

## Executive Summary

# KAJIAN RESPONDEN DALAM STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP CSR



Sektor industri memberikan kontribusi terbesar terhadap perekonomian nasional. Kontribusi sektor industri terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) utamanya dapat dilihat pada industri manufaktur yang mencapai angka 18,34 %. Untuk mewujudkan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan, maka perusahaan dan organisasi bisnis dari berbagai sektor industri termasuk Semen Gresik berkomitmen untuk melakukan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Strategi implementasi CSR Semen Gresik diarahkan sesuai dengan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/04/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan reputasi dan kredibilitas perusahaan melalui kegiatan pengembangan masyarakat yang terintegrasi dengan strategi bisnis melalui dukungan 5 pilar.

## 5 Pilar CSR SEMEN GRESIK



Kelima pilar program CSR Semen Gresik harus senantiasa diukur secara berkala tingkat kemanfaatan program dan layanan yang diberikan, terhadap kebutuhan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja, sehingga penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat dapat diwujudkan oleh Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) perusahaan. Evaluasi keberhasilan program – program TJSL perusahaan dalam implementasi program, akan semakin memperkuat kualitas tingkat kinerja pelayanan CSR Semen Gresik secara berkala dan pengembangan bisnis inti perusahaan.

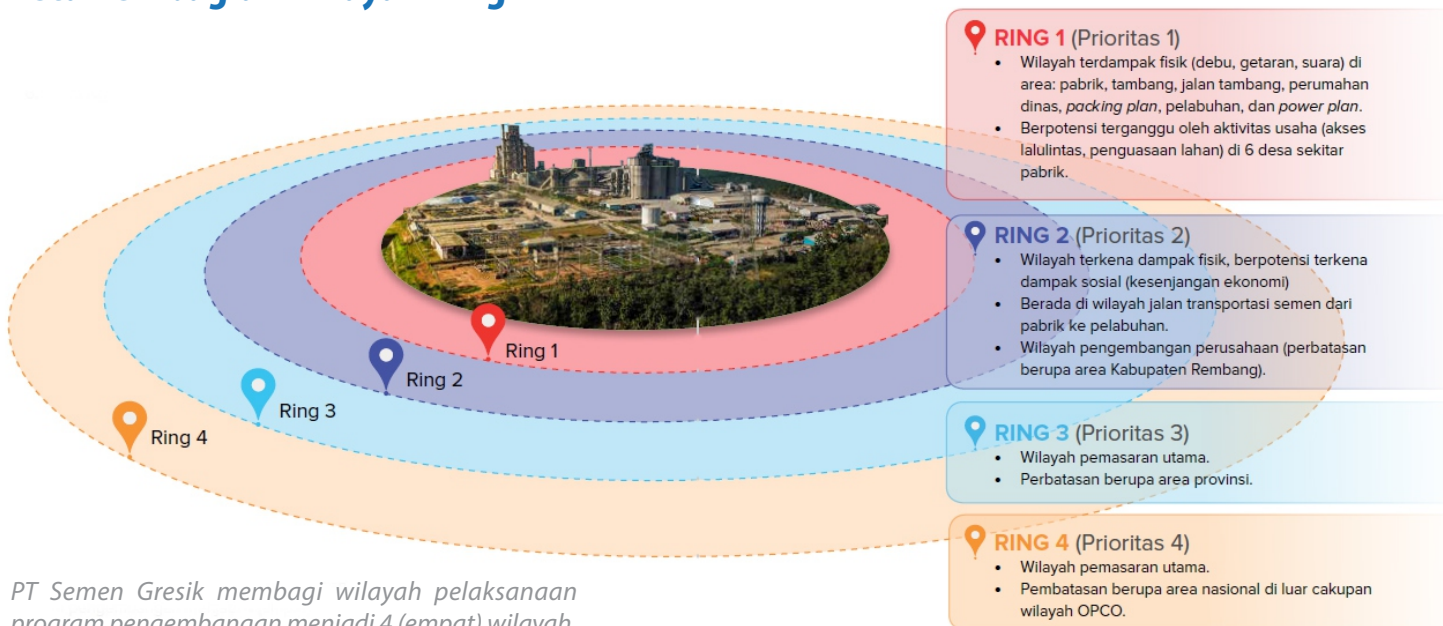
## Lingkup Lokasi Studi IKM Pelayanan CSR PT. Semen Gresik

