



Evaluasi dan Analisis Dampak Program *Corporate Social Responsibility* Badak LNG

Hanes Utama^{1✉}, Busori Sunaryo²

PT Badak NGL, Bontang

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima April 2017

Disetujui Juni 2017

Dipublikasikan Agustus 2017

Keywords:

Evaluation, Society, Impact, Satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kegiatan CSR Badak LNG dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang telah dijalankan;. Adapun metode yang digunakan adalah melalui pendekatan kajian *input, output dan impact* melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, *Importence Performance Analysis*, dan *Compass Sustainability Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program CSR Badak LNG menunjukkan parameter sangat baik. Tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan tingkat kepentingan masyarakat masuk dalam kategori sangat baik. Indikator kejelasan petugas pendamping, tanggung jawab petugas pendamping, kemampuan petugas pendamping, kesopanan petugas pendamping, dan kepastian biaya pelayanan adalah indikator yang memiliki harapan tinggi dari masyarakat penerima manfaat, dan perusahaan memiliki kinerja yang sangat baik dalam hal tersebut. Dampak positif yang diterima dari kegiatan CSR pada dimensi *nature, wellbeing, economy, social* di Kota Bontang sangat tinggi, di antaranya terjadinya peningkatan kualitas lingkungan, pemanfaatan potensi alam, peningkatan pendapatan masyarakat, pengentasan kemiskinan, peningkatan kemandirian UMKM, tereksposnya kebudayaan masyarakat, dan tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan CSR Badak LNG.

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the CSR activities of LNG Agency by measuring the level of community satisfaction on the CSR program that has been run. It has an impact to the improvement quality program and increase peoples participation as a CSR awardee. The research methods are, input outout and impact study by peoples satisfactory index, Importance performance analysis, and compass sustainability analysis. The research result shows that the peoples satisfaction towards CSR program are in the very good category. The appropriate between satisfaction performance and people urgency also in a very good category. The performance, responsibility, ability, kindness, and the certain of services cost of assistant officer belongs to high prospect indicator from the society. Therefore, company has a very good performance in that program. The positive impact of CSR programs in the nature, well-being, economy, social in Bontang city are very high. There is an improvement of environment quality, the utilization of nature potential, the increase of people income, poverty reduction, SME's tenacity improvement, cultural advertisement, and people satisfaction are in the high level towards CSR programs of Badak LNG.

PENDAHULUAN

Pembangunan adalah serangkaian proses perubahan yang komprehensif, berkelanjutan, dan multidimensional. Saat ini pembangunan tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja, melainkan juga menjadi tanggung jawab sektor swasta dan masyarakat. Perusahaan yang semula hanya berpikir kepentingan ekonomisnya saja, sekarang juga harus memiliki tanggung jawab pada masyarakat dan mendorong upaya percepatan pembangunan.

Bentuk tanggung jawab perusahaan yang kita kenal dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah suatu bentuk komitmen perusahaan untuk bertindak secara etis terhadap pemangku kepentingan secara langsung maupun tidak langsung dengan meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan dengan mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan dari aktivitas perusahaan (*The World Business Council for Sustainable Development, 2005; Inter-national Organization for Standardization, 2007*). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan adalah konsep manajemen bisnis, yang menurutnya perusahaan tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga memperhitungkan kepentingan sosial dan ekologis (Kadlubek, 2015).

Ada hubungan yang sangat erat antara CSR dengan pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*). Suatu perusahaan yang ingin menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan harus memperhatikan *Triple P* yaitu *profit, planet, dan people*. Tiga P tersebut merupakan wujud dari aspek ekonomi, aspek lingkungan, dan aspek sosial. *Triple Bottom Line* meliputi kesejahteraan atau kemakmuran ekonomi (*economic prosperity*), peningkatan kualitas lingkungan (*environmental quality*), dan keadilan sosial (*social justice*). *Triple Bottom Line* terdiri dari aspek keuangan, aspek sosial, dan aspek lingkungan perusahaan.

Pemerintah secara tegas memberi porsi kepada perusahaan untuk turut mendukung pembangunan yang ada di Indonesia dengan mengeluarkan beberapa peraturan pemerintah

tentang kepedulian lingkungan, tak terkecuali dalam bidang migas. Dalam Peraturan Pemerintah RI No.35 Tahun 2004 tentang kegiatan usaha hulu minyak dan gas bumi pada bab VIII tentang keselamatan dan kesehatan kerja serta pengelolaan lingkungan hidup serta pengembangan masyarakat setempat. Tertuang pada pasal 74 pasal (1) yaitu kontraktor dalam melaksanakan kegiatannya ikut bertanggung jawab dalam mengembangkan lingkungan dan masyarakat setempat, dan pasal (2) tanggung jawab kontraktor dalam mengembangkan lingkungan dan masyarakat setempat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), adalah keikutsertaan dalam mengembangkan dan memanfaatkan potensi kemampuan masyarakat setempat antara lain dengan cara mempekerjakan tenaga kerja dalam jumlah dan kualitas tertentu sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan, serta meningkatkan lingkungan, hunian masyarakat agar tercipta keharmonisan antara kontraktor dengan masyarakat di sekitarnya.

Badak LNG sebagai perusahaan, telah menjalankan program – program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diharapkan dapat memberikan stimulus positif bagi perkembangan ekonomi wilayah disekitar perusahaan maupun pada kelompok sasaran. Melalui tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), perusahaan menjadi agen perubahan yang tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga tanggung jawab moral dan sosial memberikan keuntungan kepada seluruh *stakeholder* di antaranya masyarakat dan kelompok-kelompok sasaran yang berpotensi menerima dampak dari aktivitas perusahaan serta mendukung Pemerintah mempercepat proses pembangunan. perusahaan dari wilayah modal sosial yang tinggi menunjukkan CSR yang lebih tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa kepentingan pribadi pemegang saham atau manajer tidak menjelaskan semua CSR perusahaan, namun kecenderungan altruistik dari kawasan ini mungkin juga berperan (Jha & James, 2015)

Melihat geografi Kota Bontang menunjukkan 70 % dari geografi Kota Bontang

merupakan laut, dengan demikian aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat kota Bontang berada di kawasan pesisir pantai. Menyadari pentingnya laut bagi masyarakat Kota Bontang, Badak LNG melakukan pemberdayaan kepada masyarakat pesisir melalui sejumlah program pelatihan dan pendampingan khususnya pada kelompok nelayan budidaya ikan kerapu, kelompok tani mangrove, pengembangan kawasan wisata pesisir, dan laut. Selain itu juga Badak LNG memberikan berbagai pemberdayaan, pembinaan serta pendanaan bagi kelompok-kelompok di luar dari pesisir, diantaranya budidaya jamur, kelompok ternak mandiri, kelompok pengelola sampah plastik, kelompok pembatik dan penjahit, serta beberapa kelompok lainnya.

Perusahaan yang telah berhasil dalam mengimplementasikan program CSR melalui beberapa tahap mulai dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pemantauan, dan evaluasi, dan yang terakhir tahap pelaporan (Wibisono, 2007).

Indikator keberhasilan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk setiap pelaksanaan program CSR. Hal ini dibutuhkan untuk mengetahui kinerja program yang sudah terlaksana. Dengan adanya indikator keberhasilan, perusahaan dapat melakukan evaluasi untuk menyiapkan rencana strategis selanjutnya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja dari program sebelumnya. Dalam upaya pengembangan masyarakat, terdapat ciri-ciri atau indikator yang menunjukkan terjadinya upaya pengembangan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Chaskin (2001) seperti dikutip oleh Saputro (2010), yaitu: *a sense of community* (rasa memiliki terhadap komunitas); *a level of commitment* (tingkat komitmen); *the ability to solve problems* (kemampuan untuk memecahkan masalah); dan *access to resources* (akses kepada sumber daya).

Program-program CSR yang di lakukan Badak LNG ini secara berkesinambungan dievaluasi dampak sosial ekonominya sehingga kinerja dari program-program tersebut dapat terpantau, terukur, dan ditingkatkan dampak positifnya bagi masyarakat di sekitar perusahaan

khususnya dan masyarakat Kota Bontang pada umumnya.

Semua tahapan tersebut, Badak LNG melibatkan masyarakat di dalam implementasi program CSR. Hal ini tentu saja berdampak pada peningkatan kualitas program serta meningkatkan peran partisipasi masyarakat sebagai kelompok sasaran penerima program CSR Badak LNG. Evaluasi dampak yang dilakukan ini untuk mengukur capaian-capaian dan dampak program CSR Badak LNG.

Sesuai uraian diatas maka pengukuran kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang dilakukan oleh perusahaan juga harus mengacu pada unsur-unsur yang sifatnya secara sosial berlangsung dengan kontinyu (*social sustainability*). Ukuran *social sustainability* terdiri dari 3 aspek yaitu : Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan (Asy'ari, 2009)

Supriadinata (2013) menggunakan beberapa indikator untuk menilai efektivitas suatu program CSR. Indikator penilaian tersebut antara lain adalah *effectivity* (manfaat), *relevance* (kesesuaian), *sustainability* (keberlanjutan), *impact* (dampak), dan *empowerment* (pemberdayaan). Pengukuran dan penerapan indikator keberhasilan menjadi penting sebagai salah satu alat untuk mengukur efektivitas keberhasilan program.

