

Analisis Perbandingan Efektifitas CSR PJB –ubjom Indramayu Tahun 2016 dan 2017

Eko Ruddy Cahyadi ¹, Nur Hadi Wijaya ²

¹ Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor
Kampus IPB Dramaga 16680

² Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor
Kampus IPB Dramaga 16680

ABSTRAK

Objektif: Program CSR PT PJB UBJOM Indramayu pada tahun 2017 memasuki tahun ke dua dimana pada tahun 2015 pengelolaan program CSR dialihkan dari PLN ke PT. PJB. Belajar dari pengalaman tahun sebelumnya, pada tahun ini program CSR PT PJB UBJOM Indramayu memperbaiki perencanaan dan implementasi program agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu penting untuk dilakukan evaluasi kembali, agar perbaikan tersebut dapat berlangsung secara berkelanjutan. Masyarakat sebagai stakeholder atau pemangku kepentingan utama program CSR perlu dilibatkan secara partisipatif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga penilaian keberhasilan program. Salah satu indikator keberhasilan tersebut adalah kepuasan masyarakat yang diukur indeksinya dalam kajian ini. Di samping itu, kajian ini juga mengukur perubahan yang terjadi pada kelompok penerima manfaat. Pengumpulan data penelitian diperoleh dengan cara FGD, observasi, dan *interdepth interview* kepada 35 responden masyarakat yang merupakan anggota komunitas dan lima kelompok penerima manfaat.

Metodologi: Pengumpulan data dilaksanakan melalui pengisian kuisioner terstruktur, diskusi kelompok dan observasi pada tanggal 25 dan 26 Oktober 2018 di lokasi-lokasi kelompok penerima manfaat program CSRPT PJB UBJOM Indramayu. Pengisian kuisioner terstruktur dan diskusi kelompok dilaksanakan di Pantai Plentong, salah satu kawasan binaan CSR PT PJB.

Hasil: Dalam konteks program CSR secara keseluruhan terdapat empat faktor yang perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki, yakni: (1) Setelah pelaksanaan program CSR selalu dilakukan evaluasi secara rutin, (2) Program CSR yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat, (3) Manfaat yang dirasakan dari program CSR lebih besar dibandingkan dengan upaya pelaksanaan program tersebut, (4) Program CSR yang dilakukan dapat berdampak/membantu kemajuan masyarakat, (5) Sumberdaya material pada program CSR dialokasikan secara merata dan proporsional untuk setiap wilayah. Sedangkan dalam konteks manajemen program, terdapat empat prioritas yang perlu diperbaiki, yakni: (1) Tujuan kegiatan dapat terukur dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan pelaksana, (2)Kemampuan petugas/pendamping dalam melaksanakan program CSR yang baik, (3)Kesederhanaan dan kemudahan dalam mengelola dan memenuhi target serta tujuan program CSR, (4) Kemampuan petugas/pendamping dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti peserta program. Adapun dalam konteks penyaluran, terdapat enam prioritas, yakni: (1) Kemudahan mencapai kantor UP PT PJB dan kantor layanan terkait, (2)Kelengkapan fasilitas pendukung pelaksanaan program CSR PT PJB, (3)Kesesuaian standar pelaksanaan (pelayanan/penyaluran) program CSR dengan ketentuan nasional atau internasional (lingkungan, pemanfaatan energy, industry), (4)Bagian CSR PT PJB cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, (5)Ketepatan solusi yang diberikan kepada masyarakat terkait permasalahan yang terjadi pada program CSR yang berlangsung (pelayanan/penyaluran), (6)Kemampuan bagian CSR PT PJB memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Secara keseluruhan nilai Compass Sustainability Index untuk PT PJB UBJOM Indramayu adalah sebesar 81.75% yang menunjukkan perubahan berkelanjutan terjadi secara signifikan. Perubahan paling positif terjadi pada indikator lingkungan (nature) dan kesejahteraan (wellbeing) dengan nilai berturut-turut 86% dan 83%, disusul oleh indikator ekonomi dan sosial yang memiliki nilai sama 79%. Nilai semua indikator pada tahun 2017 ini lebih tinggi dibandingkan dengan compass sustainability index pada tahun 2016. Ini menunjukkan perbaikan pelaksanaan program sehingga perubahan dapat lebih dirasakan oleh kelompok penerima manfaat.

Implikasi Praktis : -

Jenis Naskah : Makalah Penelitian

Kata kunci : CSRR

PENDAHULUAN

PT PJB UBJOM Indramayu terletak di Jalan Raya Sukra Sumur Adem Indramayu. PT PJB UBJOM Indramayu beroperasi penuh kembali pada pertengahan tahun 2015. Dalam upaya memenuhi ketentuan hukum yang diatur dalam pasal 74 UUPT Tahun 2007, PT PJB UBJOM Indramayu telah mengalokasikan dan melaksanakan program Corporate Social Responsibility (CSR). Secara umum program CSR tersebut cukup variatif, mulai dari peningkatan taraf pendidikan, kesehatan, perekonomian, serta menjaga kultur sosial dan keagamaan dengan tetap menjaga kemandirian dan ketertiban. Pada tahun 2017, pengelolaan CSR oleh PT PJB memasuki tahun ke dua setekah sebelum dikelola oleh PT PLN hingga tahun 2015. Belajar dari pengalaman tahun sebelumnya, pada tahun 2017 PT PJB telah memilah dan lebih ketat lagi untuk memilih kelompok penerima manfaat program. Program yang bersifat charity mulai dikurangi sedangkan program yang bersifat pemberdayaan ditingkatkan persinya.

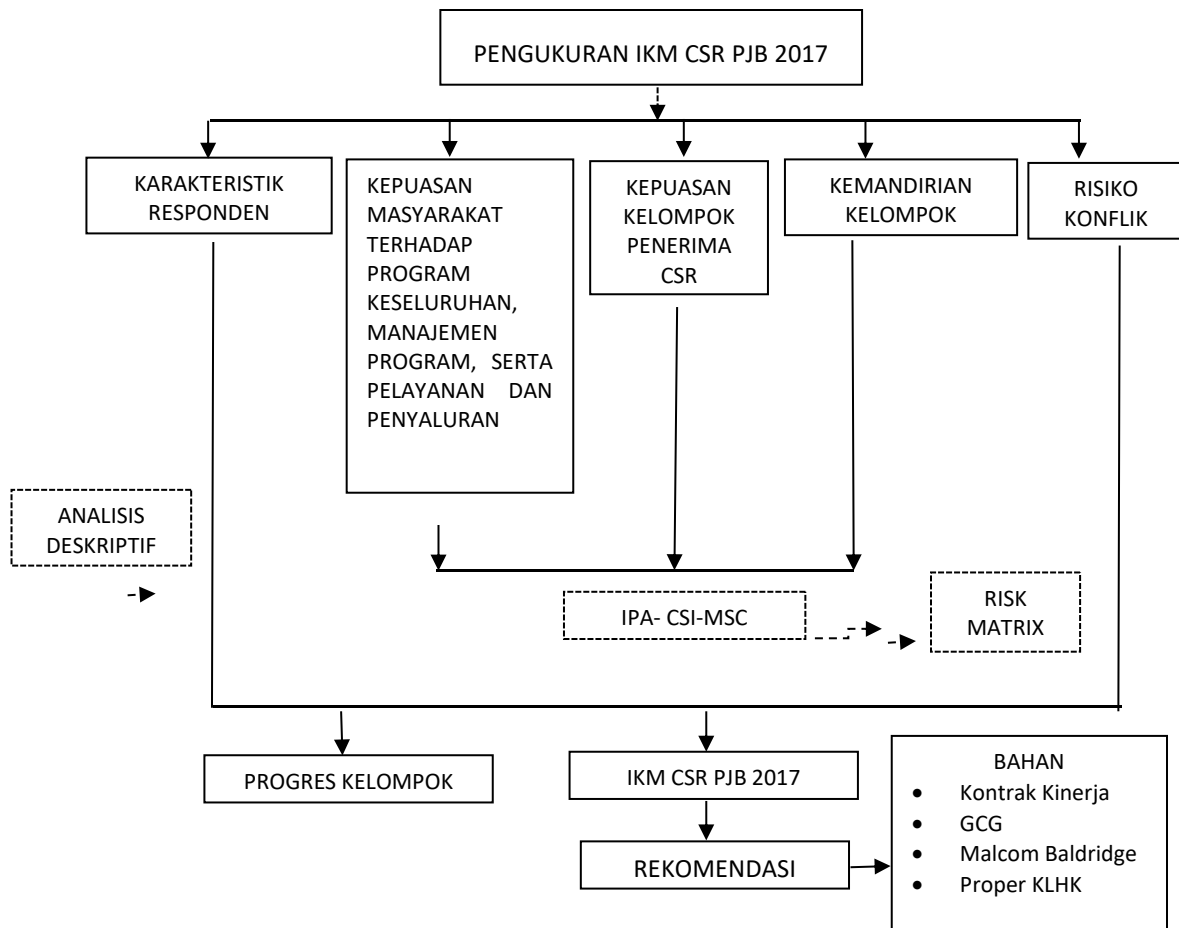
Program CSR PT PJB UBJOM Indramayu pada tahun 2017 mengalokasikan anggaran Rp 750 juta untuk program pemberdayaan (51%), infrastruktur (27%), charity (18%), dan capacity building (4%). Porsi utama terlihat pada pemberdayaan (*empowerment*) yang bertujuan untuk mengembangkan kemandirian masyarakat.

Pada tahun 2017-2018 ini terdapat empat program CSR unggulan yang ditujukan kepada empat kelompok penerima manfaat yaitu; (1) kelompok budidaya jamur tiram Mekar Jaya, (2) kelompok Bank Sampah Sukra (BBS), (3) kelompok pemuda untuk pengembangan wisata Pantai Plentong, dan (4) kelompok PAUD.

Pengelolaan program CSR oleh PT PJB UBJOM Indramayu relatif baru dan memerlukan umpan balik yang berkelanjutan. Salah satu ukuran keberhasilan atau efektivitas program adalah kesesuaian antara harapan/ kebutuhan dan realisasi ketepatan program bagi penerima manfaat. Oleh karena itu diperlukan suatu kajian untuk mengukur indikator tersebut melalui indeks kepuasan masyarakat. Di samping itu seberapa besar kemajuan perubahan yang dialami oleh kelompok penerima manfaat juga perlu terus dimonitor dan dievaluasi agar dapat merumuskan program berikutnya yang lebih tepat.

METODE PENELITIAN

PJB dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumennya. Terkait dengan program CSR maka kepuasan masyarakat menjadi penting, hal ini dapat dilihat dengan melalui survei kepuasan masyarakat, dampak program terhadap masyarakat, analisis risiko konflik, serta kemandirian kelompok. Hasil dari kajian ini dapat digunakan sebagai bahan pengukuran kontrak kinerja, GCG, Malcom Baldrige dan Proper KLHK. Kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Kajian ini dilaksanakan pada tanggal 18 dan 19 September 2017 yaitu di kantor pusat PT PJB UBJOM Indramayu, serta di lokasi pemberian program CSR yaitu diujung gebang dan sumur adem timur. Adapun lokasi yang dituju adalah lokasi kelompok peternak kambing (KPK), kelompok budidaya jamur mekar jaya dan PAUD Kusuma Bangsa.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui pengisian kuisisioner terstruktur, diskusi kelompok dan observasi pada tanggal 25 dan 26 Oktober 2018 di lokasi-lokasi kelompok penerima manfaat program CSRPT PJB UBJOM Indramayu. Pengisian kuisisioner terstruktur dan diskusi kelompok dilaksanakan di Pantai Plentong, salah satu kawasan binaan CSR PT PJB.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi (Sugiyono, 2009). Dalam kajian ini tehnik sampling menggunakan *purposive sampling* terkait dengan masyarakat dan kelompok penerima program CSR PT PJB UBJOM Indramayu Tahun 2016 dan 2017.

Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Validitas dan Reabilitas

Validitas menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Misalnya, peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusun tersebut harus mengukur apa yang ingin diukur atau diketahuinya. Dalam prakteknya, data yang valid selain ditentukan oleh alat ukur yang digunakan juga ditentukan oleh si pewawancara dan responden.

Ukuran keterkaitan antar butir pertanyaan dapat dilihat dari korelasi jawaban antar pertanyaan tersebut. Pertanyaan yang memiliki korelasi yang rendah dinyatakan sebagai pertanyaan yang tidak valid. Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} pada taraf kepercayaan (signifikansi) tertentu, berarti instrumen yang dibuat memenuhi kriteria validitas atau instrumen tersebut valid. Sebaliknya, jika angka korelasi yang diperoleh r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , berarti pertanyaan atau pernyataan tersebut bertentangan dengan pertanyaan atau pernyataan lainnya atau

instrumen tersebut tidak valid. Menurut Sugiyono (2009), bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas pada jumlah sampel (n)= 30 orang, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat atau valid dan begitupun sebaliknya. Pertanyaan yang tidak valid, dapat dibuang atau diperbaiki kembali sehingga menjadi pertanyaan yang valid jika diujikan.

Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuisioner adalah korelasi produk momen (*momenproduct correlation pearson*) antara skor setiap butir pertanyaan maupun pernyataan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Formula yang digunakan untuk menghitung korelasi produk momen tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{\sum_{j=1}^n (x_{ij} - \bar{x}_i)(t_j - \bar{t})}{\sqrt{\sum_{j=1}^n (x_{ij} - \bar{x}_i)^2 \sum_{j=1}^n (t_j - \bar{t})^2}}$$

Keterangan:

r_i = koefisien korelasi kevalidan antara butir pertanyaan ke-i dengan total skor

x_{ij} = skor responden ke-j pada butir pertanyaan i

\bar{x}_i = rata-rata skor butir pertanyaan i

t_j = total skor seluruh pertanyaan untuk responden ke-j

\bar{t} = rata-rata total skor

Reliabilitas alat ukur menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya (Sugiyono, 2009). Hal ini ditunjukkan dengan taraf keajegan (konsistensi) skor yang diperoleh oleh para subyek yang diukur dengan alat ukur yang sama, atau diukur dengan alat ukur yang setara pada kondisi yang berbeda. Dalam artian yang paling luas, reliabilitas menunjuk pada sejauhmana perbedaan-perbedaan skor perolehan itu mencerminkan perbedaan-perbedaan atribut yang sebenarnya. Pada penelitian ini, menggunakan Metode *Cronbach Alpha*. Menurut Santosa dan Ashari (2005), koefisien reliabilitas dengan nilai $\alpha \geq 0,6$ tergolong baik, yang berarti alat ukur tersebut reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Rumus *Cronbach's Alpha* (Cr-Alpha) adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times \left[1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right]$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas

n = banyaknya butir pertanyaan

V_i = varian skor butir pertanyaan ke-i

V_t = varians skor total

Ukuran yang digunakan untuk menentukan apakah instrumen sudah reliabel atau belum, didasarkan pada tingkat reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 - 1 (Azwar 2003). Nilai hasil uji reliabilitas dikelompokkan sebagai berikut :

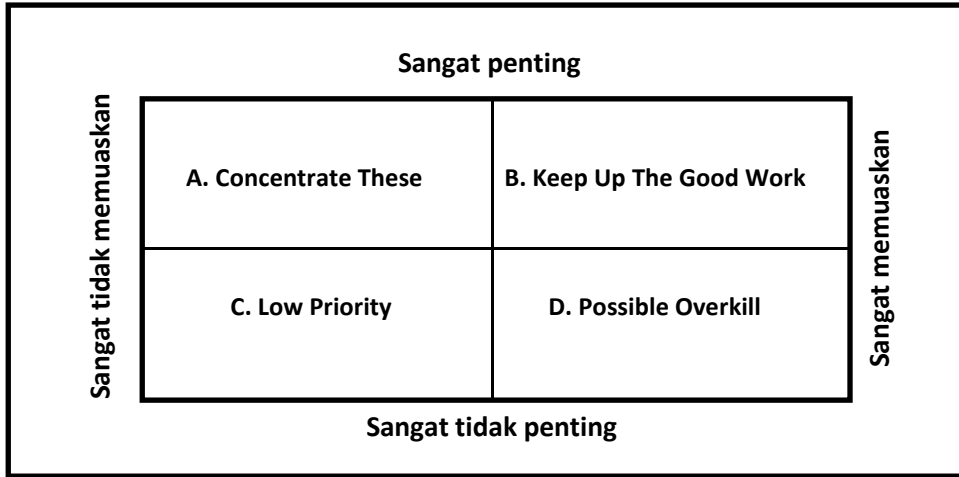
1. Kurang reliabel, nilai *Alpha Cronbach* (0,00 – 0,20)
 2. Agak reliabel, nilai *Alpha Cronbach* (0,21 – 0,40)
 3. Cukup reliabel, nilai *Alpha Cronbach* (0,41 – 0,60)
 4. Reliabel, nilai *Alpha Cronbach* (0,61 – 0,80)
- Sangat reliabel, nilai *Alpha Cronbach* (0,81 – 1,00)

Matrik IPA (Importance-Performance Analysis)

Analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang

diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam Importance-Performance Analysis dapat dilihat sebagai berikut (Gambar 2).

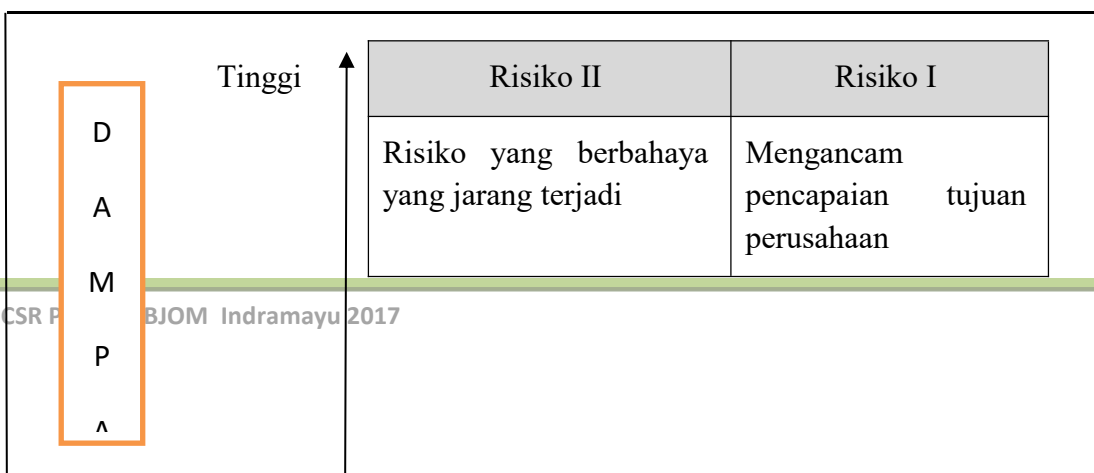


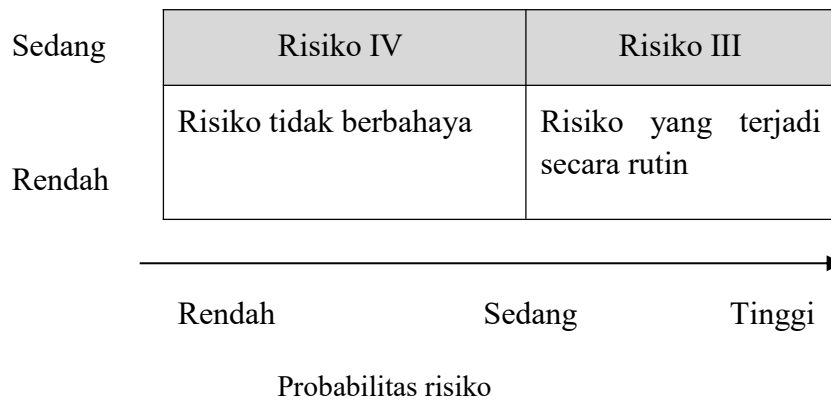
Gambar 2 Matriks Important Performance Analysis

Matriks Risiko

Djohanputro (2008) mengartikan risiko sebagai ketidakpastian yang telah diketahui tingkat probabilitas kejadiannya. Risiko selalu terkait dengan dua dimensi pemetaan. Matriks risiko akan digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peristiwa risiko berdasarkan tingkat peluang dan dampaknya bila peristiwa tersebut terjadi. Tahapan yang dilakukan dalam menyusun matriks risiko adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi dan membuat daftar peristiwa yang pernah terjadi dan yang mungkin terjadi di masa depan yang terkait dengan hubungan PTPJB dan masyarakat di sekitarnya, yang bersifat merugikan salah satu atau ke dua belah pihak.
2. Mengidentifikasi peristiwa-peristiwa yang memiliki hubungan aksi-reaksi atau sebab akibat.
3. Menilai peluang atau frekuensi terjadinya sebuah peristiwa dengan skala 1-4 dimana 1 = sangat jarang dan 4 = sangat sering.
4. Menilai tingkat keparahan atau dampak sebuah peristiwa bagi PT PJB dengan skala 1-4, dimana 1 = sangat rendah dan 4 = sangat tinggi.
5. Memetakan peristiwa-peristiwa tersebut dalam matriks risiko berikut.





Gambar 3 Diagram Pemetaan Resiko

Berdasarkan matriks tersebut, kita dapat memilah risiko ke dalam empat kuadran, yakni

1. Kuadran 1 prioritas utama sebab berisi peristiwa yang sering terjadi dan berdampak besar pada organisasi
2. Kuadran 2 berisi peristiwa risiko yang jarang terjadi, namun ketika terjadi dampaknya sangat besar bagi organisasi
3. Kuadran 3 berisi peristiwa risiko yang sering terjadi namun dampaknya rendah
4. Kuadran 4 berisi peristiwa risiko yang tidak berbahaya, sebab jarang terjadi dan dampaknya rendah.

Setiap kuadran akan membawa konsekuensi pada strategi mitigasi risiko yang berbeda-beda.

Most Significant Changes technique (MSC)

MSC adalah perangkat untuk mengumpulkan, mendiskusikan dan memilih kisah-kisah tentang perubahan signifikan yang dialami orang-orang sebagai hasil dari suatu program. MSC melibatkan orang pada berbagai level organisasi untuk mendiskusikan kisah dan kemudian memilih kisah yang mereka pertimbangkan paling signifikan. Proses ini bertujuan untuk mempromosikan dialog dan pembelajaran tentang suatu program dan bagaimana perbaikan dapat dilakukan untuk mencapai tujuan program tersebut. MSC juga dapat membantu mengeksplorasi perubahan-perubahan negatif yang tidak diinginkan yang mungkin terjadi sebagai akibat suatu program. Terdapat sepuluh tahapan dalam MSC menurut Lennie (2011), yang akan diadaptasi dalam kajian ini yakni:

Compass Sustainability Index

Untuk mengukur pengaruh atau dampak yang dirasakan masyarakat dari program CSR PT PJB digunakan alat ukur yaitu *Compass Sustainability Index*. Alat ukur ini dapat mengevaluasi atau menilai dampak dan kemajuan yang dirasakan dari program CSR melalui kerangka empat arah kompas yang berbeda, yaitu *East* (E), *South* (S), *West* (W), dan *North* (N). Keempat arah kompas ini diterjemahkan dalam aspek (*E*)conomy (ekonomi), (*S*)ociety (sosial kemasyarakatan), (*W*)ellbeing (kesejahteraan), dan (*N*)ature (lingkungan). Dengan demikian, pengaruh atau dampak dari program CSR akan dilihat dari aspek ekonomi, sosial, kesejahteraan, dan lingkungan masyarakat sekitar dan bagaimana tingkat keberlanjutannya.

