


# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Observasi




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

Kampus Universitas Negeri Jakarta  
 Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi It. 1, Jakarta 13220  
 Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



*Building Future Leaders*

---


Nomor : 15307/UN39.12/KM/2019 12 November 2019  
 Lamp. : -  
 Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian untuk Penulisan Skripsi

Kepada Yth.  
 Vice President Corporate Communication PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI)  
 Stasiun Juanda, Jl. Ir. H Djuanda I, RT.8/RW.1, Pasar Baru,  
 Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota  
 Jakarta 10120

Sehubungan dengan keperluan penulisan Skripsi mahasiswa, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama	: Hasni Nur Fasiha
Nomor Registrasi	: 4123165253
Program Studi	: Hubungan Masyarakat
Fakultas	: Ilmu Sosial
Jenjang	: D3
No. Telp/Hp	: 081319888987

Untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "**Strategi Komunikasi PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) Dalam Mensosialisasikan Program Pin Khusus Ibu Hamil (Studi Deskriptif : Terkait Peluncuran Pin Khusus Ibu Hamil Pada Hari Pelanggan Nasional 4 September 2019)**".  
 Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.






Direktur Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat  
**Agus Sasmoyo, SH.**  
 NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
2. Koordinator Program Studi Hubungan Masyarakat

## Lampiran 2 Screenshot Keluhan Ibu Hamil Pengguna Kereta Commuter Line di Media Sosial

<p> <b>zulfaekasetyawati</b> Untuk saat ini saya pakai pin khusus ibu hamil masih sangat sulit mendapatkan tempat duduknya min, apalagi digerbong khusus wanita 😞😞. Padahal saya naik kereta sta. Depok baru dan kereta yang saya naiki kereta depok jakot jam 5.26. Orang pun kalau merem2 pun mungkin blm pules juga. Minta bantuan petugas pun suka jarang ada yg kasih, padahal petugas nya pun sudah teriak. Lebih ditekankan lagi yaa min untuk infonya.. Terimakasih 😊</p> <p>2w Reply</p>	<p> <b>deaembott @commuterline</b> kurangnya sosialisasi atau mungkin kurangnya kepedulian manusia ya min hehe. Saya sudah menggunakan pin tapi tetap saja orang sok sibuk main hp seperti pin saya hanya pajangan. Saya sudah 4 bulan krn sy basicnya gemuk jd tidak terlihat dan sekali pernah difitnah kalo saya hamil hehe. Makanya saya coba untuk daftar dan pakai pin ibu hamilnya. Mohon sosialisasinya lg ya min 😊🙏 thankyou</p> <p>2w 2 likes Reply</p>
<p> <b>commuterline @zulfaekasetyawati</b> perihal program pin khusus ibu hamil, kami terus melakukan sosialisasi agar bisa menambah kepedulian para pengguna KRL Commuter Line akan pengguna prioritas.Terkait saran dan kritiknya akan menjadi bahan evaluasi kami ke depannya untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi. Terima kasih.</p> <p>2w Reply</p>	<p> <b>commuterline @deaembott</b> Perihal program pin khusus ibu hamil, kami terus melakukan sosialisasi agar bisa menambah kepedulian para pengguna KRL Commuter Line akan pengguna prioritas.Terkait saran dan kritiknya akan menjadi bahan evaluasi kami ke depannya untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi. Terima kasih.</p> <p>2w 3 likes Reply</p>

### Lampiran 3 Transkrip Wawancara bersama *Key Informan 1 Corporate Communication* PT. Kereta Commuter Indonesia

#### A. Identitas *Key Informan*

1. Nama : Adli Hakim Nasution
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Jabatan : *External Relations & Corporate Image Care Manager*
4. Tanggal / Waktu : Selasa, 26 November 2019 / 10.00 WIB
5. Tempat : Kantor Pusat PT. KCI

#### B. Pertanyaan

**Q : Apakah program pin khusus ibu hamil itu?**

A : Jadi kalo pin khusus ibu hamil ini sebenarnya adalah program semacam layanan ekstra lah ya dari KCI untuk para penggunanya terutama yang sedang hamil supaya tidak mengalami hal-hal yang mungkin membahayakan dan beresiko bagi kesehatan ibunya dan juga bayinya saat menggunakan KRL. Nah ini adalah bentuk bagaimana penumpang bisa mengidentifikasikan dirinya dan juga otomatis orang lain juga bisa melihat bahwa oh ini ada penumpang berkebutuhan khusus maupun penumpang prioritas lah kalo di kami istilahnya itu, mereka yang sedang hamil ini kan memang masuk di jajaran kategori penumpang prioritas, nah pin ini adalah cara mengidentifikasinya dan ini adalah kenapa kita identifikasi karena

banyak yang mungkin enggan untuk bilang sendiri untuk minta bantuan petugas juga ada yang eee...agak ya engganlah ya mungkin selalu segan kan atau penyebab lainnya ya, jadi kita buat program ini supaya istilahnya ya engga perlu ngomong-ngomong, engga perlu bilang-bilang juga orang juga bisa lihat harusnya ini memang ibu hamil lagi naik KRL dan perlu tempat duduk gitu.

**Q :Siapakah penggagas program pin khusus ibu hamil?**

A : Penggagasnya dari tim pelayanan ya di Kereta Commuter Indonesia selain itu juga ada banyak diskusi dengan komunitas pengguna KRL, jadi ini gagasan sebetulnya udah ada cukup lama ya cuma memang baru bisa di realisasikan dab di rumuskan bentuknya yang pas tuh ya yang seperti sekarang ini jadi kalo diskusi antara tim pelayanan kami dengan komunitas sudah dari mungkin dua tahun kebelakangan udah sempet tercetus ide ini tapi baru bisa di wujudkan sekarang.

**Q : Kapan sosialisasi pertama kali pin khusus ibu hamil ini dilakukan?**

A : Sosialisasinya itu di bulan September, jadi waktu itu kita buat di bulan September dimulainya itu 4 September 2019 jadi ya sampe sekarang ya masih jalan terus sosialisasinya tapi yang *goks* nya memang di depan itu yang di awal supaya orang tahu begitu ya mau ada program ini terus supaya waktu itu sebanyak mungkin yang bisa

mendaftar. Pendaftarannya juga di buka bukan hanya dari KCI aja bukan cuma dari stasiun bisa juga daftar melalui komunitas-komunitas tadi yang memang sejak awal sudah ada kerjasama ini dengan KCI.

**Q : Dimana sosialisasi pertama kali pin khusus ibu hamil dilakukan?**

A : Waktu itu di stasiun Sudirman ya, kita sosialisasi dengan komunitas saja dan dengan pelanggan engga sama media waktu itu, memang konsentrasi urusannya ke pelanggan aja tapi kemudian responnya Alhamdulillah positif dan cukup banyak akhirnya media yang meliput ya disitu dan kesempatan bagi kami juga untuk sosialisasi secara berkala.

**Q : Mengapa program pin khusus ibu hamil diluncurkannya bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional 4 September?**

A : Ya karena memang *basic* nya tadi ya ini adalah sebuah layanan ekstra lah untuk pengguna KRL jadi kita cari momentum yang pas, ya pas nya itu ya di Hari Pelanggan Nasional itu ya di bulan September.

**Q : Mengapa program pin khusus ibu hamil ini perlu dilakukan?**

A : Mengapa perlu dilakukan karena sebetulnya banyak yang mengapresiasi bahwa oke sudah ada tempat duduk prioritas tapi tempat duduk prioritas ini kadang di tempatin mereka yang tidak

prioritas gitu kan sementara yang harus di prioritaskan justru kesulitan mencari tempat duduk salah satunya ibu hamil ini. Ya inilah yang berusaha mau kita benahi permasalahan ini mengidentifikasi mereka yang memang prioritas. Kalo misalnya orang lansia gitu ya kelihatan lansianya ya, yang disabilitas kalo tuna netra atau pakai kursi roda atau ada yang tuna daksa gitu itu kan kelihatan, nah yang susah ini kan memang kalo misalnya kalo contohnya ibu lagi hamil muda gitu ya atau orang yang sakit tapi penyakitnya di dalam yang kita engga tau gitu, jadi satu yang paling mudah bisa diidentifikasi caranya dan orang pasti tidak ribet gitu ya kalo memang lagi hamil pembuktiannya juga jelas mau hamilnya usia berapa bulan segala macem ya itu kan melalui adanya pin ibu hamil ini, jadi ini dibuat untuk intinya adalah gimana menempatkan penumpang kami yang prioritas ini dan mendapatkan layanan yang memang prioritas juga sebagaimana mestinya gitu.

**Q : Dimana saja penyampaian informasi terkait program pin khusus ibu hamil ini disampaikan?**

A : Jadi kalo yang untuk secara langsung ya itu di stasiun ada, kemudian di stasiun-stasiun yang memang bisa menampung pendaftaran pin ibu hamil ada, terus melalui komunitas juga ada selain itu ya melalui website kita juga ada, terus melalui media sosial, sama karena belakangan menarik perhatian media massa ya, ya akhirnya melalui

media massa juga ada kita sampaikan informasinya mengenai pin ibu hamil ini.

**Q : Bagaimana prosedur atau tahapan pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A :Jadi kalo soal prosedur ya, jadi prosedur ini sebetulnya yang paling pertama adalah memilih dulu nih pendaftarannya mau melalui apa, jadi bisa di *online* itu isi kayak form gitu bisa juga *offline* kalau offline tuh distasiun-stasiun dan di komunitas. Stasiunnya itu ada Bogor, Sudirman, Bekasi, Tanah Abang, Duri dan Juanda. Setelah itu nanti kalo sudah daftar nanti mereka diminta melampirkan kelengkapan misalnya nomor KMT (Kartu Multi Trip), terus surat keterangan hamil atau cek kandungan sudah berapa bulan hamilnya sama juga nanti akan di isi formulir dan akan di *follow up* lagi, kira-kira misalnya hari perkiraan lahirnya tanggal berapa, nah dari hari perkiraan lahir ini kita tambah kalo engga salah kita tambah 3 bulan, itu disitulah kadaluwarsanya pin ibu hamil. Jadi supaya di pinnya itu ada tulisannya juga masih bisa di pake sampe tanggal berapa. Setelah itu sudah di konfirmasi sudah di verifikasi sudah di telepon semuanya nanti janji tinggal mau di ambil kapan di stasiun mana diambilnya kapan, ya gitu yasudah diambil bisa langsung di pake sama ibu hamilnya.



**Q : Jadi setelah melahirkan pinnya masih bisa dipakai 3 bulan lagi pak?**

A : Iya, itu buat jaga-jaga aja sih biasanya sih mereka kalau udah engga hamil juga mungkin udah engga mungkin lagi pake-pake itu kan, buat jaga-jaga aja sih untuk sekedar *miss* apa namanya itung-itungan kandungan lah gitu kan, kita kasih rentang waktu yang agak panjang.

**Q : Apa syarat-syarat yang dibutuhkan dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Ya itu hanya nomor KMT (Kartu Multi Trip), terus surat keterangan hamil atau cek kandungan dan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

**Q : Mengapa dalam pembuatan pin khusus ibu hamil pengguna kereta commuter line diwajibkan memiliki Kartu Multi Trip (KMT)?**

A : Karena memang ini buat pelanggan kita yang setia gitu, jadi kita kan tidak ada kewajiban menyediakan pin ibu hamil. Jadi yang kita kasih ini adalah memang yang tadi saya bilang memang ini adalah layanan ekstra, bukan layanan dasar bukan layanan minimum, bukan layanan wajib gitu. Jadi kalau pengguna kartu multi trip ini adalah tandanya dia orang yang loyal pakai kereta atau rutin pakai kereta lah, jadi kita memang berikan apresiasi khusus bagi pelanggan kami yang rutin, yang loyal itu adalah salah satunya bisa mendapatkan akses untuk

dapat akses untuk punya pin ibu hamil ini. Tapi sebetulnya itu juga tidak menjadi halangan sesungguhnya misalnya begini ya “masa ribet banget sih kayak di media masa ribet banget sih harus punya KMT buat bikin pin ibu hamil” gitu-gitu, kan ini tadi sebenarnya ini bukan hak semua penumpang bukan, ini memang layanan ekstra gitu. Jadi KMT nya juga sebenarnya tidak perlu punya si ibu hamil itu, bisa punya suaminya yang misalnya rutin naik KRL, bisa punya anaknya, bisa punya rekan kerjanya, itu tidak masalah yang penting ada KMT yang terdaftar, itu sebagian dari syarat dan juga bagaimana orang ini kami ajak untuk eee...selain menjadi pelanggan yang loyal yang rutin pakai KMT juga untuk yaitu KMT kan lebih praktis, lebih engga perlu bawa uang tiap hari, engga perlu udah hamil *ngantri-ngantri*, *ngantri* di loket atau di *vending machine* gitu kan, kalo pake KMT udah ada saldonya gitu kan tinggal naik KRL aja jadi memang lebih cocok kalau bagi mereka yang punya KMT juga itu pertimbangannya.

**Q : Bagaimana solusi pihak PT.KCI jika pengguna kereta commuter lineingin membuat pin khusus ibu hamil tetapi hanya memiliki kartu bank atau Tiket Harian Berjaminan (THB)?**

A : Solusinya cari KMT atau beli KMT atau cari itu tadi bisa dari kerabatnya yang lain silahkan aja di pakai.

**Q : Apakah menurut pihak PT. KCI saat ini pengguna kereta commuter line sudah mengetahui adanya program pin khusus ibu hamil ini? Jika ya, berapa persen?**

A : Kalau persennya memang agak sulit ya, jadi karena gini eee...ini juga kaitannya dengan KMT tadi ya, KMT itu kalau mau di beli itu cuma beli saja karena memang modelnya commuter ini tidak mendata penumpangnya kalau pun orang beli KMT misalnya, misalnya mba beli KMT kita kasih datanya mbak isi nama apa segala macem, tempat tinggal dimana, nomor telepon abis itu misalnya ada orang tua mbak atau temen mbak yang mau pake terus lupa di pake terus sama beliaunya kan juga engga masalah, mbak tinggal beli lagi kan, jadi kalau di commuter ini data pelanggan sangat minim sesungguhnya itu penyebabnya pin ibu hamil ini kita perlu kalau ditanya tadi berapa banyak sih ibu hamil yang naik KRL ya kita tidak tahu datanya gitu, yang bisa di lihat cuma kayak paling hanya model transaksinya aja jadi yang pakai KMT berapa banyak, yang pakai kartu bank berapa, pakai Tiket Harian Berjaminan (THB) berapa, yang turun dari stasiun A itu ka nada jumlahnya berapa, nanti dia turun di stasiun B jumlahnya berapa tapi itu murni soal jumlah tidak soal data pelanggannya, jadi kita sebetulnya sulit untuk mengetahui seberapa banyak yang udah tahu ini ada program pin ibu hamil. Kalau yang sudah menggunakan si datanya sampai sekarang ini

sudah ada 4.200 pin, jadi sudah 4.200 pin lah yang sudah di bagikan dan di distribusikan ke para pengguna KRL gitu, ya jadi total yang udah pakai segitu, kalau di lihat memang kecil banget di banding pengguna KRL yang setiap harinya itu satu juta pengguna kan ini sampe 1% nya aja engga gitu, apakah ibu hamil yang *make* KRL sedikit itu ya mungkin engga kan tapi eee... sejauh ini yang tahu dan mau mendaftar dan menguruslah gitu untuk pin ibu hamil ya sejumlah 4.200 tadi.

**Q : Berapa lama jangka waktu untuk mensosialisasikan program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Kalau program pin khusus ibu hamil ini memang akan jadi program yang akan jalan seterusnya yah, jadi begitu pinnya sudah mendekati habis kita produksi lagi, produksi lagi karena kan kalau programnya sendiri pasti terus sih, karena kan kalau orang hamil kan ada terus gitu ya. Nah kalau soal sosialisasinya mungkin eee...ya kita lihat lah mungkin sampai tahun ini juga sebetulnya kan ini udah lebih udah mau 3 bulan yah sejak September jadi sosialisasinya memang udah agak di kurangin ya, rutin-rutin aja sekali-sekali kita munculin di medsos gitu jadi engga ada sosialisasi khusus lagi kayak ayo daftar-ayo daftar, udah engga lagi. Tapi masih terus berlanjut ya berkala lah sekali-kali kita munculin lagi kita ingetin orang lagi bahwa ini ada loh fasilitas ini gitu aja.

