dan tidak berlaku secara universal. Ini dikritik oleh H.Simon (1947), dalam karyanya yang berjudul “*Administrasi Behaviour: A Study of Decision Making Processes in Administrative Organization*. Teori administratif publik sebenarnya teori politik kritikan dari John Gaus. Akibat dari kritikan-kritikan itu, muncul paradigma baru yang memandang bahwa administrasi publik sebagai ilmu politik. Sedangkan fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi dianggap mengandung banyak kelemahan. Kelemahan paradigma ini, yaitu pengeritik tidak memberi jalan keluar tentang *focus* (metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik). Pada periode ini, administrasi publik mengalami krisis identitas karena politik sangat dominan dalam dunia administrasi publik.

4. Paradigma IV (1956 - 1970) Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi:

Paradigma Administrasi sebagai ilmu administrasi ini muncul bersamaan dengan Paradigma Administrasi sebagai ilmu politik. Paradigma ini muncul terutama karena penghinaan yang ditunjukkan oleh pihak politik ilmuwan. Paradigma ini menawarkan spesialisasi dan berpendapat bahwa administrasi adalah administrasi terlepas dari dimana ditemukannya. Pada periode ini, para akademisi studi administrasi berada berkaitan dengan fokus pembicaraan yang menekankan bahwa teori organisasi seharusnya demikian motivasi studi administrasi (Henry, 1975). Pada tahun 1960an, 'perkembangan organisasi' memulai kebangkitannya yang pesat sebagai spesialisasi ilmu administrasi. Salah satu dilemamanya adalah Paradigmanya cenderung menghilangkan keterkaitan dan menghilangkan 'Publik' dalam administrasi, yang bisa menjadi sub-bidang di bawah Administrasi Bisnis. Salah satu penyebab masalah ini adalah perbedaannya antara sektor publik dan swasta dalam masyarakat Amerika (Mukonza, 2014).

5. Paradigma V (1980-1990) Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik:

Dalam era ini, banyak kemajuan telah dicapai dengan validitas yang diperbaharui. Teknik-teknik ilmu manajemen yang dipelajari telah tercermin dalam analisis organisasi. Paradigma ini melihat perbedaan antara ranah publik dan privat semakin memudar. Administrasi publik pada saat itu lebih peduli dengan pembuatan kebijakan publik, ekonomi politik, dan pengukuran kinerja (Henry, 1975:383). Dwight Waldo mengadakan sebuah konferensi (Konferensi Minnowbrook) dimana beliau mengundang para sarjana muda untuk berdiskusi wacana untuk mengarah ke masa depan. Konferensi ini memulai Administrasi Publik Baru (NPA), menggabungkan ide-ide dari hubungan manusia dan faksi politik manajemen. Dalam konferensi tersebut fokus untuk administrasi yang efisien menuju nilai-nilai yang lebih demokratis (Gruening, 2001). Di depan umum Paradigma administrasi, para sarjana berupaya membangun kurikulum yang otonom dengan keunikan epistemologis. Kemanjuran administrasi publik di masyarakat tampak dihargai dan ini adalah alasan bagus bagi bidang ini untuk menjadi otonom.

6. Paradigma VI (1990 – sekarang) Administrasi Publik Sebagai *Governance*:

Paradigma tata kelola pemerintahan menantang gagasan ini dan berpendapat bahwa preferensi kolektif terhadap hal tersebut masyarakat harus menggantikan pilihan individu. Baru di tahap ini, ada pemeriksaan terhadap pemerintah penyediaan layanan dan penyampaian kepada masyarakat. Karena pergeseran struktur demografi, ditambah lagi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, aspirasi masyarakat semakin tinggi, yang harus diselesaikan oleh pemerintah dengan lebih hemat biaya. Ini tekanan pada pemerintah mengarah pada agenda reformasi baru. Pemerintah sedang mencari cara alternatif untuk menghasilkan masyarakat yang berkualitas pelayanan kepada masyarakat (Dickinson, 2016:41). Dengan latar belakang ini, reformasi pemerintahan telah berhasil dilakukan mendapat perhatian yang signifikan. Dalam beberapa tahun terakhir, reformasi pemerintahan mengalami kegagalan besar pemerintah dan defisiensi pasar. Paradigma ini menantang filosofi ekonomi liberal dan berpendapat bahwa pemerintah harus melakukan hal tersebut dijalankan seperti

demokrasi (Denhardt & Denhardt, 2007). Administrator sekarang menekankan dan mendengarkan masyarakat dari pada memberi tahu dengan melayani daripada mengarahkan. Hal ini Paradigma ini menyerukan penciptaan bersama atas apa yang paling diinginkan oleh warga negara dan pejabat publik. Gerakan dalam administrasi publik inilah yang disebut Denhardt & Denhardt (2007) sebagai “*New Public Service*”. *New Public Service* (NPS) menekankan pada kepentingan publik, nilai-nilai demokrasi dan produksi bersama, dan inklusivitas yang dimana letak jiwa administrasi publik. Seperti Denhardt & Denhardt (2007) dengan cerdas mengartikulasikan bahwa apa yang paling penting dan paling berharga tentang administrasi publik adalah kita melayani warga negara untuk memajukan kebaikan bersama. Pada akhirnya, bagi administrator publik, yang penting bukanlah bagaimana caranya kita telah melakukan pekerjaan kita secara efisien, namun bagaimana kita berkontribusi terhadap kehidupan yang lebih baik bagi semua orang” (Denhardt & Denhardt, 2007:4).

Dalam penelitian ini sesuai konteksnya yaitu Inovasi Pelayanan Sistem Pembayaran KRL Commuterline Jakarta ini sesuai dengan paradigam VI yaitu “*Governance*” yang mengedepankan Fokus pada efisiensi dan efektivitas, pemanfaatan teknologi, penerapan prinsip - prinsip pasar dan akuntabilitas. Walaupun paradigama *Governance* ini memiliki beberapa kelemahan namun dalam konteksnya efektivitas pelayanan ini masih relevan untuk diterapkan dalam pelayanan sistem pembayaran transportasi

1.5.3 Manajemen Publik

Dalam buku Ilmu Administrasi Publik karangan Inu Kencana Syafie, Manajemen Publik secara etimologi, *Management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen” berasal dari kata *manus* (tangan) dan *Agere* (melakukan), yang setelah di gabung menjadi kata *manage* (Bahasa Inggris) berarti mengurus atau *managiere* (Bahasa Latin) yang berarti melatih. Menurut Frederick W. Taylor (1911) *The art of management is defined as knowing exactly what you want to do, and then seeing that*

they do it in the best and cheapest way. Dalam Frederick W Taylor (1911) ini mengemukakan bahwa Ilmu Manajemen itu dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak . sedangkan menurut pandangan dari Oliver Sheldon mengemukakan bahwa *Management proper is the function in industry concerned in the execution of policy, with in the limits set by administration, in the employment of the organization for objects set before it.* Yang dimaksud Oliver Sheldon , kegunaan manajemen adalah sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas - batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang.

Dari uraian tersebut tampak bahwa organisasi cenderung relatif dibutuhkan. Manajemen publik sendiri oleh menurut pakar ilmu diartikan bermacam - macam salah satunya dalam pandangan Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “scientific manajemen”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific manajemen”. Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Untuk membedakan manajemen publik mempunyai warna pengabdian masyarakat yang menonjol, namun manajemen memiliki warna pelayanan.

1.5.4 Pelayanan Publik

Setiap instansi atau lembaga pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat yang bertujuan untuk memuaskan kualitas masyarakat apabila tujuan tersebut ditetapkan untuk tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas

pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “kegiatan yang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan sebuah pelayanan dengan menyesuaikan peraturan undang undang atau regulasi yang diterapkan untuk kalangan setiap masyarakat negara dan penduduk atas jasa, barang dan pelayanan administrasi yang telah disediakan penyelenggara adalah pelayanan”.

Litjan Poltak Sinambela et al. (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sementara dalam pandangan Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah “Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.”

