



Indeks Kepuasan Masyarakat Kelompok Penerima Manfaat Program CSR PT Pembangkit Listrik Jawa Bali (PJB) UP Muara Karang

Rindang Matoati
Eko Ruddy Cahyadi

Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, Indonesia
Jl. Agatis Kampus IPB Darmaga, Bogor, Babakan, Dramaga, Bogor, West Java 16680

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 14 Oktober 2019
Disetujui: 5 Desember 2019

Keywords:
Social Responsibility,
Community Satisfaction, PT
PJB, IPA, CSI

Abstract

The success of Pembangkit Listrik Jawa Bali (PJB) UP Muara Karang 's Corporate Social Responsibility (CSR) Program is inseparable from the solid collaboration between the community and the CSR's staff of PT PJB's UP Muara Karang. PT PJB Muara Karang is a unit of PT PJB which achieved a green propeer in 2016. To keep its achievements, it is important to do a continuous study of the extent of the level of community satisfaction carried out so that program performance continues improvement. The data collection was obtained by distributing questionnaires to 30 community respondents who were community members. The communities that were used as the object of research were the mangrove community, folding houses and also the Trash Bank community living in the Muara Angke area, North Jakarta. Based on the results of the analysis using IPA and CSI show that overall the level of satisfaction of the community or community members towards the implementation of the Social Responsibility program of PT PJB UP Muara Karang brought good results (86.17%).

Abstrak

Keberhasilan Program Tanggung Jawab Sosial UP Muara Karang tidak terlepas dari adanya kerjasama yang solid antara masyarakat terutama komunitas dengan pengelola program Tanggung Jawab Sosial PT Pembangkit Listrik Jawa Bali (PJB) Muara Karang. PT PJB Muara Karang adalah salah satu unit PT PJB yang mendapatkan proeperhijau pada tahun 2016. Untuk terus menjaga prestasinya maka penting dilakukan untuk dilakukan kajian secara kontinue mengenai sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat dilakukan agar kinerja program terus meningkat. Pengumpulan data penelitian diperoleh dengan cara penyebarankuesioner kepada 30 responden masyarakat yang merupakan anggota komunitas. Adapun komunitas yang dijadikan objek penelitian adalah komunitas mangrove, rumah lipat dan juga komunitas Bank Sampah yang tinggal di daerah Muara Angke, Jakarta Utara. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan IPA dan CSI menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat atau anggotakomunitas terhadap pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang memberikan hasil yang sangat memuaskan yaitu sebesar 86,17%.

✉ *Corresponding Author:*
Rindang Matoati
E-mail:
r.matoati@gmail.com

PENDAHULUAN

PT PJB UP Muara Karang dibangun sejak tahun 1979 dan merupakan PLN Pembangkitan dan Penyaluran Jawa Bagian Barat yang terkenal dengan nama sektor muara Karang. Sektor Muara Karang memiliki 2 lokasi, yaitu PLTU yang terletak di timur sungai mura arang dan sebagai kantor pusat, serta Pusat Listrik tenaga Uap (PLTGU) yang terletak di sebelah barat muara sungai Muara Karang, Pluit Jakarta. Sejak terjadi restrukturisasi PLN pada tahun 1997, Sektor Muara Karang berubah menjadi PT PLN Pembangkit Tenaga Listrik Jawa Bali Unit Pembangkitan Muara Karang (UP Muara Karang).

Selama menjalankan proses kegiatannya PT PJB UP Muara Karang juga menjalankan program Tanggung Jawab Sosial yang menjadi salah satu kewajiban perusahaan. Program Tanggung Jawab Sosial yang telah dilakukan PT PJB Muara Karang selaras dengan program Tanggung Jawab Sosial seluruh unit PJB yaitu mengembangkan masyarakat dengan memfokuskan pada peningkatan taraf pendidikan, kesehatan, perekonomian, serta menjaga kultur sosial dan keagamaan dengan tetap menjaga kemandirian dan ketertiban. Meskipun program Tanggung Jawab Sosial menjadi kewajiban bagi perusahaan dan telah disahkan undang-undang pasal 74 no 40 (UUPT) tahun 2007 namun kedekatan dan tanggungjawab PT PJB UP Muara Karang dengan masyarakat sudah terjalin cukup lama.