**Q : Sudah berapa banyak pengguna kereta commuter line Jabodetabek yang membuat dan menggunakan pin khusus ibu hamil dari hari pertama *launching* 4 September sampai dengan saat ini?**

A : Kalau ini yang tadi yang 4.200 itu ya jadi udah berapa banyaknya 4.200 tadi. Jadi waktu di awal-awal tuh buat 2000 pin, 2000 pin itu kemudian habis, habis itu kalau engga salah 2000 pin itu habis sekitar sebulan lebih, habis itu kita buat lagi sekitar 1.200 pin dan yang sekarang kita buat lagi 1000 pin, nanti mungkin *base-base* berikutnya seribu-seribu-seribu kita tambah terus, sekarang posisinya di 4000 yaitu 4.200 pin yang udah di cetak ya yang udah ngambil itu, kalau yang benar-benar di tangan orang itu paling sekita 3.950an pin, jadi belum habis pinnya. Kalau udah 4.200 nih di produksi, kalau udah ada 4.200 orang lagi habis berarti, tapi ini engga ini masih ada.

**Q : Berapakah jumlah pembuatan pin khusus ibu hamil setiap harinya di setiap stasiun?**

A : Kalau setiap harinya kita engga data ya jadi kita paling datanya itu ada sampai minggu kemarin, itu kalau di data di Bogor 422 orang yang sudah buat pin ibu hamil, di Bekasi ada 743 orang, di Juanda 520 orang, di Sudirman 574 orang, di Tanah abang nih ada 1.184 orang dan di stasiun Duri ada 249 orang. Itu per stasiun aja per tahap

1 dan tahap 2, tahap 3 nya kayaknya belum masuk nih di distribusinya belum belum di catat di datanya. Kalau per hari kita engga *ngecek*.

**Q : Berapakah target pin khusus ibu hamil saat sosialisasi pertama kali?**

A : Ya kalau yang pertama targetnya memang sesuai jumlah pin yang di buat yah 2000 pin itu, habisnya kalau di tahap pertama kurang lebih sekitar sebulan.

**Q : Pukul berapa loket pembuatan pin khusus ibu hamil dibuka?**

A : Kalau ini sih ngikutin jam kerjanya ini aja ngikutin jam kerjanya si *passenger service* yang ada di stasiun. Jadi dia kan dari pagi sudah ada sampai malam itu jam 10, tapi biasanya si ibu hamil juga engga akan ngambil jam 10 malam atau jam 5 pagi kebanyakan sih di hari dan jam kerja, kebanyakan sih janjiannya untuk daftar dan juga ngambilnya di hari dan jam kerja. Masih di layani sampai jam 10 malam kan orangnya masih ada sebetulnya orang petugas yang melayani, yang melayani masih ada cuma kan pada faktanya sangat jarang yang ambil di atas jam-jam 7 malam aja sudah sepi sih.

**Q : Ada berapa banyak lokasi yang melayani pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A :Jadi lokasi stasiunnya ada total ada 6 stasiun, Bogor, Sudirman, Bekasi, Duri, Tanah Abang, Juanda.

**Q : Mengapa loket pembuatan pin khusus ibu hamil hanya ada di 6 stasiun yaitu Stasiun Bekasi, Stasiun Bogor, Stasiun Duri, Stasiun Juanda, Stasiun Sudirman dan Stasiun Tanah Abang?**

A : Nah kalau ini karena memang kita lihat efektivitas dari distribusinya ya, 6 stasiun ini juga kecuali Duri ya, itu sudah termasuk 5 stasiun besar dan jumlah pengguna terbanyak commuter line, mayoritas pasti ada lewat di salah satu stasiun itu pengguna kita jadi kita petakan disitu, tidak perlu misalnya di Tanah Abang buat di Palmerah juga buat gitu, di Juanda buat di Gondangdia juga buat gitu dan sejauh ini sih memang engga ada keluhan ya kenapa maksudnya poin-poin itu memang yang karena mayoritas penumpang kita yang ibu hamil ini memang lewat situ jadi bisa berhenti disitu, mendaftar dan buat dan mengambil pinnya disitu.

**Q : Apakah selanjutnya pihak PT. KCI akan menambah jumlah lokasi pembuatan pin khusus ibu hamil selain di 6 stasiun yang sudah ada?**

A : Engga, belum.

**Q : Bagaimana respons pengguna kereta Commuterline Indonesia terkait diluncurkannya program pin khusus ibu hamil?**

A ; Ya jadi kalau responnya ya sejauh ini sih positif sekali, ya jadi banyak yang ini juga eee...apa namanya yang istilahnya ngasih testimoni lah ya mereka di medsos “Alhamdulillah dapet duduk” segala macem, “Terima kasih udah dapet pinnya” jadi sangat positif sekali ya di sisi lain juga banyak masukan juga kayak kenapa masih harus punya KMT gitu kan, kadang-kadang kok pinnya habis gitu kan, ya itu kita jadikan evaluasi lah, tapi pada umumnya positif gitu ya kesannya.

**Q : Mengapa sejak diluncurkannya program pin khusus ibu hamil 4 September 2019 lalu masih banyak pengguna kereta commuter line yang belum mengetahui program tersebut?**

A : Ya kalau ada yang belum tahu dengan banyak yang belum tahu itu saya pikir beda kondisi ya tapi ya macam-macam ya sifatnya bisa karena dia jarang pake medsos, atau mungkin dia selama ini soal perlu atau engga kan engga tahu juga kan, kan orang lain-lain kadang ada yang ngerasa saya naik kereta selama ini kalau hamil ya dapet-dapet aja duduk aja gitu kana tau mungkin rutenya dia rute yang tidak padat jadi bisa dapat tempat duduk gitu jadi eee... kita memang terus sosialisasi secara berkala tapi tidak mengupayakan ini kayak semua orang harus tahu, semua orang harus pakai engga, memang bukan kesana kali ya masih di ukur dulu lah karena kalau eee...intinya sih kita memenuhi kebutuhan pelanggan aja jadi siapa



yang merasa perlu ya *monggo* ya silahkan bisa cari tahu informasinya dan nanti dia bisa kita layani gitu.

**Q : Apakah benar pernah terjadi kekosongan pin khusus ibu hamil atau stock habis?**

A : Iya benar, ini di satu sisi kita juga engga menduga sampai ini ya eee...sampai ini ya sampai seperti itu, ini nya responnya gitu jadi di awal-awal memang luar biasa ternyata sangat banyak yang mau jadi sempet antara tahap-tahap ini kan yang tadi kayak saya bilang tahap pertama produksi 2000, terus 1.200, terus sekarang 1000 pasti ada tahap dimana pendaftaran tuh ya kita terima tapi *ngambilnya* mungkin agak nanti gitu, engga bisa secepat ketika pinnya ada kalau secepat pinnya ada kan daftar hari ini verifikasi dua hari paling udah bisa diambil gitu kalau ini ya perlu waktu aja, tapi kita tahu yang lebih duluan daftar nanti jadi yang duluan daftar pasti duluan di hubungin untuk *ngambilnya*.

**Q : Mengapa dalam pin khusus ibu hamil terdapat *expired date* dan tanda tangan? Apa fungsinya?**

A : Fungsinya ini sebagai mekanisme *control* ya kan nanti kita engga mau dia udah engga hamil masih di pakai gitu, itu kan bukan hak nya lagi kan itu untuk menjaga, menjaga dan ya akuntabilitas gitu bahwa ini *ngasih* pin ini bukan *ngasih* pin ke sembarangan-sembarangan

orang aja, tapi memang kita udah verifikasi dan kita udah liat dia akan memerlukan pin ini kira-kira waktunya sampai kapan. Kalau tanda tangan itu ya memang supaya tidak pindah tangan aja menandakan itu memang punya nya dia gitu, tapi biasanya yang tanda tangannya sih petugasnya sih jadi udah dikasih secara langsung oleh petugas ke si ibu itu gitu.

**Q : Mengapa pernah ditemukan dalam pin pengguna pin khusus ibu hamil keterangan *expired date* nya kosong atau tidak diisi? Bagaimana tanggapan bapak?**

A : Ya mungkin kalau seperti itu eee...silahkan aja kalau dari kami sih kalau ada yang mau cek ulang ya di persilahkan gitu tapi itu dia yang kita bingung itu yang *nemuin* siapa gitu, kalau penumpang lihat ya anda engga terima ya *monggo* tanya aja ke penumpangnya. Kalau kita sih bisa pastikan itu semuanya di isi *expired date* nya atau ada juga ini engga tau ya kadang itu kan sudah pakai sementara ini caranya pakai spidol, mungkin nanti bisa di cari media lain yang tahan lagi ya, kalau pun spidol pun spidolnya yang tidak bisa di hapus gitu (*permanent*), harusnya sih kita petakan si tahan gitu kan, tapi mungkin kalau dia pakai terus atau pernah terkena air, pernah terkena ini segala macem ya mungkin aja itu bisa ke hapus ya. Mungkin nanti kita mau coba caranya pakai stiker, tapi stiker juga bisa di cabut gitu. Jadi intinya kalau di tanya kurangnya pasti cara

apa pun ada kurangnya lah gitu yang kita tidak mungkin kan, mungkin kalau di cetaknya itu di barengin ya pinnya di cetak sekaligus *expired date* nya, tapi itu kita kan engga pernah tau *expired date* nya, *expired date* nya kan beda-beda orang harusnya ngurusnya itu kehamilan berapa bulan gitu kan nanti hari perkiraan lahirnya berapa bulan lagi gitu, jadi sejauh ini memang pakai spidol, mungkin nanti kita coba pakai stiker gitu rencananya tapi kalau ada yang kosong gitu mau di pertanyakan kalau penumpang lain yang lihat *monggo* sih silahkan kalau mau di pertanyakan. KCI sih selalu ngasih tanggal *expired date* nya.

**Q : Bagaimana jika tanggal *expired date* sudah terlewat? Apakah pin masih bisa digunakan atau bagaimana?**

A : Ya pinnya sih mau di pakai sih ya silahkan aja, ya Cuma masalahnya nanti kalau orang engga ngasih tempat duduk ya jangan, jangan *misu-misu* gitu kan, itu kan tandanya ya memang udah lewat *expired date* nya ya anda sudah tidak hamil gitu kan sudah bukan pengguna prioritas lagi.

**Q : Apakah jika sudah lewat tanggalnya (*expired date*) pinnya di kembalikan?**

A : Engga juga sih.

**Q Mengapa tidak menggunakan iklan di dalam kereta 1 atau 2 space untuk menyebarluaskan program pin khusus hamil?**

A : Eeee... karena memang kita lihat ya sosialisasi yang sekarang ini udah cukuplah, kita juga eee... perlu menakar kekuatan kita sendiri juga gitu ya istilahnya, ya kalau di bilang bikin pin ini kan murah bikin pin ini kan gampang apa lah segala macam tapi kan kalau di bilang apakah KCI ini petugas-petugas kita dan ini tugasnya hanya bikin pin terus-terusan gitu kita juga memang lihat harus dipetakan kebutuhannya beda sama misalnya kalau kartu atau tiket ya, itu kita bikin terus kalau misalnya sosialisasi terus ya engga masalah gitu kan memang perlu itu gitu kan buat naik. Kalau kita lihat memang ini sosialisasinya terbatas sih tidak terlalu massif yaitu memang desainnya memang seperti itu jadi untuk yang merasa perlu lah sebetulnya dan eee... kalau naik di kereta juga engga mungkin kan semua kereta kita pasang bisa-bisa nanti jadi lebih besar biaya promosi dan produksinya daripada bikin pinnya gitu kan jadi itu ada pertimbangan efisiensi juga, ada pertimbangan juga memang yang di target itu lebih ke ibu hamil ini yang melalui komunitas, melalui sosial media, memang yang di targetnya seperti itu karena dengan orang-orang yang *follow* sosial media kita dan orang-orang yang berkomunitas pakai KRL itu biasanya memang yang rutin kita yang perlu pin ibu hamil ini kan sebetulnya yang yang rutin-rutin tadi ya,

kalau Cuma sekali naik KRL ya kayaknya buat apa juga bikin pin ibu hamil kan gitu.

**Q : Jadi menurut bapak tidak perlu ya spakai media komunikasi seperti iklan gitu?**

A : Di bilang perlu sih perlu tapi itu bukan cara yang efisien sih untuk mensosialisasikan program ini gitu.

**Q : Mengapa proses pembuatannya pin khusus ibu hamil tidak di semua stasiun, contohnya jika penumpang dari Jakarta kota menuju Depok, harus turun di 6 stasiun pembuatan pin khusus ibu hamil hanya untuk membuat pin apakah cara itu efektif?**

A : Kalau membuatnya kan tidak harus di stasiun, *ngambilnya*. Kalau buatnya kan ya bisa di rumah dengan isi dari google aja atau dengan rekan-rekan komunitasnya bisa. Jadi *ngambilnya* memang di 6 stasiun itu ya ini itu tadi sih murni masalah memudahkan distribusi dan kita udah lihat memang itu jumlah pengguna yang terbanyak ada disitu gitu.

**Q : Mengapa PT KCI tidak menuliskan tata cara serta syarat dan ketentuan pembuatan pin khusus ibu hamil di spanduk tepatnya di depan booth pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Sebetulnya sih kalau buat kita ini ya yang syaratnya mudah yang semua ibu hamil pasti punya gitu jadi Cuma isi form sama melampirkan pemeriksaan kehamilan terakhir gitu, itu kan semua pasti punya gitu kecuali kalau syaratnya ini agak-agak ribet suruh kumpulin pas foto atau apa ya mungkin itu kita perlu tuliskan karena itu lah syaratnya mudah yang pasti dimiliki jadi tidak perlu mengurus lagi ke tempat lain itu kita lihat juga tidak perlu ada yang spanduk besar ya seperti itu.

**Q : Mengapa informasi program pin khusus ibu hamil yang di *sounding* melalui *loudspeaker* tidak di semua stasiun? Kenapa hanya waktu tertentu karena kan banyak ya penumpang yang baru berdatangan ke stasiun tertentu mungkin belum dengar?**

A : Nanti kan banyak pengumuman lain yang harus di sampaikan mbak, yang harus di sampaikan itu kan pengumuman buka tutup pintu, sudah sampai di stasiun mana, jangan ketinggalan barang bawaan, ngomong gitu aja udah abis berapa menit sementara jarak antar stasiun cuma kadang ada yang 5 menit ada yang 3 menit gitu jadi eee... belum lagi himbauan-himbauan lain, memang kita atur. Jadi tidak ada waktu tertentu, jadi teman-teman yang ngumumin itu di kasih pegangan di kasih naskah kayak ada masing-masing udah punya template pengumumannya yang lagi perlu di sampaikan itu apa aja, nanti waktunya yang mengatur dia nya karena kan mereka

yang dinas ya, jadi mereka yang lebih tahu kondisinya lah lagi seperti apa gitu.

**Q : Pernah di kereta tujuan cikarang melihat ada papan plang bertuliskan mohon kesadarannya untuk memberikan tempat duduk kepada penumpang yang menggunakan pin ibu hamil. Apakah papan mengenai informasi tersebut sudah dipasang di semua kereta commuter line Jabodetabek atau hanya kereta tertentu.**

A : Hmmm itu belum, belum di semua kereta, ya itu sih biasanya ada beberapa kereta yang kita iklannya kosong gitu kan tau apa teman-teman coba produksi jadi ada gitu tapi itu engga di semua kereta.