CSR diperkirakan mampu memberikan manfaat yang demikian besar, maka sudah sewajarnya kepuasan masyarakat yang menjadi sasaran program CSR harus dapat dipenuhi. Masyarakat yang seperti ini bisa dianggap sebagai konsumen yang berharga sehingga perlu diteliti bagaimana tingkat kepuasan mereka terhadap program CSR yang sudah dilaksanakan.

Penelitian ini memiliki dua tujuan utama yaitu 1) Mengevaluasi kegiatan CSR Badak LNG dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang telah dijalankan; 2) Menganalisis dampak Program CSR Badak LNG.

METODE PENELITIAN

Untuk mengevaluasi dan melihat dampak program CSR Badak LNG di lihat melalui *input*,

output, dan *impact*. Input yang diberikan berupa dana, pendampingan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program. *Outcome* dari program CSR Badak LNG ini berupa adanya peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat anggota kelompok mitra binaan dan dampaknya dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat dari program CSR Badak LNG.

Penelitian ini untuk melihat evaluasi CSR Badak LNG di mana kegiatan ini dilakukan di wilayah kelompok penerima manfaat yang berada di Kota Bontang pada bulan Mei – Agustus 2016.

Teknik penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu peneliti mengambil responden sebanyak 150 orang yang berasal dari kelompok mitra binaan Badak LNG sebagai *key informant*.

Tabel 1. Mitra Binaan CSR Badak LNG

NamaKelompok	Kelurahan / Wilayah
Kelompok Tani Lestari Indah	
Kelompok Daun Harum	
Kelompok Mangrove Indah	Tanjung Laut Indah
Kelompok Tani Alam Permai	
Kelompok Wanita Pesisir	
Kelompok Thalita Mangrove	
Kelompok Golden Crusty Crabs	
Kelompok KaryaWanita	Tanjung Limau
Kelompok Wanita Mandiri	
Kelompok Saputra Snack	Api-api
Kelompok Gotong Royong (Lele)	
KUBE Mekar Mandiri	
Kelompok Mitra Sehati (Kocibu)	

Kelompok Bontang Lestari Peduli	Bontang Lestari
Kelompok Mawar Lestari	
Forum Ikatan Bidan Swasta Bontang	
Pondok Batik Etam	Gunung
Kelompok Telihan Indah	Telihan
Kelompok Ternak Mandiri	Suka Rahmat
Kelompok Satimpo Berhias	Satimpo
Kelompok Tunas Jaya	
Maskapei	Bontang Kuala
Kelompok Kedo-kedo Sunu Abadi	
Kelompok Tani Pantai Harapan	
Kelompok Gerbang Marina	
Kelompok Nelayan Budidaya dan Bubu Bontang Kuala	
Kelompok Tani Bakau Jaya	Berbas Tengah
Kelompok Tani Beras Basah IkatanWelder Bontang	
Kelompok Atirara	Tekasalo
Kelompok Bunga Laut	
Kelompok Karya Bersama	
Kelompok Kembang Lusai	
Ikatan Teknisi Otomotif Bontang	Bontang Baru
Kelompok Green House	Berbas
Pesona Alam	Pantai
Kelompok Kerapu Macan	Berbas Tengah

Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif (deskriptif). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Metode *Importence Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang telah dijalankan. Serta analisis *Compass Sustainability Analysis* untuk mengevaluasi dampak program CSR Badak LNG.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing indikator pelayanan program. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 14 indikator pelayanan yang dikaji, setiap indikator memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut : (Kep.Men PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003).

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = 1 = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Indikator}}{\text{Total Indikator yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepi	Nilai Inter val IKM	Nilai Interval Konver si IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelaya nan
1	1,00- <1,75	25,00-< 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75- <2,50	43,75- <62,50	C	Kurang Baik
3	2,50- <3,25	62,50- <81,25	B	Baik
4	3,25- 4,00	81,25- 100	A	Sangat Baik

Metode Impotence Performance Analysis (IPA) juga digunakan untuk menganalisis kepuasan masyarakat penerima manfaat program CSR Badak LNG. Metode ini menjelaskan hubungan antara tingkat kepentingan program CSR dengan tingkat kinerja perusahaan yang menghasilkan nilai kesesuaian harapan masyarakat penerima

manfaat program tersebut. Penentuan tingkat kepentingan program bantuan CSR Badak LNG dengan melakukan pembobotan yaitu dengan memberikan nilai bobot 1 s.d 4 pada setiap pertanyaan. Adapun penilaian menurut tingkat kepentingan program bantuan CSR Badak LNG dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Penilaian Persepsi Masyarakat

Nilai	Persepsi Masyarakat	
	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja Perusahaan
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Penting	Puas
4	Sangat Penting	Sangat Puas

Sama halnya dengan tingkat kepentingan, tingkat kinerja perusahaan juga diberi bobot, yang dapat kita lihat pada tabel 3. Perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja menghasilkan tingkat kesesuaian pada tingkat kepentingan di wakili oleh huruf Y, sedangkan pada tingkat kinerja di wakili oleh huruf X. Adapun rumus dari tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut :

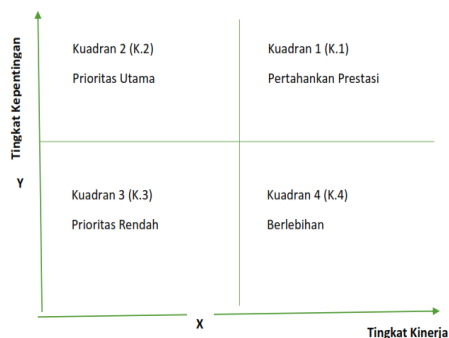
$$\text{Tki} = \frac{\text{Xi}}{\text{Yi}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Tki = Tingkat Kesesuaian Responden
- Xi = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan
- Yi = Skor Penilaian Kepentingan Masyarakat

Bobot penilaian kinerja atribut adalah nilai dari tanggapan responden terhadap indikator-indikator kinerja program bantuan CSR Badak LNG. Apabila nilai Tki < 100 %, maka kinerja indikator belum memenuhi kepuasan masyarakat, sebaliknya apabila nilai Tki > 100 % maka indikator kinerja telah memenuhi kepuasan masyarakat. Bobot penilaian kinerja atribut pelayanan program dan

bobot penilaian tingkat kepentingan masyarakat dibuatkan rata-rata kemudian di formulasikan ke dalam Diagram Cartesius. Secara jelas bangunan diagram cartesius dapat kita lihat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Cartesius, Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Tingkat kemandirian kelompok mitra binaan CSR Badak LNG diukur dengan menggunakan alat (*tool*) dan serta menggunakan analisis *Compass Sustainability Analysis* dengan 6 (enam) indikator kemandirian yaitu :

1. Dukungan alat produksi
2. Pengelolaan keuangan
3. Pengelolaan administrasi
4. Pengembangan keterampilan anggota kelompok
5. Pengembangan jejaring sosial (*networking*)
6. Kerjasama Kelompok (*trust*)

NO	INDIKATOR KEMANDIRIAN	KATEGORI KEMANDIRIAN KELOMPOK			NILAI
		RENDAH (1)	SEDANG (2)	TINGGI (3)	
1	Dukungan alat produksi sendiri (input dana)	Alat produksi masih seadanya Kemampuan mengoperasikan masih rendah	Alat produksi masih sewa Sudah mempunyai tapi belum mampu merawat	Mampu membeli alat produksi sendiri Mampu membuat/menciptakan/modifikasi sendiri	
2	Pengelolaan keuangan	Adanya laporan arus kas yang diketahui oleh ketua kelompok Adanya perencanaan pendanaan kegiatan kelompok	Adanya laporan keuangan yang disepakati oleh anggota kelompok Adanya penggunaan dana yang diketahui oleh kelompok	Adanya laporan keuangan yang disampaikan secara terbuka Adanya laporan penggunaan dan sumber dana	
3	Pengelolaan administrasi	Kemampuan anggota kelompok yang merangani administrasi masih terbatas Kegiatan dan laporan administrasi belum teratur	Kemampuan anggota kelompok yang merangani administrasi yang teratur Sudah ada kegiatan dan laporan administrasi secara rutin	Kemampuan anggota kelompok yang memiliki keterampilan administrasi yang diakui Sudah ada kegiatan dan laporan administrasi secara rutin dan sistematis	
4	Pengembangan keterampilan anggota kelompok	Memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaannya dibawah bimbingan Baru memiliki keterampilan untuk mengembangkan produk inti	Memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaannya sendiri tanpa bimbingan orang lain Mampu mengembangkan keterampilan diversifikasi produk	Kemampuan menularkan keterampilan orang/kelompok lain Sudah memiliki keterampilan membuat diversifikasi produk	
5	Pengembangan jejaring sosial (<i>networking</i>)	Memiliki akses pasar yang masih terbatas (bergantung pesanan) Masih tergantung pada satu figur utama	Memiliki akses pasar lokal Sudah terbentuk kelompok kerja	Memiliki akses pasar yang lebih luas dan partnership dengan pihak/kelompok lain Sudah memiliki organisasi atau lembaga formal	
6	Kerjasama kelompok (<i>trust</i>)	Memiliki kesadaran untuk saling bekerjasama Memerlukan mediator untuk menyelesaikan masalah	Memberikan kontribusi positif kepada kelompok Dapat menyelesaikan masalah tanpa mediator	Memiliki perilaku saling mendukung yang sudah melembagakan/membudaya Mampu menjadi mediator untuk masalah kelompok lain	
TINGKAT KEMANDIRIAN					
LOW INDEPENDENCY (6)		MEDIUM INDEPENDENCY (7-9)	HIGH INDEPENDENCY (10-14)	AUTONOMY (15-18)	

Gambar 2. Kategori dan Pembobotan Indikator Kemandirian Kelompok

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan program bantuan CSR Badak LNG tahun 2015-2016 terdapat 2 jenis bantuan yang diberikan, yaitu bantuan dalam bentuk donasi dan *capacity building*. Bantuan dalam bentuk donasi yaitu bantuan yang sifatnya fisik dan kebutuhan masyarakat dalam jangka pendek, seperti bantuan infrastruktur (*workshop*) produksi kelompok, bantuan pemasaran dan *networking*, bantuan kesehatan dan lain sebagainya. Jenis program CSR Badak LNG yang telah berjalan pada tahun 2015-2016 ini terdapat 36 kelompok yang tersebar di 10 wilayah kelurahan binaan yang ada di Kota Bontang dengan berbagai jenis usaha dan produk.