Program Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang pada tahun 2015- 2016 memfokuskan pada 2 tipologi , yaitu *empowerment* dan *capacity building*. *Empowerment* merupakan program Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang yang bertujuan untuk mengembangkan kemandirian masyarakat sedangkan *capacity building* adalah program yang dilakukan untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu baik di bidang kesehatan dan pendidikan.

Pada tipologi *empowerment*, PT PJB UP Muara Karang memfokuskan pada program

kegiatan dengan mengembangkan komunitas masyarakat. Ada 6 Komunitas yang telah dikembangkan oleh PT PJB UP Muara Karang yaitu komunitas Mangrove Muara Angke (KOMMA), komunitas silvofishery, rumah lipat, komunitas bank sampah, kelompok usaha masyarakat mandiri (KUMM), serta Kelompok Usaha Bersama (KUBE) . Sedangkan untuk *capacity building* PT PJB UP Muara Karang mengembangkkn *capacity building* untuk tenaga pengajar PAUD dan pemberian beasiswa pada murid-murid berprestasi.

Walaupun kegiatan yang sudah terlihat cukup baik pelaksanaannya namun perlu adanya evaluasi, baik dari segi perencanaan program dan realisasi, dan perlu untuk dievaluasi mengenai manfaat atau laba yang diperoleh bagi perusahaan terkait program Tanggung Jawab Sosial. Dengan adanya evaluasi maka efisiensi dan efektivitas program dapat diketahui dengan baik. Hal ini tercermin dengan adanya kesesuaian antara harapan dan realisasi ketepatan program bagi penerima bantuan yang berupa indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini melakukan evaluasi indeks kepuasan masyarakat pada tipologi *empowerment* yaitu program pengembangan komunitas masyarakat. Dengan hasil evaluasi berupa indeks kepuasan masyarakat pada komunitas masyarakat akan mempermudah untuk dilakukannya tindak lanjut dalam pengembangan program Tanggung Jawab Sosial dan juga strategi untuk menentukan arah ke depan program Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang.

LANDASAN TEORI

Tanggung Jawab Sosial

Menurut Robbins dan Coulter (2012) tanggung jawab sosial perusahaan merupakan kewajiban perusahaan di luar yang dituntut oleh hukum dan pertimbangan ekonomi untuk mengejar sasaran jangka panjang yang baik bagi masyarakat. Dari segi hukum Peraturan Menteri Negara BUMN No. 4 tahun 2007 bahwa BUMN wajib menganggarkan 2% untuk kegiatan tanggungjawab sosial dalam bentuk

Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL), serta UU PT No.40 tahun 2007 Pasal 74 ayat 1 mengenai perusahaan yang menjalankan usaha di bidang dana tau bersangkutan dengan sumber daya alam. Penerapan Tanggung jawab sosial ISO 26000:2010.membagi ruang lingkup tanggung jawab sosial menjadi 7 (tujuh) yaitu tata kelola organisasi, hak asasi manusia, praktik ketengakerjaan, lingkungan, proses operasi yang baik, isu konsumen, keterlibatan dan pengembangan komunitas

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah melakukan perbandingan antara yang terjadi dengan yang diharapkan (Kottler dan Keller, 2007). Adapun aspek-aspek kepuasan konsumen adalah keandalan, yaitu kemampuan melaksanakan layanan seerti yang diharapkan, daya tanggap yaitu memberikan pelanggan pelayanan yang cepat, jaminan yaitu pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam meyakinkan konsumen, empati yaitu memberikan perhatian penuh pada konsumen, benda berwujud yaitu penampilan fisik baik karyawan maupun gedung serta komunikasi (Kotler dan keller, 2007)