Dari kesimpulan diatas merujuk bahwa berdasarkan undang - undang pelayanan publik merupakan kebutuhan yang sifatnya wajib dipenuhi bagi setiap warga negara Indonesia. Karena sebab itu Pelayanan publik merupakan esensi dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Menurut pendapat Dwiyanto (2006) menyebutkan bahwa litetaur terdahulu menyatakan bahwa “*what government does is public service*”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah merupakan lembaga yang memilki tugas sebagai penyedia layanan publik. Yang dimaksud adalah pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan layanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan

melalui sektor publik, seperti badan-badan pemerintah, sekolah negeri, kantor pos, BUMN, rumah sakit pemerintah, dan lain sebagainya.

1.5.6 Inovasi

Definisi inovasi secara bahasa berasal dari bahasa latin, yaitu *innovation* dengan arti pembaharuan dan perubahan. Sedangkan jika kata kerjanya *innovo* dengan arti mengubah atau memperbaiki. Pemahaman inovasi sendiri mengarahkan kepada perbaikan. Oleh sebab ini bahwa inovasi merupakan proses atau hasil dari pengembangan ide-ide baru, metode baru, atau produk baru yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau memberikan nilai tambah yang signifikan.

Menurut Everett Rogers, inovasi merupakan suatu ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh suatu individu maupun kelompok, dari suatu ide yang dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru dan akan diukur sesuai dengan waktu ide tersebut digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang. Apabila suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka disebut inovasi.

Menurut Zaltman dan Duncan (1977) inovasi merupakan unit yang baru yang sudah relevan seperti ide, dan praktik. Inovasi merupakan perubahan objek. Perubahan merupakan sebagian yang ditanggapi dengan kondisi dan situasi yang ada. Di situasi dan kondisi tersebut dibutuhkan kreatifitas dalam menciptakan penemuan baru. Tetapi, tidak semua hal penemuan tersebut bisa dikatakan sebuah inovasi. Hal itu dikarenakan, tidak semua orang menganggap pembaharuan akan penemuan tersebut bersifat baru.

Menurut West dan Far dalam Ancok, Djameludin (2012: 34) yang menjabarkan bahwa “inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi sebagai

pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat luas.

1.5.7 Difusi Inovasi

Konsep Difusi Inovasi pertama dikemukakan oleh Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovations* (1983: 10). Dalam bukunya Rogers berpendapat bahwa *diffusion as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system*. Pada definisi ini dapat dijabarkan bahwa difusi merupakan proses dimana ide – ide baru dapat dikomunikasikan ke dalam sistem sosial. pada difusi terdapat 3 elemen difusi, yaitu antara lain:

a. Inovasi

Pada difusi inovasi terdapat karakteristik inovasi sebagaimana dikemukakan oleh rogers (1983) bahwa karakter inovasi itu terdiri dari 5, yaitu antara lain:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*), yaitu mengukur sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kompatibilitas (*compatibility*). Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak memiliki kesesuaian dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima maka tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma di masyarakat.
3. Kerumitan (*complexity*). Kompleksitas ialah tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang dapat dengan mudah dimengerti dan digunakan oleh penerima akan cepat

tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau bahkan sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

4. Kemampuan diujicobakan (*triability*); kemampuan diujicobakan adalah kemampuan di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penerima. Jadi agar inovasi dapat dengan cepat di adopsi maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*) kemampuan untuk diamati merupakan mudahnya atau tidaknya pengamatan atas suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan semakin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang diamati hasilnya maka akan lama diterima oleh masyarakat.

b. Saluran Komunikasi

Pada saluran komunikasi, memainkan peran krusial dalam proses penyebaran inovasi, menurut Rogers terdapat dua saluran komunikasi, yaitu:

1. Saluran Interpersonal

- Saluran interpersonal

Merupakan penyebaran inovasi yang dilakukan seorang individu mulai mempertimbangkan untuk mengadopsi inovasi. Saluran ini penting untuk memberikan informasi yang lebih detail, menjawab pertanyaan, dan memberikan dukungan sosial.

- Saluran Massa

Saluran Saluran ini penting untuk memberikan informasi yang lebih detail, menjawab pertanyaan, dan memberikan dukungan sosial. Saluran Massa dapat menjangkau audiens yang sangat luas dalam waktu singkat, efektif untuk menciptakan kesadaran awal tentang inovasi.

c. Time

Waktu merupakan sebuah proses difusi yang penting. Pada dasarnya waktu merupakan aspek yang ada di setiap perusahaan. proses komunikasi, tetapi sebagian besar komunikasi pencarian tidak membahasnya secara eksplisit. Mungkin ini adalah hal mendasar konsep yang tidak dapat dijelaskan dalam istilah sesuatu yang lebih menyenangkan- sangat buruk (Whitrow, 1980, hal. 372). Waktu tidak ada dengan sendirinya peristiwa, namun merupakan aspek dari setiap aktivitas. Dimasukkannya waktu sebagai variabel dalam penelitian difusi adalah salah satunya kekuatan. Dimensi waktu terlibat dalam difusi, pertama dalam inovasi- proses pengambilan keputusan yang dilalui seseorang dari pengetahuan pertama suatu inovasi melalui adopsi atau penolakannya, kedua dalam inovasi efektivitas individu atau unit adopsi lainnya— yaitu, relatif awal/keterlambatan adopsi inovasi dibandingkan dengan anggota sistem lainnya, dan ketiga dalam tingkat inovasi adopsi dalam suatu sistem, biasanya diukur sebagai jumlah anggota sistem yang mengadopsi inovasi dalam jangka waktu tertentu

1.5.8 Atribut Inovasi

Menurut Rogers (1983) mengemukakan bahwa atribut inovasi suatu program dapat dilihat dari inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu, secara umum inovasi dapat disimpulkan memiliki atribut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi baru harus lebih baik dari yang lama, yang dimaksud ini bahwa, setiap inovasi harus membawa sesuatu yang baru dan lebih menguntungkan. Ini bisa berupa efisiensi yang lebih tinggi, kualitas yang lebih baik, atau fitur-fitur tambahan yang sebelumnya tidak ada.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru

3. *Complexity* atau Kerumitan

Meskipun inovasi seringkali melibatkan teknologi atau proses yang baru, ia harus tetap mudah dipahami dan digunakan. Jika terlalu rumit, orang akan enggan untuk mengadopsinya.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, Dimana Inovasi di Sektor Publik setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengujii kualitas dari sebuah inovasi

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Intinya hasil dari inovasi harus terlihat jelas. Manfaat dari sebuah inovasi harus mudah dilihat dan dirasakan. Dengan begitu, orang akan lebih mudah memahami mengapa inovasi tersebut penting dan bernilai.

1.5.9 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi

Menurut Harrington Emerson dalam (dalam Herujito, 2001), mengemukakan bahwa manajemen mempunyai 5 unsur, Manajemen yang menjadi faktor pendukung dan penghambat inovasi, yaitu sebagai berikut:

1. *Man/Manusia*

Pengaruh dari kualitas tenaga kerja mempengaruhi keberhasilannya suatu inovasi. Tenaga kerja yang berkualitas, terampil, dan memiliki komitmen tinggi akan menjadi pendorong, sedangkan kekurangan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang kurang kompeten dapat menjadi penghambat.

2. *Money/Kuangan*

Ketersediaan sumber daya keuangan yang cukup menjadi faktor penting dalam mendukung proses inovasi. Keterbatasan dana dapat menjadi penghambat, sementara dukungan finansial yang memadai menjadi pendorong.

3. *Material/Bahan*

Unsur ini dimaksud merupakan bahan seperti infrastruktur untuk mendukung sarana prasarana dalam menjunjung inovasi pelayanan public. Infrastruktur yang kurang memadai akan menjadi hambatan, sementara Infrastruktur yang memadai atau canggih akan mendukung keberhasilan inovasi.