Indeks Kemandirian Kelompok

Kemandirian kelompok penerima program CSR yang biasanya adalah dalam bentuk kelompok usaha karena bertujuan untuk memberikan dampak salah satunya adalah terhadap peningkatan kesejahteraan (ekonomi dan sosial). Pengukuran kemandirian kelompok meliputi beberapa indikator, diantaranya adalah kemandirian dalam menjalankan usaha, kemandirian dalam kerjasama kelompok, dan kemandirian dalam menyelesaikan masalah. Masing-masing indikator memiliki sub indikator yang dalam survei ini akan dimasukkan ke dalam kuesioner dengan skala 1-5.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Program CSR Tahun 2016

PT PJB UBJOM Indramayu mengalokasikan total dana untuk kegiatan CSR nya pada tahun 2016 sebesar Rp 750 juta yang terdiri dari program empowerment (25%), capacity building (14%), infrastruktur (16%) dan charity (29%). Charity berupa program derma/ santunan yang bersifat sporadis/ belum sistematis masih menempati porsi pembiayaan terbesar. Hal ini dapat dipahami mengingat PT PJB baru mengambil alih pengelolaan CSR dari PT PLN sebagai perusahaan induknya pada tahun tersebut sehingga belum banyak program rintisan partisipatif yang berkelanjutan. Adapun program CSR PT PJB UBJOM Indramayu selama tahun 2016 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Program CSR PT PJB UBJOM Indramayu Tahun 2016

Jenis Kegiatan	Program	Anggaran	Keterangan
EMPOWEREMENT	Pembangunan Kandang Kambing	60,350,000	
	Pengadaan Indukan Kambing dan Bibit Jantan	100,000,000	
CAPACITY BUILDING	Penyuluhan 3 M, Pelaksanaan Fogging Nyamuk dan Pemberian Bubuk Abate	92,574,923	
	Sosialisasi Pelaksanaan Ternak Kambing	-	Ditunda karena pada saat itu Kades Tegal Taman Dinas
	Pemberian Makanan Tambahan Untuk Balita	32,362,000	Realisasi tahap pertama di mulai bulan Mei, pemberian selanjutnya di kumulatiskan ke bulan Desember
INFRASTRUKTUR	Pembangunan Sarana Olahraga Bola Voli	34,046,942	
	Normalisasi Saluran Air Sisi Luar PLTU Indramayu	32,727,273	
	Pembangunan Sarana Olahraga Bola Voli dan Turnamen	35,120,000	
	Pemberian Jaring Nelayan	-	Di cancel karena nelayan menuntut pengajuan jaringnya diperbanyak sesuai pengajuan proposal
CHARITY	Program Charity / Partisipatif	229,643,895	
PROGRAM TIDAK TERENCANA	Sumur Bor Polsek Patrol	30,053,250	Hasil Rapat dengan Kades Ujung Gebang dan Ketua PAUD
	Pemberian Fasilitas PAUD Kusuma Bangsa	73,000,000	
TOTAL ANGGARAN		749,878,283	

Sumber: PT PJB UBJOM Indramayu, 2016

Program CSR yang dialokasikan tahun 2016 adalah (1) Kelompok Peternakan Kambing, (2) Penyuluhan Pemberantasan Nyamuk Malaria, (3) Pembangunan lapangan voli dan saluran air, dan (4) pemberian sarana prasarana PAUD. Di samping itu terdapat pembinaan Kelompok Jamur Tiram yang mendapat alokasi bantuan CSR pada tahun 2016 dan usaha tersebut berkembang hingga sekarang.

Kelompok Peternak Kambing (KPK) berlokasi di Desa Tegal Taman, pertama kali memperoleh bantuan dari PT PJB pada tahun 2016 berupa pembangunan kandang kelompok dan 28 ekor kambing untuk penggemukan. KPK terdiri dari 8 orang peternak yang

membudidayakan dan mengelola ternak secara kelompok. Mereka melakukan pembagian tugas dalam menjaga dan mencari pakan hijauan. Penjualan ternak baru dilakukan melalui satu pintu, yakni ke PT PJB pada saat Iedul adha atau hari raya kurban. Dari hasil penjualan 28 ekor yang telah digemukan tersebut, KPK memperoleh keuntungan yang sebagian dibagikan kepada anggota kelompok dan sebagian lagi digunakan untuk membeli bakalan baru untuk digemukan. Saat ini KPK telah memiliki 33 ekor kambing.

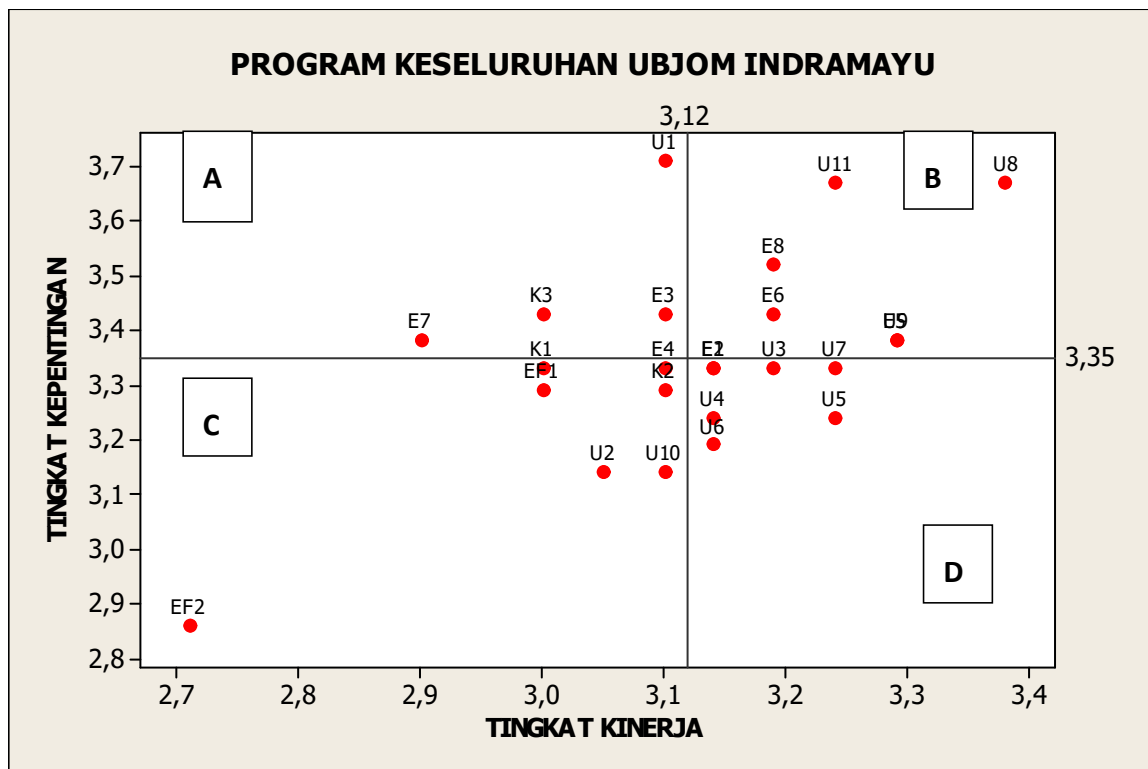
Kelompok Jamur Tiram di Desa Ujung Gebang, pertama kali memperoleh bantuan CSR dari PJB pada tahun 2012. Usaha Jamur Tiram sendiri telah dimulai secara swadaya sejak tahun 2009 dengan 1 kumbung (rumah jamur) yang berkapasitas 4 x 15 m. Program CSR PJB berupa hibag alat/ mesin stimmer, boiler, mixer dan kumbung. Saat ini Kelompok Jamur Tiram telah berkembang dan memiliki 3 kumbung jamur, yang masing-masing berukuran 8x10, 6 x12 dan 6x16 m. Pemberian peralatan tersebut sangat membantu peningkatan produktivitas usaha. Sebagai perbandingan, pada tahun 2009, kelompok usaha ini hanya mampu memproduksi rata-rata 150 log dan 10-20 kg jamur per hari dengan modal awal Rp 2,5 juta. Pada tahun 2016, dengan alat kukus (steamer) dari CSR PT PJB, dapat dihasilkan 1000-2000 log per hari dan 50 kg jamur per hari pada kondisi musim hujan atau serendah-rendahnya 20 kg jamur per hari saat musim kemarau/ panas. Usaha binaan PT PJB ini kini berkembang pesat dan telah melayani pasar lokal Jawa Barat maupun luar jawa. Usaha ini juga telah menyerap sedikitnya 10 orang perempuan sebagai tenaga kerja musiman.

Program CSR lainnya adalah hibah sarana belajar berupa meja, kursi, alat permainan dan buku untuk sekolah PAUD Kusuma Bangsa yang berada di Desa Ujung Gebang. Pada tahun 2015, PAUD telah memperoleh bantuan gedung sekolah dari Pemerintah Desa. Namun demikian, belum tersedia sarana prasarana untuk belajar dan bermain. Melalui program ini, PAUD dapat melengkapi fasilitas gedung dengan berbagai media/ sarana belajar dan bermain untuk anak sehingga mereka semakin bersemangat belajar. Hal ini juga meningkatkan kepercayaan orang tua siswa untuk mendidik anaknya di PAUD tersebut. Setelah adanya program CSR, siswa PAUD bertambah dari 38 siswa menjadi 45 siswa per angkatan.

Pembangunan lapangan voli menjadi salah satu hibah CSR PJB kepada kelompok karang taruna di Desa Sumur Adem Timur untuk memfasilitasi budaya olah raga di kalangan pemuda. Setelah dibangun pada tahun 2016, lapangan ini digunakan hampir setiap sore oleh para pemuda desa. Total pengguna lapangan voli ini diperkirakan mencapai 30 orang. Lapangan voli telah menjadi sarana olah raga sekaligus media para pemuda untuk berinteraksi sosial dan meningkatkan kekompakan.

Analisis IPA dalam survei kepuasan masyarakat/kelompok binaan UBJOM Indramayu dilakukan dalam tiga kategori yakni program secara keseluruhan, manajemen program, dan pelayanan dan penyaluran. Melalui analisis tersebut indikator kinerja program CSR berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan dipetakan.

Hasil IPA berdasarkan program keseluruhan digunakan 24 atribut komponen kepuasan. Hasil IPA pada level Program keseluruhan PT PJB UBJOM Indramayu dapat disajikan pada **Error! Reference source not found.** dan Gambar 4 sebagai berikut.