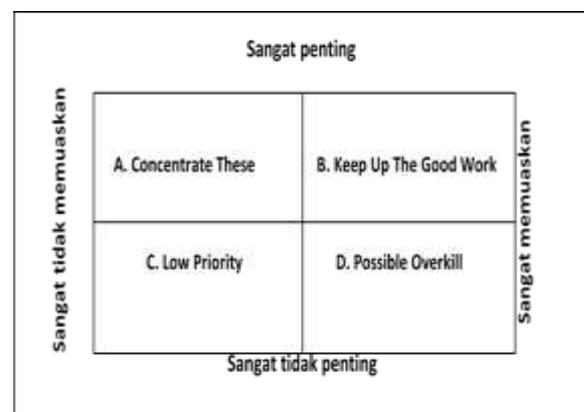
Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat tertera di dalam Keputusan Menteri PAN No : 63/ KEP/M.PAN /7/2003 yang terdiri dari 14 unsur yaitu, prosedur pelayanan , persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan , tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kespoanan dan keramahan petugas , kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kaymanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Dari ke 14 indkator tersebut dikumpulkan menjadi 3 variabel besar yaitu program secara keseluruhan, manajemen program, dan pelayanan dan penyaluran

METODE PENELITIAN

Kajian ini dilaksanakan pada tanggal 28-29 Agustus 2017 yaitu di kantor pusat PT PJB UP Muara Karang, serta di lokasi pemberian program Tanggung Jawab Sosial yaitu di Muara Angke. Adapun lokasi yang dituju adalah lokasi Komunitas Mangrove Muara Angke (KOMMA), komunitas rumah lipat serta bank sampah.Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner..Kuesioner diberikan kepada seluruh anggota komunitas, dengan cara dipandu oleh peneliti. Hal ini dilakukan untuk mengurangi ketidakpahaman dalam pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

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).



Gambar 1 Matriks Important Performance Analysis

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran C (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran D (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Penggunaan metode Importance-Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance-Performance Matrix. 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.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} * 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance - performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan.

Customer Satisfaction Index(CSI)

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Tahapan-tahapan pengukuran CSI adalah sebagai berikut:

1. Menghitung Weighting Factor (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
2. Menghitung Weight Score (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung Weight Total (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

Menghitung Satisfaction Index, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

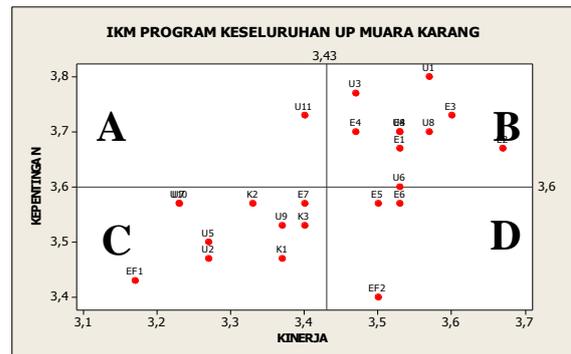
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Analisis IPA dalam survei kepuasan masyarakat/kelompok binaan up muara karang dilakukan dalam tiga kategori yakni program secara keseluruhan, manajemen program, dan pelayanan dan penyaluran. melalui analisis tersebut indikator kinerja pogram tanggung jawab sosial berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan dipetakan.

1. Aspek Program Keseluruhan PT PJB Up Muara Karang

hasil ipa berdasarkan program keseluruhan digunakan 24 atribut komponen kepuasan. hasil ipa pada level program keseluruhan PT PJB UP muara karang dapat disajikan pada gambar 2 sebagai berikut.



Gambar 2, Aspek Program Keseluruhan (UP Muara Karang)

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

- a. U11 - Sumberdaya material pada program Tanggung Jawab Sosial dialokasikan secara merata dan proporsional untuk setiap wilayah.