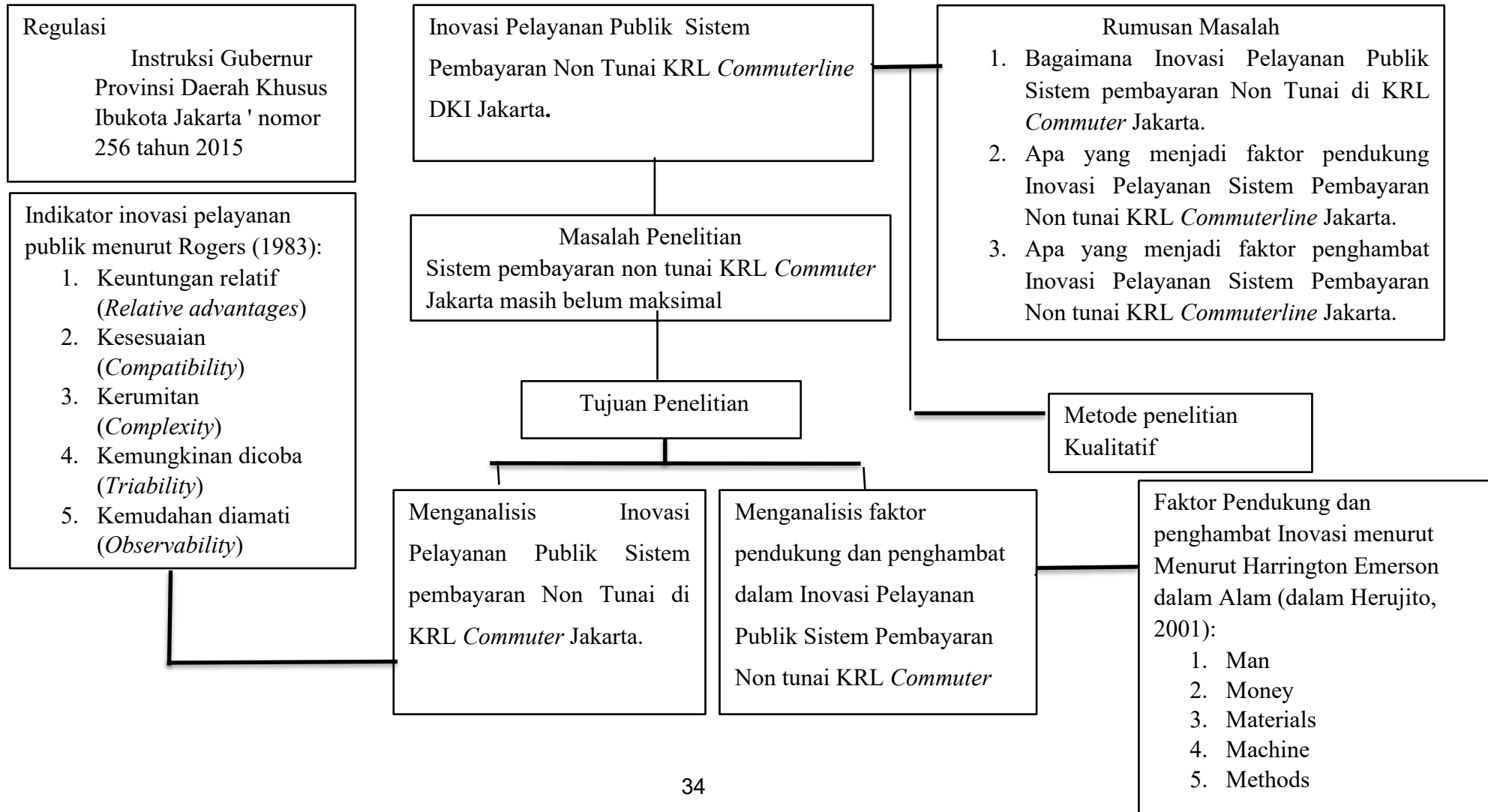
4. *Machine/Mesin*

Pelayanan modern membutuhkan mesin sebagai operator pelayanan. Dengan adanya perkembangan teknologi maka dibutuhkannya inovasi pelayanan yang berbasis teknologi untuk memudahkan masyarakat

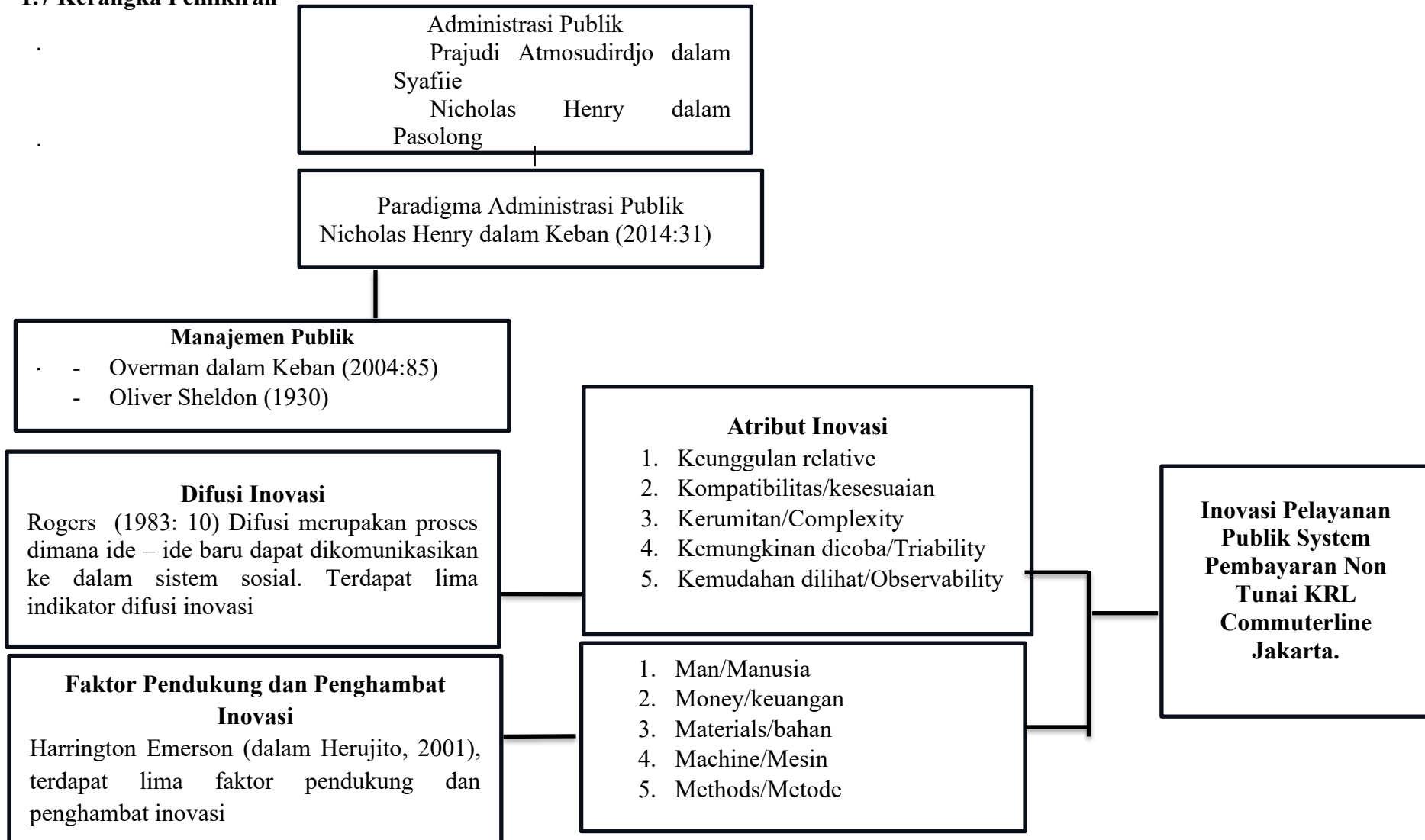
5. *Method/Metode*

Metode merupakan sebuah cara dalam melaksanakan kerja. Metode kerja yang baik merupakan metode, yaitu cepat, akurat dan mudah.

1.6 Kerangka Penelitian



1.7 Kerangka Pemikiran



1.8 Operasional Konsep

1.8.1 Inovasi

Inovasi merupakan sebuah gagasan yang bertujuan untuk mengembangkan sesuatu yang baru atau perbaikan terhadap suatu yang sudah ada. berupa ide, produk, proses, atau metode yang berbeda dari yang sebelumnya. Inovasi seringkali dikaitkan dengan kreativitas, pemecahan masalah, dan pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau nilai tambah. Inovasi dapat dilihat di sekitar lingkungan termasuk di ranah publik seperti Sistem pembayaran non tunai KRL DKI Jakarta.