## **Pertanyaan Terkait Model Perencanaan Komunikasi Assifi dan French**

### **1. Tahap Menganalisis Masalah**

**a. Apakah menurut pihak PT. KCI di dalam kereta commuter line untuk memberikan kursi khususnya bagi penumpang ibu hamil sangat minim kepedulian dan kesadaran?**

“Dari yang kami lihat sih sebetulnya sudah cukup tinggi ya, cuma memang orang di masa *share* seperti sekarang semuanya itu harus di *share*, harus semua orang tuh harus tahu, kadang-kadang tuh kalau orang memberikan tempat duduk itu di anggap hal yang

biasa gitu, tapi begitu tidak memberikan tempat duduk ada ibu hamil lagi berdiri ya mungkin atau di bilang laki-laki pura-pura tidur segala macam, prioritas bukan di isi oleh tempatnya, itu ada iya, tidak cuma satu dua iya, tapi bukan berarti itu yang banyak juga gitu. Kita agak sulit lah menemukan seberapa banyak atau seberapa besar kecenderungan orang-orang untuk memberikan tempat duduk atau tidak, jadi kita sih cuma ini yang bisa kita lakukan kita punya ide seperti ini, komunitas juga mendukung ya oke kita coba lakukan gitu. Jadi buat yang saya alami sih sudah banyak juga kok yang bisa memberikan tempat duduk cuma memang kalau yang paling beresiko ya yang lagi hamil muda itu ketika belum kelihatan hamil ya, jadi itu yang coba kita lindungi dengan pin ibu hamil ini lebih kesannya sih sebetulnya. Kalau yang ibu udah hamil tua yang udah kelihatan udah pasti di kasih lah jarang sih yang tidak di kasih”

**b. Mengapa masalah ibu hamil di dalam kereta commuter line menjadi suatu permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian khusus bagi pihak PT. KCI?**

“Karena memang kita lihat ya resiko kesehatannya besar ya, dan kita tidak mau ada kejadian orang istilahnya mungkin apa ya keguguran atau jadi sakit kehamilannya atau apa karena di anggap karena naik kereta gitu, karena naik kereta tidak dapat duduk. Kita sih menghindari betul kejadian seperti itu dan yang kedua ya kita



membaca kebutuhan pelanggan memang, memang ada kebutuhan pelanggan untuk mengidentifikasi yang ibu hamil ini yang mana gitu, jadi itu alasannya kita buat”

- c. Dari mana pihak PT. KCI mengetahui bahwa ada masalah dengan ibu hamil di dalam kereta commuter line?**

“Dari komunitas sama dari sosial media”

- d. Mengapa pihak PT. KCI tercetus ide atau gagasan untuk membuat program pin khusus ibu hamil?**

“Kalau mengapa nya sih sama karena kami ingin meningkatkan pelayanan ya dan memberikan penumpang yang memang prioritas itu ya yang hak nya tadi itu, awalnya dari situ soal idenya kita bertukar pendapat beberapa kali dengan komunitas, akhirnya tercetus lah ide pin ibu hamil ini”

- e. Dari mana ide atau gagasan pihak PT. KCI untuk meluncurkan program pin khusus ibu hamil?**

“Dari kita (PT. KCI) dan dari komunitas”

## **2. Tahap Menganalisis Khalayak**

- a. Siapakah target sasaran dalam program pin khusus ibu hamil?**

“Ya ibu hamil yang rutin menggunakan KRL (Kereta Rel Listrik)

- b. Bagaimana kriteria target sasaran dalam program pin khusus ibu hamil ini?**

“Kita melihat tidak mungkin lah kita memberikan pin ini ke semua ibu yang lagi hamil gitu kan, jadi memang kita coba mentargetnya

yang rutin, dan mungkin yang kedua sih yang hamilnya ini belum kelihatan sih sebetulnya makanya kan perlu pakai pin gitu kalau udah kelihatan kan hamil sudah pakai baju hamil, perutnya sudah kelihatan sih mungkin mereka tidak pakai pun sudah bisa terlindungi lah dan ini juga biar sama-sama petugas juga bisa mengidentifikasi misalnya saya ini hamil kok tidak dicariin tempat duduk sih di KRL (Kereta Rel Listrik), mungkin tidak kelihatan jadi kalau pake pin ini kelihatan petugas juga bisa lebih sensitive bisa lebih membantu gitu”

- c. Apakah pihak PT. KCI sebelumnya sudah melakukan riset untuk menetapkan siapa khalayak/target sasaran dalam program pin khusus ibu hamil ini?**

“Belum, kalau yang riset sampai ada statistiknya ada kuantitatifnya apa segala belum ada, cuma dari komunitas aja”

- d. Apakah menurut pihak PT. KCI program pin khusus ibu hamil ini sudah sesuai dengan kebutuhan khalayak?**

“Kalau kita lihat responnya yang positif sih sudah ya, sudah sesuai dengan kebutuhan dari pengguna terutama pengguna-pengguna yang rutin dan lagi hamil gitu, nah mungkin kalau ada yang belum sesuai gitu itu ya kita coba lebih ke bangun kesadaran orang-orang yang melihatnya gitu jadi ya yang kalau sudah pakai pin sih belum pernah dengar sih mungkin satu dua ada yang tidak dapat tempat duduk juga tapi itu kan lebih karena kesadaran orang itu tidak

melihat dia pakai pin atau apa gitu atau tidak mengerti itu pin ibu hamil, yang memang masih perlu di bangun kesadaran pinnya sudah ada, tinggal bagaimana orang-orang yang lain yang tidak memakai pin ini mengidentifikasi itu tuh sebetulnya harus di apain sih kalau melihat benda itu”

**e. Apakah target sasaran sudah tercapai?**

“Kalau sejauh ini ya sudah tercapai sih ya melihat antusiasmenya sudah tercapai, bahkan ini agak lebih dari ekspektasi sih baru tiga bulan sudah tiga kali cetak tuh sebetulnya melebihi ekspektasi ya, awalnya itu dengan cetak 2000 itu mungkin nanti abis tiga bulan empat bulan lah ternyata sebulan setengah sudah habis gitu”

**3. Tahap Merumuskan Objektif / Tujuan**

**a. Apa tujuan pihak PT. KCI meluncurkan program pin khusus ibu hamil?**

“Tujuannya balik lagi ke tadi sih ya, tujuannya itu gimana ibu hamil ini bisa lebih terlindungi dan lebih nyaman untuk menggunakan KRL (Kereta Rel Listrik) gitu.

**b. Apa yang pihak PT. KCI ingin capai dengan kegiatan program pin khusus ibu hamil ini?**

“Kalau yang ingin di capai sebetulnya ini lah menghilangkan ini kan kalau dalam komunikasi *noise-noise* yang tidak perlu ya kalau kita potretnya dari komunikasi ya, ini kan banyak hal-hal *noise* yang kayak saya hamil tapi tdak pernah di kasih tempat duduk, saya tuh

hamil di suruh lewat *under pass* tidak boleh lewat penyeberangan yang di rel yang di temenin petugas, atau paling sering hal-hal seperti itu lah karena ini *miss komunikasi-miss komunikasi* yang sebetulnya tidak perlu terjadi kalau bisa sama-sama apa ya mengungkapkan gitu ya, mungkin ibu hamil mengerti lah sisi psikologisnya kadang tidak selalu sama, kadang lagi lelah kadang lagi capek lagi apa *males ngomong-ngomong saya hamil minta tempat duduk gitu males gitu kan*, nah ini pin ini menjadi identifikasi dan bisa menyaring itu tadi *noise-noise* tadi yang sebetulnya tidak perlu, kalau di tanya petugas pasti mau kok bantuin ibu hamil dan percayalah masyarakat kita pun walaupun kadang terlihat tidak perdulian atau kasar atau apa, masih sangat peduli sesungguhnya bag ibu hamil nah pin ini ya upaya itu tadi menyaring supaya tidak terjadi *miss komunikasi-miss komunikasi* yang tidak perlu cuma karena orang tidak percaya ini saya hamil apa tidak intinya sih itu”

**c. Perubahan bagaimana yang pihak PT. KCI inginkan setelah adanya program pin khusus ibu hamil ini?**

“Ya kita sih berharap lebih ini ya pengguna dan petugas juga di sisi lain lebih peka terhadap ibu hamil dan memang hak-hak nya ibu hamil terutama ya hak untuk dapat tempat duduk, untuk dilayani, dan dia perlu dilindungi gitu kan kesehatannya segala macam, yang kita harapkan sih lebih memahami lah dan bisa memberikan yang prioritas ini haknya saat menggunakan transportasi publik”

**d. Apakah tujuan yang ingin dicapai PT. KCI sudah sesuai dengan kebutuhan target sasaran?**

“Kalau dalam pelayanan itu memang sudah tercapai sih ya sudah sesuai, tapi kalau di dalam pelayanan itu ada batasnya langit jadi kalau in I sudah sesuai mungkin orang *happy* nih sampai 6 bulan lagi, 6 bulan lagi setelah nya kan kita tidak tahu, mungkin ada tuntutan lain lagi untuk melindungi ibu hamil lagi apa gitu yang lain lagi kita belum tahu, itu biasanya kita tidak tahu tuh kita harus membaca tapi sejauh ini sih sudah sesuai”

**e. Apabila tujuan dan target dari program pin khusus ibu hamil ini belum tercapai /terlaksana, apakah pihak PT. KCI mempunyai rencana lain dalam mensosialisasikannya?**

“Cara-cara lain untuk mensosialisasikan ya, sebetulnya bukan ke ibu-ibu tadi sih bukan ke ibu-ibu nya masalahnya itu, yang masalah itu ke penumpang, penumpang lainnya jadi kita rutin melakukan edukasi cinta KRL (Kereta Rel Listrik) gitu ya itu baik ke sekolah targetnya itu anak-anak sekolah, supaya nanti mereka ketika sudah saaatnya nanti menggunakan transportasi publik itu nanti paham gitu, apa-apa saja etika bertransportasi publik, sebetulnya ini kan hal yang umum ya misalnya di *taro* lah tidak di transportasi publik sekalipun di mall, di mall ya itu kalau mau naik lift dahulukan yang misalnya dahulukan yang keluar, terus siapa sih yang sebaiknya di dahulukan naik lift itu, itu kan sama kaya yang dapat tempat duduk

di kereta ibu hamil, ibu dengan anak, lansia, disabilitas gitu jadi hal-hal ini kita tidak dalam tidak khusus terkait pin ibu hamilnya, tapi mengedukasi penumpangnya ini untuk memberikan hak-hak yang sesuai bagi penumpang prioritas itu kita edukasi terus-terusan lewat secara langsung dengan ke sekolah-sekolah maupun di media sosial banyak materi kita juga yang isinya itu edukasi gitu”

#### **4. Tahap Memilih Media atau Saluran Komunikasi**

##### **a. Apakah media komunikasi yang digunakan pihak PT. KCI dalam menyebarkan informasi program pin khusus ibu hamil?**

“Medianya tadi ya ada yang kalau *offline* melalui komunitas, melalui pengumuman di stasiun, ada booth di stasiun, kalau yang *online*-nya melalui sosial media, sama ya liputan-liputan di media massa terus sama di *website* juga ada.”

##### **b. Seberapa sering pihak PT. KCI memposting atau mensosialisasikan program pin khusus ibu hamil di media sosial instagram dan twitter?**

“Kalau dulu sih sering ya waktu aal-awal ya, tapi kalau sekarang mungkin kalau postingan yang di *feed* nya gitu ya memang kita posting sendiri mungkin itu sih sekali dalam dua bulanan lah, kalau sisanya itu yang sampai setiap hari muncul dari testimoni pelanggan itu, terima kasih KCI sudah dapat pin ibu hamil kadang *story*-nya kita *repost* gitu-gitu, kan nge-*tag* KCI nanti bisa di *repost*

lagi di *story* atau di *retweet* gitu yang dilakukan ya seperti itu. Kalau yang di *feed* paling dua bulan tiga bulan sekali aja”

- c. Apakah ada waktu tertentu dalam memposting unggahan pin khusus ibu hamil tersebut di media sosial instagram dan twitter?**

“Tidak ada”

- d. Berapa banyak dalam sehari petugas pelayanan kereta menginformasikan program pin khusus ibu hamil melalui pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta?**

“Itu tidak bisa di hitung ya dia *ngomong* berapa kali, kan itu tidak otomatis sih karena dia sendiri yang *ngomong* kan jadi agak sulit lah di hitungnya

- e. Apakah ada jadwal khusus atau waktu tertentu dalam menyampaikan informasi program pin khusus ibu hamil di dalam kereta melalui pengeras suara (*loudspeaker*)?**

“Engga, tidak ada”

- f. Apakah semua kereta commuter line Jabodetabek mendapatkan informasi program pin khusus ibu hamil yang disampaikan melalui pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta? atau hanya disampaikan melalui jalur kereta tertentu?**

“Semua kereta commuter line Jabodetabek, semuanya”

- g. Apakah media yang digunakan pihak PT. KCI dalam program pin khusus ibu hamil sudah efektif?**

“Kalau dari segi ya itu tadi ya kalau mbak bilang ada yang belum tahu, banyak yang belum tahu mungkin cukup banyak tapi istilahnya kita mengukur juga nih itu tadi kita memproduksi seberapa banyak, mau menjangkau seberapa banyak orang itu kan kita petakan bukan hal yang kita buat masif lah ya, jadi kalau mau kaya aplikasi, aplikasi suruh orang *download* ya mungkin *download*-nya sudah oke sampai sejuta lebih gitu, atau suruh *follow* ig, tapi ini memang lebih kita menakar juga seberapa banyak yang bisa kita produksi kita takar nah itu, kalau di lihat dari segi itunya sih sudah sesuai tapi memang kita tidak memungkiri fakta bahwa sesungguhnya bisa lebih massif lagi cuma kalau nanti terlalu masif itu mungkin bagi kita secara efektivitas dari meakukan program ini maupun program dari layanan yang di berikan itu mungkin nanti bukan itu yang kita cari gitu loh, jadi yang kita cari yang benar-benar rutin sering pake KRL (Kereta Rel Listrik) segala macam”

**h. Apa alasan pihak PT. KCI memilih media komunikasi tersebut?**

“Jadi karena kita yang carinya yang memang rutin ya, yang punya keresahan lah terhadap hak-hak bagi ibu hamil ini kalau yang merasa selama ini baik-baik saja gitu kan sebenarnya sih tidak perlu pakai pin ibu hamil kan, jadi yang memang ada kepedulian, ada keresahan atau ada kekhawatiran tapi ini gimana sih caranya misalnya setiap hari saya naik KRL (Kereta Rel Listrik) terus ibu



baru lah istilahnya calon ibu gitu kan, baru hamil anak pertama gimana ya, itu kan dia bisa cari info dan bisa langsung ketemu dengan program ini nantinya gitu jadi memang khusus bagi mereka yang itu resah, peduli, yang di cari sih seperti itu dan rutin pakai KRL-nya”

### **Tahap Mengembangkan Pesan**

#### **a. Siapakah komunikator dalam mensosialisasikan program pin khusus ibu hamil ini?**

“Ya kalau komunikatornya sih ya tidak ada aktornya tunggal ya, jadi bareng-bareng dari bagian pelayanan, di bagian pelayanan pun ada macam-macam, ada helpdesk yang mengoperasikan media sosialnya, ada petugas pelayanan KRL yang memberikan pengumuman di kereta, ada yang di stasiun, otomatis kebijakannya atau *messages*-nya yang bikin yang kami-kami yang di manajemen yang di kantor gitu kan, jadi ini banyak ini lah banyak aktornya yang jadi komunikator gitu”

#### **b. Apakah menurut pihak PT. KCI pesan yang disampaikan dalam pin khusus ibu hamil mudah dipahami oleh khalayak?**

“Kalau saya lihat sih sangat mudah di pahami ya, jadi ya intinya itu udah pakai pin ini mengidentifikasi dirinya lagi hamil dan dari situ orang lain bisa merespon yang sesuai gitu”

#### **c. Apakah pesan yang disampaikan dalam program pin khusus ibu hamil sudah bersifat persuasif dan edukatif?**

“Kalau saya rasa sih belum ya baru ini aja baru memberitahu aja gitu, baru bersifat informatif”

**d. Apa makna dari tulisan dan gambar yang ada di dalam pin khusus ibu hamil tersebut?**

“Makna dari tulisan dan gambar, ya itu kan desainnya ya gambar ibu hamil lagi duduk yang itu sama dengan logo di prioritas kan jadi biar orang bisa mengaitkan gitu kalau ini tuh salah satu penumpang prioritas gitu, jadi ya terus maknanya itu tadi proses identifikasi aja ini memang lagi hamil gitu orang”

**e. Apa fungsi dan maksud dari “*expired date*” yang ada di dalam pin khusus ibu hamil?**

“Untuk menandakan pin ini tuh bukan kita lepas-lepas gitu aja dan orang bisa pakai sampai kapan pun gitu kan, memang ada batas waktunya ya, ketika sudah tidak hamil ya tidak bisa lagi di pakai gitu, untuk ini aja sih akuntabilitas intinya”

**f. Mengapa pihak PT. KCI di dalam pin khusus ibu hamil menggunakan kalimat “*Mom to be*” dibandingkan kalimat “*Ibu Hamil*” yang lebih dimengerti pengguna kereta commuter line Indonesia?**