Berdasarkan persepsi responden sumberdaya material belum teralokasikan merata, hal ini dapat dilihat dari hasil pemetaan yang menunjukkan atribut U11 yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun pada pelaksanaannya masih perlu untuk dikembangkan. Program seperti yang ada di rumah lipat bisa dikembangkan lebih lanjut di lingkungan tempat tinggal komunitas mangrove ataupun bank sampah, dan demikian juga sebaliknya.

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 - Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat
- b. U3 - Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan aman bagi masyarakat sekitar dan lingkungan
- c. U4 - Program Tanggung Jawab Sosial tidak mengenakan biaya kepada peserta program bantuan Tanggung Jawab Sosial
- d. U6 - Kesesuaian jadwal pendampingan dengan pelaksanaan program bantuan Tanggung Jawab Sosial
- e. U8 - Program Tanggung Jawab Sosial dapat dilanjutkan secara terus menerus
- f. E1 - Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat
- g. E2 - Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat
- h. E3 - Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan dapat berdampak/membantu kemajuan masyarakat
- i. E4 - Bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan potensi lingkungan yang ada
- j. E8 - Masyarakat paham dan merasakan manfaat dari program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan

Ada 10 atribut yang menurut responden sangat penting dan juga PT PJB UP Muara Karang sudah memberikan hasil yang memuaskan. Kegiatan Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang dirasa sudah cukup aman, memenuhi kebutuhan masyarakat, tidak mengenakan biaya kepada peserta program dan telah sesuai dengan harapan masyarakat sehingga ke depan dapat dilanjutkan terus menerus.

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 Tanggung Jawab Sosial sudah proposional dalam mensikapi tingkat tuntutan masyarakat terkait dengan atribut-atribut tersebut. Adapun atribut tersebut adalah.

- a. E7 - Keberlanjutan program bantuan Tanggung Jawab Sosial dilaksanakan sampai masyarakat berhasil (sejahtera)
- b. EF1 - Manfaat yang dirasakan dari program Tanggung Jawab Sosial lebih besar dibandingkan dengan upaya pelaksanaan program tersebut
- c. U2 - Program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan sesuai dengan budaya/kebiasaan dan aturan daerah setempat
- d. U5 - Kecepatan waktu pengajuan program Tanggung Jawab Sosial sampai realisasi program
- e. U7 - Waktu pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial sesuai dengan yang direncanakan
- f. U9 - Setelah pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial selalu dilakukan evaluasi
- g. U10 - Program Tanggung Jawab Sosial menggunakan sumberdaya material yang cukup.
- h. K1 - Pelaksanaan program dievaluasi oleh lembaga luar/eksternal
- i. K2 - Dilaksanakan pengukuran ketercapaian sasaran dan tujuan program
- j. K3 - Dilaksanakan Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial

Berdasarkan atribut-atribut di atas responden berpersepsi bahwa dengan terlaksananya program Tanggung Jawab Sosial sudah memberikan hasil yang signifikan. Mengenai keberlanjutan program sampai membuat responden menjadi sejahtera, evaluasi baik dari internal dan eksternal, beserta pengukuran ketercapaian sasaran belum menjadi prioritas utama. Berlangsungnya program sudah memberikan hasil yang dinilai cukup baik bagi masyarakat. Sebagai contoh dengan adanya pemberdayaan ibu-ibu rumah tangga yang semula tidak dapat

memiliki ketrampilan menjahit sampai dengan dapat membuka usaha menjahit sudah memberikan hasil yang baik. Bagi komunitas mangrove dengan adanya dukungan PJB dalam memberikan bantuan bibit serta adanya pemberian nilai tambah pada hasil mangrove pemberian mesin olahan dan ketrampilan mengolah buah pidada sudah memberikan manfaat bagi ibu-ibu di sekitar komunitas mangrove. Begitupun dengan bank sampah, dimana warga menjadi lebih sadar bahwa sampah dapat memberikan sedikit tambahan hasil. Mengenai kesesuaian budaya juga tidak menjadi suatu faktor yang penting mengingat masyarakat di daerah muara karang merupakan masyarakat yang plural.