1.8.2 Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuter* Jakarta

Sistem pembayaran non-tunai pada Kereta Rel Listrik (KRL) di *Commuter* Jakarta adalah merupakan terobosan alat pembayaran yang berbasis non tunai untuk memudahkan masyarakat Kota Jakarta dan metropolitan Bodetabek untuk melakukan mobilisasi. Sistem Pembayaran ini telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi antrian, dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman bagi pengguna.

1.8.3 Inovasi Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuter* Jakarta

Pada Inovasi Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuter* Jakarta ini menggunakan Teori Atribut inovasi dari Rogers. Atribut Inovasi merupakan bagian dari difusi inovasi, gejala inovasi yang akan diteliti, yaitu:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Adapun fenomena yang akan diteliti:

- Kepuasan sistem pembayaran non tunai KRL oleh pengguna KRL.
- Kenyamanan pengguna KRL terhadap system pembayaran non tunai KRL.
- Komponen yang penting menunjang dalam pelaksanaan inovasi pelayanan system pembayaran non tunai KRL *Commuter* Jakarta?

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Adapun fenomena yang akan diteliti:

- Melihat dari Kesesuaian pengguna KRL terhadap pembayaran non-tunai dengan kebutuhan dan kebiasaan pengguna.
- Melihat dari Kesesuaian sistem pembayaran non tunai dengan kebijakan transportasi dan keuangan daerah

3. *Complexity* atau Kerumitan

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu

- Kesulitan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem non-tunai.
- Kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem non-tunai.
- Kendala bagi operator dan staf KRL untuk mengoperasikan sistem pembayaran non tunai

4. Kemampuan di uji cobakan atau kemungkinan dicoba (*trialibility*)

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

- Kemudahan dalam Mencari Informasi pembayaran QR tentang Inovasi sistem pembayaran KRL

5. Kemampuan untuk diamati atau kemudahan diamati (observability)

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu:

- Sejauh mana pengguna lain dapat melihat manfaat penggunaan sistem non-tunai
- Uji coba inovasi pelayanan

1.8.4 Faktor pendukung dan penghambat

Berdasarkan dari Kerangka Pemikiran dapat dijelaskan bahwa faktor pelaksanaan pelayanan sistem pembayaran non tunai KRL 5 faktor, yaitu *Man*, *Metode*, *Material*, *Machine*, dan *Money*. Hal ini didasarkan dengan landasan teori yang dipakai oleh peneliti, yaitu menggunakan teori faktor pendukung dan penghambat manajemen Harrington Emerson (dalam Herujito, 2001), berikut penjelasannya, yaitu:

1. *Man*/Manusia

Faktor *man* merupakan faktor dari SDM yang terlibat menjalankan menunjang pelaksanaan inovasi pelayanan sistem pembayaran

2. *Materials*/Bahan

Faktor *Materials* merupakan faktor dari sarana dan Prasarana merupakan untuk memfasilitasi berjalannya pelayanan

3. *Methods*/Metode

Methods bersifat mekanisme, yaitu strategi untuk membantu memahami inovasi.

4. *Money*/keuangan

Adalah merupakan anggaran yang dibutuhkan untuk melakukan pelaksanaan inovasi.

5. *Machine*/Mesin

yaitu penggunaan teknologi dalam berjalannya Inovasi pelayanan sistem pembayaran

1.8.5 Fenomena Penelitian

Tabel 1. 3 Fenomena Penelitian

No	Judul	Fenomena	Gejala	Informan
1.	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem pembayaran Non Tunai di DKI Jakarta.	<i>Relative Advantage</i> atau Keuntungan Relatif	- Kepuasan sistem pembayaran non tunai KRL oleh pengguna KRL. - Kenyamanan pengguna KRL terhadap system pembayaran non tunai KRL.	- Masyarakat
			- Komponen yang penting Adakah komponen yang dianggap penting dan menunjang dalam pelaksanaan inovasi pelayanan	- PT Kereta Commuter Indonesia - PT Jatelindo

		<i>Compatibility</i> atau Kesesuaian	- Melihat dari Kesesuaian pengguna KRL terhadap pembayaran non-tunai dengan kebutuhan dan kebiasaan pengguna.	- Masyarakat
			- Kesesuaian sistem pembayaran non tunai dengan kebijakan transportasi dan keuangan daerah	- PT Kereta Commuter Indonesia dan PT Jatelindo
		<i>Complexity</i> atau Kerumitan	- Kesulitan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem non-tunai. - Kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan	- Masyarakat

			sistem non-tunai.	
			- Kendala bagi operator dan staff PT KCI untuk mengoperasikan sistem pembayaran non tunai	- PT <i>Commuter</i> Indonesia
		trialibility atau Kemampuan di uji cobakan atau kemungkinan dicoba	- Kemudahan dalam Mencari Informasi pembayaran QR tentang Inovasi sistem pembayaran KRL - Uji Coba inovasi pelayanan	- Masyarakat dan PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia
		observability atau Kemampuan untuk diamati atau kemudahan diamati	- Sejauh mana pengguna lain dapat melihat manfaat penggunaan sistem non-tunai	Masyarakat, PT. Kereta <i>Commuter</i> Indonesia dan PT. Jatelindo

2.	Faktor pendukung dan penghambat dalam Inovasi Pelayanan Publik Sistem Pembayaran Non tunai.	<i>Man/Manusia</i>	- PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia - PT. Jatelindo
		<i>Materials/ Bahan</i>	- PT. Kereta <i>Commuter</i> Indonesia - PT. Jatelindo
		<i>Methods/Metode</i>	- PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia - PT. Jatelindo - Masyarakat
		<i>Money/ Keuangan</i>	- PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia - PT Jatelindo
		<i>Machine/ Mesin</i>	- PT Kereta <i>Commuter</i> Indonesia - PT Jatelindo

1.9 Metode Penelitian

Dalam pandangan Sugiyono (2013:2) untuk memperoleh data dengan cara ilmiah dengan kegunaan dan tujuan peneliti ini adalah arti dari metode penelitian. Berdasarkan hal tersebut maka terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Sementara darmadi (2013:153) mengemukakan bahwa intinya sama dengan sugiyono bahwa metode penelitian ini memperoleh data dengan tujuan tertentu. Pada dasarnya untuk mengambil ilmiah ini adalah melakukan serangkaian penelitian yang dengan berpandangan pada keilmuan seperti sistematis, empiris hingga rasional. Dari hasil menurut para ahli ini dapat dikaji bahwa metode penelitian merupakan suatu pengambilan ilmiah yang diperoleh dengan tujuan tertentu.

1.9.1 Tipe Penelitian

Peneliti akan mengkaji permasalahan yang bersifat sosial dan dinamis, penelitian kualitatif menjadi pilihan peneliti untuk melakukan pencarian, pengumpulan, mengelola serta menganalisis data hasil dari penelitian (Sugiyono 2018;13). Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Peneliti mencoba dengan menjelaskan sejauh mana Inovasi dari beberapa jenis pelayanan pembayaran non tunai yang tersedia Kereta Rel Listrik (KRL) Jakarta dalam meningkatkan pelayanan transportasi umum yang dapat dilihat dari faktor inovasi pelayanan sistem pembayaran non tunai dan faktor pendukung dan penghambat inovasi.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs Penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi, dan melakukan pengamatan penelitian terkait situs dalam penelitian ini adalah PT Kereta *Commuter* Indonesia (Persero).

1.9.3 Subyek Penelitian

Subyek dari Penelitian Inovasi Pelayanan Sistem Pembayaran non tunai Kereta rel listrik ini adalah seseorang yang dimintai untuk keterangan informasi terkait sebuah fakta maupun kelompok. Pemilihan subyek ini melalui dasar teknik *purposive sampling*, yaitu dalam melakukan suatu pertimbangan. Subyek dari penelitian ini, yaitu kordinator dan staf ahli *Corporate Communication*, Divisi Komersial PT Kereta *Commuter* Indonesia, PT Jatelindo dan Masyarakat.