Untuk mengevaluasi kegiatan CSR Badak LNG dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang telah dijalankan dapat dinilai dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

No	Unit Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,01
2	Persyaratan pelayanan	3,07
3	Kejelasan Petugas / Pendamping	3,24
4	Kedisiplinan Petugas / Pendamping	3,08
5	Tanggungjawaban Petugas / Pendamping	3,35
6	Kemampuan Petugas / Pendamping dalam Pelayanan	3,32
7	Kecepatan Pelayanan	3,26
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,01
9	Kesopanan & keramahan Petugas / Pendamping	3,5
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,66
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,32
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,12
13	Kenyamanan Lingkungan	3,52
14	Keamanan Lingkungan	3,58
	Nilai Indeks	3,27

Gambar 3. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan Program CSR Badak LNG Tahun 2015-2016
Sumber: data primer, diolah

Pada program CSR Badak LNG tahun 2015-2016 ini dihitung dengan menggunakan nilai rata – rata tertimbang masing – masing indikator pelayanan program. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 indikator unsur pelayanan yang di kaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai rata – rata per unsur pelayanan program CSR Badak LNG dapat kita lihat pada gambar 2.

Berdasarkan nilai per unsur pelayanan di atas, maka nilai kepuasan di peroleh dengan cara mengalikan masing – masing nilai rata- rata unsur pelayanan dengan bobot nilai rata- rata tertimbang (NRR x 0,071), sehingga di peroleh nilai kepuasan sebesar 3,27. Dengan demikian nilai kepuasan unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan pada gambar 3.

Tabel 4. Nilai Kepuasan Unit Pelayanan

Nilai IKM	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3,27	81,63	A	Sangat Baik

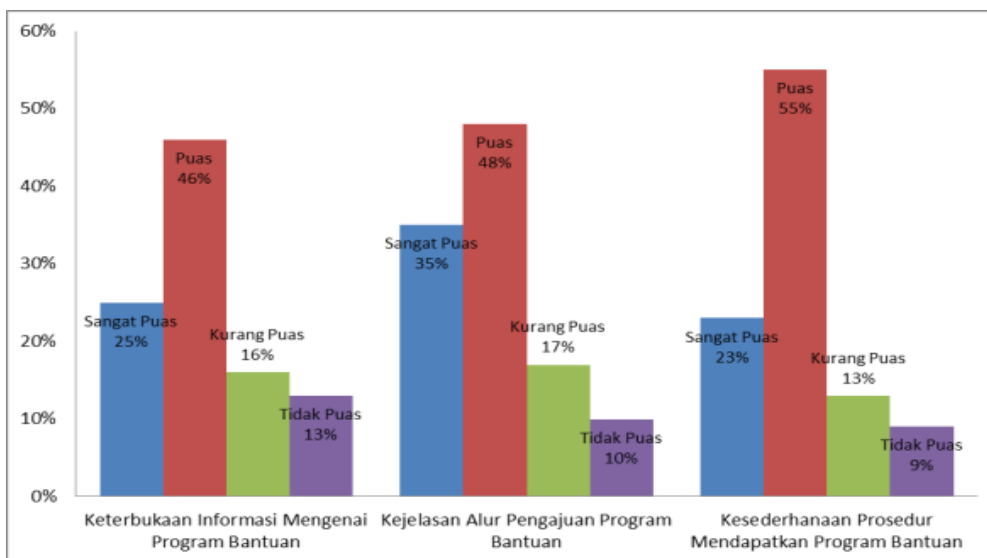
Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program bantuan CSR Badak LNG dalam parameter sangat baik.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR juga dapat dilihat dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja CSR Badak LNG. IPA dalam evaluasi ini menganalisis tentang persepsi masyarakat terhadap tingkat kepentingan dan kinerja program CSR Badak LNG, lalu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja CSR Badak LNG serta menganalisis diagram Cartesius berdasarkan kuadran - kuadran di dalam diagram tersebut.

Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja dan Kepentingan pada Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Program CSR Badak LNG. Penilaian masyarakat penerima manfaat terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap 14 indikator pelayanan program CSR Badak LNG adalah sebagai berikut :

Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan terdiri dari tiga sub indikator yaitu tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan pemberian bantuan, tingkat kejelasan alur pengajuan program serta tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan.



Gambar 4. Tingkat Kinerja Perusahaan pada Indikator Prosedur Pelayanan

Sumber: data primer, diolah

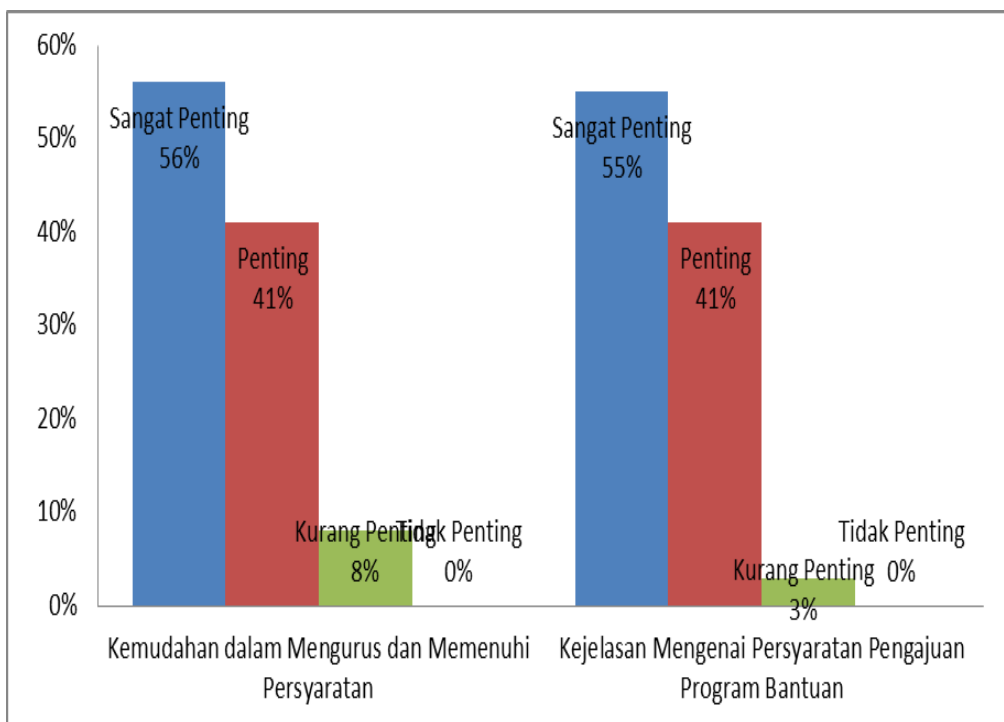
Berdasarkan gambar 4 sebagian besar responden penerima manfaat menyatakan tingkat kinerja yang PUAS, hal ini terjadi karena adanya informasi prosedur yang jelas diketahui oleh masyarakat serta kesederhanaan prosedur dalam mengajukan permohonan bantuan CSR Badak LNG. Berdasarkan jumlah bobot rata-rata ketiga sub indikator tersebut, maka nilai rata – rata (NRR) untuk indikator prosedur pelayanan program CSR Badak LNG adalah sebesar 3,01, dengan demikian dapat dikategorikan dalam kondisi Baik.

Badak LNG mempunyai nilai rata-rata 3,46, Bila dibandingkan dengan nilai tingkat kinerja nilai tingkat kinerja yang dirasakan oleh masyarakat yaitu 3,01, maka didapat nilai Badak LNG kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan kepentingan masyarakat sebesar 87 % yang artinya kepentingan atau harapan masyarakat terpenuhi sebesar 87 %.