4) 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.

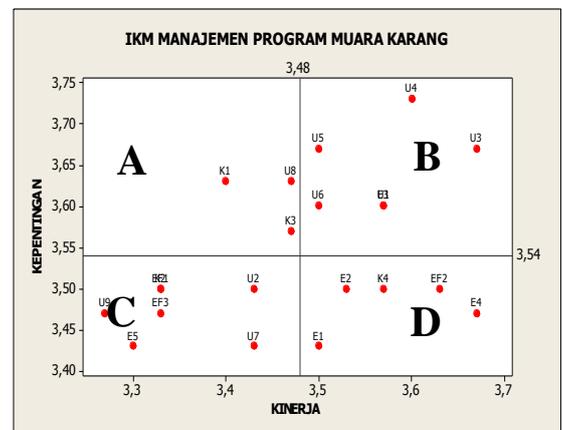
- a. E5 - Penanggung jawab/pelaksana program Tanggung Jawab Sosial menjalankan tugasnya dengan baik
- b. E6 - Partisipasi atau keterlibatan masyarakat setempat dalam pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial
- c. EF2 - Output yang dihasilkan program Tanggung Jawab Sosial lebih besar dibandingkan dengan inputnya

Ada tiga atribut yang dinilai responden kurang penting namun secara aktual diberikan secara maksimal. Pada atribut E5 menunjukkan bahwa responden menilai bahwa pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pelaksana program sangat baik, namun hal ini dirasa tidak menjadi faktor yang utama mengingat pada keseluruhan program semua responden merasa setiap program menjadi tanggung jawab masyarakat tidak hanya pengelola program Tanggung Jawab Sosial saja. Ketergantungan keseluruhan program pada masyarakat juga dinilai tidak menjadi faktor utama karena masyarakat menginginkan program tetap berjalan meskipun tanpa adanya partisipasi

masyarakat. Dalam contohnya PT PJB UP Muara Karang tetap memberikan bibit mangrove ataupun memberikan bantuan baik mesin dan pelatihan bagi masyarakat muara anke, meskipun karang taruna sedang tidak aktif seperti biasanya. Program bank sampah tetap dijalankan meskipun warga masih belum aktif dalam menjalankan program bank sampah. Begitupun dengan program rumah lipat yang terus berjalan programnya jika motivasi ibu-ibu rumah lipat sedang mengalami demotivasi, kegiatan dapat dilakukan di tempat yang lain.

2. Aspek Manajemen Program PT PJB Up Muara Karang

Hasil IPA berdasarkan manajemen program digunakan 24 atribut komponen kepuasan. Hasil IPA pada level manajemen program PT PJB up Muara Karang dapat disajikan pada Gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 3 Pemetaan IKM untuk aspek Manajemen Program (UP Muara Karang)

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. K1 - Organisasi pelaksana kegiatan dimonitor dan dievaluasi secara berkala oleh lembaga independen

- b. K3 - Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tentang kinerja pelaksana program Tanggung Jawab Sosial
- c. U8 - Pelaksana kegiatan berperan aktif, berkomitmen dan siap membantu masyarakat dalam kegiatan.
- d. Dengan semakin berkembangnya kegiatan komunitas binaan PT PJB Muara Karang maka responden merasa perlu lebih ditingkatkan lagi proses monitor dan evaluasi pelaksana program, pengukuran kepuasan masyarakat, ketepatan waktu, serta peran aktif dan komitmen pelaksana kegiatan program Tanggung Jawab Sosial.

