

Commuter line ramah bagi penyandang disabilitas menciptakan pelayanan yang tepat bagi penyandang disabilitas oleh PT KAI Commuter Jabodetabek = Commuter line friendly for disabilities suitable services for disabilities by PT KAI Commuter Jabodetabek / Ajeng Putriandini

Ajeng Putriandini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20405090&lokasi=lokal>

Abstrak

Analisis Situasi

PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) memenuhi mobilitas keseharian masyarakat melalui jasa Commuter Line. Di sisi lain, PT KCJ belum dapat melayani penyandang disabilitas, sehingga kerap muncul anggapan sebagai jasa transportasi yang tidak inklusif. Diperlukan kegiatan consumer relations untuk menjalin hubungan baik dengan penyandang disabilitas dan menyediakan pelayanan yang menyeluruh, yaitu melalui Program Pelayanan bagi Semua.

Tujuan

Menyediakan jasa pelayanan yang mampu melayani masyarakat disabilitas yang menggunakan Commuter Line di Jabodetabek, sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra PT KCJ di mata publik.

Sasaran

Terjalinnnya hubungan baik antara PT KCJ dengan pengguna Commuter Line disabilitas. Adanya pelayanan yang baik dari petugas Commuter Line pada penumpang disabilitas. Terciptanya rasa percaya dari penyandang disabilitas untuk menggunakan jasa Commuter Line. Membangun citra positif PT KCJ sebagai perusahaan jasa transportasi yang peduli penumpang disabilitas.

Strategi

Menjalinkan hubungan dengan masyarakat penyandang disabilitas melalui kegiatan, customer relations dalam bentuk special event.

Khalayak Sasaran

Masyarakat penyandang disabilitas ataupun masyarakat yang membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan Commuter Line, berlokasi di daerah Jakarta- Bogor- Depok- Tangerang- Bekasi (Jabodetabek) dengan usia 15- 54 tahun sebagai usia produktif.

Pesan Kunci

Commuter Line ramah bagi penyandang disabilitas

Program

Kegiatan peningkatan kualitas pelayanan petugas melalui Pelatihan ?Siapa Melayani Semua?
Kegiatan Special Event ?Melangkah Bersama Melayani Semua?

Jadwal

Juni- Desember 2015

Anggaran

Total anggaran yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan rangkaian kegiatan adalah Rp192,400,000.00

Evaluasi

Metode evaluasi yang digunakan adalah metode input,output, dan outcome

Input: evaluasi terhadap segala proses perencanaan awal yang berlangsung dalam pelaksanaan kegiatan

Output: evaluasi terhadap hasil dari kegiatan

Outcome: pengukuran dampak dan tujuan hasil pelaksanaan kegiatan;Executive Summary

.....Situation Analysis

PT. KJC fulfilled people's daily mobility services through Commuter Line However, PT KJC has not been able to serve people with disabilities, so that a lot of assumptions appeared that PT.KJC is not an inclusive transportation services Consumer relation activities are needed to build a good relationship with the disabilities dan to provide a comprehensive services, which through Pelayanan Bagi Semua Programe

Purpose

Provide services that able to serve people with disabilities in Jabodetabek, so that hopefully will improve the image of PT. KCJ in public eyes

Goal

Establish a good relationship between PT KCJ and the disable commuter line users The existence of a good service from the Commuter Line officer for the disable people Creating credibility and trusty of PT KCJ for disable commuter line users to use Commuter Line Creating a positive image of PT KCJ as a transportation services that care about people with disabilities.

Strategy

Maintaining a relationship with the disable commuter line users through activities like, customer relations through special event.

Target Audience

Disable society or even people who need help from others for their activity using Commuter Line. Located in Jakarta- Bogor- Depok- Tangerang- Bekasi (Jabodetabek) in the range of age 15- 54 years old as in productive age.

Key Word

Commuter Line is friendly for people with disabilities

Program

Quality improvement activities through training for all the service staffs ?Siap Melayani Semua? Special Event activities "Melangkah Bersama Melayani Semua"

Schedule

June- December 2015

Budget

Rp192,400,000.00

Evaluation

Evaluation method that wil be used are input,output, and outcome methode

Input: evaluation of all the initial planning process which takes place in the implementation activities

Output: evaluation of the result of the activities

Outcome: Measuring the impact and evaluating the implementation of the activities