1.9.4 Jenis Data Penelitian

Peneliti menggunakan jenis data Empiris dimana data tersebut berbentuk teks dan data informasi berupa kata- kata yang merupakan fakta dan data yang diperoleh langsung pada saat melakukan observasi. Data yang diperoleh dapat berupa gambar, foto, dan studi dokumentasi yang dapat diambil dari arsip, catatan, berita, teori yang berisi data - data yang berasal dari dokumen peneliti melakukan observasi data di PT Kereta *Commuter* Indonesia (Persero) Jakarta.

1.9.5 Sumber data Penelitian

Data pada dasarnya adalah fakta yang aktual yang digunakan sebagai bahan dalam penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2013:137) data adalah semua hal yang bersifat informatif bagi kelangsungan penelitian terkait data penelitian. Sumber data dapat diperoleh dengan dua cara, yaitu dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari data oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya lalu juga dikumpulkan langsung oleh peneliti saat penelitian atau. Data Primer ini bersifat terkini atau *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, yaitu peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik yang digunakan, yaitu Observasi, wawancara, dan

focus grup discussion terhadap informan PT kereta *Commuter* jakarta, PT Jatelindo dan masyarakat.

2. Data Sekunder

Sementara data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada. Data sekunder diperoleh melalui dua kategori ,yaitu:

- a. Data Internal, merupakan pengambilan data yang berasal dari lingkungan peneliti misalnya seperti data hasil penelitian sebelumnya.
- b. Data Eksternal, merupakan pengambilan data yang berasal dari lingkungan luar seperti publikasi, instansi, dan badan ilmiah.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian pada dasarnya teknik pengumpulan data adalah proses pengumpulan data, karena inti dari penelitian itu sendiri adalah memperoleh data. Tanpa pemahaman yang tepat mengenai teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mampu memperoleh data yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2014:225), berdasarkan metode atau cara yang digunakan, teknik pengumpulan data dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori. (2014:225) dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat diklasifikasi, yaitu:

1. Observasi

Dalam pandangan Sugiyono (2020:203) mengatakan bahwa observasi merupakan proses yang kompleks dan terdapat hal yang perlu diperhatikan, yaitu proses observasi dan menyimpan.

2. Wawancara

Menurut Susan Stainbeck (1988) mengutip dari buku Metode Kualitatif Sugiyono mengemukakan bahwa dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam

menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan di observasi

3. Dokumentasi

Menurut Bogdan, Dokumen adalah sebuah data yang diambil yang berbentuk gambar, tulisan, atau karya – karya yang momentum dari catatan peristiwa yang sudah beralu. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, dapat lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung dari fakta atau aktual sejarah pribadi kehidupan di masa kecil seperti biografi.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Mudjiahadjo (Wirana Sujarweni V, 2014:34) analisis data merupakan suatu kegiatan yang menyusun, mengorganisasikan, mengelompokkan, mengkodekan dan mengklasifikasikan untuk menghasilkan secara rinci untuk memperoleh hasil yang berorientasi pada hasil dari masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini untuk menganalisis data dan Interpretasi data menggunakan cara berdasarkan teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) adapun analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana.

A. Kondensasi Data

Dalam pandangan Miles dan Huberman (2014 : 10) menyatakan bahwa kondensasi data ini berpaku pada lima proses, yaitu antara lain:

1. *Selecting*

Miles dan Huberman (2014:18) berpendapat untuk dapat menganalisis data peneliti harus bertindak selektif, yang dimaksud selektif adalah dapat mampu mengidentifikasi manakah dimensi - dimensi yang

lebih penting, hubungan - hubungan yang mungkin lebih bermakna.

2. *Focusing*

Pada tahap ini, peneliti harus memfokuskan penelitian yang berhubungan data. Tahap ini sebenarnya adalah tahap lanjutan dari tahap seleksi data. Pada tahap ini peneliti membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah

3. *Simplifying dan Transforming*

Penelitian ini pada dasarnya disederhanakan melalui keterangan atau rangkuman secara singkat, dan mengelompokkan data secara dengan memilih data yang ketat,.

4. *Abstracting* (peringkasan),

Abstraksi merupakan upaya untuk merangkum inti, proses, dan pernyataan-pernyataan penting yang harus dipertahankan agar tetap termuat di dalamnya.

B. *Data Display* (Penyajian Data)

Pada tahap ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, tabel, dan bagan yang menggambarkan. Inovasi Pelayanan Publik Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuterline* Jakarta.

C. *Conclusion, drawing* atau *verification* (Kesimpulan, penarikan atau verifikasi)

Pada tahap ini, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan data yang relevan terhadap fokus penelitian yang telah ditetapkan. Data penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya kemudian dirangkum menjadi kesimpulan secara keseluruhan.

1.9.8 Kualitas Data

Dalam pandangan Turban, et (2005) data merupakan deskripsi dasar tentang sesuatu, kejadian, kegiatan, dan transaksi yang ditangkap, direkam, disimpan, dan diklasifikasikan namun tidak terorganisir untuk menyampaikan suatu arti khusus. Sugiyono (2015:267) berpendapat bahwa suatu penelitian kualitatif memerlukan ketepatan antara data yang terjadi dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Salah satu pertanyaan penting yang muncul dalam para peneliti adalah masalah triangulasi. Triangulasi merupakan sebuah pendekatan multimetode yang dilakukan pada saat melakukan pengumpulan dan analisis data, prinsip pada gagasan dasar Triangulasi adalah sebuah fenomena akan lebih mudah dipahami secara mendalam dan menghasilkan kebenaran yang akan lebih tinggi jika ditinjau dari berbagai sudut pandang. Oleh karena itu dari penjelasan diatas tentang triangulasi ini merupakan upaya untuk menverifikasi dari kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti melalui dari berbagai sudut pandang dengan bertujuan untuk mengurangi sebanyak potensi bias yang akan muncul pada saat pengumpulan, penggunaan sumber, metode, hingga analisis data. Untuk itu maka peneliti dapat melakukan langkah - langkah berikut::

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan,
2. Mengecek dengan berbagai sumber data;
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan

Menurut Wijaya (2018:120-121) Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai cara dan berbagai waktu. Adapun jenis triangulasi antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi adalah merupakan sumber yang menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah

diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah sebuah teknik suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan menguji pada pengecekan kredibilitas dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda dengan data yang telah diperoleh. Misalnya pada data yang telah dihasilkan penelitian observasi, kemudian dicek dengan wawancara.

3. Triangulasi Waktu

Waktu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kredibilitas suatu data. Misalnya Data yang diperoleh dengan melalui teknik wawancara di pagi hari, ketika narasumber masih dalam kondisi cenderung menghasilkan data yang lebih valid. Oleh karena itu untuk memastikan pengujian kredibilitas data, perlu dilakukan pengecekan ulang melalui observasi wawancara dan dokumentasi dalam berbagai waktu atau situasi yang berbeda sampai benar - benar data tersebut data dipercaya.

Dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik Sistem Pembayaran Non Tunai KRL *Commuterline* Jakarta ini menggunakan Triangulasi Teknik karena proses penelitian ini menggunakan strategi validasi data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan lebih dari satu metode atau teknik pengumpulan data dengan melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung ke lapangan.