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 - Pelaksana Program Tanggung Jawab Sosial memberikan informasi yang jelas (tujuan kegiatan, waktu, tempat, dan sumber daya) program
- b. U3 - Pelaksana program Tanggung Jawab Sosial melayani dengan ramah dan sopan
- c. U4 - Pelaksana program Tanggung Jawab Sosial memberikan kepedulian kepada masyarakat
- d. U5 - Kegiatan Tanggung Jawab Sosial berjalan lancar dan tepat waktu
- e. U6 - Ketepatan waktu petugas/pendamping dalam melaksanakan program Tanggung Jawab Sosial sesuai waktu yang ditentukan
- f. E3 - Pengetahuan dan keterampilan petugas/pelaksana/pendamping dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Adanya kejelasan informasi, pelayanan yang ramah dan sopan serta kepedulian masyarakat merupakan atribut yang menjadi titik kunci keberhasilan program Tanggung Jawab Sosial

PT PJB Muara Karang karena atribut ini dirasakan penting bagi masyarakat dan hasilnya memuaskan bagi 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 pada Atribut-atribut tersebut adalah sebagai berikut. Kinerja atribut pada kuadran C relatif rendah sebagaimana tingkat kepentingannya, dan menunjukkan Program Tanggung Jawab Sosial sudah proposional dalam mensikapi tingkat tuntutan masyarakat terkait dengan atribut-atribut tersebut. Adapun atribut tersebut adalah.

- a. EF1 - Kesederhanaan dan kemudahan dalam mengelola dan memenuhi target serta tujuan program Tanggung Jawab Sosial
- b. EF3 - Manfaat kegiatan dirasakan maksimal dan terukur dibandingkan sumberdaya yang dikeluarkan
- c. K2 - Pengukuran ketercapaian kinerja pelaksana/pendamping program Tanggung Jawab Sosial sesuai dengan tujuan
- d. U2 - Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan program bantuan Tanggung Jawab Sosial
- e. U7 - Alokasi waktu pelaksanaan kegiatan cukup dan terukur dan sesuai dengan tujuan program
- f. U9 - Alat bantu, peraga, dokumen dan sumberdaya lainnya yang disediakan sudah sesuai, optimal dan cukup

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. E1 - Kemampuan petugas/pendamping dalam melaksanakan program Tanggung Jawab Sosial dengan baik

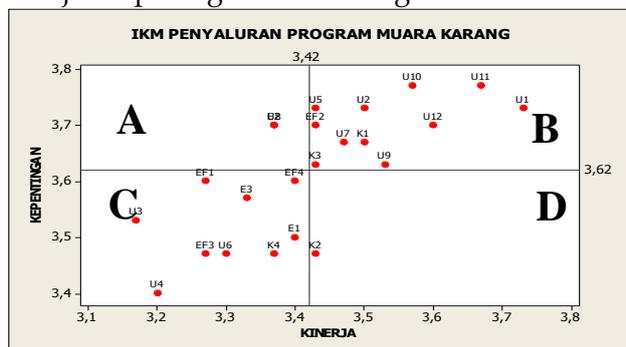
- b. E2 - Kemampuan petugas/pendamping dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti peserta program
- c. E4 - Tujuan kegiatan dapat terukur dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan pelaksana
- d. EF2 - Manfaat jangka pendek dan jangka panjang dirasakan organisasi dan masyarakat
- e. K4- *Feedback* dari masyarakat terhadap kinerja pelaksana/pendamping program TANGGUNG JAWAB SOSIAL

- b. U8 - Kelengkapan fasilitas pendukung pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial Pt Pjb

Secara umum program Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang sudah bisa mengatasi permasalahan di masyarakat, seperti bank sampah untuk lingkungan, mengatasi kerusakan lingkungan dan meningkatkan kemampuan ibu-ibu dalam mengolah hasil mangrove, serta peningkatan ketrampilan ibu-ibu sekitar muara angke dalam menjahit. Namun demikian masih ada solusi teknis yg harus diperbaiki, seperti rumah lipat yng masih punya kendala di pemasaran, bank sampah maish memiliki kendala dalam pemberian alat mesin pres plastik, dimana tanpa adanya alat tersebut ruangan untuk menaruh sampah plastik menjadi sempit. Masyarakat di komunitas mangrove juga masih memerlukan bibit buah pidada mengingat kurangnya pasokan bahan baku buah pidada yang hanya panen 5 bulan sekali. Masalah yang muncul masih terkait secara teknis, yang semestinya diperlukan tapi belum diberikan.

