

ABSTRAK

**Sultan Muhammad Kamaluci : Transformasi Pelayanan Kereta Api
di Jawa Barat Pada Masa
Kepemimpinan Ignasius Jonan
Tahun 2009-2016**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya transformasi besar-besaran yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia (KAI) sejak tahun 2009. Sebelumnya, pelayanan kereta api di Indonesia kerap dianggap buruk, tidak tepat waktu, dan kurang nyaman. Seiring dengan reformasi internal dan dorongan eksternal, PT KAI mulai berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Perubahan ini tidak hanya bersifat fisik tetapi juga menyentuh aspek manajerial dan sistemik yang berdampak luas terhadap pengalaman pengguna jasa.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk transformasi pelayanan yang dilakukan oleh PT KAI pada masa kepemimpinan Ignasius Jonan di Jawa Barat selama periode 2009–2016, serta faktor-faktor apa saja yang mendorong terjadinya perubahan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis proses transformasi pelayanan yang berlangsung serta dampaknya terhadap pelayanan publik di bidang transportasi kereta api.

Penelitian ini menggunakan metode sejarah yang meliputi tahapan heuristik (pengumpulan sumber), kritik sumber, interpretasi, dan historiografi. Sumber data diperoleh dari arsip digital, laporan tahunan PT KAI, artikel media massa, dokumentasi fisik, serta data sekunder yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi pelayanan PT KAI di Pulau Jawa mencakup tiga bidang utama: pertama, modernisasi infrastruktur dan sarana prasarana perkeretaapian; kedua, digitalisasi layanan seperti tiket elektronik, aplikasi KAI Access, dan sistem boarding pass; ketiga, pembaruan sistem layanan komuter melalui pembentukan KAI Commuter dan pengelolaan KRL secara profesional. Transformasi ini menunjukkan keberhasilan PT KAI dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.