Gambar 4 Pemetaan IKM aspek Program Keseluruhan (UBJOM Indramayu)

Tabel 2 Nilai atribut aspek Program Keseluruhan CSR PT PJB UBJOM Indramayu

No	Atribut	Keterangan	Tingkat		Tingkat Kesesuaian (Persen)
			Kepentingan	Kinerja	
1	U1	Program CSR yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat	3,71	3,10	0,83
2	U2	Program CSR yang dilakukan sesuai dengan budaya/kebiasaan dan aturan daerah setempat	3,14	3,05	0,97
3	U3	Program CSR yang dilakukan aman bagi masyarakat sekitar dan lingkungan	3,33	3,19	0,96
4	U4	Program CSR tidak mengenakan biaya kepada peserta program bantuan CSR	3,24	3,14	0,97
5	U5	Kecepatan waktu pengajuan program CSR sampai realisasi program	3,24	3,24	1,00
6	U6	Kesesuaian jadwal pendampingan dengan pelaksanaan program bantuan CSR	3,19	3,14	0,99
7	U7	Waktu pelaksanaan program CSR sesuai dengan yang direncanakan	3,33	3,24	0,97
8	U8	Program CSR dapat dilanjutkan secara terus menerus	3,67	3,38	0,92
9	U9	Setelah pelaksanaan program CSR selalu dilakukan evaluasi	3,38	3,29	0,97
10	U10	Program CSR menggunakan sumberdaya material yang cukup	3,14	3,10	0,98
11	U11	Sumberdaya material pada program CSR dialokasikan secara merata dan proporsional untuk setiap wilayah	3,67	3,24	0,88
12	E1	Program CSR yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat	3,33	3,14	0,94

13	E2	Program CSR yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat	3,33	3,14	0,94
14	E3	Program CSR yang dilakukan dapat berdampak/membantu kemajuan masyarakat	3,43	3,10	0,90
15	E4	Bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan potensi lingkungan yang ada	3,33	3,10	0,93
16	E5	Penanggung jawab/pelaksana program CSR menjalankan tugasnya dengan baik	3,38	3,29	0,97
17	E6	Partisipasi atau keterlibatan masyarakat setempat dalam pelaksanaan program CSR	3,43	3,19	0,93
18	E7	Keberlanjutan program bantuan CSR dilaksanakan sampai masyarakat berhasil (sejahtera)	3,38	2,90	0,86
19	E8	Masyarakat paham dan merasakan manfaat dari program CSR yang dilakukan	3,52	3,19	0,91
20	EF1	Manfaat yang dirasakan dari program CSR lebih besar dibandingkan dengan upaya pelaksanaan program tersebut	3,29	3,00	0,91
21	EF2	Output yang dihasilkan dari program CSR lebih besar dibandingkan dengan inputnya	2,86	2,71	0,95
22	K1	Pelaksanaan program dievaluasi oleh lembaga luar/eksternal	3,33	3,00	0,90
23	K2	Dilaksanakan pengukuran ketercapaian sasaran dan tujuan program	3,29	3,10	0,94
24	K3	Dilaksanakan Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelaksanaan program CSR	3,43	3,00	0,88
		Rata-rata	3,35	3,12	0,93

Kuadran A

Atribut yang berada pada kuadran A adalah atribut yang dinilai penting dalam mempengaruhi kepuasan namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan responden. Adapun Atribut yang berada di kuadran A yaitu

- a. U1 – Program CSR yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat
- b. E3- Program CSR yang dilakukan dapat berdampak/membantu kemajuan masyarakat
- c. E7- Keberlanjutan program bantuan CSR dilaksanakan sampai masyarakat berhasil (sejahtera)
- d. K3-Dilaksanakan Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelaksanaan program CSR

Berdasarkan persepsi responden belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, hal ini dapat dilihat dari hasil pemetaan yang menunjukkan atribut U1 yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun pada pelaksanaannya masih perlu untuk dikembangkan. Dalam contoh kasus pada pemberian program CSR penyediaan lapangan voli, yang mana lapangan tersebut lebih sering digunakan untuk futsal oleh warga sekitar, begitupun dengan pemberian kambing kepada kelompok peternak kambing yang mana anggota kelompok yang dibuatawalnya tidak berprofesi sebagai peternak, sehingga selain pemberian kambing diharapkan juga diberikan pelatihan cara beternak kambing untuk mencegah atau meminimisasi kegagalan.

Program CSR sudah dirasakan manfaatnya namun belum dirasakan masyarakat memberikan dampak kemajuan yang berarti ditunjukkan oleh atribut E3, seperti yang terjadi pada kelompok peternak kambing yang mengalami kegagalan dalam pengembangbiakan kambing, hal ini tentu saja dapat dipahami mengingat pemberian bantuan masih berupa fisik dan baru berjalan setahun namun masyarakat penerima bantuan belum dapat mengelola dengan baik bantuan tersebut, sehingga masih membutuhkan bantuan berupa non fisik seperti penyuluhan peternakan.

Demikian pula tertera pada atribut E7, meskipun masyarakat sudah mulai merasakan manfaat, namun masyarakat belum merasakan mencapai tingkat kesejahteraan, karena program yang diberikan masih baru dijalankan, dan masih memerlukan perbaikan yang berkelanjutan.

Dengan adanya pemberian program CSR masyarakat menilai bahwa penting untuk dilakukan pengukuran tingkat kepuasan agar program yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu memberikan kemajuan dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Kuadran B

Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap penting dan secara nyata memberikan hasil yang memuaskan, oleh sebab itu atribut ini penting untuk selalu digunakan pada keberlanjutan program. Atribut-atribut tersebut adalah:

- a. U8- Program CSR dapat dilanjutkan secara terus menerus
- b. U9 – Setelah pelaksanaan program CSR selalu dilakukan evaluasi
- c. U11 – Sumberdaya material pada program CSR dialokasikan secara merata dan proporsional untuk setiap wilayah
- d. E5 – Penanggung jawab/pelaksana program CSR menjalankan tugasnya dengan baik
- e. E6- Partisipasi atau keterlibatan masyarakat setempat dalam pelaksanaan program CSR
- f. E8 – Masyarakat paham dan merasakan manfaat dari program CSR yang dilakukan

Ada enam atribut yang menurut responden sangat penting dan juga PT PJB UBJOM Indramayu sudah memberikan hasil yang memuaskan. Kegiatan CSR PT PJB UBJOM Indramayu melalui penanggungjawab /pelaksana program yang melaksanakan tugas dengan sudah dilakukan secara berkelanjutan, teralokasikan merata dan dilakukan evaluasi. Keterlibatan masyarakat dan juga manfaat sudah mulai dirasakan warga, sehingga untuk program ini diharapkan untuk dapat dilanjutkan secara terus menerus agar memberikan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden, dan pada kenyataannya kinerjanya memberikan dampak yang tidak signifikan. Sehingga pada atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut. Kinerja atribut pada kuadran C relatif rendah sebagaimana tingkat kepentingannya, dan menunjukkan program CSR sudah proposional dalam mensikapi tingkat tuntutan masyarakat terkait dengan atribut-atribut tersebut. Adapun atribut tersebut adalah:

- a. U2 – Program CSR yang dilakukan sesuai dengan budaya/ kebiasaan dan aturan daerah setempat
- b. U10 – Program CSR menggunakan sumberdaya material yang cukup.
- c. EF1 – Manfaat yang dirasakan dari program CSR lebih besar dibandingkan dengan upaya pelaksanaan program tersebut
- d. EF2- Output yang dihasilkan dari program CSR lebih besar dibandingkan dengan inputnya
- e. K2 – Dilaksanakan pengukuran ketercapaian sasaran dan tujuan program

Kuadran D

Atribut pada kuadran ini tingkat kinerja tinggi dibandingkan dengan kepentingannya. Oleh sebab itu atribut-atribut tidak lagi menjadi fokus utama sehingga sebaiknya pengelola program memfokuskan pada atribut di kuadran A dan B.

- a. U4 – Program CSR tidak mengenakan biaya kepada peserta program bantuan CSR
- b. U5 – Kecepatan waktu pengajuan program CSR sampai realisasi program
- c. U6 – Kesesuaian jadwal pendampingan dengan pelaksanaan program bantuan CSR
- d. U7- Waktu pelaksanaan program CSR sesuai dengan yang direncanakan
- e. E2- Program CSR yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat

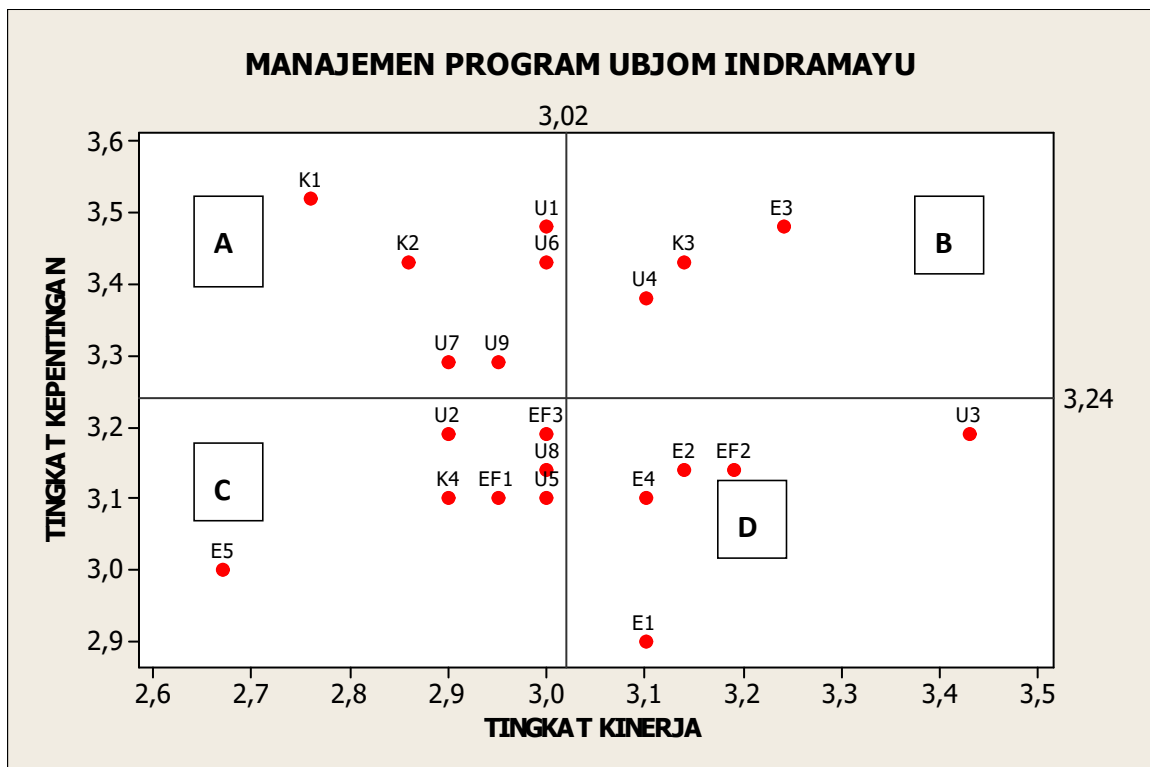
Ada lima atribut yang dinilai responden kurang penting namun secara aktual diberikan secara maksimal. Pada atribut U4 menunjukkan bahwa responden menilai bahwa dengan tidak adanya pengenaan biaya kepada peserta program sudah cukup baik, namun hal ini dirasa tidak menjadi faktor yang utama mengingat pada keseluruhan program masyarakat lebih memprioritaskan pada hasil yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kecepatan waktu (U5), Kesesuaian jadwal pendampingan (U6), waktu pelaksanaan (U7) pada masyarakat juga dinilai tidak menjadi faktor utama karena masyarakat menginginkan program tetap berjalan dan terus memberikan perbaikan dalam pemberian Program, dan yang lebih terpenting adalah realisasi ketepatan waktu penyaluran bantuan program, dibandingkan kecepatan pengagasan program. Dalam contohnya pada kelompok peternak kambing, dan karang taruna, kecepatan adanya program gagasan pemberian

sarana prasarana bukan menjadi prioritas utama namun adanya perbaikan dalam pemberian seperti adanya penambahan pemberian berupa sarana nonfisik yaitu berupa penyuluhan pertanian bagi anggota kelompok peternak maupun budidaya jamur. Selain itu waktu penyaluran alat-alat seperti alat pendingin kumbung jamur dapat segera lebih singkat mengingat alat ini sangat krusial untuk saat ini. Penjelasan mengenai waktu penyaluran akan dibahas secara lebih detail pada aspek pelayanan dan penyaluran program.