3. ASPEK PELAYANAN DAN PENYALURAN PT PJB UP MUARA KARANG

Hasil IPA berdasarkan Pelayanan dan Penyaluran digunakan 24 atribut komponen kepuasan. Hasil IPA pada level Pelayanan dan Penyaluran PT PJB up Muara Karang dapat disajikan pada gambar 4 sebagai berikut.



Gambar 4 Pemetaan IKM untuk aspek Pelayanan dan Penyaluran (UP Muara Karang)

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. E2 - Ketepatan solusi yang diberikan kepada masyarakat terkait permasalahan yang terjadi pada program Tanggung Jawab Sosial yang berlangsung (pelayanan /penyaluran)

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 Tanggung Jawab Sosial PT PJB memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat
- b. U2 - Bagian Tanggung Jawab Sosial PT PJB cepat tanggap dalam memberikan pelayanan
- c. U5 - Pihak PT PJB memahami apa yang dibutuhkan masyarakat.
- d. U9 - Kemudahan mencapai kantor UP PT PJB & Kantor layanan terkait
- e. U10 - Kenyamanan lingkungan tempat kegiatan pendampingan program bantuan Tanggung Jawab Sosial PJB

- f. U11 - Keamanan lingkungan tempat pelaksanaan pendampingan program bantuan Tanggung Jawab Sosial PJB
- g. U12 - Bagian Tanggung Jawab Sosial PT PJB cepat dalam pelayanan dan penyaluran program Tanggung Jawab Sosial
- h. K3 - Material yang disalurkan dalam program Tanggung Jawab Sosial telah disesuaikan dengan standar nasional/ internasional
- h. EF3 - Kesesuaian standar pelaksanaan (pelayanan/ penyaluran) Program Tanggung Jawab Sosial dengan ketentuan nasional atau internasional (lingkungan, pemanfaatan energi, industri)
- i. K4 - Program Tanggung Jawab Sosial 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 tanggung jawab sosial sudah proposional dalam mensikapi tingkat tuntutan masyarakat terkait dengan atribut-atribut tersebut. Adapun atribut tersebut adalah.

- a. U3 - Bagian Tanggung Jawab Sosial PT PJB bersedia menangani keluhan pelanggan hingga tuntas.
- b. U4 - Pihak lain yang terlibat bersedia menangani keluhan pelanggan hingga tuntas
- c. U6 - Pihak lain yang terkait memahami apa yang dibutuhkan masyarakat
- d. E1 - Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan dan penyaluran program bantuan Tanggung Jawab Sosial PJB
- e. E3 - Tim yang bertanggung jawab kepada pelayanan/ penyaluran program Tanggung Jawab Sosial memiliki akuntabilitas
- f. EF1 - Kesesuaian antara tujuan program Tanggung Jawab Sosial dengan pelaksanaannya (pelayanan/penyaluran)
- g. EF4 - Adanya kontribusi penyaluran program Tanggung Jawab Sosial terhadap pemberdayaan masyarakat

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. K2 - Personil (pihak internal/ eksternal) yang memantau pelaksanaan program mempunyai kompetensi yang sesuai
- Program yang diberikan adalah inisiatif masyarakat seperti komunitas mangrove yang diprakarsai oleh Karang Taruna, rumah lipit oleh bapak Leman yang sudah menjalankan bisnis jahit sebelumnya, sehingga pemantauan yang dilakukan oleh personel dengan kompetensi sesuai bukan menjadi fokus utama. Masyarakat lebih menekankan adanya kontrol dan evaluasi pada pelaksana program yang dilakukan oleh lembaga independen seperti yang dikemukakan sebelumnya pada aspek manajemen program.

Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Melihat hasil IPA berdasarkan indikator program keseluruhan, manajemen program dan pelayanan/penyaluran tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Tanggung Jawab Sosial up Muara Karang yang diukur dengan metode CSI adalah sebesar 89,8%. Hal ini menunjukkan masyarakat puas dengan program yang sudah dijalankan.

Tabel 1 Pedoman Kriteria Nilai CSI

No	Rentang	Keterangan
1	25<=CSI<43,75	Sangat Tidak Memuaskan
2	43,75<=CSI<62,5	Tidak Memuaskan
3	62,5<=CSI<81,25	Memuaskan
4	81,25<=CSI<100	Sangat Memuaskan

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial PT PJB UP Muara Karang berdasarkan ketiga indikator, yaitu program keseluruhan, manajemen program, serta pelayanan dan penyaluran yang memiliki Index CSI sebesar 86,17% menunjukkan sangat puas.

Saran

1. Beberapa permasalahan masyarakat terutama pada lingkungan sudah banyak teratasi, serta masyarakat sudah mendapat manfaat baik insentif dan juga ketrampilan. Solusi yang dibutuhkan saat ini terkait teknis seperti pemasaran, dan kebutuhan alat serta bahan baku untuk pengembangan usaha. Dengan tambahan bantuan secara teknis diharapkan bukan hanya terjadi peningkatan ketrampilan namun juga kesejahteraan masyarakat di daerah muara angke.
2. Penambahan personel staff terutama dalam hal dari PT PJB untuk saat ini belum menjadi prioritas, karena yang lebih diprioritaskan adalah adanya monitor dari lembaga independen atas pelaksanaan program. Kebutuhan masyarakat terhadap PT PJB UP Muara Karang lebih ditekankan adanya evaluasi pengukuran atas program yang telah dilaksanakan, serta diharapkan keberhasilan satu program di wilayah yang berbeda dapat tersalurkan ke wilayah lainnya, sehingga distribusi sumber daya dapat tersalurkan secara merata.
3. Dilakukan penelitian kembali mengenai tingkat pengaruh dari ketiga dimensi dari indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja komunitas

DAFTAR PUSTAKA

- Boshoff, C and Gray,B “The relationships between service quality, Customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry,” *South African Journal of Business Management*, vol. 35, no. 4, pp. 27-37, 2004.
- Carroll, A.(1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward and moral management of organisational stakeholders. *Business Horizon*, 34(July/August), pp.39- 48
- Fornell , C, Mithas,S, Morgeson, and Krishnan M.S , “Customer satisfaction and stock prices: High returns Low Risk,” *Journal of Marketing*, vol. 70, no. 1, pp. 3-14, 2006.
- Peraturan Menteri Negara BUMN No. 4 \ tahun 2007 Keputusan Menteri PAN No : 63/KEP/M.PAN /7/2003
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta <https://www.ptpjb.com/program-csr/>
- Lee, C.Y,"Does Corporate Responsibility Influence Customer Loyaltyin Taiwan Insurance Sector?The Role of Corporate Image and Customer Satisfaction”, *Journal of Promotion Management*, 2019, Vol.25, No 1 43-64.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2012).*Management*, Eleventh Edition, (United States of America: Pearson Education Limited). Verma, H; Selvalakshmi, M; Neeta, J, 2019 “ CSR Stipulation of Companies Actual CSR Expenditure by Top Indian Companies Prior to Its Implemetantion: A Comparative Study, *International Journal of Science and Management*, Vol. 4, Special Issue No 2 February, 2015