Persyaratan Pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan terdiri dari dua sub indikator, yaitu kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan

Dengan melihat gambar 2, tingkat kepentingan masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan cukup tinggi ini menginginkan adanya kejelasan informasi dan prosedur pelayanan yang terbuka guna memperoleh program bantuan CSR Badak LNG. Prosedur yang jelas dan mudah dimengerti merupakan langkah awal agar masyarakat menjadikan program CSR Badak LNG sebagai salah satu kekuatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara keseluruhan nilai tingkat kepentingan pada indikator Prosedur Pelayanan program CSR mendapatkan program bantuan serta indikator kejelasan mengenai persyaratan pengajuan program bantuan. Dari kedua sub indikator tersebut diatas menghasilkan nilai rata-rata sebesar 3,07 sehingga secara keseluruhan indikator persyaratan pelayanan dalam kondisi yang BAIK. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan program CSR Badak LNG menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah cakupan program perusahaan harus memenuhi persyaratan tersebut untuk mendapat pelayanan dari program CSR Badak LNG.



Gambar 5. Tingkat Kepentingan Masyarakat pada Indikator Prosedur Pelayanan

Hasil nilai tingkat kepentingan masyarakat pada indikator persyaratan pelayanan masyarakat penerima manfaat program secara keseluruhan (lebih dari 50 %) menyatakan bahwa kemudahan dan kejelasan persyaratan pelayanan adalah penting dan lebih 40 % menyatakan sangat penting.

Secara keseluruhan berdasarkan gambar 3 nilai rata-rata tingkat kepentingan pada indikator persyaratan pelayanan adalah 3,52 yang artinya responden menganggap sangat penting akan kemudahan dan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan. Sementara itu tingkat kesesuaian antara nilai kinerja dan nilai kepentingan pada indikator persyaratan pelayanan di peroleh tingkat kesesuaian sebesar 87 % yang artinya kepentingan masyarakat terpenuhi sebesar 87 %.

Kejelasan Petugas / Pendamping

Indikator kejelasan petugas / pendamping pelayanan ini yaitu tingkat kepastian mengenai Identitas petugas pendamping pelayanan program CSR Badak

LNG di masyarakat. Kepastian identitas dan petugas pendamping ini maksudnya yaitu masyarakat penerima manfaat dapat mengenal secara pasti adanya petugas pendamping dalam program CSR Badak LNG.

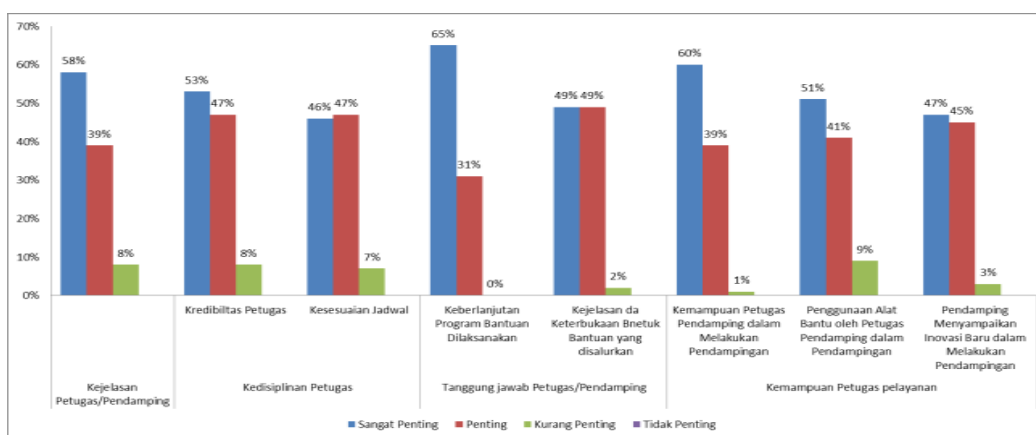
Berdasarkan gambar 4, terlihat bahwa 93 % masyarakat penerima manfaat menyatakan PUAS dan mengetahui secara pasti petugas pendamping program CSR Badak LNG. Sehingga nilai rata – rata tingkat kinerja dari indikator Kejelasan Petugas/Pendamping adalah sebesar 3,24, yang berarti indikator kejelasan Petugas pendamping program CSR Badak LNG dalam kondisi mutu BAIK. Dilihat dari tingkat kepentingan untuk indikator kejelasan petugas/pendamping dapat kita lihat pada gambar 4. Dari gambar 4 ini terlihat bahwa 39 % masyarakat penerima manfaat program CSR Badak LNG menyatakan penting dan 58 % menyatakan sangat penting. Bagi masyarakat kejelasan petugas / pendamping program adalah sangat berguna karena dapat meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam mengsucceskan program CSR Badak

LNG tersebut, sehingga capaian yang telah ditargetkan dapat terlaksana.

Dari hasil tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap indikator kejelasan petugas pendamping di peroleh tingkat kesesuaian sebesar 91 % yang artinya bahwa kepentingan masyarakat terpenuhi dengan baik sebanyak 91 %.

Kedisiplinan Petugas / Pendamping

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan program CSR Badak LNG terdiri dari dua sub indikator yaitu tingkat kredibilitas petugas/pendamping program dan indikator tingkat kesesuaian jadwal pendampingan dengan pelaksanaan bantuan.



Gambar 6. Tingkat Kepentingan Petugas Pendamping

Indikator kedisiplinan pelayanan program CSR Badak LNG dapat kita lihat pada gambar 5 bahwa penerima manfaat menilai 29 % responden menyatakan sangat puas dan 50% puas terhadap kredibilitas petugas pendamping, dan 20 % responden menilai puas, 59% sangat puas terhadap kesesuaian jadwal pendamping dengan jadwal pelaksanaan program CSR Badak LNG.

Nilai rata-rata indikator kedisiplinan petugas/pendamping diperoleh nilai sebesar 3,08. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat di katakan bahwa kinerja kedisiplinan petugas pelayanan program CSR Badak LNG berada dalam kondisi BAIK. Persepsi masyarakat terhadap kepentingan indikator kedisiplinan petugas dan pelayanan dapat kita lihat pada gambar 6.

Dari gambar 6, tergambar kepentingan/harapan masyarakat terhadap indikator kredibilitas petugas / pendamping sebesar 47 % menyatakan penting dan 53 % menyatakan sangat penting, sedangkan sub indikator kesesuaian Jadwal pendamping dengan jadwal pelaksanaan program CSR Badak LNG sebesar 47 % penerima manfaat

menyatakan penting kesesuaian jadwal pendamping dan 46 % menyatakan sangat penting. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan masyarakat terhadap indikator Kedisiplinan Petugas / Pendamping yang di peroleh nilai kesesuaiannya yaitu sebesar 89 %.

Tanggung jawab Petugas/ Pendamping

Indikator tanggung jawab petugas/pendamping terdapat dua sub indikator yaitu sub indikator tingkat keberlanjutan program dan tingkat kejelasan dan keterbukaan terhadap bentuk bantuan yang disalurkan melalui program CSR Badak LNG. Indikator pelayanan ini terkait dengan tanggung jawab petugas/pendamping terhadap dampak keberlanjutan manfaat yang telah di berikan dan tanggung jawab petugas/pendamping pelayanan program dalam

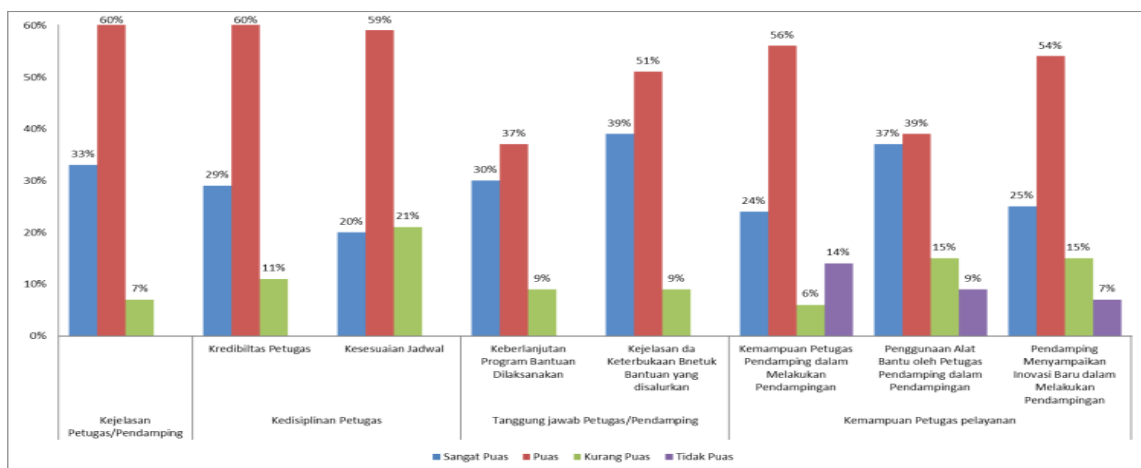
Petugas menyampaikan jenis Bantuan yang akan diberikan, sehingga masyarakat mengetahui dan merasa tidak ada informasi yang tertutup.

Dari gambar 5, tingkat kinerja pada sub indikator keberlanjutan program, dinilai oleh penerima manfaat sebesar 37% puas dan 30% sangat puas, dan indikator kejelasan dan keterbukaan bentuk bantuan yang disalurkan kepada masyarakat sebesar 51 % menyatakan puas dan ada 9 % yang menyatakan kurang puas.