ASPEK MANAJEMEN PROGRAM PT PJB UBJOM INDRAMAYU

Hasil IPA berdasarkan manajemen program digunakan 21 atribut komponen kepuasan. Hasil IPA pada level manajemen program PT PJB UBJOM Indramayu disajikan pada

Tabel 3 dan Gambar 5 sebagai berikut.



No	Atribut	Keterangan	Tingkat		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan	Kinerja	
1	U1	Pelaksana program CSR memberikan informasi yang jelas (tujuan kegiatan, waktu, tempat, dan sumber daya) program	3,33	2,90	0,87
2	U2	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR	3,57	3,43	0,96
3	U3	Pelaksana program CSR melayani dengan ramah dan sopan	3,33	3,10	0,93
4	U4	Pelaksana program CSR memberikan kepedulian kepada masyarakat	3,48	3,00	0,86
5	U5	Kegiatan CSR berjalan lancar dan tepat waktu	3,19	3,00	0,94
6	U6	Ketepatan waktu petugas/ pendamping dalam melaksanakan program CSR sesuai waktu yang ditentukan	3,19	2,90	0,91
7	U7	Alokasi waktu pelaksanaan kegiatan cukup dan terukur dan sesuai dengan tujuan program	3,38	3,00	0,89
8	U8	Pelaksana kegiatan berperan aktif, berkomitmen dan siap membantu masyarakat dalam kegiatan	3,10	2,95	0,95
9	U9	Alat bantu, peraga, dokumen dan sumberdaya lainnya yang disediakan sudah sesuai, optimal dan cukup	3,43	3,10	0,90
10	E1	Kemampuan petugas/pendamping dalam melaksanakan program CSR dengan baik	3,29	3,14	0,96
11	E2	Kemampuan petugas/pendamping dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti peserta program	3,14	3,24	1,03
12	E3	Pengetahuan dan keterampilan petugas/pelaksana/pendamping dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	3,29	3,10	0,94
13	E4	Tujuan kegiatan dapat terukur dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan pelaksana	2,90	2,67	0,92
14	E5	Daya tanggap pihak lain (Kementerian, Pemda, PT, LSM, dll) yang terlibat dalam pelaksanaan program CSR	3,14	2,95	0,94
15	EF1	Kesederhanaan dan kemudahan dalam mengelola dan memenuhi target serta tujuan program CSR	3,48	3,19	0,92
16	EF2	Manfaat jangka pendek dan jangka panjang dirasakan organisasi dan masyarakat	3,10	3,00	0,97
17	EF3	Manfaat kegiatan dirasakan maksimal dan terukur dibandingkan sumberdaya yang dikeluarkan	3,00	2,76	0,92
18	K1	Organisasi pelaksana kegiatan dimonitor dan dievaluasi secara berkala oleh lembaga independen	3,10	2,86	0,92
19	K2	Pengukuran ketercapaian kinerja pelaksana/pendamping program CSR sesuai dengan tujuan perusahaan	3,14	3,14	1,00
20	K3	Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tentang kinerja pelaksana program CSR	3,19	2,90	0,91
21	K4	Feedback dari masyarakat terhadap kinerja pelaksana/pendamping program CSR	3,52	3,24	0,92
Rata-rata			3,25	3,03	0,93

1) KUADRAN A

Atribut yang berada pada kuadran A adalah atribut yang dinilai penting dalam mempengaruhi kepuasan namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan responden. Adapun Atribut yang berada pada kuadran A hanya satu yaitu sebagai berikut.

- a. U1-Pelaksana program CSR memberikan informasi yang jelas (tujuan kegiatan, waktu, tempat, dan sumber daya) program
- b. U6-Ketepatan waktu petugas/ pendamping dalam melaksanakan program CSR sesuai waktu yang ditentukan
- c. U7-Alokasi waktu pelaksanaan kegiatan cukup dan terukur dan sesuai dengan tujuan program
- d. U9-Alat bantu, peraga, dokumen dan sumberdaya lainnya yang disediakan sudah sesuai, optimal dan cukup

- e. K1 - Organisasi pelaksana kegiatan dimonitor dan dievaluasi secara berkala oleh lembaga independen
- f. K2 - Pengukuran ketercapaian kinerja pelaksana/pendamping program CSR sesuai dengan tujuan perusahaan

Program CSR UBJOM Indramayu baru efektif dilaksanakan pada akhir tahun 2015 atau awal 2016, sehingga wajar jika pada pelaksanaannya informasi yang diberikan masih terkesan belum sempurna karena masih membutuhkan penyesuaian terutama dalam hal pengenalan masyarakat dan lingkungan. Masyarakat menginginkan adanya perbaikan waktu pelaksanaan program baik dari ketepatan waktu pelaksana dan juga alokasi waktu yang cukup (U6 dan U7).

Selain itu alat bantu, peraga dan dokumen sumberdaya lain masih dirasa belum optimal seperti pada contohnya di kelompok budidaya jamur yang menginginkan adanya tambahan alat berupa pendingin kumbung di saat musim kemarau, dan juga pada kelompok peternak kambing yang menginginkan adanya penyuluhan peternakan. Adanya Adanya evaluasi dan monitor dari lembaga independen memberikan diharapkan memberikan pemaparan yang objektif sehingga dapat memberikan saran sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kinerja perusahaan meningkat.

2) Kuadran B

Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap penting dan secara nyata memberikan hasil yang memuaskan, oleh sebab itu atribut ini penting untuk selalu digunakan pada keberlanjutan program . Atribut-atribut tersebut adalah:

- a. U4 – Pelaksana program CSR memberikan kepedulian kepada masyarakat
- b. K3-Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tentang kinerja pelaksana program CSR
- c. E3 - Pengetahuan dan keterampilan petugas/pelaksana/pendamping dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

3) Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden, dan pada kenyataannya kinerjanya memberikan dampak yang tidak signifikan. Sehingga padaAtribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut. Kinerja atribut pada kuaran C relatif rendah sebagaimana tingkat kepentingannya, dan menunjukkan program CSR sudah proposional dalam mensikapi tingkat tuntutan masyarakat terkait dengan atribut-atribut tersebut. Adapun atribut tersebut adalah.

- a. U2 - Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan CSR
- b. U5-Kegiatan CSR berjalan lancar dan tepat waktu
- c. U8-Pelaksana kegiatan berperan aktif, berkomitmen dan siap membantu masyarakat dalam kegiatan
- d. EF1 - Kesederhanaan dan kemudahan dalam mengelola dan memenuhi target serta tujuan program CSR
- e. EF3 - Manfaat kegiatan dirasakan maksimal dan terukur dibandingkan sumberdaya yang dikeluarkan
- f. E5-Daya tanggap pihak lain (Kementerian, Pemda,PT, LSM, dll) yang terlibat dalam pelaksanaan program CSR
- g. K4 - Feedback dari masyarakat terhadap kinerja pelaksana/pendamping program CSR

4) Kuadran D

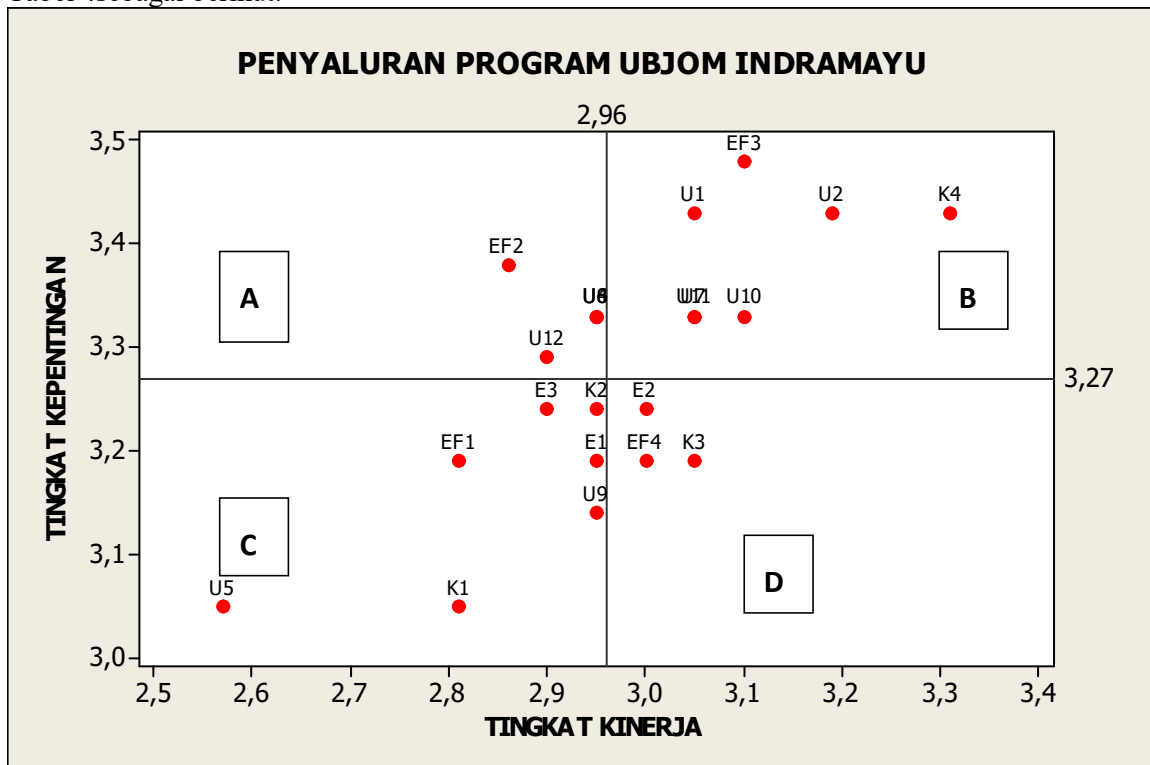
Atribut pada kuadran ini tingkat kinerjanya lebih tinggi dibandingkan dengan kepentingannya. Oleh sebab atribut-atribut ini tidak lagi menjadi fokus utama sehingga sebaiknya pengelola program memfokuskan pada atribut yang berada pada kuadran A dan B. Adapun atribut sebagai berikut.

- a. U3-Pelaksana program CSR melayani dengan ramah dan sopan
- b. EF2 – Manfaat jangka pendek dan jangka panjang dirasakan organisasi dan masyarakat
- c. E1 – Kemampuan petugas/pendamping dalam melaksanakan program CSR dengan baik
- d. E2 – Kemampuan petugas/pendamping dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti peserta program
- e. E4 – Tujuan kegiatan dapat terukur dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan pelaksana

3. ASPEK PELAYANAN DAN PENYALURAN PT PJB UBJOM INDRAMAYU

Hasil IPA berdasarkan Pelayanan dan Penyaluran digunakan 23 atribut komponen kepuasan. Hasil IPA pada level Pelayanan dan Penyaluran PT PJB UBJOM Indramayu disajikan pada Gambar 6 dan

Tabel 4 sebagai berikut.