Lingkup lokasi Studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah desa yang berada di ring 1 (satu) pelayanan CSR PT. Semen Gresik. Desa – desa tersebut adalah 6 (enam) desa yang terletak di Kabupaten Rembang dan Blora. Ring 1 merupakan wilayah yang terdampak fisik (debu, getaran, suara) di areal pabrik, tambang, perumahan dinas, packing plan, pelabuhan, dan power plan. Selain itu, aktivitas warga di ring satu berpotensi terganggu karena adanya akses lalu lintas dan penguasaan lahan.



Lingkup lokasi Studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah desa yang berada di **ring 1 (satu) pelayanan CSR PT. Semen Gresik.**

## Peta Pembagian Wilayah Ring



PT Semen Gresik membagi wilayah pelaksanaan program pengembangan menjadi 4 (empat) wilayah.

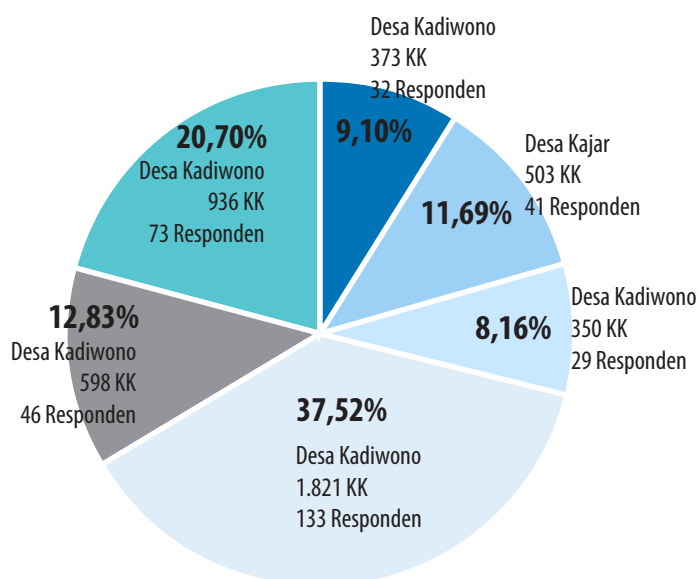
## Penentuan Responden

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah proportional area random sampling yakni penentuan anggota sampel secara acak berdasarkan perwakilan setiap desa, dibagi secara proporsional. Adapun langkah-langkah untuk mengambil subyek yang menjadi sampel ini dilakukan dengan cara:

- ✓ Menentukan desa yang menjadi lokasi penelitian dengan pertimbangan berada pada lingkup lokasi program CSR Semen Gresik
- ✓ Menentukan subyek yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu penerima manfaat program CSR Semen Gresik. Kriteria yang harus dipenuhi responden adalah merupakan warga desa ring 1 pelayanan CSR Semen Gresik dan tergolong penduduk usia produktif (umur 19–67).

Penentuan jumlah responden sesuai dengan yang tercantum dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penghitungan jumlah responden berdasarkan rumus Krejcie and Morgan (1970) dengan tingkat kesalahan 5 (lima) persen. Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, Studi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap CSR Semen Gresik dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 355 responden.

### Jumlah Responden



Analisis perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dibagi berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan mata pencaharian responden. Berdasarkan hasil kegiatan yang dilakukan, perbedaan latar belakang masyarakat tersebut akan memiliki hasil tingkat kepuasan terhadap program TJSL yang berbeda – beda, yang dapat ditindaklanjuti oleh perusahaan.



**Caritra Indonesia**

Jl Ipda Tut Harsono No. 26 Yogyakarta 55165

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

www.caritra.org