Di lihat dari tingkat kepentingan masyarakat (gambar 4), sub indikator keberlanjutan program dinilai oleh masyarakat

sebesar 31 % menyatakan penting dan 65 % menyatakan sangat penting. Nilai rata-rata (NRR) tingkat kepentingan Indikator Tanggung jawab petugas/pendamping diperoleh nilai sebesar 3,53.

Di lihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di peroleh nilai 95 persen, artinya kepentingan masyarakat telah terpenuhi dengan baik sebesar 95 persen.



Gambar 7. Tingkat Kinerja Pegawai/Pendamping Program

Kemampuan Petugas Pelayanan

Indikator kemampuan petugas pada evaluasi ini terdiri dari tiga sub indikator yaitu tingkat kemampuan petugas/pendamping dalam melakukan pendampingan program bantuan, petugas menggunakan alat bantu. Nilai rata-rata(NRR) tingkat kinerja memperoleh nilai 3,32 yang artinya sangat baik, Sebagian besar penerima manfaat meilai puas terhadap tingkat kinerja kemampuan petugas/pendamping. Sedangkan persepsi tingkat kepentingan masyarakat terhadap indikator kemampuan petugas/pendamping dapat kita lihat pada gambar 6.

Nilai rata-rata tingkat kepentingan masyarakat terhadap indikator Kemampuan petugas/pendamping sebesar 3,48 dengan demikian pelayanan ini sangat penting bagi masyarakat penerima manfaat. Dilihat dari

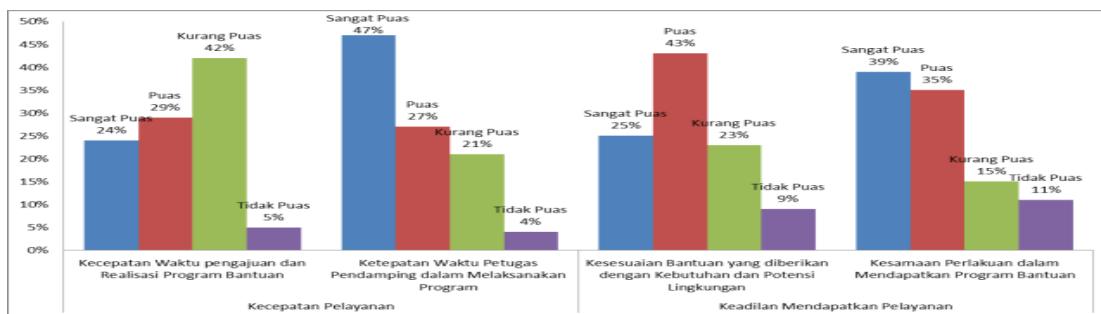
dalam pendampingan, dan sub indikator petugas/pendamping menyampaikan teknologi dan inovasi baru dalam kegiatan pendampingan. Persepsi masyarakat terhadap tingkat kinerja kemampuan petugas dapat kita lihat pada gambar 5.

tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan kepentingan masyarakat maka di peroleh nilai kesesuaian sebesar 95 % hal ini menunjukkan bahwa kepentingan masyarakat sudah terpenuhi dengan sangat baik bahkan melebihi hingga 95 %.

Kecepatan Pelayanan

Indikator kecepatan pelayanan pada evaluasi ini terdiri dari dua sub indikator yaitu tingkat ketepatan waktu pengajuan dan realisasi program bantuan, serta indikator ketepatan waktu petugas/pendamping dalam pelaksanaan program bantuan CSR Badak LNG. Hasil

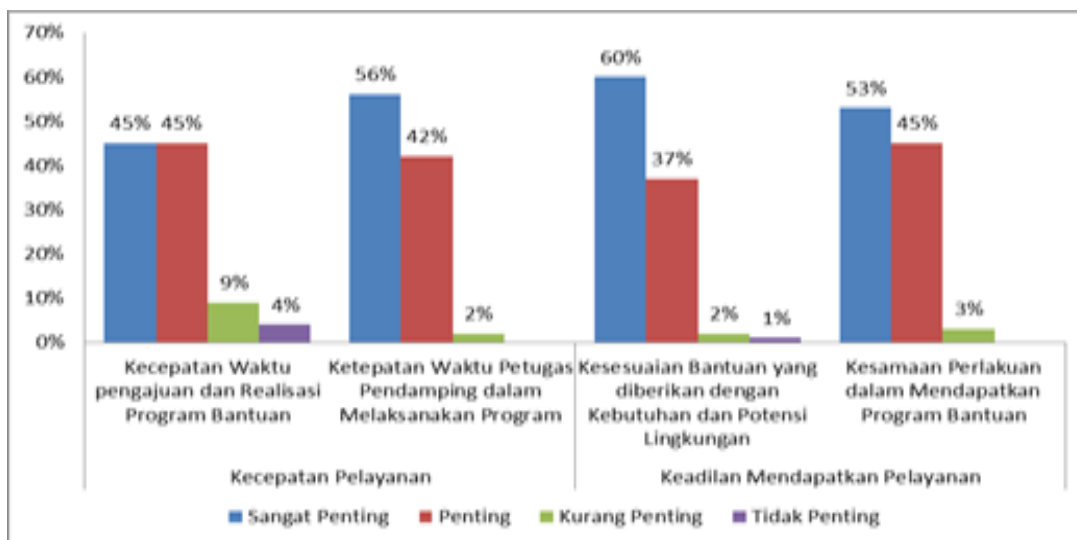
indeks kepuasan masyarakat terhadap indikator kecepatan pelayanan dapat kita lihat gambar 8.



Gambar 8. Tingkat Kinerja Perusahaan dengan Indikator Kecepatan Pelayanan dan Keadilan Pelayanan

Dari gambar 8 terlihat bahwa dalam sub indikator kecepatan waktu pengajuan dan realisasi program, masyarakat penerima manfaat memberikan pernyataan puas sebanyak 29 % sedangkan masyarakat yang menyatakan kurang puas sebanyak 42 % hal ini terjadi karena masyarakat menganggap bahwa waktu

antara mengajukan proposal bantuan dengan realiasi program sangat lama bahkan memakan waktu hingga beberapa bulan, sementara sub indikator ketepatan waktu petugas pendamping dalam melaksanakan program, sebanyak 47 % masyarakat penerima manfaat menyatakan puas dan terdapat 21 % masyarakat penerima manfaat menyatakan kurang puas

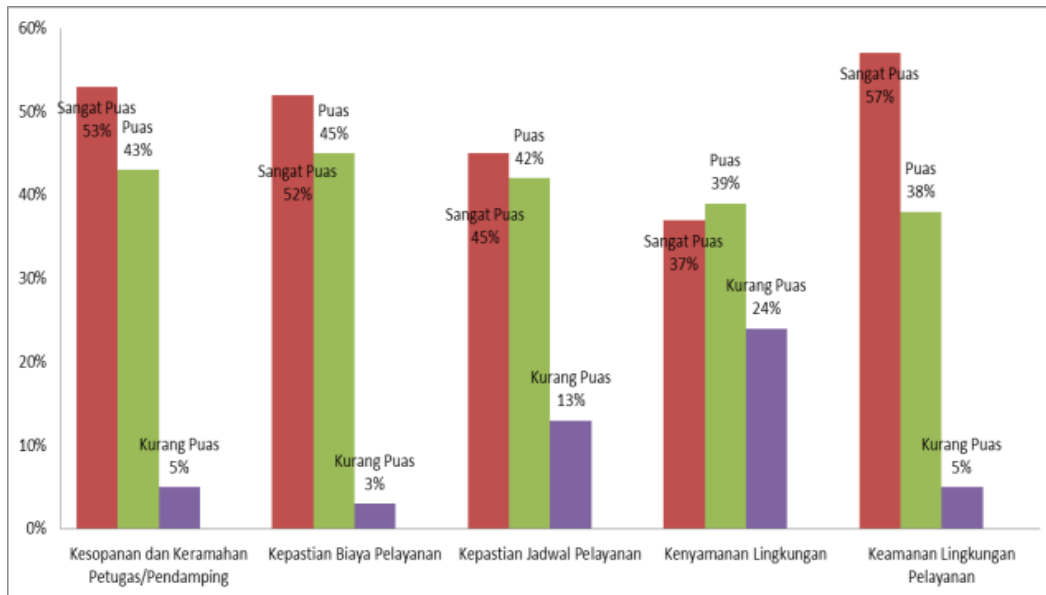


Gambar 9. Tingkat Kepentingan Masyarakat terhadap Indikator Kecepatan Pelayanan dan Keadilan Pelayanan

Persepsi masyarakat terkait tingkat kepentingan pada indikator kecepatan pelayanan dapat kita lihat pada gambar 9. Dari gambar 9 terlihat bahwa indikator kecepatan pelayanan merupakan hal yang dianggap penting oleh masyarakat penerima manfaat, sebanyak 45% masyarakat menyatakan kecepatan pelayanan penting dan 45% sangat

penting. Dilihat dari nilai rata – rata (NRR) tingkat kinerja terkait indikator kecepatan pelayanan, masyarakat penerima manfaat menilai sebesar 3,26, sedangkan nilai rata – rata (NRR) tingkat kepentingan terkait indikator kecepatan pelayanan sebesar 3,45. Dilihat dari tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, terdapat nilai kesesuaian

sebesar 94 % yang artinya kepentingan sudah terpenuhi dengan baik. masyarakat baru terpenuhi sebanyak 94 %



Gambar 10. Tingkat Kinerja Perusahaan pada Indikator Kesopanan hingga Keamanan Lingkungan Pelayanan

Keadilan Mendapatkan Pelayanan Indikator

Dari gambar 8 terlihat bahwa tingkat kesesuaian bantuan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan, masyarakat penerima manfaat menilai puas sebanyak 43 % dan kurang puas sebanyak 23 %, sementara tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan program bantuan CSR Badak LNG, masyarakat penerima manfaat menyatakan puas sebanyak 35 % dan kurang puas sebanyak 15 %.