1.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4
Penelitian Terdahulu

Nama judul/judul pengarang	Tujuan penelitian	Metode	Teori	Hasil penelitian	Perbandingan penelitian
Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Adie Dwiyanto Nurlukman , Arif Ginanjari , Toddy Aditya (2023) Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobot Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	Melakukan analisis terhadap inovasi pada sistem pelayanan publik dengan melalui penggunaan aplikasi Sobot Dukcapil di Kota Tangerang dengan pendekatan perspektif inovasi pelayanan.	Metode kualitatif dengan mengumpulkan Data dengan menggunakan metode teknik wawancara dan dokumentasi.	Teori aspek kualitas pelayanan <i>E - Service</i> menurut Wolfinbarger dan Gilly a. <i>Ease of use</i> (kemudahan pengguna) b. <i>Website/App Design</i> (<i>design</i> situs web/aplikasi) c. <i>Reliability</i> (keandalan sistem pada <i>e-service</i>) d. <i>Availability System</i> (ketersediaan sistem) e. <i>Privacy</i> (privasi) f. <i>Responsiveness</i> (respon/tanggapan) g. <i>Empathy</i> (empati)	Berdasarkan hasil, tingkat inovasi masih rendah dan masih belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Selain itu, inovasi belum sepenuhnya dapat memudahkan pengguna, karena dari sisi <i>Ease of Use</i> , masyarakat masih mengalami kendala terkait prosedur dan alur penggunaannya.	Teori dan situs penelitian berbeda, yang Dimana teori menggunakan teori aspek kualitas, dan situs penelitian di dukcapil kota Tangerang.

Ramadhani Utami Dewi, Fariha Sulmaihati (2022) DIFUSI INOVASI APLIKASI <i>E-WALLET</i> PT ABC DI DKI JAKARTA	Menjelaskan inovasi terhadap pengembangan menjawab permasalahan Aplikasi Wallet PT ABC Di DKI Jakarta.	Metode pendekatan kualitatif dengan Tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang dimana Permasalahan yang akan diteliti tentang Difusi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Di DKI Jakarta.	Definisi Teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers antara lain - Keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>) - Kesesuaian (<i>compatibility</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>) - Kemudahan diamati (<i>Observability</i>).	Inovasi aplikasi e-wallet PT ABC telah berhasil diadopsi secara luas oleh masyarakat DKI Jakarta, khususnya oleh generasi muda (usia 18–35 tahun) yang memang lebih akrab dengan teknologi digital. Ini menandakan bahwa aplikasi <i>e-wallet</i> tersebut sudah melewati tahap <i>early adopters</i> dan kini masuk ke <i>fase early majority</i>, menurut teori difusi inovasi Rogers.	Situs penelitian berbeda yaitu di kantor desa pandau kecamatan Siak Hulu
Muhamad Wigrha Idwar (2022) Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban studi kasus	Tujuan untuk melakukan penelitian Desa Mojomalang dalam mengembangkan inovasi dalam berbentuk pelayanan publik di bidang administrasi dan kependudukan melalui	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. teknik yang digunakan <i>purposive sampling</i>.	Teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers antara lain - Keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>) - Kesesuaian (<i>compatibility</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>)	Inovasi pelayanan publik di bidang administrasi dan kependudukan di Desa Mojomalang, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban telah berjalan lancar dan berkembang dengan baik, serta memberikan manfaat	Situs penelitian yang berbeda Kabupaten Tuban

Pelayanan Administrasi dan Kependudukan	website desa dan sistem SIAK.		e. Kemudahan diamati (<i>Observability</i>).	nyata bagi masyarakat desa sebagai pengguna layanan.	
Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah (2021) Inovai Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandelangan	Untuk menjelaskan inovasi terhadap pengembangan pembayaran parkir tanpa uang tunai dan untuk mencegah kebocoran pendapatan.	Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Teori difusi inovasi menurut oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) sebagai teori multi disiplin yang dapat menganalisis proses suatu inovasi yang meliputi 1. Keuntungan relatif 2. Kesesuaian 3. Kerumitan 4. Kemungkinan dicoba 5. Kemudahan diamati.	Inovasi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang telah berjalan secara efektif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas ini terlihat melalui operasional mobil Samsat keliling, serta keberhasilan dalam mengatasi praktik pungutan liar dan percaloan.	Situs penelitian yang berbeda yaitu di Kabupaten Pandelangan
Astri Kurniawati (2020)	Mengkaji inovasi publik yang diteliti dengan mengumpulkan data yang melibatkan	Penelitian ini menggunakan metode campuran dangan	Definisi Teori atribut inovasi menurut Everett M.Roggers antara lain	Inovasi Pelayanan publik menggunakan pembayaran Gojek telah disesuaikan dengan kondisi internal	situs penelitian yang berbeda dan metode

Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran <i>Gopay</i>	informan dari Badan Layanan Umum Trans Kota Semarang.	menggunakan data kuantitatif dalam mendukung fakta hasil penelitian.	a. Keuntungan relatif (relative advantages) b. Kesesuaian (<i>compatibility</i>) c. Kerumitan (<i>complexity</i>) d. Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>) e. Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	pelaksana pelayanan publik dan dapat memberikan keuntungan yang diharapkan. Namun masih terdapat aspek yang perlu diperhatikan misalnya seperti responsivitas.	penelitian yang berbeda
Gita Fadhila Amanda Sherlyani, Widi Safitri Andriasari, IAIN Kudus (2023) Implementasi Transaksi Pembayaran <i>Cashless</i> dengan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)	Untuk mengetahui bagaimana rencana dalam pengimplementasian QRIS pada nasabah Bank BSI	Metode kualitatif dengan studi literatur	1. Definisi sitem pembayaran menurut Bank Indonesia 2. Definisi Digital menurut Puspita (Tusyanah, 2022) 3. Teori <i>TAM</i> Menurut Davis	Implementasi QRIS ini diharapkan dapat menjadi inovasi dan perbaikan bagi Bank BSI serta Bank Indonesia dalam mengoptimalkan layanan	Situs penlitian dan teori yang berbeda

Dinda Frizni, M. Fachri Adnan (2024) <i>Implementation of Access by KAI Innovation in Public Service Transformation at PT KAI (Persero) Regional Division II West Sumatra</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa jauh fitur-fitur dalam aplikasi <i>C-Access</i> by KAI telah diadopsi dalam layanan publik di PT KAI Divisi Regional II Sumatera Barat, serta dampaknya terhadap transformasi pelayanan kereta api.	Metode kualitatif dengan pendekatan studi kajian literatur	Difusi Inovasi menurut Rogers (1983): - Keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>) - Kesesuaian (<i>compatibility</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>) - Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	Fitur-fitur dalam aplikasi telah terbukti cukup membantu penumpang dalam pembelian tiket, boarding pass digital, dan informasi perjalanan. Namun masih dijumpai beberapa kendala	- Situs penelitian yang beda yaitu di Sumatera barat. -
Umi Narimawati¹, C Aprilia, I R Febriana, Rilla Bunga Juliana Rizky Jumansyah, Herry Saputra, Chepi Nur Albar, Muhammad Fahrezi (2023)	Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan konsep layanan elektronik untuk sistem pembayaran transportasi publik di Kota Bandung, dengan fokus pada penggunaan kartu EBAP sebagai pengganti uang tunai	Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Data primer,	Difusi Inovasi: - Keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>) - Kesesuaian (<i>compatibility</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>) - Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	Responden menyatakan kebutuhan yang kuat terhadap sistem pembayaran transportasi publik yang lebih sederhana dan efisien, menggantikan penggunaan uang tunai.	Situs penelitian yang beda yang Dimana situs penelitian dilakukan di Bandung

<i>Innovation of Electronic Card-Based Public Transportation Fare Payment Systems</i>					
Sela Febrina (2021) Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Surobaya Bus Rapid Transit Rute Selatan-Utara	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan inovasi pelayanan transportasi publik surobaya Bus Rapid Transit	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008): 1. Keuntungan relatif(<i>relative advantage</i>) 2. Kesesuaian (<i>compatibility</i>) 3. Kerumitan(<i>complexity</i>) 4. Kemungkinan dicoba(<i>triability</i>) 5. Kemudahan diamati(<i>observability</i>)	Dengan adanya inovas iberupa nyaman , terjadwal, dan aman maka secara keseluruhan masyarakat yang menggunakan Suroboyo bis sudah merasakan manfaat dari inovasi	Situs penelitian yang beda
Tjitjik Rahaju, Galih Wahyu Pradana, Deby Febriyan Eprilianto (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah peningkatan mutu layanan publik pada Suroboyo Bus berpengaruh signifikan	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, wawancara, observasi dan	Indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008): 1. Keuntungan relatif(<i>relative advantage</i>) 2. Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	terrdapat efek positif nyata dari layanan inovatif Suroboyo Bus terhadap kemudahan akses bagi pengguna publik. Artinya, inovasi layanan publik	Situs penelitian yang beda yaitu di Surabaya