“Kalau *Mom to be* itu kita pernah buat juga waktu itu hari ibu atau hari perempuan atau apa gitu ya, kartu multitrip yang tulisannya juga gitu “*Mom to be*” gitu jadi ya ini sih cuma ini aja kita berusaha ada *in line* dengan desain-desain sebelumnya yang pernah kita

produksi gitu, ya supaya menyamakan aja gitu supaya ada *in line*, karena kalau di perusahaan itu desain itu kan ada kaitannya harus di ikutin, kan kalau bisa tuh jangan bikin desain itu yang tidak *matching* gitu kadang warna dominannya apa, tema apa terus nanti bulan depannya udah beda lagi, jadi gitu kita coba yang ada *in line* nya dulu pernah bikin kartu multitrip yang mirip seperti pin ibu hamil ini yang desainnya, nah sekarang kita bikin dalam bentuk pinnya gitu. Dan kalau bagi yang kurang paham dengan kalimat “*Mom to be*” ya menurut saya sih kan itu gambarnya gambar ibu hamil ya, tidak perlu di khawatirkan lah dan ya *sorry to say* ya sekarang kan kebanyakan udah milenial jadi kalau ditanya gimana KRL sosialisasi apa-apa cuma lewat medsos cuma lewat ini gitu, cuma lewat spanduk kan kalau kita tidak punya medsos gimana, kalau kita tidak punya spanduk gimana gitu, orang Baduy aja naik KRL bisa pakai kartu Multitrip dan beli *vending* mesin gitu jadi menurut saya itu cuma *excuse* terhadap ketidaktahuan dia aja sih dan itu gambarnya jelas ibu hamil, bawahnya juga jelas ada tulisan jangan biarkan kami berdiri gitu ya harusnya ya udah paham lah”

- g. Mengapa pihak PT. KCI juga menggunakan kalimat “Priority seat” dibandingkan kalimat “kursi prioritas” di dalam pin khusus ibu hamil yang lebih dimengerti pengguna kereta commuter line Indonesia?**

“Kalau itu sih memang tidak sampai kesana sih, jadi memang mengikuti yang sudah ada saja *priority seat* tulisannya”

## 5. Tahap Merencanakan Produksi Media

### a. Mengapa pihak PT. KCI memilih media format kecil berupa pin?

“Karena itu masih *wearable* ya jadi orang masih mau pakai dan tidak terlihat memalukan atau apa gitu dan itu kan secara biaya produksi juga masih masuk akal dan bisa di produksi massal gitu. Memang kita sih paling lihat dan bisa di tempel di tasnya, bisa di bajunya, di jilbabnya, kalau yang lain apa msalnya? ya jadi kita memang lihat sih karena *wearable* nya sih bisa di pakai tanpa orang tuh merasa jadi males pakai, jadi malu atau jadi apa kan tidak, dan desainnya juga di pertimbangkan bukan asal tulis cuma memberi tulisannya aja misalnya saya hamil kasih tempat duduk bukan kaya gitu juga. Sebenarnya pin juga ukurannya lebih kecil dari itu kan, itu juga sudah pin yang ukuran besar juga sebetulnya sudah hampir kaya tatakan gelas itu kan sebesar itu, jadi buat saya sih sudah cukup terlihat ya apalagi di KRL kan orang ini tidak mengidentifikasi dari jarak jauh gitu karena kan padat jadi dekat-dekatan kan istilahnya kalau saya di KRL orang depan saya lagi WhatsApp-an apa aja saya bisa lihat gitu, merk hp nya apa saya bisa lihat, mrk speakernya yang lagi dia pakai aja saya bisa lihat

kan kelihatan gitu, dari jarak dekat sih ukuran pin segitu sudah cukup terlihat”

**b. Apa alasan pihak PT. KCI memilih media sosial instagram dan twitter serta media format kecil berupa pin dibandingkan media komunikasi lainnya?**

“Kalau kita lihat twitter itu yang followers terbanyak media sosial kita, aset terbanyak media sosial kita tuh ada di twitter, kalau di instagram ya memang yang tumbuh bagus followersnya tuh di instagram dan disana kan informasinya bisa lebih kayak foto bawahnya caption lah bisa langsung di baca gitu kan, sama ya memang milenial kan pakainya instagram dan twitter gitu, Facebook kan buat orang tua yang 40-50 tahun ke atas, dan juga mungkin sudah sangat sedikit orang yang hamil di sana begitu, jadi ya kita pakai dua itu ya melihat demografinya gitu”

**c. Mengapa pihak PT. KCI tidak menggunakan media luar ruang (*outdoor* media) seperti spanduk, baliho, reklame, bendera, umbul-umbul, iklan mobil atau kereta, dan lain-lain dalam program pin khusus ibu hamil ini?**

“Itu merusak visual di stasiun dan kurang ramah lingkungan sih kita udah yang berusaha meminimalisir pemakaian spanduk di stasiun, kalau dulu kan apa-apa pengumuman dikit taruh bikin spanduk, bikin spanduk, kita sudah mengurangilah gitu, dan kita lihat penggunaan *handphone* dan media sosial di kalangan pengguna

KRL juga kan tinggi ya, terlepas apakah mereka mengakses media sosial kita atau tidak itu persoalannya bukan disitu gitu, tapi ya ada spanduk ada pengumuman di stasiun aja, kayak gini di stasiun Manggarai nih udah ada tulisan jalur ke Bogor jalur 6, trus ada pengumuman di jalur 6 kereta masuk jurusan Bogor, kerta masuk jurusan Bogor, begitu orang sampai ketemu petugas yang ditanya apa nanya jalur, ya kaya gitu sama aja. Kita di stasiun mencoba mengurangi yang spanduk-spanduk itu karena sudah pakai pengumuman, sudah pakai papan jalur yang besar-besar sudah permanen dan itu kelihatan gitu ya, itu aja tidak terlalu di baca atau mungkin dibaca tapi dia tidak yakin kali ya ujung-ujungnya nanya juga ke orang gitu kan. Jadi kita memang sudah mengurangilah kecuali pengumuman atau pemberitahuan hal-hal yang vital ya seperti perubahan tarif atau perubahan jadwal itu masih pakai spanduk kalau sekedar *campaign=campaign* kita sudah tidak pakai spanduk lagi”

**d. Apakah menurut pihak PT. KCI pesan yang disampaikan melalui pengeras suara di dalam kereta sudah cukup efektif bagi pengguna kereta commuter line?**

“Kalau soal pengumuman informasi audio dan visual itu ya kita tidak lagi melihat efektivitasnya tapi ini adalah sebuah kewajiban, kayak misalnya nih pengumuman apapun yang ada di situ sesungguhnya ini kita melihatnya sebagai sebuah kita memberi

kewajiban pelayanan informasi bagi pengguna, kalau mbak sudah tiap hari naik turun misalnya dari stasiun Juanda setiap hari turun di stasiun Juanda terus naiknya dari stasiun Tanjung Barat misalnya, nah di stasiun Tanjung Barat misalnya mbak kan udah hafal tuh istilahnya ya stasiun Tanjung Barat kaya apa, kalau dari dalam kereta bentuknya kaya apa, tapi kan tetap kita umumin ini masuk Tanjung Barat, abis itu masuk stasiun Lenteng Agung, ini masuk Lenteng Agung, di kereta sudah kita kasih pengumuman suara, di stasunnya di tiang-tiangnya kita kasih lagi nama-namanya kita kasih stiker lagi, jadi ini lebih kepada memang wajib kita umumin memang wajib kita sampaikan gitu. Jadi kita tidak akan pernah tahu oh mungkin tidak efektif karena *ah ngapain sih orang gua juga udah tau gtu* tapi sekali waktu mungkin bangun tidur tidak sadar ini sudah sampai mana ya, sampai mana ya sudah sampai Tanjung Barat atau belum ya, melihat disana ada stiker Tanjung Barat oh disini harus turun gitu. Jadi soal pengumuman pin ibu hamil dan apa segala yang ada di kereta itu kita tidak lagi melihat efektivitasnya tapi memang pasti kita sampaikan kalau ada program-program baru, ada *campaign-campaign* itu kita sampaikan disitu gitu”

- e. **Mengapa pihak PT. KCI tidak menggunakan media elektronik TV yang ada di dalam gerbong kereta commuter line dalam mensosialisasikan program pin khusus ibu hamil?**

“Karena disitu materi sosialisasinya sudah yang lain-lain lagi, yang ada disitu sih sebetulnya, jadi yang penting di kereta kan sudah ada pengumuman sama kadang-kadang sudah ada papan tanda-tanda pengumuman yang di tempelkan di kereta. Kalau yang disitu materinya memang sosialisasinya ya lain lagi dan disitu tidak banyak sosialisasi, kan sebetulnya sosialisasi yang umum kan cuma soal waktu, stasiun tujuan, sama edukasi kayak barang bawaan anda, bertiket, beri tempat duduk, atau apa gitu-gitu lebih ke sosialisasi yang seperti itu. Karena itu memang basic utamanya untuk komersial sih dan bagian pelayanan itu yang mendasar aja sih seperti stasiun tujuan, etika, ketentuan dan larangan umum lah, bukan untuk kita *campaign* disitu”

## **6. Tahap Merencanakan Manajemen Program**

### **a. Apakah proses kegiatan program pin khusus ibu hamil ini masih berjalan atau tidak?**

“Ya masih, akan terus ada kok”

### **b. Apakah usaha yang dilakukan dalam program pin khusus ibu hamil ini mengalami kemajuan?**

“Kalau di lihat sih memang waktu pertama jelas lebih banyak yang perlu ya karena kan awal dan baru pasti dari 0 ke sekian ribu itu pasti lebih cepat lah, kalau sekarang sudah lebih stabil aja sesungguhnya”



**c. Apakah ada hambatan-hambatan selama melaksanakan program pin khusus ibu hamil ini?**

“Ya paling hambatannya itu sih kita kesulitan memprediksi sesungguhnya berapa pin yang di sediakan dan berapa banyak minat ibu hamilnya karena kita tidak mendata pelanggan tadi kan dan pelanggan juga tidak bisa telepon KCI saya hamil nih, beda kayak misalnya mau naik pesawat gitu kan, mau naik pesawat mungkin kan saat *booking* tiket atau apa sudah bisa memberi tahu kalau saya mau bawa anak, saya mau ini, saya misalnya pakai kursi roda, itu kan sudah bisa memberi tahu sejak *booking* tiket gitu. Kalau di kita kan tidak, tidak bisa kayak gitu nah inilah yang jadi tantangan ya itu tadi memprediksi seberapa banyak sih yang perlu pin ibu hamil ini gitu”

**d. Bagaimana langkah-langkah pihak PT. KCI dalam mengatasi hambatan selama melaksanakan program pin khusus ibu hamil?**

“Ya paling kita berusaha mempersingkat ini ya waktu produksi, karena yang waktu tahap pertama dan tahap kedua tuh agak jadi sorotan karena habis dan itu tadi ya karena waktu habisnya tuh lama gitu, nah jadi dari tahap kedua ke tahap ketiga kita coba bikin jadi lebih *smooth* jadi mungkin tidak menunggu habis sudah bikin lagi nanti mungkin tahap ketiga ke tahap keempat juga gitu kalau

misalnya sudah tinggal sisa 100 atau tinggal sisa 50 gitu ya bikin lagi gitu tidak tunggu sampai habis”

**e. Apakah program pin khusus ibu hamil ini masih dalam rencana yang ditetapkan sebelumnya?**

“Kalau sejauh ini masih ya karena memang kita dari awal tuh merencanakan ini bukan program yang karena mau hari pelanggan aja gitu atau setahun tuh cuma dua kali atau tiga kali gitu tidak, memang ini mau kontinu dan sekarang sudah terbukti dalam 4 bulan sudah ada 3 tahap sudah tiga kali produksi tuh ya, memang ini akan kontinu terus-terusan”

**7. Tahap Monitoring dan Evaluasi**

**a. Bagaimana tanggapan pihak PT. KCI terhadap kritikan dan saran di media sosial mengenai keluhan proses pembuatan pin khusus ibu hamil seperti kurangnya stok pin, tidak adanya balasan email verifikasi saat pembuatan pin khusus ibu hamil, pin hanya ada di 6 stasiun, pengguna pin khusus ibu hamil hanya untuk pengguna KMT?**

“Ya kalau semua yang masalah soal-soal pin habis apa segala itu kita memang harus kita perbaiki ya, terus kemudian email ada yang lama di balas atau apa itu juga kita sudah kasih tahu ke *prolinernya* ke teman-teman yang bertanggung jawab untuk balas-balasin emailnya supaya lebih responsive, tapi kalau masalah penggunaan KMT dan stasiun memang masih kita *tampung* dulu lah sejauh ini

sih belum ada rencana untuk menambah lagi karena sesungguhnya dari data kita pengguna KMT itu untuk yang rutin ya sudah mencapai 60%, yang pakai kartu Bank tuh cuma 11% jadi ya yang pakai KMT itu memang paling banyak ya, dan yang pakai KMT itu ya itu pelanggan kita. Kalau saya punya kartu e-money gitu ya, e-money nya BCA tapi saya tidak nabung di Bank BCA kan bisa, kalau ada undian dari Bank BCA nya walau saya punya e-money kan yang di undi pasti kan yang punya tabungan kan gitu. Jadi ini sesungguhnya praktek yang biasa untuk men-*treatment* pelanggan yang lebih loyal lah tanda kutip yang sebagaimana mestinya gitu jadi ya kita sudah edukasi juga, sama orang punya garuda *frequent flyer* atau garuda *miles* saya kan penumpang garuda kenapa saya tidak boleh dapat *lounge* garuda nya gratis gitu, kenapa orang yang punya miles nya lebih banyak bisa pakai itu gitu, itu kan bukan protes bukan masukan kalau menurut saya gitu, karena itu tidak ada dasarnya gitu sama kayak pin ibu hamil ini kalau kita di kritik tidak bisa memberi AC yang dingin di kereta gitu atau keretanya mogok terus semua orang komplain itu wajar, tapi kalau ini, ini bukan layanan mendasar yang hak setiap penumpang pasti dapat bukan, ini memang layanan ekstra yang hanya kita kasih untuk pengguna kita yang loyal tadi itu”

**b. Apakah program pin khusus ibu hamil ini sudah berjalan efektif?**

“Kalau kita lihat banyak yang memberi testimoni dapat tempat duduk lebih mudah sih, saya pikir itu sudah jadi indikator yang paling penting ya untuk bilang bahwa ini sudah efektif gitu”

**c. Apakah menurut pihak PT. KCI dengan adanya program pin khusus ibu hamil ini mempermudah ibu hamil untuk mendapatkan tempat duduk dibandingkan sebelumnya?**

“Ya itu tadi indikatornya kan respon atau testimoni dari pelanggan yang sudah pakai sangat jauh lebih mudah, istilahnya tidak perlu *ngomong* bahkan cuma melihat oh silahkan gitu langsung diberikan tempat duduk itu sudah baguslah kalau sudah seperti itu”

**d. Apakah pihak PT. KCI akan menambah loket untuk pembuatan pin khusus ibu hamil selain di 6 stasiun yang sudah ada?**

“Itu tadi ya belum ada rencana kesana”

**e. Sejauh mana tercapainya program pin khusus ibu hamil tersebut?**

“Ya kita lihat sih kalau selama 4 bulan ini bagus kan ya, itu tadi nanti kita lihat nih kalau biasanya masih periode yang timbul masih inilah masih positif-positifnya ya gitu, nanti kita lihat mungkin 6 bulan atau setahun apakah ada masalah itu ya ada isu-isu tidak enak juga seperti tadi kenapa tidak ada tulisan *expired date* nya itu,

ada yang bilang katanya wah tuh di samping stasiun ada yang jual kok itu ada juga isu-isu kayak gitu ya tapi kita masih telusuri lah ya dan ya itu tadi yang kayak gitu akan timbul dampak efek negatifnya atau apa belum kelihatan sih sekarang. Kalau sekarang sih sudah tercapai lah”

**f. Apakah ada pihak lain yang membantu mensosialisasikan program pin khusus ibu hamil ini selain dari pihak PT. KCI?**

“Ya dari komunitas ya, jadi kita kerjasama dengan KRL Mania tapi bukan KRL Mania nya ya, karena kan setiap jalur punya komunitas lagi sendiri ada jalur Serpong, jalur Depok-Bogor, jalur Duri-Tangerang, ada komunitasnya masing-masing tuh nah itu lah yang kita kemarin kita rangkul dan bantu untuk sosialisasikan sekaligus pendaftaran pin ibu hamil ini”

