

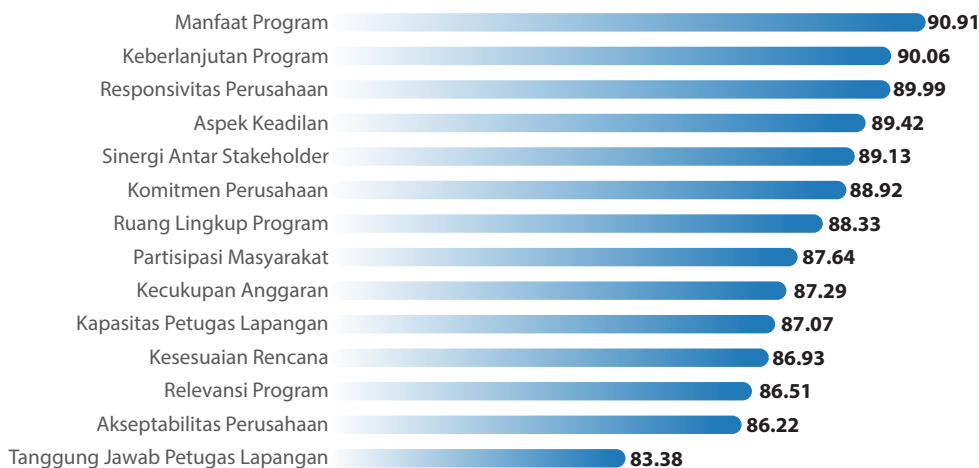
Executive Summary

DAMPAK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP CSR PERUSAHAAN



Arah perencanaan PT Semen Gresik senantiasa berorientasi pada pertumbuhan profit, pengembangan lingkungan yang bersih dan sehat, serta kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya, PT Semen Gresik mengutamakan pengembangan kemandirian masyarakat desa sekitar perusahaan yang diintegrasikan dengan bisnis inti perusahaan melalui Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau biasa disebut program Corporate Social Responsibility (CSR). Untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan program yang diberikan maka diperlukan studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM membantu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh CSR Semen Gresik. Meskipun IKM PT Semen Gresik mengalami peningkatan menjadi 88,03 di tahun 2022. Namun tetap perlu diketahui aspek-aspek dari layanan yang secara lebih rinci perlu ditingkatkan.

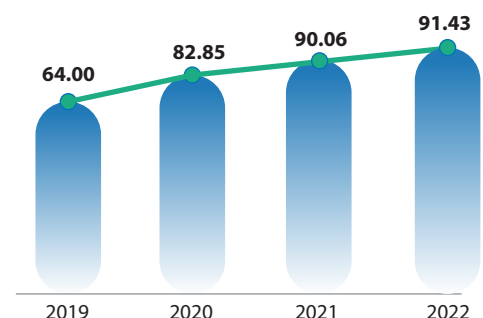
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) terhadap CSR SEMEN GRESIK



Tingkat kepuasan masyarakat dapat dirincikan dalam setiap aspek penilaian indeks kepuasan masyarakat. Aspek penilaian dengan nilai paling tinggi adalah manfaat program yaitu dengan nilai sebesar 90,91. Manfaat program adalah seberapa besar masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelaksanaan program CSR Semen Gresik. Nilai aspek ini mengalami peningkatan sebesar 6,13 persen dibandingkan tahun 2020. Masyarakat sangat puas dengan adanya program CSR PT Semen Gresik karena telah memberikan manfaat kepada masyarakat mencakup aspek fisik lingkungan, ekonomi, sosial budaya, dan kesehatan.

Masyarakat sangat puas dengan keberlanjutan program TJSL PT Semen Gresik Pabrik Rembang. Pelaksanaan TJSL pada tahun 2022 didominasi oleh program yang merupakan lanjutan dari tahun sebelumnya. Perbedaannya adalah program yang dilaksanakan pada tahun 2022 ini telah melalui proses evaluasi dan pengembangan, sehingga kualitas pelaksanaannya meningkat. Hal tersebut membuat program yang dilaksanakan pada tahun 2022 ini lebih mudah diterima dan diikuti oleh masyarakat / penerima manfaat. Masyarakat lebih memahami konsep dan mekanisme program TJSL. Masyarakat sudah mulai inisiatif untuk melaksanakan program yang diinisiasi PT Semen Gresik Pabrik Rembang.