<i>Public Service Innovation Through Suroboyo Bus to Improve the Accessibility of Public Transportation</i>	terhadap kemudahan akses masyarakat	studi kepustakaan.	3. Kerumitan(<i>complexity</i>) 4. Kemungkinan dicoba(<i>triability</i>) Kemudahan diamati(<i>observability</i>) .	seperti ini terbukti dapat meningkatkan aksesibilitas transportasi massal..	
Zadorozhnyi, Zenovii-Mykhaylo; Muravskyi, Volodymyr; Shesternyak, Mariya et al (2022) <i>INNOVATIVE NFC-VALIDATION SYSTEM FOR ACCOUNTING OF INCOME AND EXPENSES OF PUBLIC TRANSPORT ENTERPRISES</i>	Tujuan penelitian, yaitu memperbaiki penerapan teknologi validasi pembayaran berbasis NFC dalam transportasi perkotaan, agar dapat mencatat dan mengontrol layanan transportasi secara akurat	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. pengumpulan datanya yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.	- Teori Institusional & Inovatif - Metode Ekonomiko-Matematis & Polynomial Trend Analysis - Metode Bibliografis & Komparatif	Penghitungan otomatis biaya operasional— termasuk bahan bakar, gaji, depresiasi, dan perawatan—berbasis data validasi NFC berhasil dikembangkan dan sistem distribusi pendapatan (termasuk subsidi) antar operator berdasarkan data real-time jumlah penumpang, termasuk kategori prioritas, juga berhasil dirancang	Situs penelitian yang berbeda dan teori yang berbeda.

Evi Zubaidah, Ema Fitri Lubis (2021) Inovasi Layanan Aplikasi E Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau	Menyusun rekomendasi kebijakan untuk adaptasi kebiasaan baru pasca pandemi COVID-19 dalam penggunaan transportasi publik.	Metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.	Trend kuadartik menurut J. Welles Wilder, Jr	Peneltian ini mengrekomendasikan pengaturan kapasitas angkut, kebijakan jarak sosial, dan peningkatan keamanan perjalanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasca pandemi (Post Pandemic).	Situs dan penelitian yang beda.
Aliza Lolitasari, Maesaroh, Nina Widowati (2023) Inovasi E-SIMPEL dalam peningkatan pelayanan kependudukan Di dinas kependudukan dan pencatatan SIPIL sipil kabupaten	Menganalisis atribut inovasi dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat	Metode kualitatif	Faktor pendukung dan penghambat menurut emerson (dalam Herujito, 2001), yaitu: 1. <i>Man</i> (Sumber daya manusia) 2. <i>Money</i> (Anggaran) 3. <i>Materials</i> (Sarana prasarana) 4. <i>Machine</i> (Teknologi) 5. <i>Methods</i> (Metode kerja)	1. Dari segi <i>man</i> : Manusia sudah kompeten. 2. Dari <i>materials</i> seperti komputer dan jaringan yang sudah memadai. 3. Anggaran masih terbatas 4. Dari segi mesin teknologi masih bermasalah 5. Dari segi <i>methods</i> masih belum maksimal	Situs penelitian yang berbeda

Deviana Agustin Putri Pratama , Dwi Agustina (2024) ANALISIS INOVASI TRANSPORTASI PUBLIK DARI PRAMBANAN EKSPRES MENJADI KERETA API LISTRIK (KRL) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT JOGJA - SOLO	Untuk menganalisis proses inovasi transportasi publik dari layanan kereta Prambanan Ekspres (Prameks) ke Kereta Rel Listrik (KRL) di lintas Jogja-Solo	Metode menggunakan pendekatan deskriptif menggunakan kualitatif.	Difusi Inovasi menurut Rogers (1983): - Keuntungan relatif (relative advantages - Kesesuaian (<i>compatibility</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>) - Kemudahan diamati (<i>Observability</i>)	Inovasi dari iKRL berhasil meningkatkan kualitas layanan (dari segi kecepatan, kenyamanan, dan teknologi pembayaran) dan tingkat adopsi masyarakat cukup tinggi, terutama kalangan milenial dan pekerja harian walaupun masih ada tantangan berupa masalah teknis	Situs yang berbeda
Noora Fithriana, Salome Silmia (2020)	Mengetahui/menjelaskan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri untuk meningkatkan kualitas	Metode kualitatif data dilakukan secara triangulasi	Menurut Nasution & Kertajaya, 2018 inovasi dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis yakni:	Beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) antara lain	Situs penelitian dan menggunakan teori yang

Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik	pelayanan publik di Stasiun Malang.		1. (inovasi terusan) adalah proses 2. <i>innovation</i> (inovasi terputus)	seperti pada gangguan jaringan internet atau server, pemadaman listrik, serta kurangnya pemahaman dari penumpang. Sementara itu, faktor yang mendukung pelaksanaan layanan CTM adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.	berbeda dan situs yang berbeda
Ahmad Rifqi Hidayat (2023) Analisis Adopsi Penggunaan Sistem Pembayaran Fintech pada Generasi Milenial Menggunakan Teori Difusi Inovasi	menganalisis adopsi penggunaan sistem pembayaran fintech pada generasi milenial dengan menggunakan lima karakteristik inovasi (Rogers, 2003).	Metode data kuantitatif	Definisi Teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers antara lain a. Keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>) b. Kesesuaian (<i>compatibility</i>) c. Kerumitan (<i>complexity</i>) d. Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>) e. Kemudahan diamati	1. <i>Relative advantage</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>intention to adopt</i>. 2. <i>Compatibility</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>intention to adopt</i> 3. <i>Complexity</i> secara parsial	Situs penelitian yang berbeda

				berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>intention to adopt</i>. 4. Trialability secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>intention to adopt</i>. 5. <i>Observability</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>intention to adopt</i>.	
--	--	--	--	---	--

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan usaha memajukan kualitas berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan dalam hal tersebut ialah adanya inovasi pelayanan. Maka dari itu sebagai bentuk dari terobosan baru dalam upaya mengembangkan pelayanan - pelayanan yang akan diselenggarakan oleh seluruh bagian lembaga atau instansi publik untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan masyarakat. Dalam pelaksanaannya sebuah terdapat banyak faktor pendukung yang dapat mempengaruhi dalam jalannya sebuah pelayanan publik untuk mewujudkan inovasi suatu pelayanan publik. Persamaan metode yang digunakan dari penelitian terdahulu yaitu memiliki persamaan dengan metode kualitatif. Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu memiliki perbedaan tujuan dan konteks yang berbeda - beda tapi point dari penelitian terdahulu memiliki kesamaan dalam membahas permasalahan dari penelitian tersebut, serta tempat dan situs berbeda - beda. Hubungan dengan penelitian adalah mengenai proses Inovasi pelayanan publik serta faktor pendukung. Serta beberapa jurnal dalam penelitian terdahulu menyebutkan bahwasannya perkembangan teknologi ini dapat bermanfaat pada sektor publik melalui dukungan dan keterampilan ditangan penyedia pelayanan yang profesional. Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa jurnal – jurnal diatas memiliki kontribusi terhadap penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti: Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Adie Dwiyanto Nurlukman , Arif Ginanjar , Toddy Aditya.

Judul penelitian: Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Korelasi dengan penelitian ini terdapat penelitian penulis yakni sama – sama mengkaji novasi dalam pelayanan publik, meski pada sektor berbeda, Sama-sama menekankan Inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat serta menggunakan metode kualitatif. Perbedaan terdapat di penelitian penulis, yaitu teori yang digunakan

penulis teori difusi inovasi Rogers (1983), objek penelitian, yaitu penulis meneliti di sektor transportasi.

2. Peneliti: Ramadhani Utami Dewi, Fariha Sulmaihati

Judul penelitian: Difusi Inovasi Aplikasi E-Wallet PT ABC di DKI Jakarta.