Dari gambar 9 terlihat bahwa tingkat kepentingan masyarakat pada sub indikator kesesuaian bantuan dengan kebutuhan dan potensi lingkungan, masyarakat penerima manfaat menyatakan sangat penting sebanyak 60 % dan penting sebanyak 37 %. Nilai rata – rata (NRR) tingkat kinerja dari indikator keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,01, sedangkan nilai rata-rata (NRR) tingkat kepentingan pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,53

Nilai Kesopanan dan Keramahan Petugas / Pendamping

Indikator kesopanan dan keramahan petugas / pendamping terdiri dari satu sub indikator yaitu tingkat kesopanan dan

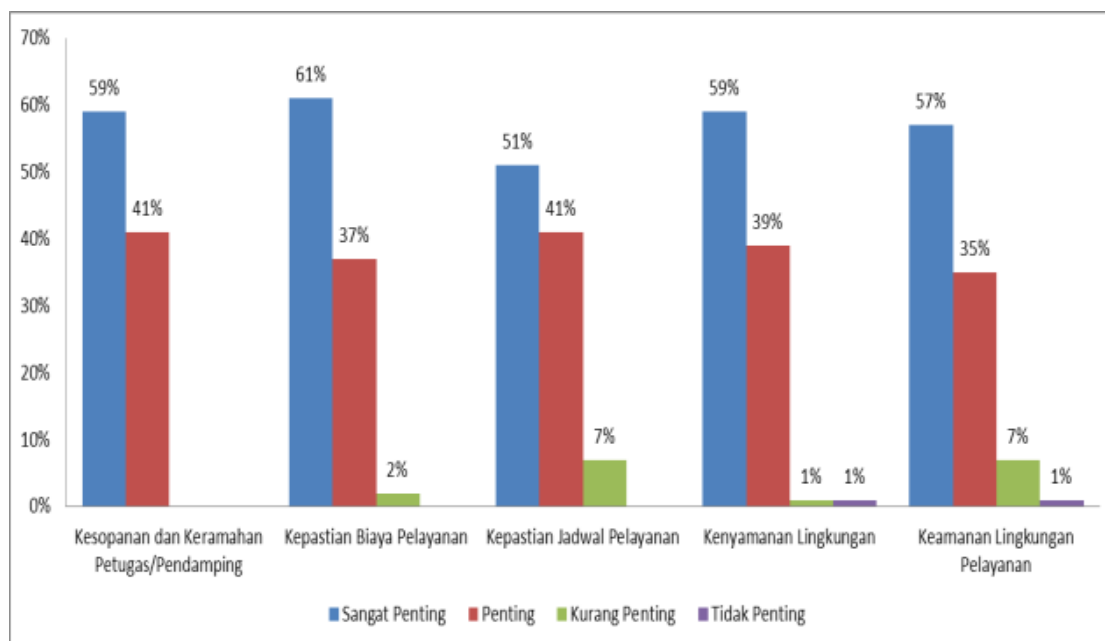
keramahan petugas / pendamping dalam proses pendampingan. Tingkat kinerja indikator ini dapat kita lihat pada gambar 10.

Dari gambar 10 masyarakat penerima manfaat menilai tingkat kesopanan dan keramahan petugas pendamping dalam proses pendampingan menyatakan puas sebanyak 43 % dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 53 %.

Dari gambar 11 terlihat bahwa masyarakat penerima manfaat menyatakan penting sebanyak 41 % dan sangat penting sebanyak 59 % terhadap indikator kesopanan dan keramahan petugas/pendamping dalam proses pendampingan.

Nilai rata-rata (NRR) tingkat kinerja pada indikator kesopanan dan keramahan petugas /pendamping adalah sebesar 3,5, sedangkan Nilai rata-rata (NRR) tingkat kepentingan pada indikator kesopanan dan keramahan petugas/pendamping adalah sebesar 3,59, sehingga di peroleh nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan sebesar 97 % yang artinya kepentingan masyarakat telah terpenuhi sangat

baik hingga melebihi harapan yaitu sebesar 97 %.



Gambar 11. Tingkat Kepentingan Masyarakat terhadap Indikator Kesopanan hingga Keamanan Lingkungan Pelayanan

Kepastian Biaya Pelayanan

Indikator kepastian biaya pelayanan terdapat satu sub indikator yaitu tidak dikenakan biaya kepada peserta program CSR Badak LNG. Gambar 8 terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap indikator kepastian biaya pelayanan.

Terlihat bahwa masyarakat penerima manfaat program CSR Badak LNG sebanyak 45 % menyatakan puas dan 52 % menyatakan sangat puas. Sementara itu persepsi tingkat kepentingan masyarakat penerima manfaat dapat kita lihat pada gambar 11. Sebagian besar masyarakat penerima manfaat menyatakan penting sebesar 37 % dan menyatakan sangat penting sebanyak 61 %. Nilai rata – rata tingkat kinerja pada indikator Kepastian Biaya Pelayanan adalah sebesar 3,2, sedangkan nilai rata – rata tingkat kepentingan pada indikator ini sebanyak 3,4, sehingga nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebesar 97 %, hal ini menggambarkan bahwa kepentingan dan harapan masyarakat terkait indikator kepastian

biaya pelayanan telah terpenuhi dengan baik serta melebihi harapan sebanyak 97 %.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Indikator kepastian jadwal pelayanan terdiri dari satu sub indikator yaitu kepastian jadwal pendampingan dan pemberian program. Kepastian jadwal pelayanan dan pendampingan yang di berikan kepada masyarakat penerima manfaat ini disesuaikan dengan waktu penerima manfaat. Persepsi masyarakat terhadap indikator kepastian jadwal kegiatan ini terlihat pada gambar 8 masyarakat penerima manfaat menyatakan puas sebanyak 42 % dan masyarakat yang menyatakan tidak puas sebanyak 13 %.

Tingkat kepentingan masyarakat terhadap indikator kepastian jadwal pendampingan dan pemberian program tergambar pada gambar 11 menunjukkan 41 % masyarakat penerima manfaat menyatakan indikator ini penting dan yang menyatakan sangat penting sebanyak 51%.

Nilai rata – rata tingkat kinerja pada indikator kepastian jadwal pelayanan ini adalah sebesar 3,12, dan nilai rata- rata tingkat

kepentingan pada indikator kepastian jadwal pelayanan adalah sebesar 3,56 , sehingga nilai kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja adalah sebesar 88 % yang artinya kepentingan atau harapan masyarakat penerima manfaat terpenuhi dengan baik sebesar 88 %.

Kenyamanan Lingkungan

Indikator kenyamanan lingkungan terdiri dari satu sub indikator yaitu kenyamanan lingkungan tempat kegiatan pendampingan program CSR Badak LNG. Kenyamanan lingkungan yang dimaksud yaitu pelayanan tempat atau lokasi yang sesuai dengan kebutuhan program bantuan yang di berikan kepada masyarakat penerima manfaat. Pada gambar 10 kita dapat melihat persepsi masyarakat penerima manfaat terhadap indikator kenyamanan lingkungan tempat pelaksanaan program, tergambar bahwa 39 % masyarakat penerima manfaat menyatakan Puas dan 37 % menyatakan sangat puas, terdapat 24 % yang menyatakan kurang puas.

Persepsi tingkat kepentingan masyarakat penerima manfaat terhadap indikator kenyamanan lingkungan tergambar pada gambar 11. Sebanyak 39 % masyarakat menyatakan penting dan sebanyak 59 % menyatakan sangat penting.

Nilai rata – rata tingkat kinerja terhadap indikator kenyamanan lingkungan adalah sebesar 3,52 , sedangkan nilai rata – rata tingkat kepentingan masyarakat terhadap indikator kenyamanan lingkungan adalah sebesar 3,49 , sehingga nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebesar 101 % yang artinya, kepentingan atau harapan masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan telah terpenuhi dengan baik sebesar 101 %.

Keamanan Lingkungan Pelayanan

Indikator keamanan pelayanan terdiri dari satu sub indikator yaitu keamanan lingkungan tempat kegiatan pendampingan program bantuan CSR Badak LNG. Keamanan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima manfaat program yaitu suatu bentuk pelayanan berupa kondisi lingkungan yang tidak

membahayakan saat dilaksanakannya pelatihan/pendampingan program bantuan. Persepsi masyarakat terhadap indikator keamanan lingkungan Pelayanan ditunjukkan pada gambar 10, sebagian besar masyarakat penerima manfaat menyatakan puas 38 % terhadap keamanan pelayanan dan 57 % yang menyatakan sangat puas.