Gambar 6 Pemetaan IKM aspek Pelayanan dan Penyaluran (UBJOM Indramayu)

Tabel 4. Nilai atribut aspek Pelayanan dan Penyaluran CSR PT PJB UBJOM Indramayu

No	Atribut	Keterangan	Tingkat		Tingkat Kesesuaian
			Kepentingan	Kinerja	
1	U1	Kemampuan bagian CSR PT PJB memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat	3,43	3,05	0,89
2	U2	Bagian CSR PT PJB cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	3,43	3,19	0,93
3	U3	Bagian CSR PT PJB bersedia menangani keluhan pelanggan hingga tuntas.	3,10	2,62	0,85
4	U4	Pihak lain yang terlibat bersedia menangani keluhan pelanggan hingga tuntas	3,33	2,95	0,89
5	U5	Pihak PT PJB memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.	3,05	2,57	0,84
6	U6	Pihak lain yang terkait memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.	3,33	2,95	0,89
7	U7	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PJB	3,33	3,05	0,91
8	U8	Kelengkapan fasilitas pendukung pelaksanaan program CSR PT PJB	3,33	2,95	0,89
9	U9	Kemudahan mencapai kantor UP PT PJB & Kantor layanan terkait	3,14	2,95	0,94
10	U10	Kenyamanan lingkungan tempat kegiatan pendampingan program bantuan CSR PJB	3,33	3,10	0,93
11	U11	Keamanan lingkungan tempat pelaksanaan pendampingan program bantuan CSR PJB	3,33	3,05	0,91
12	U12	Bagian CSR PT PJB cepat dalam pelayanan dan penyaluran program CSR	3,29	2,90	0,88
13	E1	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan dan penyaluran program bantuan CSR PJB	3,19	2,95	0,93
14	E2	Ketepatan solusi yang diberikan kepada masyarakat terkait permasalahan yang terjadi pada program CSR yang berlangsung (pelayanan /penyaluran)	3,24	3,00	0,93
15	E3	Tim yang bertanggung jawab kepada pelayanan/ penyaluran program CSR memiliki akuntabilitas	3,24	2,90	0,90
16	EF1	Kesesuaian antara tujuan program CSR dengan pelaksanaannya (pelayanan/penyaluran)	3,19	2,81	0,88
17	EF2	Kesesuaian cara dan jadwal pelayanan dan penyaluran program CSR yang direncanakan dengan pelaksanaannya	3,38	2,86	0,85
18	EF3	Kesesuaian standar pelaksanaan (pelayanan/ penyaluran) program CSR dengan ketentuan nasional atau internasional (lingkungan, pemanfaatan energi, industri)	3,48	3,10	0,89
19	EF4	Adanya kontribusi penyaluran program CSR terhadap pemberdayaan masyarakat	3,19	3,00	0,94
20	K1	PT PJB telah memiliki program monitoring dalam pelaksanaan program CSR nya (oleh pihak internal maupun eksternal)	3,05	2,81	0,92
21	K2	Personil (pihak internal/ eksternal) yang memantau pelaksanaan program mempunyai kompetensi yang sesuai	3,24	2,95	0,91
22	K3	Material yang disalurkan dalam program CSR telah disesuaikan dengan standar nasional/ internasional	3,19	3,05	0,96
23	K4	Program CSR telah dilakukan <i>benchmarking</i> secara internal maupun eksternal	3,43	3,31	0,97
			3,27	2,96	0,90

1) KUADRAN A

Atribut yang berada pada kuadran A adalah atribut yang dinilai penting dalam mempengaruhi kepuasan namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan responden. Adapun Atribut yang berada pada kuadran A hanya satu yaitu sebagai berikut.

- a. U4-Pihak lain yang terlibat bersedia menangani keluhan pelanggan hingga tuntas
- b. U6- Pihak lain yang terkait memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.
- c. U8 – Kelengkapan fasilitas pendukung pelaksanaan program CSR PT PJB
- d. U12-Bagian CSR PT PJB cepat dalam pelayanan dan penyaluran program CSR
- e. EF2-Kesesuaian cara dan jadwal pelayanan dan penyaluran program CSR yang direncanakan dengan pelaksanaannya

Secara umum program CSR PT PJB UBJOM Indramayu sudah memberikan pelayanan yang cukup baik dalam merespon kebutuhan masyarakat, dan masyarakat nyaman akan pendampingan CSR PT PJB . Perbaikan yang dibutuhkan masyarakat lebih menitikberatkan kepada hal-hal teknis seperti waktu, fasilitas pendukung dan adanya dukungan dari pihak lain. Seperti pada contohnya kebutuhan kelompok budidaya jamur pada alat pendingin suhu kumbung merupakan hal yang krusial di saat menjelang musim kemarau, sehingga kelompok budidaya jamur menginginkan adanya alat tersebut secepatnya agar produktivitas jamur dapat meningkat. Pada kelompok peternak kambing banyaknya kambing yang mati membuat masyarakat merasa sangat membutuhkan adanya penyuluhan peternak mengingat anggota kelompok peternak pada awalnya bukan berprofesi sebagai peternak. Pada penyediaan lapangan voli dapat dievaluasi kembali mengingat masyarakat memanfaatkan lapangan tersebut menjadi tempat futsal bukan sebagai lapangan voli.

2) Kuadran B

Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap penting dan secara nyata memberikan hasil yang memuaskan, oleh sebab itu atribut ini penting untuk selalu digunakan pada keberlanjutan program . Atribut-atribut tersebut adalah:

- a. U1 – Kemampuan bagian CSR PT PJB memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat
- b. U2 – Bagian CSR PT PJB cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
- c. U7-Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR PJB
- d. U8-Kelengkapan fasilitas pendukung pelaksanaan program CSR PT PJB
- e. U10 – Kenyamanan lingkungan tempat kegiatan pendampingan program bantuan CSR PJB
- f. U11 – Keamanan lingkungan tempat pelaksanaan pendampingan program bantuan CSR PJB
- g. EF3 – Kesesuaian standar pelaksanaan (pelayanan/ penyaluran) program CSR dengan ketentuan nasional atau internasional (lingkungan, pemanfaatan energi, industri)
- h. K4-Program CSR telah dilakukan benchmarking secara internal maupun eksternal

3) Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden, dan pada kenyataannya kinerjanya memberikan dampak yang tidak signifikan. Sehingga pada Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut. Kinerja atribut pada kuadran C relatif rendah sebagaimana tingkat kepentingannya, dan menunjukkan program CSR sudah proposional dalam mensikapi tingkat tuntutan masyarakat terkait dengan atribut-atribut tersebut. Adapun atribut tersebut adalah.

- a. U3 – Bagian CSR PT PJB bersedia menangani keluhan pelanggan hingga tuntas.
- b. U5- Pihak PT PJB memahami apa yang dibutuhkan masyarakat
- c. U9- Kemudahan mencapai kantor UP PT PJB & Kantor layanan terkait
- d. E1 – Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan dan penyaluran program bantuan CSR PJB
- e. E3 – Tim yang bertanggung jawab kepada pelayanan/ penyaluran program CSR memiliki akuntabilitas
- f. EF1 – Kesesuaian antara tujuan program CSR dengan pelaksanaannya (pelayanan/penyaluran)
- g. K1- PT PJB telah memiliki program monitoring dalam pelaksanaan program CSR nya (oleh pihak internal maupun eksternal)
- h. K2-Personil (pihak internal/ eksternal) yang memantau pelaksanaan program mempunyai kompetensi yang sesuai

4) Kuadran D

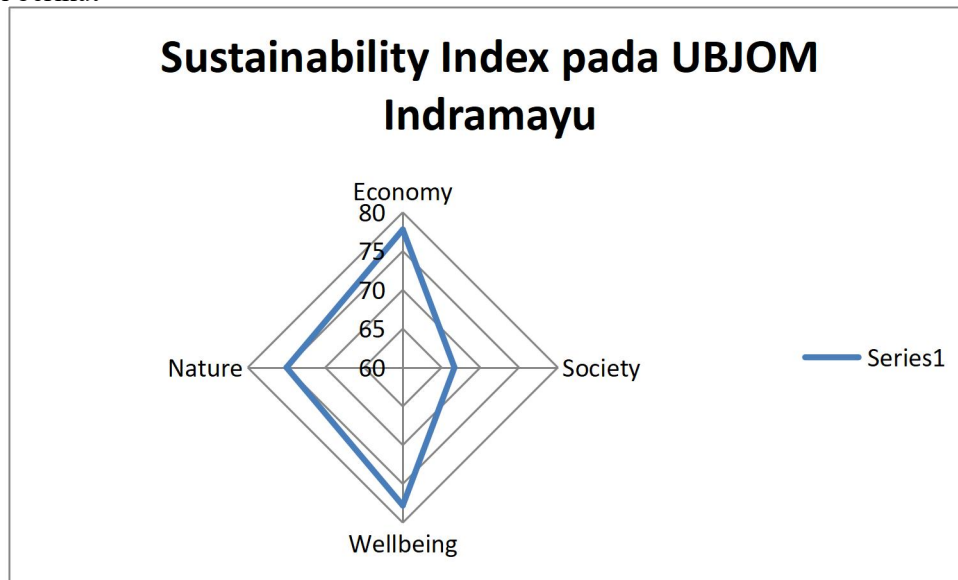
Atribut pada kuadran ini tingkat kinerjanya lebih tinggi dibandingkan dengan kepentingannya. Oleh sebab atribut-atribut ini tidak lagi menjadi fokus utama sehingga sebaiknya pengelola program memfokuskan pada atribut yang berada pada kuadran A dan B. Adapun atribut sebagai berikut.

- a. E2 –Ketepatan solusi yang diberikan kepada masyarakat terkait permasalahan yang terjadi pada program CSR yang berlangsung (pelayanan /penyaluran)
- b. EF4-Adanya kontribusi penyaluran program CSR terhadap pemberdayaan masyarakat
- c. K3-Material yang disalurkan dalam program CSR telah disesuaikan dengan standar nasional/ internasional.

3.4. Progres Kelompok

Pada bagian ini kami hanya menyampaikan kemajuan untuk 3 kelompok yang merupakan kelompok penerima bantuan Program CSR PT PJB UBJOM Indramayu. Tiga kelompok tersebut adalah kelompok budidaya jamur tiram, kelompok peternak kambing (KPK) dan PAUD.

Pengukuran dampak program CSR PT PJB UBJOM Indramayu menggunakan pendekatan compass sustainability indeks yang mempertimbangkan 4 indikator utama yaitu ekonomi (*economy*), sosial (*society*), kesejahteraan (*wellbeing*), lingkungan (*nature*). Setiap indicator berkisar 0-100 dimana 0 mencerminkan tidak adanya perubahan positif sedangkan 100 mencerminkan adanya perubahan yang signifikan. Hasil pengukuran disajikan dalam Gambar 7 sebagai berikut



Gambar 7 Dampak program CSR (UBJOM Indramayu)

Tabel 5. Nilai Compass Sustainability (PT PJB UBJOM Indramayu)

Indikator	Nilai SI (%)
Economy	77,78
Society	66,67
Wellbeing	77,78
Nature	75
Total indeks	74,30

Perubahan paling positif dari program CSR PT PJB UBJOM Indramayu terjadi pada indikator ekonomi (*economy*) dan kesejahteraan (*wellbeing*) dengan nilai yang sama sebesar 77,78, kemudian indikator lingkungan (*nature*) senilai 75 dan terakhir indikator sosial (*society*) sebesar 66,67. Melalui program budidaya jamur dapat terlihat dengan adanya bantuan berupa steamer kapasitas produksi jamur semakin meningkat, begitupun sejak diberikannya penambahan kumbung jamur. Pada kelompok peternak kambing dengan adanya pemberian kambing para anggota mendapatkan keuntungan berupa hasil penjualan kambing, dan untuk PAUD sejak diberikan penambahana saran dan prasarana murid menjadi bertambah. Untuk di sisi lingkungan masih banyak sumber daya yang bisa dikembangkan seperti limbah kotoran kambing yang dpat diolah menjadi biogas dan pupuk cair.

Adapun progress setiap kelompok dan detail kegiatan dapat terlihat pada Tabel 6, Tabel 7, dan **Error! Reference source not found.** sebagai berikut.