Persamaan penelitian ini yakni Sama-sama membahas inovasi sistem pembayaran digital/non tunai di DKI Jakarta. Penelitian ini memiliki korelasi teori yang sama yaitu Menggunakan teori difusi inovasi Rogers dan fokus penelitian yang sama, yaitu mengukur penerimaan dan hambatan masyarakat Jakarta terhadap teknologi pembayaran digital. Perbedaan terhadap penelitian ini dengan penulis, yaitu subjek pengguna penelitian yang di mana pada penelitian difusi inovasi aplikasi *e-wallet* subjek pengguna penelitiannya berupa UMKM, pengguna *e-commerce* dan *Retail store* sementara pada penelitian penulis pengguna KRL *Commuter* Jakarta.

3. Peneliti: Muhamad Wigrha Idwar

Judul penelitian: Inovasi Pelayanan Publik di Desa Mojomalan Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban.

Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu menggunakan teori yang sama yakni teori difusi inovasi Rogers (1983) dan tujuan penelitian yang sama. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu lokasi penelitian yang di Desa Mojomalan, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban, jenis pelayanan, dan objek inovasi yang fokusnya di administrasi kependudukan.

4. Peneliti: Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah

Judul penelitian: Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandelangan.

Pada penelitian ini memiliki persamaan pada penelitian penulis yaitu inovasi berbasis pembayaran digital, menggunakan metode penelitian

berdasarkan pendekatan kualitatif, dan menggunakan teori yang sama yaitu teori Rogers (1983). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu objek inovasi pelayanan berbasis pajak dan situs penelitian yang berbeda yakni di kabupaten Pendalangan sementara penulis di KRL *Commuter* Jakarta.

5. Peneliti: Astri Kurniawati

Judul penelitian: Evaluasi Output Inovasi Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Menggunakan Pembayaran *Gopay*.

Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu fokus penelitian ini di mana aplikasi *Gopay* menjadi fokus penelitian, sedangkan penelitian penulis mencakup berbagai aplikasi dan alat pembayaran lainnya seperti *Jaklinko*, *C-Access*, dan *KMT*. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu lokasi penelitian, yaitu di BRT Semarang sementara pada penelitian penulis fokusnya di KRL *Commuter* Jakarta (termasuk wilayah Jabodetabek).

6. Peneliti: Gita Fadhila, dkk

Judul penelitian: Implementasi Transaksi Pembayaran *Cashless* dengan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu sama – sama membahas sistem pembayaran digital namun penelitian ini jangkauan situs penelitian lebih luas, dibandingkan dengan penelitian penulis yang situs penelitian di sektor transportasi. Teori yang dipakai berbeda dengan teori penulis.

7. Peneliti: Dinda Frizni & M. Fachri Adnan

Judul penelitian: *Implementation of Access by KAI Innovation in Public Service Transformation at PT KAI (Persero) Regional Division II West Sumatra*.

Penelitian ini memiliki korelasi dengan penelitian penulis, yaitu fokus penelitian ini mengkaji peran inovasi aplikasi *C-Access* sebagai alat pembayaran non tunai dan menggunakan teori yang sama yaitu teori difusi

inovasi Rogers (1983).perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu lokasi penelitian yang di sumatra barat dan fokus penelitiannya yaitu Kereta antar-kota sedangkan penelitian penulis KRL *Commuter* Jakarta.

8. Peneliti: Umi Narimawati, dkk

Judul penelitian: *Innovation of Electronic Card-Based Public Transportation Fare Payment Systems*.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis, yaitu meneliti inovasi sistem pembayaran non tunai namun pada penelitian ini tidak disebutkan secara spesifik dan hanya fokus pada *e-card*. Teori yang digunakan pada penelitian ini sama dengan penelitian penulis, yaitu teori Rogers (1983) dan lokasi penelitian ini tidak hanya di Jabodetabek namun di berbagai daerah di Semarang, Surabaya, Surakarta, dan Bandung.

9. Peneliti: Sela Febrina

Judul penelitian: Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Surabaya *Bus Rapid Transit* Rute Selatan-Utara.

Penelitian ini memiliki korelasi dengan penelitian penulis yaitu dari fokus penelitian pada pelayanan transportasi umum, namun yang membedakan, yaitu penelitian ini fokus di BRT Surabaya sementara penulis di KRL *Commuter* Jakarta. Teori yang digunakan sama – sama memakai teori Rogers (1983). Perbedaan penelitian ini, yaitu penelitian penulis lebih menegaskan pada layanan sistem pembayaran non tunai sementara pada penelitian BRT Surabaya meneliti semua aspek pelayanan.

10. Peneliti: Zadorozhnyi,dkk

Judul penelitian: *Innovative NFC-Validation System for Accounting of Income and Expenses of Public Transport Enterprises*.

Penelitian ini memiliki korelasi dengan penelitian penulis yaitu sama – sama meneliti peran sistem pembayaran non tunai di transportasi umum namun penelitian ini memfokuskan pada pendapatan pelaayanan. Perbedaan lainnya, yaitu fokus penelitian ini dilakukan di negara Eropa timur lebih tepatnya di

transportasi umum di kota Kiev, sementara penelitian penulis dilakukan di KRL *Commuter* Jakarta.

11. Peneliti: Evi Zubaidah & Ema Fitri Lubis

Judul Penelitian: Inovasi Layanan Aplikasi *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau persamaan dan perbedaan.

Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu penelitian ini meneliti pada pelayanan aplikasi dan menggunakan metode dan teori yang sama sementara perbedaannya ada di objek penelitian, yaitu penelitian ini di pembayaran pajak sementara penelitian penulis di pembayaran sektor transportasi.

12. Peneliti: Aliza Lolitasari,dkk

Judul penelitian: Inovasi *E-SIMPEL* dalam Peningkatan Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu inovasi pelayanan yang berbasis *digital* dengan menggunakan metode yang sama dan menggunakan teori yang sama dari teori Emerson (1912). Perbedaan di penelitian ini, yaitu fokus penelitian di layanan administrasi kependudukan dan lokasi penelitian di kabupaten.

13. Peneliti: Deviana Agustin Putri Pratama & Dwi Agustina

Judul peneliti: Analisis Inovasi Transportasi Publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) dalam Upaya Meningkatkan Layanan kepada Masyarakat Jogja – Solo.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu sama – sama meneliti inovasi KRL *Commuter* namun perbedaannya pada situs penelitian yang dilakukan penelitian ini di KRL Jogja-Surakarta dan penelitian ini membahas keseluruhan aspek pelayanan seperti kereta hingga kualitas sistem pembayaran sementara penelitian penulis memfokuskan pelayanan pembayaran non tunai.

14. Peneliti: Noora Fithriana & Salome Silmia

Judul penelitian: Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik.

Penelitian ini memiliki korelasi dengan penelitian penulis, yaitu penelitian ini berfokus pada pelayanan berbasis digital payment dan rumusan masalah yang sama. Perbedaan pada penelitian ini, yaitu penelitian ini berfokus pada pelayanan cetak mandiri dan teori yang berbeda.

15. Peneliti: Ahmad Rifqi Hidayat

Judul penelitian: Analisis Adopsi Penggunaan Sistem Pembayaran Fintech pada Generasi Milenial Menggunakan Teori Difusi Inovasi.

Penelitian ini memiliki persamaan terhadap penelitian penulis, yaitu penelitian ini meneliti aplikasi pembayaran digital dan menggunakan teori yang sama, yaitu teori Rogers (1983). Perbedaan pada penelitian ini, yaitu penelitian ini meneliti pembayaran *fintech* berfokus pada teknologi keuangan dan situs penelitian di berbagai ota besar di Indonesia.

Sementara dalam penelitian terdahulu setiap penelitian memiliki beda fokus dan objek penelitian, terkait dengan penelitian pelayanan sistem pembayaran non tunai KRL DKI Jakarta ini dalam penelitian terdahulu memiliki persamaan topik yaitu pelayanan non tunai dan pelayanan transportasi publik, namun belum ada yang membahas terkait pelayanan sistem pembayaran non tunai KRL *Commuter* Jakarta. Dalam penelitian sebelumnya sebagian besar menggunakan teori menurut Rogers, namun ada jurnal yang menggunakan teori Harrington Emerson yang akan penulis meneliti.