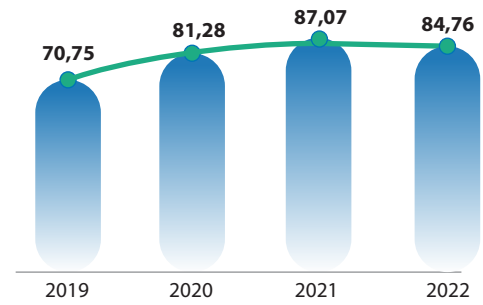
Nilai Aspek Keberlanjutan Program



Aspek Kapasitas Petugas Lapangan

Sedangkan, aspek penilaian paling rendah adalah kapasitas petugas lapangan yang mendapatkan nilai sebesar 84,76. Masyarakat penerima manfaat menyatakan bahwa kapasitas atau kemampuan petugas lapangan dalam melaksanakan tugas belum mencakup pendampingan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat agar mampu berinovasi. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam pelaksanaan program TJSL PT Semen Gresik Pabrik Rembang kedepannya, perlu adanya perbaikan metode pendampingan pelaksanaan program TJSL yang lebih intens dan berkelanjutan. Harapan masyarakat, dalam pelaksanaan TJSL masyarakat mendapatkan pendampingan dari petugas atau mentor yang bertugas membimbing masyarakat agar dapat mengelola program serta berinovasi mengembangkan program sesuai dengan kapasitas SDM yang dimiliki masyarakat desa

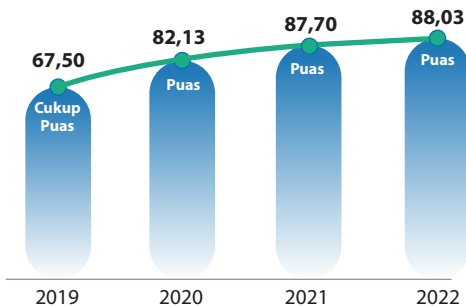
Nilai Aspek Kapasitas Petugas Lapangan



Aspek Kapasitas Petugas Lapangan

- ✓ Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pada tahun 2022 masyarakat merasa puas dengan kualitas pelaksanaan program TJSL PT Semen Gresik.
- ✓ Hal ini dibuktikan dengan nilai IKM yang diperoleh adalah 88,03.
- ✓ Nilai IKM tahun 2022, PT SG mengalami peningkatan dibandingkan tahun – tahun sebelumnya.

Nilai Aspek Kapasitas Petugas Lapangan



Saran

- ✓ Petugas lapangan/ Community Development Officer (CDO) menjadi ujung tombak untuk membantu meningkatkan kapasitas dan keterampilan masyarakat desa, kapasitas petugas lapangan dapat dioptimalkan dengan penempatan 1 (satu) CDO di setiap desa.
- ✓ Memprioritaskan pelaksanaan program TJSL berdasarkan ruang lingkup dapat dilakukan sesuai dengan potensi setiap desa, sehingga Tim CSR PT Semen Gresik membutuhkan data yang akurat untuk melaksanakan hal tersebut. Maka dari itu dapat ditunjuk 1 (satu) orang local hero desa yang dapat membantu pengumpulan data untuk PT Semen Gresik
- ✓ Perlu adanya pendampingan untuk pengembangan inovasi UMKM di desa, selain itu Tim CSR PT Semen Gresik dapat mempertimbangkan kembali pelaksanaan program Rumah Layak Huni (RLH) yang dapat dilakukan dengan berkoordinasi kepada instansi atau pihak terkait.



Caritra Indonesia

Jl Ipda Tut Harsono No. 26 Yogyakarta 55165

T/F: +62 274 555 185; E: info@caritra.org

www.caritra.org