**g. Apakah pesan yang disampaikan dalam program pin khusus ibu hamil sesuai dengan perencanaan awal?**

“Ya sejauh ini sih sesuai ya dengan perencanaan awal penggunaan KMT itu kita tidak mengira lah tanda kutip akan menimbulkan respon negatif sampai ada yang bikin status berpanjang lebar di WhatsApp, di Facebook dulu kan awal-awal gitu, itu hal yang menurut saya solusinya sangat gampang gitu ya tinggal pinjam KMT orang nanti di balikin lagi juga tidak masalah dia mau pakai kartu Bank nya lagi kan buat daftar saja, itu aja sih yang menurut saya agak kok sampai segitunya sekali gitu ya, itu

tadi mungkin karena kita terbiasa disini tuh tidak mengenal loyalitas pelanggan jadi disini tahunya orang yang naik sekali dengan yang naik tiap hari tuh tahunya tuh pokoknya tuh dapetnya sama gitu, padahal itu kan hal yang wajar untuk kita memberi hanya kepada yang rutin, hanya kepada yang punya KMT, hanya kepada yang apa gitu itu hal yang wajar banget, kayak misal bayar gojek aja pakai gopay sama pakai cash lebih murah pakai gopay kan gitu nanti mau bilang apa emang rupiah tidak laku? kaya gitu-gitu ya jadi itu sih yang agak di luar ekspektasi soal respon kemarin syarat KMT nya itu sisanya sih sudah sesuai lah”

- h. Apakah pesan yang disampaikan dapat merubah perilaku dan pola pikir pengguna kereta commuter line setelah adanya pin khusus ibu hamil tersebut?**

“Kalau dari perilaku walaupun masih sedikit ya tapi sudah mulai kelihatan lah perubahannya dan sekarang juga mulai banyak orang yang mengupload di medsos itu “*Wah nih keren nih pengguna KRL walaupun penuh kursi prioritasnya tetap dikosongin*” itu sudah mulai kelihatan tuh ada yang seperti itu, yang seperti itu kita sambut baik sih”

- i. Bagaimana solusi pihak PT. KCI jika terjadi kekosongan pin khusus ibu hamil atau stock habis sementara permintaan pembuatan pin khusus ibu hamil terus meningkat?**

“Ya paling itu kita berusaha memproduksi sebelum stoknya habis dan terpaksa pun jika tiba-tiba meningkat gitu ya kita pasti jelaskan ke pengguna yang daftar mohon maaf, mohon menunggu pasti nanti dihubungi lagi kalau pinnya sudah ada”

**Lampiran 4 Transkrip Wawancara bersama *Key Informan 2* Petugas  
*Passenger Service***

**Pin Khusus Ibu Hamil**

**A. Identitas *Key Informan***

1. Nama : Diana Lestari
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 24 Tahun
4. Pekerjaan : Petugas *Passenger Service* Pin Khusus Ibu Hamil
5. Tanggal / Waktu : Rabu, 27 November 2019 / 12.28 WIB
6. Tempat : Stasiun Sudirman

**B. Pertanyaan**

**Q : Bagaimana antusias pengguna kereta commuter line khususnya para ibu hamil dengan adanya program pin khusus ibu hamil?**

A : Eee... pertama si mereka kayak senang gitu, terus banyak juga peminatnya ya eee... pas waktu-waktu hari pertama pembukaan booth atau pendaftaran pin ibu hamil tuh kita tuh banyak peminatnya sampe-sampe tuh ada sehari itu sekitar kira-kira kalo baru-baru itu ada 20-30 orang perharinya.

**Q : Apakah semua petugas, staff dan Pengawalan Dalam Kereta (WALKA) PT. KCI sudah mengetahui adanya program pin khusus ibu hamil ini?**



A : Iya sudah mengetahui, soalnya kan kalo di stasiun di sosialisasikan terus di dalam KRL (Kereta Rel Listrik) juga di sosialisasikan juga jadi semua petugas di dalam maupun di luar stasiun itu mngetahui adanya program pin ibu hamil ini.

**Q: Apa media komunikasi yang digunakan PT. KCI dalam menyebarkan informasi mengenai program pin khusus ibu hamil?**

A : Media komunikasinya itu kayak kita sih ada Instagram, ada Twitter, eee...pokoknya di Facebook juga ada sih, semuanya di...masuk kayak sosmed semua di sosmed KCI nya, pengeras suara di dalam kereta juga termasuk.

**Q : Apakah ada hambatan atau kendala saat *launching* hari pertama pin khusus ibu hamil 4 Septembr 2019 lalu?**

A : Kendalanya mungkin banyak juga yang pertama belum tau persyaratannya, jadi mreka tuh sudah datang sudah senang pokoknya hmmm... merasa kayak terbantulah dengan adanya pin ibu hamil, mereka jadi bisa duduk kan dalam keadaan kondisi hamil muda kan biasanya perut eee...keadaan ibunya tuh masih belum terlihat yah jadi mereka itu kayak senang, kendalanya paling eee...waktu pendaftaran *online* nya juga eee... sempet servernya *down* jadi mereka tuh harus laporan lagi secara manual ke stasiun

jadi harus bolak-balik gitu. Kendalanya pertama server sama paling eee...itu sih kehambatan dalam persyaratannya memenuhi persyaratannya aja ya.

**Q : Bagaimana prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Prosedurnya sih tata caranya kalo *online* ya mereka tuh suruh registrasi *online* yang ada website yang sudah di sediakan lalu mereka *upload* gitu kan, *upload* kayak semacam lampiran KTP, buku periksa dan kartu KMT. Kartu KMT itu kan kartu khusus pengguna krl ya jadi khusus eee... harus punya kartu KMT untuk pengguna eee...pembuatan pin ibu hamil ini. Kalo langsung prosdurnya sih merka biasanya dating langsung ke stasiun yang menyediakan pendaftaran pin ibu hamil, mereka menyerahkan persyaratannya itu lalu kita input atau kita tulis secara manual eee... kita tanya usia kehamilannya dan prediksi kelahirannya prsalinannya tuh tahun dan bulan apa gitu.

**Q : Apa saja persyaratan dalam pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Persyaratannya ya itu tadi KTP, buku periksa dan kartu KMT.

**Q : Apa perbedaan mendaftar secara langsung membawa berkas lengkap melalui booth atau loket pembuatan pin khusus ibu hamil dengan mendaftar secara online?**

A : Kalo secara langsung kan kita harus bawa prsyaratannya langsung gitu ya, jadi semuanya harus di bawa nanti tanda tangan juga, kalo secara online jadi mereka tinggal menyerahkan email dari kantor jadi kalo mereka tuh sudah trdaftar secara *online* jadi tinggal kita kasih pin nya aja gitu.

**Q : Apakah dalam pembuatan pin khusus ibu hamil yang mendaftar di loket secara langsung lebih banyak daripada yang mendaftar secara online?**

A : Secara kalo pendapat saya sih kalo di Sudirman ya kalo di Sudirman itu lebih banyak sih manual jadi secara langsung, kalo *online* itu eee... mereka juga banyak yang belum belum paham juga dan belum tau juga ya gitu.

**Q : Apakah masih ada yang kebingungan mengenai tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil dan meminta bantuan *passenger service* di loket-loket stasiun?**

A : Iya, eee... mereka kan memang kalo untuk mendaftar itu harus menemui petugas *passenger service* nya jadi kita yang melayani nanti mereka tinggal menyerahkan berkas persyaratan lalu kita menanyakan data-data tentang kehamilannya baru bisa mendapatkan pin tersebut.

**Q : Di hari pertama *launching* program pin khusus ibu hamil 4 September 2019 berapa jumlah pin yang ditargetkan?**

A : Kalo untuk KCI sih engga menargetkan ya paling kalo untuk hari-hari pertama memang banyak peminatnya cuman pas eee...bulan-bulan kesini tuh udah agak sedikit jadi engga ada target ya.

**Q : Apakah dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil dari hari pertama *launching* 4 September 2019 sampai dengan saat ini selalu mengalami peningkatan setiap harinya?**

A : Iya pokoknya sebulan itu lah eee...bulan pertama ya banyak peminatnya lalu pas bulan kedua nya udah agak berkurang.

**Q : Apakah pembuatan pin khusus ibu hamil ini dipungut biaya?**

A : Engga gratis.

**Q : Ada berapa lokasi pembuatan pin khusus ibu hamil ini?**

A : Pembuatan pin ibu hamil itu ada di Sudirman, Tanah Abang, Duri, Bekasi, Bogor sama Juanda 6.

**Q : Mengapa lokasi pembuatan pin khusus ibu hamil hanya ada di 6 stasiun?**

A : Karena itu stasiun besar ya, yang kedua itu kita survei dari kantor pusat ya banyak itu kan kalo survey itu banyak keluhan dari ibu-ibu

hamil mereka itu biasanya menjelaskan saya naik dari stasiun awal eee...turun dari stasiun awal itu lagi hamil muda tapi engga mendapatkan kursi biasanya mereka tuh komplennya tuh kaya gitu jadi kita sediakan tuh eee... dari peminat komplek yang terbanyak, biasanya ibu hamil tuh komplennya saya naik dari stasiun Sudirman tapi saya engga kebagian duduk gitu jadi nanti di apa hasilnya itu baru di apa ya, hasilnya dibandingkan mana yang komplek dari ibu hamil tuh yang terbanyaknya lalu baru dipilih gitu disaring gitu jadi hanya 6.

**Q : Apakah selanjutnya lokasi pembuatan pin khusus ibu hamil akan diperbanyak?**

A : Kalo untuk saat ini sih baru 6 aja ya, berdasarkan peminat dan stasiun besar kan biasanya, kalo untuk kedepannya kita nunggu info lanjut dari atasan kami ya.

**Q : Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membuat pin khusus ibu hamil hingga selesai?**

A : Pembuatannya ya secara manual, kalo secara manual itu biasanya tinggal isi ini aja sih identitas sama minta keperluan persyaratannya, kurang lebih sekitar 10 menit.

**Q : Oh iya ibu kan katanya ada tuh yang mendaftar secara online tapi tidak mendapatkan email verifikasi bagaimana tanggapannya?**

A : Iya bener, kalo *online* sih kalo servernya lagi lancer ya mungkin langsung bisa di balas sama atasan atau bagian pusatnya tuh kalo memang kebanyakan sih pas hari-hari kebelakang ini banyak yang engga dapet email dan server nya tuh kadang *down* jadinya kalo itu sih saya kurang bisa menjelaskan ya soalnya yang tau bagian atasan atau bagian pusatnya yang mengirim email gitu.

**Q : Bagaimana tanggapan ibu bagi yang ingin membuat pin ibu hamil tetapi tidak mendapatkan email verifikasi?**

A : Dia tuh biasanya lapor ke stasiunnya yang terdekat yang biasa dia naikin atau turun, dia lapor banyak sih di Sudirman yang lapor “saya udah apa udah kirim email tapi belum dapet balasan juga sampe saat ini” katanya, yaudah saya arahin aja untuk pengisian secara manual gitu aja.

**Q : Bagaimana proses atau langkah selanjutnya jika ibu hamil telah mendapatkan pin khusus ibu hamil?**

A : Iya nanti setelah dapet pinnya itu di pake ya kayak di baju atau kerudung nanti pihak dari Pengawalan yang di dalam kereta

membantu mencari kursi untuk ibu hamil yang menggunakan pin tersebut.

**Q : Bagaimana jika ada kasus pin khusus ibu hamil yang telah di buat hilang atau rusak?**

A : Eeee... biasanya kalo udah mendapatkan pin ibu hamil kita arahin kalo memang pinnya itu rusak atau hilang nanti kita arahin untuk ke stasiun kantor pusat yaitu stasiun Juanda, tapi dengan membawa surat keterangan bahwa pin ibu itu rusak atau hilang jadi pake tulis tangan sendiri keterangan pernyataan gitu trus ini juga kalo memang sudah melahirkan itu bisa di kembalikan lagi ke stasiun awal, nanti di kembalikan lagi ke stasiun Sudirman kalo memang sudah melahirkan.

**Q : Berapa lama pin khusus ibu hamil ini dapat digunakan?**

A : Ini kalo kita itu ada masa expired nya jadi sesuai HPL (Hari Perkiraan Lahir) ibu hamil tersebut, jadi jadi prediksi lahirnya setelah mereka lahir itu bisa di kembalikan ya, jadi sampe mereka lahir aja.

**Q : Apakah benar pin bisa digunakan 3 bulan setelah melahirkan?**

A : Iya karena kan mereka kan kadang cuti ya pokoknya setelah mereka kembali lagi aktivitas udah bisa beraktivitas itu baru bisa di kembalikan, nunggu mereka pulih aja gitu.

**Q : Pin nya itu mmang dikembalikan atau tidak dikembalikan?**

A : Itu di kembalikan, seharusnya di kembalikan ya tapi tergantung penumpangnya ya.

**Q : Makna *expired date* yang ada pada pin ibu hamil?**

A : Iya yang tadi saya jelaskan jadi sampai dengan hari proses persalinan ibu tersebut kalo memang ibu tersebut itu lahirnya tahun 2020 bulan 7 jadi *expired* nya itu kita ambil dari prediksi lahirnya tanggal dan bulan tersebut, nah setelah ibu itu melahirkan kalo memang ibu itu belum bisa beraktivitas kita tunggu sampe ibu itu bisa beraktivitas, lalu kembaliin pin tersebutnya ke kita gitu.

**Q : Mengapa dalam pin ibu hamil pernah terlihat pengguna pin khusus ibu hamil itu tanggal *expired date* nya kosong atau tidak diisi tanggal? Bagaimana tanggapan Ibu?**

A : Oh kalo yang *expired date* nya ya biasanya ada petugas yang mengisi di sampingnya itu yang di depan ya, ada juga yang di belakang pin biasanya, kalo di depannya itu memang prosedurnya tulisnya di depan ya cuman kadang petugas suka ilang juga kan ini nya kan karena apa ya spidolnya itu kena atau kegesek apa, paling kita tulisnya di belakang pokoknya ada yang di belakang ada yang di depan si tapi prosedurnya emang di depan.



**Q : Bagaimana jika tanggal expired date sudah terlewat? Apakah pin masih bisa digunakan atau bagaimana?**

A : Kalo tanggal *expired date* nya sudah lewat itu eee...sekarang kembali lagi ke penumpangnya sih yah soalnya kan kita juga engga bisa mantau satu persatu penumpangnya tersebut ya, jadi kalo memang penumpang itu jujur mereka langsung bisa mengembalikan kalo memang penumpang tersebut tidak jujur ya mereka akan terus memakai itu, tapi nanti kan bisa keliatan mana yang udah melahirkan mana yang masih hamil gitu.

**Q : Berapa jumlah pembuatan pin khusus ibu hamil di Stasiun Sudirman secara langsung (manual) perhari kira-kira dalam sehari?**

A : Perhari ya rata-rata nya aja ya kalo sekarang sih mulai menurun ya permintaannya paling sehari itu bisa 6 sampe dengan 7 pin ya, kecuali kalo yang awal-awal beda lagi, dulu awal-awal bisa sampe 20-30 perhari.

**Q : Apakah benar pernah terjadi kekosongan pin ibu khusus ibu hamil atau stok pin habis?**

A : Iya benar, eee...dua minggu yang lalu. Dua minggu lalu tuh kita kehabisan stok pin eee... dari kantor pusat nya itu kita sudah meminta permintaan, dan banyaknya permintaan juga waktu kemarin

itu ada juga beberapa ibu-ibu banyak yang minta pin, kita udah minta ke kantor pusat tapi pinnya itu memang lagi di proses nah kita di arahin dari atasan kita suruh catet data dulu aja penumpang tersebut nah setelah seminggu kemudian pinnya ada baru kita kabarin lewat sms atau telepon atau *WhatsApp* (WA).

**Q : Bagaimana solusi jika terjadi kekosongan pin khusus ibu hamil atau stock habis sementara permintaan pembuatan pin khusus ibu hamil terus meningkat?**

A : Iya tadi yang saya sebutin banyaknya permintaan ya, kemarin memang lagi kosong banget tuh saya juga eee... ngasih alasannya juga saya nanya dulu ke atasan saya gimana nih pak soalnya penumpangnya kan engga mau tau ya harus ada, kata atasan saya si yaudah mbanya catet data aja nama, nomer telepon, bilang satu minggu kemudian nanti langsung di kabarin, eee...kata atasan saya emang sebentar lagi sih itu kan lagi proses pinnya yaudah saya ikutin prosedur perintah dari atasan saya catet nomer telepon, nama setelah pinnya ada baru saya kabarin gitu.