Sedangkan persepsi masyarakat pada tingkat kepentingan terhadap indikator keamanan lingkungan pelayanan dapat di lihat pada gambar 9 bahwa 35 % masyarakat menyatakan penting dan 57 % menyatakan sangat penting.

Nilai rata – rata tingkat kinerja pada indikator keamanan lingkungan pelayanan adalah sebesar 3,58 dan nilai rata – rata tingkat kepentingan adalah sebesar 3,55, sehingga nilai tingkat kesesuaian pada indikator keamanan lingkungan pelayanan adalah sebesar 101 % yang artinya kepentingan atau harapan masyarakat penerima manfaat telah terpenuhi dengan baik bahkan melebihi harapan sebanyak 101 %.

Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Program CSR Badak LNG

Merupakan perbandingan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan. Tingkat kinerja adalah segala sesuatu yang telah dilakukan oleh perusahaan untuk melayani masyarakat penerima manfaat, sedangkan tingkat kepentingan adalah harapan masyarakat penerima manfaat mengenai barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Dalam hal ini apabila tingkat kesesuaian mencapai 100 % maka masyarakat dapat di katakan puas terhadap kinerja, tetapi apabila tingkat kesesuaian kurang dari 100 %, maka masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan program bantuan CSR perusahaan, hal ini berarti pelayanan program bantuan belum memenuhi harapan masyarakat penerima manfaat. Nilai kesesuaian pada masing –

masing unsur pelayanan dapat kita lihat pada tabel 7.

Dari tabel 7 menunjukkan ada beberapa unsur pelayanan yang masih berada di bawah 100 % dan juga terdapat beberapa unsur pelayanan yang melebihi harapan penerima manfaat hingga mencapai 101 %. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan kepentingan masyarakat adalah sebesar 94 % atau sangat baik, artinya keseluruhan kepentingan masyarakat sudah terpenuhi dengan baik sebesar 94 %. Oleh karena itu perusahaan di harapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerjanya supaya tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan dapat mencapai angka 100 % bahkan lebih.

No	Unit Pelayanan	Indeks Kinerja	Indeks Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Prosedur Pelayanan	3,01	3,46	87%
2	Persyaratan pelayanan	3,07	3,52	87%
3	Kejelasan Petugas / Pendamping	3,24	3,55	91%
4	Kedisiplinan Petugas / Pendamping	3,08	3,45	89%
5	Tanggungjawaban Petugas / Pendamping	3,35	3,53	95%
6	Kemampuan Petugas / Pendamping dalam Pelayanan	3,32	3,48	95%
7	Kecepatan Pelayanan	3,26	3,45	94%
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,01	3,53	85%
9	Kesopanan & keramahan Petugas / Pendamping	3,5	3,59	97%
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,66	3,6	102%
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,32	3,44	97%
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,12	3,56	88%
13	Kenyamanan Lingkungan	3,52	3,49	101%
14	Keamanan Lingkungan	3,58	3,55	101%
	Nilai Indeks	3,27	3,49	94%

Gambar 11. Nilai Kesesuaian Pada Masing – Masing Unsur Pelayanan Program CSR Badak LNG

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari indikator kualitas

pelayanan. Di peroleh gambar diagram cartesius yang menunjukkan posisi sebuah indikator pada kuadran tertentu dapat kita lihat pada gambar 11.



Gambar 12. Diagram *Cartesius* dari Indikator – indikator Pelayanan Program CSR Badak LNG Tahun 2015-2016

Hasil dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu berupa sebuah diagram yang dibagi kedalam empat kuadran. Masing masing kuadran terdapat beberapa indikator pelayanan program CSR Badak LNG. Penjelasan mengenai masing – masing kuadran pada diagram tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan terhadap warga masyarakat penerima manfaat program CSR Badak LNG akan di uraikan sebagai berikut :

Kuadran I (High importance & High Performance)- K.I Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah yang memiliki harapan tinggi dari masyarakat penerima manfaat dan kinerja yang tinggi dari perusahaan. Sehingga pihak perusahaan perlu mempertahankan prestasi kinerjanya karena dengan begitu citra perusahaan dalam pengembangan masyarakat akan tetap baik. Beberapa indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah :

1. Kejelasan petugas pendamping,
2. Tanggung jawab petugas pendamping,
3. Kemampuan Petugas Pendamping,
4. Kesopanan Petugas Pendamping dan
5. Kepastian biaya pelayanan

Kuadran II (High importance & Low Performance)- K.II

Pada kuadran ini terdapat indikator yang berkinerja rendah tetapi mempunyai kepentingan yang tinggi. Tingkat kepentingan yang tinggi mencerminkan bahwa masyarakat penerima manfaat program mempunyai harapan tinggi terhadap indikator – indikator tersebut. Jadi indikator yang terdapat dalam kuadran II ini perlu mendapat prioritas utama dari pihak perusahaan untuk dilakukan perbaikan program. Indikator yang berada di pada kuadran ini adalah:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Keadilan mendapatkan pelayanan
4. Kecepatan pelayanan
5. Kepastian jadwal pelayanan
6. Kedisiplinan petugas

Kuadran III (Low Importance & Low Performance) – K.III

Pada kuadran III ini terdapat beberapa indikator penilaian dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Walaupun indikator yang terdapat dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat, hendaknya perusahaan selalu meningkatkan kinerjanya karena tingkat kepentingan masyarakat penerima manfaat program dapat meningkat tergantung kebutuhannya.

Kuadran IV (Low Importance & High Performance)-K.IV

Kuadran IV memuat indikator yang dirasa kurang penting oleh masyarakat, namun tingkat kinerja perusahaan di rasa berlebih. Perusahaan hendaknya tidak terlalu menjadikan indikator penilaian pada kuadran ini sebagai prioritas karena hanya akan terjadi pemborosan biaya. Indikator – indikator yang terdapat dalam kuadran IV ini adalah:

1. Kewajaran biaya pelayanan
2. Kenyaman lingkungan dan
3. Keamanan lingkungan

Untuk menganalisis dampak program pada CSR Badak LNG ini menggunakan alat *Compass Sustainability Analysis*. Alat ini bertujuan untuk melihat dampak – dampak program yang telah di jalankan dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir dengan 4 Dimensi sesuai dengan arah mata angin yang di simbolkan sebagai berikut : N = *Nature*, W = *Wellbeing*, E = *Economy*, S = *Social*.

Dampak program CSR Badak LNG terhadap lingkungan dan kehidupan masyarakat berdasarkan hasil analisa *Compass Sustainability Analysis* Indikator adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Analisa Dampak Program CSR Badak LNG

No	Dimensi	Dampak Program
1	<i>Nature</i>	Terjaganya Kualitas Sungai dan Mangrove yang ada di Pesisir Kota Bontang Terpeliharanya ekosistem Terumbu Karang melalui transplantasi terumbu karang <i>bioreeftech</i> Tertanamnya 100.000 bibit mangrove di 10 ha luasan mangrove rusak telah di rehabilitasi. Teridentifikasi 19 Jenis Mangrove yang ada dipesisir Kota Bontang Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) melalui Diversifikasi Mangrove (Batik Mangrove, Sirup Mangrove, Panganan Mangrove) Pemanfaatan Jasa Lingkungan Mangrove melalui ekowisata mangrove di Kawasan Sungai Belanda Bontang Kuala dan Ekowisata Managrove di Tanjung Laut Indah

2	<i>Economy</i>	<p>Adanya Peningkatan pendapatan anggota kelompok mitra binaan antara Rp. 500.000 – Rp.2.000.000,- per bulan 676 Rumah Tangga Miskin menerima manfaat langsung.</p> <p>16 Kelompok Mitra Binaan mampu mengelola kelompok secara mandiri, 4 di antaranya telah menjadi Mitra Kerjasama Aset & Omzet Kelompok mitra binaan meningkat hingga 70 %.</p> <p>Terbukanya pasar produk kelompok mitra binaan melalui pameran-pameran yang di ikuti. Jumlah kelompok terus berkembang.</p>	4	<i>Wellbeing</i>	<p>ekonomi dan usaha. Terbangun kepercayaan masyarakat khususnya terkait pelestarian SDA di pesisir.</p> <p>Terbangunnya image kawasan mangrove menjadi kawasan ekowisata dan pendidangan lingkungan hidup</p> <p>68 % Masyarakat yang tergabung dalam kelompok mitra binaan merasakan manfaat dari program CSR Badak.</p> <p>36 Kelompok mitra binaan memperoleh peningkatan kapasitas melalui pelatihan - pelatihan dan <i>study banding</i></p> <p>Antara kelompok 1 dengan kelompok lain terjalin kerjasama untuk menghasilkan suatu produksi.</p> <p>Tingkat kepuasan masyarakat sangat baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,27 dalam Kategori Sangat Baik.</p>
3	<i>Social</i>	<p>Terlindunginya hak – hak masyarakat untuk mengakses sumber daya pesisir, Laut dan Mangrove.</p> <p>Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) melalui Diversifikasi Mangrove (Batik Mangrove, Sirup Mangrove, Panganan Mangrove.</p> <p>Terbentuknya budaya masyarakat pesisir yang dulunya mengebom sekarang tidak lagi</p> <p>Terbentuknya budaya masyarakat yang dulunya menebang mangrove dengan sekarang tidak lagi dan di manfaatkan.</p> <p>Ada budaya masyarakat berkelompok dalam melakukan kegiatan</p>	<p>Apabila ditelaah lebih jauh, intisari dari program CSR sejatinya tidak hanya menitik beratkan pada aspek manusia. Program CSR tak harus selalu berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan secara langsung. Hal inilah yang sebenarnya perlu mendapat perhatian lebih jauh. Mengingat dewasa ini kebanyakan program CSR terlalu menitikberatkan pada aspek pemberdayaan sumber daya manusia dan upaya peningkatan kesejahteraan saja. Belum ada upaya inklusif untuk mencapai unsur pembangunan berkelanjutan yang melibatkan daya dukung alam sebagai salah satu instrumen utama dalam program pemberdayaan.</p>		