Tabel 6 Progress Kelompok Budidaya Jamur (PT PJB UBJOM Indramayu)

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
-------------------	---------	---------	------------

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
Aspek ekonomi			
Aset	Aset yang dimiliki masih senilai Rp 2.500.000,- yaitu berupa kumbung jamur -	Aset yang dimiliki saat ini senilai Rp 60.000.000,-	Kenaikan aset selain aset lancar juga dari aset tetap yang diberikan oleh pihak CSR PT PJB berupa steamer, boiler, mixer, dan kumbung. Kenaikan aset sebesar 2300%
Produk dan jasa yang dijual	Jamur tiram segar	Log (media tanam), jamur tiram segar, bibit, olahan jamur tiram.	
Nilai penjualan	Rp 2500.000,-	Rp 30.000.000,-	
Biaya	Rp 2000.000,-	Rp 20.000.000,-	
Keuntungan	Rp 500.000,-	Rp 10.000.000,-	
Aspek sosial			
Pengaruh thd masyarakat	Masyarakat terutama ibu-ibu yang saat ini menjadi tenaga pekerja di kelompok budidaya jamur belum ada pemasukan tambahan selain dari suami	Adanya perubahan taraf hidup masyarakat sejak adanya penghasilan tambahan dari budidaya jamur	
Keterlibatan pihak lain	Tidak terjadi	Adanya penyuluh dari dinas kehutanan yang memberikan pendampingan dan pelatihan	
Perubahan budaya/norma /kebiasaan masyarakat	Sebelum adanya budidaya jamur, anggota kelompok tidak memiliki aktivitas sepulang dari aktivitas sebelumnya	Sejak adanya kelompok, pulang dari beraktivitas rutin mendatangi tempat produksi budidaya jamur, berdiskusi dengan rekan, ataupun mengambil panen	Terjadi perubahan perilaku masyarakat yakni terjadinyabertukar ilmu dan menjalani pekerjaan secara produktif.
Perubahan fisik lingkungan	tidak ada	Daerah mulai berisi kumbung-kumbung jamur	
Interaksi Sosial	Ada namun tidak intens	Interaksi sosial semakin intens sejak ada tempat produksi yang sering dijadikan tempat diskusi	
Perubahan pola pikir	Pola pikir masyarakat masih minim	Adanya perubahan pola pikir masyarakat yang semakin positif	Masyarakat masih menggunakan mesin manual sebelum ada

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
		dan terbuka oleh teknologi	bantuan dari CSR PT PJB
Konflik sosial	Tidak ada	Tidak ada	
Kesehatan/kesejahteraan/kebahagiaan	Tidak ada	Kesejahteraan meningkat	Dengan adanya bantuan alat maka produktifitas makin meningkat sehingga pemasukan anggota kelompok semakin bertambah
Aspek Lingkungan			
Konservasi alam, limbah, kepedulian lingkungan, kelestarian	Tidak ada	Tidak ada	Bantuan penanganan untuk limbah belum ada sehingga belum ada perubahan signifikan terkait aspek lingkungan

Tabel 7 Progress Kelompok Peternak Kambing (PT PJB UBJOM Indramayu)

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
Aspek ekonomi			
Aset	12 ekor kambing betina -	Sudah memiliki 33 ekor kambing	Diberi 28 ekor kambing oleh CSR PT PJB UBJOM Indramayu kemudian keuntungan ditabung, sisanya dibelikan dan digemukkan kembali, sehingga sekarang menjadi 33 ekor
Produk dan jasa yang dijual	Kambing	Kambing	
Nilai penjualan	0	Terjual 28 ekor kambing sebesar Rp 70.000.000	
Biaya			Biaya yang dikeluarkan tidak ada karena untuk bahan pakan dari swadaya anggota kelompok mencari pakan rumput
Keuntungan	0	Keuntungan per siklus yaitu Rp 17.500.000	Keuntungan didapat dari penjualan kambing 28 ekor dan kemudian dilakukan pembeian

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
			kembali kambing 21 ekor
Aspek sosial			
Pengaruh thd masyarakat	Belum ada	Adanya keinginan dari anggota kelompok untuk meningkatkan pendapatan dan beternak dengan cara lebih baik namun belum ada penyuluhan	
Keterlibatan pihak lain	Tidak ada	Tidak ada	
Perubahan budaya/norma /kebiasaan masyarakat	Belum ada	Terciptanya budaya gotong royong di anggota kelompok	Masyarakat sering bertemu untuk memusyawarahkan jadwal pemeliharaan dan pencarian akan bersama
Perubahan fisik lingkungan	Belum ada	Adanya kandang kelompok peternak kambing	
Interaksi Sosial	Ada hanya formalitas bila ada kegiatan RT	Kerjasama antar anggota kelompok meningkat	
Perubahan pola pikir	Masyarakat belum paham mengenai usaha	Dengan dibentuknya KPK maka anggota semakin positif menekuni usaha bidang ternak	
Konflik sosial	Tidak Ada	Tidak ada	
Kesehatan/kesejahteraan/kebahagiaan	Tidak ada	Program CSR meningkatkan keluarga dari hasil penjualan	Keterbatasan pengetahuan peternak menyebabkan usaha budidaya ternak kambing belum optimal, misal pada akhir 2016 25 ekor anak kambing mati dalam waktu beberapa jam
Aspek Lingkungan			
Konservasi alam, limbah, kepedulian lingkungan ,kelestarian	Tidak ada	Tidak ada	Dengan membuat kandang kelompok maka pengolahan limbah lebih dapat

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
			terkonsentrasi , sehingga berpotensi menjadi pupuk organik namun belum terlaksana

Tabel 8 Progress Kelompok PAUD Kusuma Bangsa(PT PJB UBJOM Indramayu)

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
Aspek ekonomi			
Aset	Bangunan PAUD yang dibangun pemerintah -	Ada penambahan 1 set meja kursi, media pembelajaran, alat permainan dan simulasi serta buku-buku	
Produk dan jasa yang dijual	pendidikan	pendidikan	
Nilai penjualan	Siswa berjumlah 38 orang	Siswa bertambah 45 orang	
Biaya	Tidak ada perubahan	Tidak ada perubahan	Biaya yang dikeluarkan tidak ada karena untuk bahan oakan dari swadaya anggota kelompok mencari pakan rumput
Keuntungan	0	Keuntungan dari perolehan pendaftaran siswa	
Aspek sosial			
Pengaruh thd masyarakat	Belum ada	Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk sekolah	Dengan adanya sarana yang diberikan PT PJB UBJOM Indramayu masyarakat semangat menyekolahkan anaknya
Keterlibatan pihak lain	Ada pemerintah desa	Pemerintah desa	
Perubahan budaya/norma /kebiasaan masyarakat	Belum ada, anak untuk membantu orang tua bukan sekoalah	adanya perubahan anak-anak menjadi rajin sekolah	Masyarakat sering bertemu untuk memusyawarahkan jadwal pemeliharaan dan pencarian akan bersama
Perubahan fisik lingkungan	Belum ada	Ada MCK dan APE untuk di luar kantor guru	
Interaksi Sosial	Ada hanya formalitas	Interaksi sosial makin tinggi	Orang tua anakanak semakin dekat dengan bertemu pada saat menunggu anak sekolah
Perubahan pola	Masyarakat belum	Berubah menjadi lebih	

Progress Kelompok	Sebelum	Sesudah	Keterangan
pikir	paham mengenai pendidikan	psositif dengan adanya perhatian CSR UBJOM Indramayu	
Konflik sosial	Tidak Ada	Tidak ada	
Kesehatan/kesejahteraan/kebahagiaan	Tidak ada	Dengan adanya bantuan CSR PT PJB UBJOM Indramayu berdampak pada masyarakat dalam hal kebahagiaan yaitu adanya rasa aman, nyaman dan berpikir psositif mengenai sekolah	
Aspek Lingkungan			
Konservasi alam, limbah, kepedulian lingkungan, kelestarian	Belum ada	Ada edukasi lingkungan untuk anak2	Mengajak anak-anak untuk lebih sayang pad lingkungan dengan memberikan pengarahan apda anak-anak untuk memiliki satu pot tanaman

3.5. Potensi Risiko Konflik dan Mitigasi Risiko UBJOM Indramayu

Berdasarkan wawancara dengan CDO, risiko konflik baik yang sudah terjadi ataupun yang akan terjadi antara PT PJB UBJOM Indramayu dan masyarakat dipetakan pada Tabel 9 berikut.

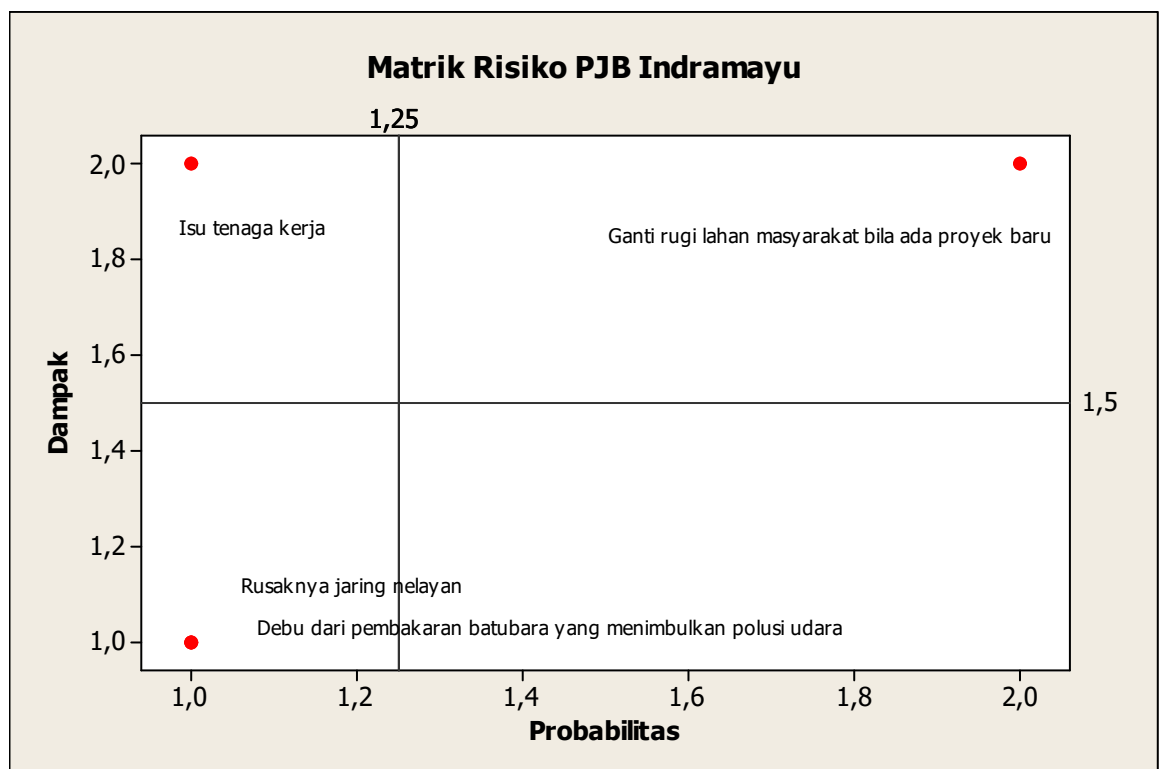
Tabel 9. Peristiwa/risiko konflik (PT PJB UBJOM Indramayu)

Ko	Peristiwa /risiko konflik	Pernah terjadi	Potensial terjadi	Penyebab	Tingkat frekuensi	Tingkat dampak
	Sosial					
1	Isu tenaga kerja	Belum pernah	Ada, jika ada proyek baru	Masyarakat sekitar yang menginginkan menjadi buruh kasar	1	2
2	Ganti rugi lahan masyarakat bila ada proyek baru		Pada proyek PLTU baru	Masyarakat menginginkan ganti rugi lahan yang tinggi	2	2
3	Rusaknya jaring nelayan	pernah		Jaring nelayan tersangkut dan rusak ketika dilewati kapal tongkang pembawa batubara ke PLTU	1	1
	Lingkungan					
4	Debu dari pembakaran	Ada	Ada	Penggunaan batubara	1	1

	batubara yang menimbulkan polusi udara					
Nilai rata-rata				1,25	2	

Pada umumnya isu risiko yang terjadi berfrekuensi relatif rendah dengan potensi dampak yang sedang. Namun isu ini cukup berpotensi meningkat sebab risiko konflik di Indramayu dipengaruhi oleh aktivitas Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) lokal khususnya dalam merespon pendirian PLTU baru.