**Q : Tapi ibu benar mengabari penumpang tersebut tidak?**

A : Iya beneran di kabarin, banyak langsung pada bawa persyaratan dan langsung buat disini.

## Lampiran 5 Transkrip Wawancara bersama Informan 1 Pengguna Pin Khusus Ibu Hamil

### A. Identitas *Informan*

1. Nama : Zulfa Eka Setyawati
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 26 Tahun
4. Pekerjaan : Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Taman Sari
5. Tanggal / Waktu : Rabu, 21 November 2019 / 14.48 WIB
6. Tempat : Stasiun Mangga Besar

### B. Pertanyaan

**Q : Apakah ibu pernah mengalami kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Kalo misalkan di gerbong perempuan sih cukup agak sulit yah, karena kan kalo misalkan kalo kita yang minta sendiri kadang-kadang suka orang tuh ngeliat beneran engga sih nih hamil makanya kadang-kadang saya naik di gerbong perempuan itu lebih seneng manggil satpam, lebih seneng manggil satpam biar dia yang nyariin.

**Q : Apa penyebab ibu kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Karena saya hamilnya masih hamil muda ya, dengan porsi tubuh saya yang gemuk jadi engga terlalu keliatan maksudnya belum terlalu

*melendung* banget kecuali kalo udah, udah hamil yang tujuh bulanan ke atas mungkin udah keliatan lah istilahnya gitu.

**Q : Apakah ibu pernah ketika sedang hamil merasa tidak diperdulikan atau diabaikan saat berada di dalam kereta commuter line? banyak orang melihat ibu hamil tetapi tidak diberikan tempat duduk sehingga ibu berdiri?**

A : Jarang sih, karena saya kalo masuk gerbong tuh saya langsung cari satpam makanya itu daripada saya nyari sendiri, saya lebih baik satpam yang nyariin ehehe...walaupun saya udah pake pin yah.

**Q : Apakah ibu mengetahui program pin khusus ibu hamil?**

A : Kalo yang di kereta ya dengan pin hamil ini, kan banyak tuh programnya ya dirumah sakit kan juga ada program ibu hamil juga ada.

**Q : Apakah program pin khusus ibu hamil itu?**

A : Eeee.... ya salah satu nya ya dapet pin terus udah gitu kan istilahnya biar orang tuh tau nunjukkin eeee.. apa namanya eeee.. oh ini bener emang ibu hamil gitu kan kalo kita daftar untuk dapet pin itu kan kita kan nunjukkin kartu kontrol dari dokter sama KTP gitu.

**Q : Kapan ibu mulai mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Saya tau itu pas sekitar bulan September tahun ini.

**Q : Dari mana ibu mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Pas di kereta si infonya, pas di kasih tau sama itunya yang ada info-info yang di dalam kereta itu *loudspeaker*

**Q : Apakah ibu mengetahui media komunikasi yang digunakan pihak PT. KCI dalam menyebarkan informasi program pin khusus ibu hamil seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial instagram dan twitter?**

A : Kalo misalkan untuk program pin hamalnya kalo untuk media sosial saya belum, untuk awalnya itu saya engga tau. Saya tau nya dari kereta dulu baru saya liat di medsos oh ternyata ada gitu.

**Q : Menurut ibu apakah media komunikasi yang digunakan PT. KCI seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial di instagram dan twitter dalam menyebarkan program pin khusus ibu hamil ini sudah efektif?**

A : Eeee... kalo untuk saat ini sih efektif ya, sangat efektif maksudnya banyak orang yang saya lihat juga udah banyak banget juga yang make pin ini yang khusus untuk ibu hamil udah banyak sih saya udah lihat, udah sangat efektif ya cuman mungkin kalo misalkan untuk

nyari tempat duduk ya mungkin ya agak x lah ya karena kan jarang banget, masih jarang banget masih ada orang yang peduli sama pake pin gitu.

**Q : Seberapa puas ibu dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Commuter Indonesia mengenai informasi program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Ya 70-80% lah

**Q : Menurut ibu, mengapa informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini sangat penting untuk diketahui oleh penumpang KRL Commuter Indonesia?**

A : Ya karena kalo misalkan ibu hamil tuh engga dapet duduk gitu kan itu sakit loh, sakit di perutnya bisa kram segala macem, kalo menurut saya emang ini membantu banget sih membantu banget orang-orang yang lagi hamil baik hamil muda maupun hamil tua sih kalo menurut saya sih, karena ya memang ibu hamil itu kan emang engga boleh lama-lama untuk berdiri harus memang harus duduk. Apalagi ya kalo satu stasiun dua stasiun mungkin masih mending ya, lah kalo saya kan dari Manga besar ke Depok udah cukup lumayan masa saya harus berdiri selama satu jam gitu kan, kan engga mungkin banget dengan kondisi saya yang hamil gitu, mungkin kalo saya masih berbadan sendiri gitu kan belum hamil *why not* engga ada masalah

gitu kan, sekarang dua itu jauh lebih lelah, badan jauh lebih lelah seketika saya hamil gitu.

**Q : Menurut ibu apakah sudah banyak ibu hamil yang mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Mungkin ada yang udah ada yang belum ya, mungkin kalo misalnya saya lihat itu kalo yang hamilnya udah besar gitu jarang gitu saya lihat ada yang pake pin hamil, kecuali kalo yang misalkan memang hamilnya masih belum terlalu keliatan saya merhatiin oh ada udah yang make cuman kalo yang udah hamil-hamil besar kayaknya saya jarang sekali sih *ngelihat* ada yang make pin gitu.

**Q : Apakah ibu mengetahui prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Tahu.

**Q : Bagaimana prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil yang ibu ketahui?**

A : Yang saya tau kan yang bisa di ambil tuh di stasiun Juanda, stasiun Bogor, Tanah Abang kalo engga salah ya, Duri tuh cuman tinggal bawa KTP, kartu KMT yang kita pake terus sama buku control buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak).

**Q : Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Ya itu bawa KTP, kartu KMT yang kita pake terus sama buku control.

**Q : Apakah ibu sudah membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Udah.

**Q : Apa alasan ibu membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Karena saya mikir hamil saya masih muda belum terlalu keliatan kadang-kadang suka ya namanya orang kan bener engga ya lu hamil engga gitu kasarnya gitu, kalo kita minta duduk padahal mah sebenarnya kita hamil tapi kadang-kadang kan ada orang yang percaya engga percaya gitu kan gitu, suka dijudesin lah gitu pokoknya, orang saya udah hamil aja pake pin aja dbilang beneran hamil, hamil dari mana digituin waktu itu padahal udah pake pin loh aku bilang.

**Q : Apakah pembuatan pin khusus ibu hamil ini dikenakan biaya?**

A : Engga *free*, semua *free*.

**Q : Berapa lama proses pembuatan pin khusus ibu hamil hingga selesai?**



A : Engga lama kayaknya waktu itu saya tuh bikin di Bogor tuh kurang lebih paling 15 menit, 20 menit lah.

**Q : Ibu bikinnya langsung ya?**

A : Iya langsung, langsung dateng, kalo by *online* saya gatau ya ehehe.

**Q : Bagaimana pendapat ibu kritik maupun saran terhadap pihak PT. KCI selama proses dan pembuatan pin khusus ibu hamil ini?**

A : Kalo menurut saya kritiknya kayaknya untuk yang negatifnya engga ada deh, cuman kalo untuk positifnya ya sangat membantu aja, sangat membantu ibu-ibu hamil yang istilahnya ya yang belum terlalu keliatan gitu.

**Q : Apakah menurut ibu, ibu hamil terbantu dengan adanya program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Alhamdulillah kebantu.

**Q : Apakah menurut ibu setelah ibu memakai pin ibu hamil ini, pengguna kereta commuter line lain yang melihat pin ibu hamil yang ibu kenakan ini menjadi lebih peduli dan sadar dengan penumpang ibu hamil sehingga memberikan kursi untuk ibu?**

A : Ada yang ada, ada yang engga hehehe. Ada yang ada, ada yang engga gitu kan yang tadi saya bilang saya lebih baik kalo ada satpam lebih baik saya manggil satpam untuk nyariin tempat duduk gitu.

## Lampiran 6 Transkrip Wawancara bersama *Informan 2* Pengguna Pin Khusus Ibu Hamil

### A. Identitas *Informan*

1. Nama : Citra Dwistari
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 26 Tahun
4. Pekerjaan : Internal Audit
5. Tanggal / Waktu : Rabu, 21 November 2019 / 15.27 WIB
6. Tempat : Stasiun Manggarai

### B. Pertanyaan

**Q : Apakah ibu pernah mengalami kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Pernah, baru kejadian kemarin jadi naik kereta dari Bekasi Timur bilangnya eee...biasalah permisi ada yang engga hamil gitu kan eh mereka yang “engga ada disini lansia semua” gitu, pas di liat ternyata bukan lansia dong bapak-bapak ya mungkin emang udah umur tapi mereka masih kerja jadi kan maksudnya ya kalo kalian aja bisa masih bisa kerja lansia dimana nya gitu kan, akhirnya okelah aku berdiri sampe stasiun Bekasi Barat turun akhirnya aku sempet coba dua kali buat minta jawabannya sama kaya gitu juga terus akhirnya aku minta sama PKD dan dari PKD baru aku dikasih, nyeseknya aku dikasih sama ibu-ibu sebelah aku bapak-bapak itu mau kerja terus dia tidur,

maksud aku kayak ini gimana sih gitu, mungkin masih kurang kesadaran ya gitu buat bapak-bapak yang masih pada duduk di kursi prioritas. Jujur sih aku pribadi aku engga pernah minta duduk di kursi yang umum yah karena aku juga udah pernah ngerasain belum hamil udah dapet tempat duduk capek-capek susah loh ya dapet tempat duduk, terus tiba-tiba ada yang minta itu kan kayaknya *gondok* gitu ya rasanya jadi aku engga pengen lah gitu, jadi aku pasti kalo misalnya minta sama PKD pun pak saya tolong maintain yang di prioritas aja saya bilang gitu, itu sih.

**Q : Apa penyebab ibu kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Kalo menurut aku sih dari kesadaran eee.. pengguna krl ya menurut aku, karena sebenarnya istilahnya kayak kita udah pake pin tapi masih juga susah dapet gitu, sekarang kalo misalkan orang yang sadar bahwa oh ternyata ada yang lebih membutuhkan pasti mereka akan kasih, tapi kalo misalnya mereka sendiri engga punya kesadaran buat ngasih tempat duduk kursi prioritas ya gimana kita yang istilah nya udah punya fasilitas sih harusnya ya bisa dapet gitu kan.

**Q : Apakah ibu pernah ketika sedang hamil merasa tidak diperdulikan atau diabaikan saat berada di dalam kereta**

**commuter line? banyak orang melihat ibu hamil tetapi tidak diberikan tempat duduk sehingga ibu berdiri?**

A : Oh pernah jadi tuh waktu itu aku naik dari Manggarai kan aku transit di Manggaai menuju ke Pasar Minggu, aku berdiri dari Manggarai sampe ke stasiun setelahnya Cawang apasih? Duren Kalibata ya? Aku berdiri dari Manggarai sampe Duren Kalibata itu karena kursi prioritasnya memang kondisinya agak lumayan penuh tapi itu pagi kok , kalo pagi kan arah Bogor lumayan kosong yah eee... banyak yang eee... *ngeliat* aku tapi mereka juga engga bisa apa-apa karena yang duduk pun engga mau ngasih gitu. Ada ibu-ibu menurut aku sih eee.. masih belum terlalu tua masih kerja tapi aku gatau ya mungkin dia sakit atau gimana dia engga ngasih, akhirnya aku berdiri. Berdiri ada sih ibu-ibu yang *care* gitu nih tolong kasih dong tapi memang dari sekitarnya engga ada yang mau ngasih, aku coba pindah ke gerbong lain, pindah ke gerbong lain ternyata bapak-bapak ngomong kaya gini engga usah kesini mba disini penuh gitu ngomongnya

**Q : Apakah ibu mengetahui program pin khusus ibu hamil?**

A : Tau. Tau nya waktu itu dari *sounding* ini aja sih, waktu itu sempet aku eee...satu bulan pertama aku engga pake pin hamil karena belom ke dokter, karena memang kayaknya waktu itu ngerasa kayaknya hamil tapi belom ke dokter, jadinya aku cuma ya sepintas aku mintanya

engga pake pin hami itu gitu. Itu ya agak lumayan serem sih mintanya karena orang kek nih orang emang beneran hamil nih gitu.

**Q : Apakah program pin khusus ibu hamil itu?**

A : Eee.. jadi pin itu untuk memudahkan ibu hamil untuk bisa dapet fasilitas kursi prioritas sih kalo menurut aku ya.

**Q : Kapan ibu mulai mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Sebenarnya aku udah mulai tau dari sebelum aku hamil, kalo engga salah sih ini mungkin sekitar awal-awal September, ya dari awal September sih aku udah tau.

**Q : Dari mana ibu mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Dari *sounding* kereta kan suka ada.

**Q : Apakah ibu mengetahui media komunikasi yang digunakan pihak PT. KCI dalam menyebarkan informasi program pin khusus ibu hamil seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial instagram dan twitter?**

A : Aku sih tau nya cuman dari *sounding* aja sih karena aku engga *ngefollow* eee.. twitter atau ig nya KCI.

**Q : Menurut ibu apakah media komunikasi yang digunakan PT. KCI seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial di instagram dan twitter dalam menyebarkan program pin khusus ibu hamil ini sudah efektif?**

A : Efektif sih, menurut aku lumayan efektif ya, karena aku juga banyak liat ibu-ibu hamil yang masih belum ada perutnya mereka juga udah pada pake ya.

**Q : Seberapa puas ibu dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Commuter Indonesia mengenai informasi program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Eeee... mungkin 90% ya karena hampir setiap aku jalan pasti di *sounding* kan ada pin ibu hamil itu.

**Q : Menurut ibu, mengapa informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini sangat penting untuk diketahui oleh penumpang KRL Commuter Indonesia?**

A : Kenapa penting karena eee...menurut aku kan udah ada fasilitas kursi prioritas, kalo misalnya engga di dukung sama fasilitas lain kayak pin ibu hamil kayaknya agak tanggung juga ya *garing* maksudnya dan jadi ibu hamil yang eee.. belum keliatan perutnya jadi keliatan gitu loh maksudnya oh jadi dia hamil nih jadi orang lumayan cukup percaya

lah gitu bahwa dia hamil karena kan pin ibu hamil juga kan juga di dapat pake surat dokter dulu kan gitu.

**Q : Menurut ibu apakah sudah banyak ibu hamil yang mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini?**

A : *So far* si aku liat banyak yah.

**Q : Apakah ibu mengetahui prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Tau.

**Q : Bagaimana prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil yang ibu ketahui?**

A : Waktu itu sempet nanya tapi sebenarnya yang *ngurusin* bukan aku, tapi yang *ngurusin* suami aku duh jadi malu ehehe, tapi waktu itu aku nanya sama petugas yang dari Bekasi itu tuh kayak pake KTP, surat dokter, terus pake kartu ini apa namanya KMT itu.

**Q : Oh ya ibu daftarnya itu secara *online* atau langsung?**

A : Awalnya langsung, tapi pertama di Bekasi kosong terus ke Juanda kosong juga tapi abis itu di eee... kita di kasih nomer *WA* gitu bahwa nanti kalo misalnya pin nya udah *ready* kita di hubungin nah terus karena waktu itu udah *ready* aku di hubungin terus suami aku urus jadi *by WA*.

**Q : Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : KTP, surat dokter, terus pake KMT itu. .

**Q : Apakah ibu sudah membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Sudah.

**Q : Apa alasan ibu membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Eee.. pertama karena hamil itu kan engga tiba-tiba langsung ada perutnya ya ehehe jadi hamil itu kan bertahap gitu, nah waktu perutnya belum ada orang pasti akan ngerasa beneran hamil engga sih, kok minta kursi gitu meskipun memang sebenarnya ya engga mungkin sih ada orang yang engga hamil beneran tapi minta kursi tapi paling engga ketika lagi duduk di kursi prioritas misalnya ada yang minta kursi kita nya jadi terpercaya gitu loh oh dia memang hamil karena ada pin ibu hamil, kalo misalnya engga ada kan kayak ada nih misalnya minta kursi ke kita "misi saya hamil" misalnya gitu kan, misalnya saya juga bilang saya juga hamil, orang kan jadi masa sih gitu kan, kalo aku sih ngerasa nya kaya gitu.