Implementasi dan evaluasi program CSR Badak LNG mulai memandang lingkungan sebagai satu elemen penting yang harus dijaga. Hal itu terlihat dari program-program yang dijalankan dan telah dipandang berhasil. Beberapa program seperti penanaman kembali lahan mangrove, pelestarian kawasan pesisir, program perbaikan terumbu karang. Semua program tadi tidak ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan utama. Lebih daripada itu, program-program tersebut merupakan proyek pembangunan berkelanjutan. Tujuannya tak lain adalah untuk melestarikan lingkungan dan meningkatkan daya dukung alam dalam jangka panjang. Setelah itu, baru peningkatan kesejahteraan masyarakat akan ikut bergerak naik seiring dengan perbaikan kualitas lingkungan hidup.

Dalam konsep *Green Economy*, perekonomian yang tumbuh harus diikuti dengan perbaikan kualitas lingkungan hidup. Alam tidak boleh rusak akibat aktivitas ekonomi. Pembangunan ekonomi harus selaras dengan lingkungan. Akan tetapi, konsep yang berkembang dewasa ini tidak demikian. Perekonomian bergerak dengan mengeksploitasi alam. Lingkungan seolah-olah hanya menjadi penyedia faktor produksi. Dalam pandangan ekonomi, ini disebut dengan *brown economics*.

Dalam CSR yang dilakukan oleh Badak LNG, terdapat paradigma yang ingin dirubah melalui serangkaian program pelestarian lingkungan. Masyarakat diedukasi bahwa lingkungan adalah pinjaman dari anak cucu yang harus dilestarikan. Pembangunan yang dilakukan tidak boleh merusak alam. Sedangkan, daya dukung alam harus selalu ditingkatkan dengan cara melakukan serangkaian program pelestarian. Mengingat Kota Bontang terletak di pesisir, maka perbaikan lingkungan yang dilakukan adalah dengan pelestarian kawasan perairan dan pantai berikut upaya menjaga biodiversitas yang ada di dalamnya.

Program ini dirasakan berhasil apabila mengacu pada hasil evaluasi seperti yang telah dipaparkan di bagian awal pembahasan. CSR

yang dilakukan dianggap telah mampu untuk turut melestarikan lingkungan. Hal ini terlihat dari hasil program yang dapat langsung dirasakan hasilnya mulai dari terbentuknya kelompok komunitas ekowisata, reboisasi kawasan mangrove dan hilir sungai, serta mulai berkembangnya program transplantasi terumbu karang. Adapun secara tidak langsung, aktivitas ekonomi masyarakat mulai bergeliat naik.

Dengan meningkatnya daya dukung lingkungan, masyarakat melalui program CSR telah mampu mengembangkan diri dan meningkatkan kesejahteraannya melalui serangkaian aktivitas. Pola pemberdayaan pun juga bersifat partisipatif dan melibatkan kelompok-kelompok. Sehingga lebih banyak masyarakat yang terlibat. Akibatnya, makin banyak pula masyarakat yang mulai merasakan hasilnya.

Masyarakat kini mulai dapat memanfaatkan hasil hutan mangrove untuk mendukung usaha. Mulai dari kegiatan jasa pariwisata hingga pemanfaatan hasil hutan mangrove untuk bahan baku UKM seperti pembuatan sirup, membuat pewarna untuk batik dan makanan ringan berbahan dasar tanaman mangrove.

Proses ini tentu saja diawali dari inisiatif Badak LNG untuk memberdayakan masyarakat sekitar melalui program CSR. Namun, melalui pelibatan masyarakat dan berangkat dari masalah di lingkungan sekitar maka CSR ini berjalan dengan baik.

Terdapat peningkatan kesejahteraan masyarakat yang terlibat dalam program CSR ini. Hal ini menjadi bukti bahwa terjadi *trickle down effect* dari program CSR yang dilaksanakan. Terlihat dari tingginya aktivitas kelompok binaan dan semakin meningkatnya kesejahteraan mereka.

Kondisi tersebut tentu saja menjadi bukti bahwa program CSR yang dijalankan secara partisipatif akan memiliki probabilitas keberhasilan yang lebih tinggi. Selain itu, hasil CSR ini memberikan sanggahan pada hasil kajian bahwa kebanyakan program CSR kurang berjalan efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program CSR Badak LNG menunjukkan parameter sangat baik. Tingkat kesesuaian antara kepuasan kinerja dengan tingkat kepentingan masyarakat diperoleh sebesar 94% dan masuk dalam kategori sangat baik yang artinya secara keseluruhan kepentingan dan harapan masyarakat sudah sangat terpenuhi. Indikator kejelasan petugas pendamping, tanggung jawab petugas pendamping, kemampuan petugas pendamping, kesopanan petugas pendamping dan kepastian biaya pelayanan adalah indikator yang memiliki harapan tinggi dari masyarakat penerima manfaat, dan perusahaan memiliki kinerja yang sangat baik dalam hal tersebut.

Dampak positif yang diterima dari kegiatan CSR pada dimensi *nature, wellbeing, economy, social* di Kota Bontang sangat tinggi. diantaranya terjadinya peningkatan kualitas lingkungan, pemanfaatan potensi alam, peningkatan pendapatan masyarakat, pengentasan kemiskinan, peningkatan kemandirian UMKM, tereksposnya kebudayaan masyarakat, dan tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan CSR Badak LNG.

DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, Hasan. (2009). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai Modal Social pada PT Newmont. *Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang*.
- Badak LNG. 2016. Laporan Program Community Development 2016. Bontang: Badak LNG.
- Badak LNG. Laporan Evaluasi Program CSR Badak LNG 2015-2016. Bontang: Badak LNG
- Budimanta Arif, Rudito Bambang, Prestyo Adi. 2004. *Corporate Social Responsibility: Jawaban Bagi Model Pembangunan Indonesia Masa Kini*. Jakarta: Penerbit ICSD.
- Cahyadi, Eddy; Yudistyana, Reta. 2016. Implementasi Community Development Bidang Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas SDM dan Mengatasi Kemiskinan. *Economics Development Analysis Journal*, [S.l.], v. 5, n. 2, p. 289-303, June 2017. ISSN 2502-2725. Available at: <<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj/article/view/14915>>. Date accessed: 22 March 2017. doi: <http://dx.doi.org/10.15294/edaj.v5i2.14915>.
- Jalal. 2010. Masukan bagi Program PROPER Kementerian Lingkungan Hidup. Jakarta: Laboratorium Sosiologi Universitas Indonesia.
- Jha, Anand & James Cox. 2015. Corporate social responsibility and social capital Author links open overlay panel. *Journal of Banking & Finance*, Volume 60, November 2015, Pages 252-270.
- Hermansyah, Hermansyah; Sunaryo, Busori. 2016. Supervising Model of Independent Enterprise Group (Study of Community Development PT Badak NGL). *JEJAK: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*, [S.l.], v. 9, n. 1, p. 1-15, Jun. 2016. ISSN 2460-5123. Available at: <<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jejak/article/view/7183/5230>>. Date accessed: 22 Feb. 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.15294/jejak.v9i1.7183>.
- Kadlubek, Marta. 2015. The Essence of Corporate Social Responsibility and the Performance of Selected Company. *Social and Behavioral Sciences*, Volume 213, Pages 509-515
- Lee, Min-Dong Paul. 2008. A Review of the Theories of Corporate Social Responsibility: Its Evolutionary Path and the Road Ahead. *International Journal of Management Reviews* Doi : 10.1111/j.1468-2370.2007.00226.xx, 2008.
- Nurbaety, Annisa, Rina Ratnasih dan Hikmat Ramdan. 2015. Analisis Implementasi Corporate Social Responsibility PT. Bio Farma di Desa Sukamulya Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Sositologi Volume 14, Nomor 2, Agustus 2015*.
- Rosyida, Isma dan Fredian Tonny Nasdian. 2011. Partisipasi Masyarakat dan Stakeholder dalam Penyelenggaraan Program Corporate Social Responsibility (CSR) dan Dampaknya terhadap Komunitas Perdesaan. *Sodality: Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi dan Ekologi Manusia*, April 2011, hlm. 51-70.
- Saputro, Nurantono Setyo. 2010. Dampak Kegiatan Corporate Sosial Responsibility (CSR) PT. Telkom terhadap Kemampuan Masyarakat dalam Mengakses Sumber Daya di Kawasan

Punclut Bandung. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, Vol. 21 No. 2, Agustus 2010, hlm. 129 – 146.

Sumodiningrat, Gunawan. 1997. *Pembangunan Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: PT Bina Rena Pariwara

Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Gresik: Fascho Publishing.