Mitigasi risiko dapat dilakukan melalui pendekatan pada tokoh masyarakat dan formulasi program CSR yang tepat. Misalnya, sangat direkomendasikan agar program CSR berorientasi untuk meningkatkan kualitas lingkungan dan pertanian terpadu yang berkelanjutan. Bila ditelaah lebih lanjut, sebagian besar risiko konflik berakar dari penggunaan batu bara sebagai sumber energi dengan emisi karbon tinggi. Hal tersebut membawa dugaan mulai terjadinya gangguan pernafasan pada masyarakat sekitar dan turunnya produktivitas lahan pertanian yang terkena debu dari pembakaran batubara. Isu ini akan sangat tepat bila diimbangi dengan program CSR dalam bentuk pendampingan dan pelatihan untuk meningkatkan produktivitas petani/ peternak dengan teknologi ramah lingkungan.



Gambar 8 Matriks Risiko PT PJB UBJOM Indramayu

3.1. Gambaran Umum Program CSR

PT PJB UBJOM Indramayu mengalokasikan total dana untuk kegiatan CSR nya pada tahun 2016 sebesar Rp 750 juta yang terdiri dari program empowerment (25%), capacity building (14%), infrastruktur (16%) dan charity (29%). Charity berupa program derma/ santunan yang bersifat

sporadis/ belum sistematis masih menempati porsi pembiayaan terbesar. Hal ini dapat dipahami mengingat PT PJB baru mengambil alih pengelolaan CSR dari PT PLN sebagai perusahaan induknya pada tahun tersebut sehingga belum banyak program rintisan partisipatif yang berkelanjutan. Adapun program CSR PT PJB UBJOM Indramayu selama tahun 2016 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 10. Program CSR PT PJB UBJOM Indramayu Tahun 2016

Jenis Kegiatan	Program	Anggaran	Keterangan
EMPOWEREMENT	Pembangunan Kandang Kambing	60,350,000	
	Pengadaan Indukan Kambing dan Bibit Jantan	100,000,000	
CAPACITY BUILDING	Penyuluhan 3 M, Pelaksanaan Fogging Nyamuk dan Pemberian Bubuk Abate	92,574,923	
	Sosialisasi Pelaksanaan Ternak Kambing	-	Ditunda karena pada saat itu Kades Tegal Taman Dinas
	Pemberian Makanan Tambahan Untuk Balita	32,362,000	Realisasi tahap pertama di mulai bulan Mei, pemberian selanjutnya di kumulatiffkan ke bulan Desember
INFRASTRUKTUR	Pembangunan Sarana Olahraga Bola Voli	34,046,942	
	Normalisasi Saluran Air Sisi Luar PLTU Indramayu	32,727,273	
	Pembangunan Sarana Olahraga Bola Voli dan Tumamen	35,120,000	
	Pemberian Jaring Nelayan	-	Di cancel karena nelayan menuntut pengajuan jaringnya diperbanyak sesuai pengajuan proposal
CHARITY	Program Charity / Partisipatif	229,643,895	
PROGRAM TIDAK TERENCANA	Sumur Bor Polsek Patrol	30,053,250	Hasil Rapat dengan Kades Ujung Gebang dan Ketua PAUD
	Pemberian Fasilitas PAUD Kusuma Bangsa	73,000,000	
TOTAL ANGGARAN		749,878,283	

Sumber: PT PJB UBJOM Indramayu, 2016

Program CSR yang dialokasikan tahun 2016 adalah (1) Kelompok Peternakan Kambing, (2) Penyuluhan Pemberantasan Nyamuk Malaria, (3) Pembangunan lapangan voli dan saluran air, dan (4) pemberian sarana prasarana PAUD. Di samping itu terdapat pembinaan Kelompok Jamur Tiram yang mendapat alokasi bantuan CSR pada tahun 2016 dan usaha tersebut berkembang hingga sekarang.

Kelompok Peternak Kambing (KPK) berlokasi di Desa Tegal Taman, pertama kali memperoleh bantuan dari PT PJB pada tahun 2016 berupa pembangunan kandang kelompok dan 28 ekor kambing untuk penggemukan. KPK terdiri dari 8 orang peternak yang membudidayakan dan mengelola ternak secara kelompok. Mereka melakukan pembagian tugas dalam menjaga dan mencari pakan hijauan. Penjualan ternak baru dilakukan melalui satu pintu, yakni ke PT PJB pada saat Iedul adha atau hari raya kurban. Dari hasil penjualan 28 ekor yang telah digemukan tersebut, KPK memperoleh keuntungan yang sebagian dibagikan kepada anggota kelompok dan sebagian lagi digunakan untuk membeli bakalan baru untuk digemukan. Saat ini KPK telah memiliki 33 ekor kambing.

Kelompok Jamur Tiram di Desa Ujung Gebang, pertama kali memperoleh bantuan CSR dari PJB pada tahun 2012. Usaha Jamur Tiram sendiri telah dimulai secara swadaya sejak tahun 2009 dengan 1 kumbung (rumah jamur) yang berkapasitas 4 x 15 m. Program CSR PJB berupa hibag alat/ mesin stimmer, boiler, mixer dan kumbung. Saat ini Kelompok Jamur Tiram telah berkembang dan memiliki 3 kumbung jamur, yang masing-masing berukuran 8x10, 6 x12 dan 6x16 m. Pemberian peralatan tersebut sangat membantu peningkatan produktivitas usaha. Sebagai perbandingan, pada tahun 2009, kelompok usaha ini hanya mampu memproduksi rata-rata 150 log dan 10-20 kg jamur per hari dengan modal awal Rp 2,5 juta. Pada tahun 2016, dengan alat kukus

(steamer) dari CSR PT PJB, dapat dihasilkan 1000-2000 log per hari dan 50 kg jamur per hari pada kondisi musim hujan atau serendah-rendahnya 20 kg jamur per hari saat musim kemarau/panas. Usaha binaan PT PJB ini kini berkembang pesat dan telah melayani pasar lokal Jawa Barat maupun luar Jawa. Usaha ini juga telah menyerap sedikitnya 10 orang perempuan sebagai tenaga kerja musiman.

Program CSR lainnya adalah hibah sarana belajar berupa meja, kursi, alat permainan dan buku untuk sekolah PAUD Kusuma Bangsa yang berada di Desa Ujung Gebang. Pada tahun 2015, PAUD telah memperoleh bantuan gedung sekolah dari Pemerintah Desa. Namun demikian, belum tersedia sarana prasarana untuk belajar dan bermain. Melalui program ini, PAUD dapat melengkapi fasilitas gedung dengan berbagai media/ sarana belajar dan bermain untuk anak sehingga mereka semakin bersemangat belajar. Hal ini juga meningkatkan kepercayaan orang tua siswa untuk mendidik anaknya di PAUD tersebut. Setelah adanya program CSR, siswa PAUD bertambah dari 38 siswa menjadi 45 siswa per angkatan.

Pembangunan lapangan voli menjadi salah satu hibah CSR PJB kepada kelompok Karang Taruna di Desa Sumur Adem Timur untuk memfasilitasi budaya olah raga di kalangan pemuda. Setelah dibangun pada tahun 2016, lapangan ini digunakan hampir setiap sore oleh para pemuda desa. Total pengguna lapangan voli ini diperkirakan mencapai 30 orang. Lapangan voli telah menjadi sarana olah raga sekaligus media para pemuda untuk berinteraksi sosial dan meningkatkan kekompakan.

4.1. KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program CSR PT PJB UBJOM Indramayuberdasarkan ketiga indikator, yaitu program keseluruhan, manajemen program, serta pelayanan dan penyaluran yang memiliki Index IKM sebesar 85,69% yang menunjukkan masyarakat sangat puas dengan adanya program CSR PT PJB UBJOM Indramayu.
2. Tingkat keberhasilan program CSR PT PJB pada progress kelompok memberikan perubahan yang positif, dengan aspek lingkungan dan kesejahteraan. Hal ini dapat terlihat pada kelompok budidaya jamur yang produktivitasnya meningkat, kawasan pantai plentong yang menjadi kawasan wisata asri dan dapat memberdayakan ekonomi lokal, serta bank sampah yang dapat meningkatkan nilai tambah produknya.
3. Mengenai isu risiko, masih berfrekuensi relatif rendah yang berdampak pada potensi dampak yang sedang. Isu resiko berpotensi meningkat sebab risiko konflik di Indramayu dipicu oleh LSM lokal.

4.2. REKOMENDASI

1. Program CSR yang terkait dengan pemberdayaan kelompok seperti di kawasan wisata Pantai Plentong perlu ditindaklanjuti dengan program infrastruktur berupa sarana-parasarana dasar kawasan wisata, seperti mushola dan toilet yang memadai. Penanaman mangrove di sekitar pantai juga sangat disarankan karena memiliki manfaat ganda baik sebagai pencegah abrasi dan perbaikan ekosistem maupun sebagai obyek wisata baru. Di samping itu, peningkatan kapasitas pengurus atau pengelola wisata juga diperlukan. Misalnya, pelatihan dan pembuatan website pantai plentong yang terintegrasi dengan platform media sosial untuk meluaskan promosi kawasan wisata baru ini. Pelatihan tentang akuntansi dan manajemen keuangan sederhana juga diperlukan mengingat kunjungan wisata mulai bertambah tinggi dan penerimaan meningkat signifikan. Pengurus perlu mengelola keuangan ini secara akuntabel sehingga dapat berinvestasi untuk pengembangan kawasan wisata ini secara berkelanjutan.
2. Rancangan program CSR agar menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan isu-isu risiko yang potensial menjadi penyebab konflik antara perusahaan dan masyarakat, yakni terkait dengan lingkungan dan sosial. Misalnya, mengingat wilayah sekitar PLTU adalah kawasan pertanian, akan sangat efektif bila program CSR mengangkat tema pertanian terpadu dengan teknologi ramah lingkungan. Contoh lain adalah masalah sosial di masyarakat sekitar akibat banyaknya wanita yang menjadi TKW ke luar negeri atau pemuda yang ke luar desa untuk bekerja di kota. Program CSR akan bermanfaat menangani isu ini dengan program capacity building dan empowerment untuk mengembangkan keterampilan wanita dan pemuda dalam membangun usaha atau bisnisnya sendiri sehingga mereka dapat membangun ekonomi desanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto A. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif Edisi Kedua. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Fahriza. 2017. Pengendalian Manajemen Pengaduan Layanan Kesehatan Puskesmas Kota Tangerang Selatan. Institut Pertanian Bogor (IPB). Bogor.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. PT. INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Mokoginta. 2009. Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Puskesmas, Pengobatan Luar Puskesmas dan Kebutuhan Hidup Sehat (Kasus dikota Kotamobagu dan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Provinsi Sulawesi Utara). Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16/M.PAN/2014 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- [PLN]. 2017. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Progres Kelompok Manfaat Program CSR PJB UBJOM Indramayu Tahun 2016. Indramayu
- [PLN]. 2018. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pengukuran Progres Kelompok Manfaat Program CSR PJB UBJOM Indramayu Tahun 2017. Indramayu
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Santoso, S. 2006. Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Responden. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono F. 2000. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Responden. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.