**Q : Apakah pembuatan pin khusus ibu hamil ini dikenakan biaya?**

A : Engga sih.



**Q : Berapa lama proses pembuatan pin khusus ibu hamil hingga selesai?**

A : Eeee...satu hari sih selesai.

**Q : Bagaimana pendapat ibu kritik maupun saran terhadap pihak PT. KCI selama proses dan pembuatan pin khusus ibu hamil ini?**

A : *So far* sih selama proses pembuatan engga ada kritik ya bahkan maksudnya cepet gitu cuma mungkin kaya ketersediaan si pinnya aja si, karena waktu itu ketersediaannya pinnya aku coba di Bekasi hampir setelah seminggu aku tanya di Bekasi kosong aku pikir di Juanda kan pusatnya ya pusat KCI, aku pikir ada gitu karena di Bekasi pun di bilang coba aja di Juanda karena di Juanda pusatnya gitu, karena kalo mesti ke Bekasi lagi engga tau kapan adanya gitu, nah terus pas di Juanda ternyata juga engga ada gitu, mungkin lebih ke itu aja kali ketersediaan pinnya.

**Q : Apakah menurut ibu, ibu hamil terbantu dengan adanya program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Sangat terbantu sih kalo aku pribadi ya, sangat terbantu ya itu karena tadi aku jadi di percaya sama orang karena aku perutnya kan juga belum keliatan jadi orang percaya bahwa oh aku memang hamil gitu.

**Q : Apakah menurut ibu setelah ibu memakai pin ibu hamil ini, pengguna kereta commuter line lain yang melihat pin ibu hamil yang ibu kenakan ini menjadi lebih peduli dan sadar dengan penumpang ibu hamil sehingga memberikan kursi untuk ibu?**

A : Eeee.. balik lagi kadang ada yang langsung *ngeliat* langsung berdiri, ada juga yang harus maaf ibu hamil engga gitu baru dia berdiri gitu sih.

**Lampiran 7 Transkrip Wawancara bersama *Informan 3* Pengguna Pin Khusus Ibu Hamil**

**melalui *WhatsApp Messenger***

**A. Identitas *Informan***

1. Nama : Neng Irma
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 24 Tahun
4. Pekerjaan : Karyawan Swasta
5. Tanggal / Waktu : Selasa, 19 November 2019 / 14.29 WIB

**B. Pertanyaan**

**Q : Apakah ibu pernah mengalami kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Pernah

**Q : Apa penyebab ibu kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Karena tempat duduk semua sudah terisi

**Q : Apakah ibu pernah ketika sedang hamil merasa tidak diperdulikan atau diabaikan saat berada di dalam kereta commuter line? banyak orang melihat ibu hamil tetapi tidak diberikan tempat duduk sehingga ibu berdiri?**

A : Pernah , saya harus minta kepada petugas , karna sering tidak di pedulikan saat saya minta tempat duduk sendiri , di karekanaan perut belum begitu terlihat.

**Q : Apakah ibu mengetahui program pin khusus ibu hamil?**

A : Ya , Saya tahu

**Q : Apakah program pin khusus ibu hamil itu?**

A : Pin khusus ibu hamil yang di buat oleh PT KCI untuk para ibu hamil agar lebih mudah mendapatkan tempat duduk di seluruh gerbong Kereta.

**Q : Kapan ibu mulai mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Saya lihat di postingan Instagram PT KCI pada hari pelanggan nasional

**Q : Dari mana ibu mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Saya lihat di postingan Instagram PT KCI pada hari pelanggan nasional

**Q : Apakah ibu mengetahui media komunikasi yang digunakan pihak PT. KCI dalam menyebarkan informasi program pin khusus**

**ibu hamil seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial instagram dan twitter?**

A : Ya , dari Instagram & pengeras suara di dalam kereta

**Q : Menurut ibu apakah media komunikasi yang digunakan PT. KCI seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial di instagram dan twitter dalam menyebarkan program pin khusus ibu hamil ini sudah efektif?**

A : Sudah cukup efektif , tapi akan lebih baik jika di dalam gerbong kereta diberikan iklan poster2 yang terdapat Pin ibu hamil agar bisa di lihat oleh semua pengguna KRL

**Q : Seberapa puas ibu dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Commuter Indonesia mengenai informasi program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Cukup puas

**Q : Menurut ibu, mengapa informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini sangat penting untuk diketahui oleh penumpang KRL Commuter Indonesia?**

A : Karena banyak orang yang masih tidak peduli dengan ibu-ibu hamil yg menggunakan pin ibu hamil ini , terutama ibu-ibu muda yang badannya kurus dan usia kandungan masih muda dan belum terlihat.

**Q : Menurut ibu apakah sudah banyak ibu hamil yang mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Sepertinya sudah cukup banyak , karena saya lihat sudah banyak yang menggunakan pin ibu hamil di dalam kereta.

**Q : Apakah ibu mengetahui prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Ya

**Q : Bagaimana prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil yang ibu ketahui?**

A : Dapat registrasi online atau bisa juga langsung daftar di stand khusus yang ada di stasiun-stasiun yang menerima pendaftaran pin ibu hamil

**Q : Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Nama, Tanggal Lahir, Alamat, No KTP, No. KMT, No Telp/Hp, Email, Foto diri & Surat RS/ Bidan tentang usia kehamilan / prediksi kelahiran

**Q : Apakah ibu sudah membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Sudah

**Q : Apa alasan ibu membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Karena saya masih muda , badan saya kurus , hamil trisemester 1 & 2 perut saya belum terlihat , agar mudah mendapat tempat duduk

**Q : Apakah pembuatan pin khusus ibu hamil ini dikenakan biaya?**

A : Tidak

**Q : Berapa lama proses pembuatan pin khusus ibu hamil hingga selesai?**

A : 1 hari kerja ( karena saya daftar online)

**Q : Bagaimana pendapat ibu kritik maupun saran terhadap pihak PT. KCI selama proses dan pembuatan pin khusus ibu hamil ini?**

A : Saya ingin berterima kasih kepada PT KCI untuk program pin ibu hamil ini, sangat membantu bagi saya . saran nya agar lebih di tingkatkan lagi aja sih informasi saat di gerbong kereta , karna masih banyak pengguna/penumpang yg sepertinya tidak tau Pin ibu hamil ini.

**Q : Apakah menurut ibu, ibu hamil terbantu dengan adanya program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Ya , sangat membantu

**Q : Apakah menurut ibu setelah ibu memakai pin ibu hamil ini, pengguna kereta commuter line lain yang melihat pin ibu hamil**

**yang ibu kenakan ini menjadi lebih peduli dan sadar dengan penumpang ibu hamil sehingga memberikan kursi untuk ibu?**

A : Sejauh ini , saya sudah 2 bulan menggunakan pin ibu hamil pengguna lain masih tetap tidak peduli dan seolah olah tidak mengerti soal pin ini, karena saat kereta tidak dalam jam sibuk atau keadaan gerbong tidak terlalu penuh saya sering berdiri dan tidak ada yang sadar / peduli.



**Lampiran 8 Transkrip Wawancara bersama *Informan 4* Pengguna Pin Khusus Ibu Hamil**

**melalui *WhatsApp Messenger***

**A. Identitas *Informan***

1. Nama : Dea Putri Amelia
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 22 Tahun
4. Pekerjaan : Guru
5. Tanggal / Waktu : Selasa, 19 November 2019 / 17.58 WIB

**B. Pertanyaan**

**Q : Apakah ibu pernah mengalami kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Pernah, sekalipun pin saya pasang di bagian perut.

**Q : Apa penyebab ibu kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Karena tubuh saya yang gemuk jadi memang belum terlihat seperti hamil sekalipun saat ini sudah 5 bulan.

**Q : Apakah ibu pernah ketika sedang hamil merasa tidak diperdulikan atau diabaikan saat berada di dalam kereta commuter line? banyak orang melihat ibu hamil tetapi tidak diberikan tempat duduk sehingga ibu berdiri?**

A : Pernah, orang sekitar sadar saya menggunakan pin ibu hamil tapi tetap pura pura main handphone bahkan tidur.

**Q : Apakah ibu mengetahui program pin khusus ibu hamil?**

A : Mengetahui

**Q : Apakah program pin khusus ibu hamil itu?**

A : Pin yang diberikan untuk ibu hamil agar dapat tempat duduk di krl dengan syarat menunjukkan ktp, buku kehamilan, dan lain-lain

**Q : Kapan ibu mulai mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : September 2019

**Q : Dari mana ibu mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Pemberitahuan di dalam KRL

**Q : Apakah ibu mengetahui media komunikasi yang digunakan pihak PT. KCI dalam menyebarluaskan informasi program pin khusus ibu hamil seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial instagram dan twitter?**

A : Melalui media sosial Instagram

**Q : Menurut ibu apakah media komunikasi yang digunakan PT. KCI seperti pengeras suara di dalam kereta, media sosial di instagram dan twitter dalam menyebarkan program pin khusus ibu hamil ini sudah efektif?**

A : Belum efektif, menurut saya sosialisasi dari pihak PT. KCI sudah cukup sering di setiap perjalanan KRL dan juga di Instagram KRL sendiri tetapi kesadaran dari diri masing-masing untuk memberikan tempat duduk ke orang yang lebih membutuhkan memang kurang bahkan tidak ada

**Q : Seberapa puas ibu dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Commuter Indonesia mengenai informasi program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Cukup puas, tetapi sepertinya harus lebih banyak satpam di setiap gerbong untuk *standby* melihat orang-orang prioritas untuk dapat tempat duduk.

**Q : Menurut ibu, mengapa informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini sangat penting untuk diketahui oleh penumpang KRL Commuter Indonesia?**

A : Sangat penting, karena usia kehamilan muda sangat rentan dengan keguguran. Posisi berdiri menahan badan membuat perut kami keram.

**Q : Menurut ibu apakah sudah banyak ibu hamil yang mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Sudah banyak, hampir disetiap perjalanan saya melihat ibu menggunakan pin ibu hamil

**Q : Apakah ibu mengetahui prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Mengetahui

**Q : Bagaimana prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil yang ibu ketahui?**

A : Hanya ada di beberapa stasiun besar, seperti stasiun duri. Dengan menunjukkan ktp, kartu commuter, dan bukti kehamilan (ex:buku kehamilan)

**Q : Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : KTP, kartu commuter, dan bukti kehamilan (ex:buku kehamilan)

**Q : Apakah ibu sudah membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Sudah

**Q : Apa alasan ibu membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Karena saya tidak terlihat seperti orang hamil dengan postur badan saya yg gemuk, dan berdiri saat lg hamil adalah hal yang cukup menyiksa, perut terasa keram.

**Q : Apakah pembuatan pin khusus ibu hamil ini dikenakan biaya?**

A : Tidak, kecuali kita belum memakai kartu commuter

**Q : Berapa lama proses pembuatan pin khusus ibu hamil hingga selesai?**

A : Tidak lebih dari 15 menit.

**Q : Bagaimana pendapat ibu kritik maupun saran terhadap pihak PT. KCI selama proses dan pembuatan pin khusus ibu hamil ini?**

A : Selama proses pembuatan saya rasa cukup baik, tidak memakan waktu lama

**Q : Apakah menurut ibu, ibu hamil terbantu dengan adanya program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Terkadang cukup membantu, karena ketika sudah dpt duduk tidak ada yg mengganggu untuk memberikan tempat duduk ke yg prioritas, karna ibu hamil pun prioritas.

**Q : Apakah menurut ibu setelah ibu memakai pin ibu hamil ini, pengguna kereta commuter line lain yang melihat pin ibu hamil**

**yang ibu kenakan ini menjadi lebih peduli dan sadar dengan penumpang ibu hamil sehingga memberikan kursi untuk ibu?**

A : Hanya bisa dihitung jari yang peduli dan sadar, sebagian besar tidak peduli.

**Lampiran 9 Transkrip Wawancara bersama *Informan 5* Ibu Hamil  
Pengguna *Commuter Line***

**A. Identitas *Informan***

1. Nama : Vinka
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Usia : 30 Tahun
4. Pekerjaan : Karyawan Swasta
5. Tanggal / Waktu : Minggu, 27 Oktober 2019 / 17.51 WIB
6. Tempat : Stasiun Manggarai

**B. Pertanyaan**

**Q : Apakah ibu pernah mengalami kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Enggak sih kalo disini.

**Q : Apa penyebab ibu kesulitan mendapatkan tempat duduk di dalam kereta commuter line?**

A : Hmmm mungkin kalo kereta lagi penuh banget kali ya.

**Q : Apakah ibu pernah ketika sedang hamil merasa tidak diperdulikan atau diabaikan saat berada di dalam kereta commuter line? banyak orang melihat ibu hamil tetapi tidak diberikan tempat duduk sehingga ibu berdiri?**

A : Engga sih selalu *ngasih*

**Q : Apakah ibu mengetahui program pin khusus ibu hamil?**

A : Baru tau setelah hamilnya gede, sementara kan dari hamil kecil kan sebenarnya masih bisa, tuh enggak ada infonya sih sebenarnya itupun tau dari temen.

**Q : Apakah program pin khusus ibu hamil itu?**

A : Pin yang dipake buat ibu hamil di kereta.

**Q : Kapan ibu mulai mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Sekitar bulan Oktober.

**Q : Dari mana ibu mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Dari temen si awalnya, dari temen bahkan yang enggak hamil.

**Q : Apakah ibu mengetahui media komunikasi yang digunakan pihak PT. KCI dalam menyebarluaskan informasi program pin khusus ibu hamil seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial instagram dan twitter?**

A : Ya itu selain dari temen terus dari ini sih dari *speaker* yang di dalam kereta, kalo dari instagram dan twitter belum tau.



**Q : Menurut ibu apakah media komunikasi yang digunakan PT. KCI seperti pengeras suara (*loudspeaker*) di dalam kereta, media sosial di instagram dan twitter dalam menyebarkan program pin khusus ibu hamil ini sudah efektif?**

A : Efektif sih harusnya cuma harus *jo-jor'an* maksudnya enggak bisa biasa doang, itu harus semua orang harus tau kampanye sosialnya.

**Q : Seberapa puas ibu dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Commuter Indonesia mengenai informasi program pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Ya dibilang puas atau engga ya puas sih cuma mungkin sosialisasinya lebih banyak aja biar makin banyak pengguna krl yang tau, soalnya saya aja kan awalnya kalo engga di kasih tau dari temen saya engga tau ya infonya.

**Q : Menurut ibu, mengapa informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini sangat penting untuk diketahui oleh penumpang KRL Commuter Indonesia?**

A : Penting sih tapi tergantung juga, dikasih liat apa enggak, dia liat apa enggak, dia tau apa enggak. Kalo misalkan kayak sekarang enggak ada yang tau itu pin apa cuman pin ala-ala doang, atau enggak pin buatan doang, bukan dari bukan resmi dari sini mereka akan biasa aja.

**Q : Menurut ibu apakah sudah banyak ibu hamil yang mengetahui informasi mengenai program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Engga tau sih soalnya aku aja kan hamil belum pake nih.

**Q : Apakah ibu mengetahui prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Tau banget sih enggak ya.

**Q : Bagaimana prosedur atau tata cara pembuatan pin khusus ibu hamil yang ibu ketahui?**

A : Tau banget sih enggak, cuma waktu itu di ceritain aja ama temen katanya suruh bikin surat dokter terus dateng ke kantor, kantor stasiunnya terus minta pin udah

**Q : Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Bawa surat dokter terus ke kantor stasiunnya minta pin.

**Q : Apakah ibu sudah membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Belum.

**Q : Apa alasan ibu tidak membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Hamilnya udah gede udah keliatan juga.

**Q : Apakah nantinya ibu akan membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Enggak akhirnya karena udah gede kan, tanpa pin itu pun orang udah liat

**Q : Apakah menurut ibu, ibu hamil terbantu dengan adanya program pin khusus ibu hamil ini?**

A : Ya terbantu, bagus sih, maksudnya yang hamil-hamil kecil kan kebanyakan suka pingsan, kebetulan kalo aku sekarang nih yang ngedropnya, kalau yang lain kan biasanya kan trimester 1,2,3,4 gitu kan belum keliatan, itu penting banget sih. Kan suka banyak tuh bapak-bapak yang suka *belagak* tidur kayak gitu-gitu.

**Lampiran 10 Transkrip Wawancara bersama *Informan 6* Petugas Pengawalan Dalam Kereta (WALKA)**

**A. Identitas *Informan***

1. Nama : Oman Hermawan
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Usia : 36 Tahun
4. Pekerjaan : Pengawalan Dalam Kereta (WALKA)
5. Tanggal / Waktu : Rabu, 27 November 2019 / 12.00 WIB
6. Tempat : Stasiun Manggarai

**B. Pertanyaan**

**Q : Apakah bapak mengetahui bahwa PT. KCI merilis program pin khusus ibu hamil?**

A : Udah, udah tau.

**Q : Menurut bapak apakah pin ibu hamil itu?**

A : Jadi pin ibu hamil itu adalah bisa dikatakan itu adalah ciri khusus bagi ibu-ibu yang hamil.

**Q : Dari mana bapak mengetahui bahwa PT. KCI merilis program pin khusus ibu hamil?**

A : Eee.. jadi setiap di kereta pihak dari PPK (Petugas Pelayanan Kereta) itu selalu memberikan apa intruksi atau istilahnya ya tentang masalah pin itu.

**Q : Apakah sebelumnya ada sosialisasi dari pihak PT. KCI mengenai program pin khusus ibu hamil ini kepada bapak dan petugas-petugas Pengawalan Dalam Kereta (WALKA) lainnya?**

A : Iya di umumkan melalui PPK (Petugas Pelayanan Kereta).

**Q : Apakah bapak mengetahui prosedur pembuatan pin khusus ibu hamil?**

A : Cara bikinnya itu di setiap stasiun yang saya tau kan di stasiun Sudirman ya, terus stasiun Tanah Abang ya, pokoknya ada 6 stasiun.

**Q : Jika ya, bagaimana prosedur pembuatan pin khusus ibu hamil tersebut?**

A : Yang saya tau datang langsung ke stasiun nya aja mba.

**Q : Apakah bapak pernah atau sering ditanya oleh penumpang kereta commuter line bagaimana cara membuat pin khusus ibu hamil?**

A : Itu elum pernah.

**Q : Bagaimana reaksi bapak jika melihat ada ibu hamil yang menggunakan pin khusus ibu hamil di dalam kereta? Apa yang bapak lakukan?**

A : Kita sergap serentak aja mba langsung eee...menyediakan ataupun mencarikan kursi prioritas.

**Q : Apakah menurut bapak kepedulian dan kesadaran terhadap penumpang ibu hamil di dalam kereta sangat kurang?**

A : Eeee.. selama ini yang saya tau setiap penumpang ketika ada ibu hamil naik kereta mereka selalu luangin kursi prioritas atau misalkan kursi prioritas sudah penuh ada di kursi biasa yang muda itu selalu berdiri ketika melihat ibu hamil.

**Q : Apakah bapak pernah saat menegur pengguna kereta yang lain untuk memberikan tempat duduk kepada penumpang ibu hamil tetapi orang tersebut marah?**

A : Belum pernah.

**Q : Apakah menurut bapak sampai dengan saat ini sudah banyak pengguna kereta commuter line yang menggunakan pin ibu hamil?**

A : Eeee... cukup banyak

**Q : Apakah menurut bapak setelah ibu hamil menggunakan pin khusus ibu hamil ini jadi lebih mudah untuk mendapatkan tempat duduk di dalam kereta?**

A : Itu lebih mudah mba.

**Q : Apa tanggapan bapak mengenai program pin khusus ibu hamil yang di rilis PT. KCI ini?**

A : Kalo tanggapan saya itu memang bagus mba ya bagus, jadi karena kita sebagai pengawalan kadang ibu hamil kan apa *seumpamanya* dia naik pas si pengawal ini misalkan agak jauh ya dari pengawal pengawalan ini tapi karena memakai pin jadi penumpang juga sudah pada tau sekarang, punya kesadaran sendiri-sendiri lah.

**Q : Apakah menurut bapak ada perbedaan sebelum diadakannya program pin khusus ibu hamil dan sesudah diadakannya program pin khusus ibu hamil?**

A : Ada karena itu yang menyangkut masalah kalo kehamilan itu kan mba kalo lewat dari 4 bulan atau 5 bulan itu kan keliat ya tapi kalo 2 atau 3 bulan kan kadang-kadang si perempuan ini belum keliatan hamil ya, jadi menurut saya dengan adanya program ini bagus.

Lampiran 11 Publikasi Pin Khusus Ibu Hamil di Akun Instagram @commuterline





**PIN  
IBU HAMIL**



**Yuk peduli !**  
Berikan tempat duduk kepada pengguna PIN IBU HAMIL, tidak terbatas di kursi prioritas tetapi di seluruh kursi KRL

#wecareweshare | #PINibuhamil | #haripelanggan



@commuterline @commuterline @commuterline @commuterline @www.krl.co.id @commuter.care@krl.co.id





**REGISTRASI**

Data yang dibutuhkan untuk registrasi :

- Nama \*
- Tanggal Lahir \*
- Alamat \*
- No. KTP \*
- NO. KMT \*
- No. Tlp/HP \*
- Email \*



Serta Lampirkan Foto Diri dan Surat RS/Bidan tentang usia kehamilan/prediksi kelahiran \*

#wecareweshare | #PINibuhamil | #haripelanggan



@commuterline @commuterline @commuterline @commuterline @www.krl.co.id @commuter.care@krl.co.id



**IBU HAMIL**

Lebih aman dan nyaman naik KRL  
registrasi dan dapatkan pin khusus IBU HAMIL

melalui :

1. Online  
(link : <https://bit.ly/3oDZ2ok>)
2. Stasiun  
(Bekasi, Bogor, Juanda, Duri, Sudirman dan Tanah Abang)
3. Komunitas  
(Jalur Bekasi, Jalur Depok-Bogor, Jalur Nambo, Jalur Serpong, Jalur Duri-Tangerang)

#wecareweshare | #PINibuhamil | #hariPelanggan

@commuterline | @commuterline | commuter line | commuter channel | www.krl.co.id | commuter.care@krl.co.id

121

(Unggahan pada instagram @commuterline pada 1 September 2019)

**commuterline**

SELAMAT SEBENTAR LAGI ANDA JADI IBU

DI DALAM KRL

WAH... BAHAGYANYA

TIDAK ADA YANG MAU MEMBERIKAN TEMPAT DUDUK...

SAAT ADA PIN IBU HAMIL

TERIMA KASIH SILAKAN DUDUK

**BERIKAN TEMPAT DUDUK BILA MELIHAT PENUMPANG DENGAN PIN IBU HAMIL**

#WecareWeShare  
#PinIbuHamil #HariPelanggan

@commuterline | @commuterline | commuter line | commuter channel | www.krl.co.id | commuter.care@krl.co.id

121

(Unggahan pada instagram @commuterline 4 September 2019)



(Unggahan pada instagram @commuterline 18 November 2019)

## Lampiran 12 Publikasi Pin Khusus Ibu Hamil di Akun Twitter @commuterline



Mohon kerjasamanya untuk memberikan tempat duduk apabila [#RekanCommuters](#) melihat penumpang dengan menggunakan Pin Ibu Hamil.

[Translate Tweet](#)



10:16 AM · Nov 21, 2019

(Unggahan pada twitter @commuterline 21 November 2019)



**Info Commuter Line** ✓

@CommuterLine



Terima kasih bagi [#RekanCommuters](#) yang telah memberikan tempat duduk prioritas untuk ibu Hamil, ibu & balita, lansia, dan difabel.

[Translate Tweet](#)



10:48 PM · Jan 14, 2020


(Unggahan pada twitter @commuterline 14 Januari 2020)



Lampiran 13 Form Pengisian Tata Cara Pembuatan Pin Khusus Ibu Hamil di Booth (Langsung)



(Tampak Depan)



**COMMUTER**  
KERETA COMMUTER INDONESIA

**FORM PENDATAAN PENUMPANG  
PIN KHUSUS IBU HAMIL**

Nomor : / STA - / KCI / / 20

Hari, Tanggal : 
JAM :  :

No. Kartu :

No. KTP :

Nama :

Alamat :

No. Tlp :

E-mail :

masa berlaku PIN :

*Catatan petugas diisi sesuai dengan keterangan RS/Bidan tentang usia kehamilan dan tanggal prediski kelahiran*

PETUGAS
PENUMPANG

( )
( )


**DIKETAHUI**

PELAYANAN	

(Tampak Belakang)

## Lampiran 14 Form Pengisian Tata Cara Pembuatan Pin Khusus Ibu Hamil

Online melalui Google Docs (link : <https://bit.ly/30DZ20k>)



### Formulir Pendaftaran PIN Ibu Hamil PT. KCI

Data Penumpang

Nama dan foto yang terkait dengan akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini. Bukan [hasninurfasiha68@gmail.com](mailto:hasninurfasiha68@gmail.com)?  
[Ganti akun](#)

**\* Wajib**

**Nama \***

Jawaban Anda

**Tanggal Lahir \***

BB HH TTTT  
\_ / \_ / 2020

**Alamat \***

Jawaban Anda

**No. KTP \***

Jawaban Anda

**NO. KMT \***

Jawaban Anda

**No. Tlp/HP \***

Jawaban Anda

**Email \***

Jawaban Anda

**Nama Komunitas KRL**

Jawaban Anda

Lampiran Foto Penumpang dan Surat RS/Bidan tentang usia kehamilan/prediksi kelahiran \*

[Tambahkan file](#)

**Kirim**

Lampiran 15 Gambar Pin Khusus Ibu Hamil



(Tampak Depan)



(Tampak Belakang)

(Sumber : Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti)

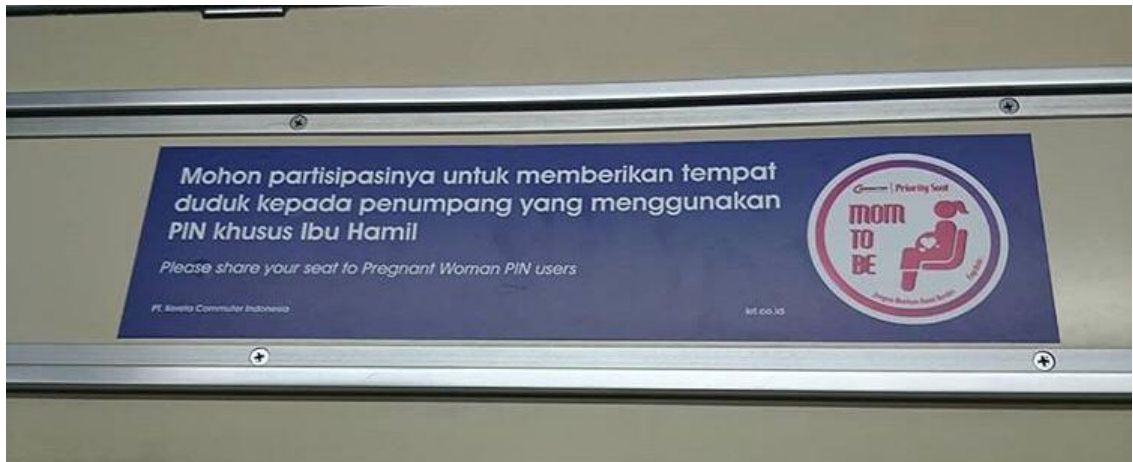


## Lampiran 16 Booth Pin Khusus Ibu Hamil di Stasiun Sudirman



(Sumber : Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti)

## Lampiran 17 Papan Himbauan Mengenai Pin Khusus Ibu Hamil



(Sumber : Hasil Observasi dan Dokumentasi Peneliti)

## Lampiran 18 Portal Berita Online Mengenai Peluncuran Pin Khusus Ibu

### Hamil



[Home](#) > [News](#) > [Megapolitan](#)

## Dengan Pin Khusus, Wanita Hamil Muda Penumpang KRL Tak Lagi Disangka Berbohong

Kamis, 5 September 2019 | 19:02 WIB



[Komentar](#)





## Lampiran 19 Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Adli Hakim

### Nasution



Lampiran 20 Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Diana Lestari





Lampiran 21 Dokumentasi Wawancara dengan Informan







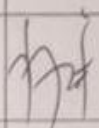
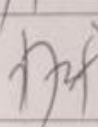
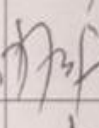
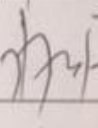
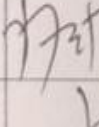
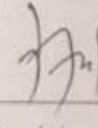
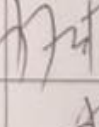
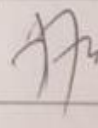




## Lampiran 22 Formulir Kegiatan Bimbingan TAKI

**FORMULIR KEGIATAN BIMBINGAN**  
**TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH**

Nama : Hasni Nur Fasiha                      Program Studi DIII Hubungan Masyarakat  
NIM : 4123165253                              Pembimbing: Wina Puspita Sari, M.Si

No	TGL BIMBINGAN	MATERI KONSULTASI	CATATAN MATERI KONSULTASI	PARAF PEMBIMBING
1	Senin 23/09/2019	Judul Penelitian	- Pilih salah satu judul - Buat Bab I	
2	Senin 30/09/2019	Bab I	- Revisi latar belakang - Fokus masalah	
3	Senin 21/10/2019	Revisi Bab I dan Bab II	- Fokus latar belakang masalah - Teori yg digunakan	
4	Senin 4/11/2019	Bab II dan III	- Teori lebih rinci - Format penulisan	
5	Senin 11/11/2019	Revisi Bab III dan Bab IV	- Bab III lebih mendetail - Hasil wawancara	
6	Rabu 4/12/2019	Bab IV dan Bab V	- Susunan bahasan untuk Bab IV - Perbaiki Saran & kesimpulan	
7	Senin 6/01/2020	Bab I - Bab V	- Format penulisan - Spasi	
8	Rabu 22/01/2020	Bab I - Bab V	- Perbaiki judul - Ubah Bab II - Kesimpulan & Saran sesuai	

## Lampiran 23 Surat Telah Melakukan Penelitian di PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI)



No : 079/S.KCI/CCE/XII/2019  
 Lampiran : -  
 Perihal : Pernyataan Telah Melakukan Penelitian

Jakarta, 04 Desember 2019

Kepada

Yth. Kepala Biro Akademik  
 Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat  
 Universitas Negeri Jakarta  
 di  
 Tempat

Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama : Hasni Nur Fasiha  
 Nomor Registrasi : 4123165253  
 Program Studi : Hubungan Masyarakat  
 Fakultas : Ilmu Sosial  
 Jenjang : D3

Telah melaksanakan penelitian, pengambilan data, dan informasi di PT Kereta Commuter Indonesia dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul:

“Strategi Komunikasi PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) Dalam Mensosialisasikan Program Pin Khusus Ibu Hamil (Studi Deskriptif : Terkait Peluncuran Pin Khusus Ibu Hamil Pada Hari Pelanggan Nasional 4 September 2019)”

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan data-data yang telah diperoleh tidak disalahgunakan untuk kepentingan diluar kepentingan penyusunan skripsi dan tugas akademis terkait, serta dapat menyerahkan salinan skripsi yang telah diselesaikan.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Jakarta, 04 Desember 2019  
 PT Kereta Commuter Indonesia  
 Manager External Relations & Corporate Image Care



**ADLI HAKIM NASUTION**  
 NIK. 1166

**CURRICULUM VITAE****Data Pribadi :**

Nama : Hasni Nur Fasiha

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 22 April 1997

No. Registrasi : 4123165253

Warga Negara : Indonesia

Agama : Islam

Alamat : Jl. Kebagusan III RT 002/06 No.76 Pasar  
Minggu, Jakarta Selatan 12520

No. HP : 085887197165

Email : [hasninurfasiha68@gmail.com](mailto:hasninurfasiha68@gmail.com)

**Pendidikan Formal:**

2004 – 2010 : SDN Kebagusan 02 Pagi

2010 – 2013 : SMP Negeri 166 Jakarta

2013 – 2016 : SMA Negeri 97 Jakarta

2016 – 2020 : D-III Hubungan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta