

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Adaro Indonesia di Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan

Rima Yuliana¹, Taufik Hidayat², dan Fardiana Mukhyar²

¹Alumni Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Unlam

²Staf Pengajar Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian
Fakultas Pertanian Unlam

ABSTRACT

The study is purposed: (1) to assess the community satisfaction on CSR program supported by Adaro; and (2) to excavate the community expectation on the program. The study site was Kecamatan Paringin - Kabupaten Balangan and 82 respondents were involved. The Importance Performance Analysis was used to measure the variables or attributes, so the importance and perforce level can be determined to develop further CSR program. According to the community opinion, the responsibility to develop the community is the most important attribute (4.26), while the suitability is less important. The score of community participation on the program proposal and planning is 3.44. The highest performance level is the need of suitability (3.37), while the community participation in proposing activities is the lowest (2.60). The community expects that the program should be accompanied by professional adviser to guide them in implementing all activities.

Keyword: satisfaction level, CSR, importance performance analysis

Pendahuluan

Kawasan Propinsi Kalimantan Selatan yang dikenal memiliki cadangan bahan tambang melimpah, khususnya batu bara telah menggairahkan berbagai kalangan mengeksploitir bahan galian yang disebut pula sebagai "emas hitam". Wilayah penambangan atau Kuasa penambangan PT. Adaro Indonesia meliputi wilayah tambang, *haulroad* dan pelabuhan angkutan batubara terletak di 4 Kabupaten,

yaitu Kabupaten Balangan, Tabalong, Barito Selatan dan Barito Timur. Di berbagai wilayah kecamatan dan sebaran geografisnya, terdapat desa-desa yang diperkirakan akan terkena dampak langsung dan tidak langsung.

Untuk pencapaian tujuan ini, perusahaan telah mengembangkan serangkaian program tanggung jawab sosial perusahaan atau yang juga dikenal sebagai *Corporate Social Responsibility* (CSR) deng-

an cakupan yang meliputi empat bidang utama pengembangan masyarakat, yaitu pengembangan ekonomi, peningkatan mutu pendidikan, perbaikan tingkat kesehatan, dan pengembangan sosial budaya yang kesemuanya bertujuan untuk menciptakan masyarakat paska tambang yang mandiri dan berkelanjutan (Rachman, 2011).

Dengan demikian, salah satu faktor yang memberikan perubahan sosial, ekonomi, budaya dan lingkungan hidup. Perubahan sosial ekonomi dan budaya ini tidak dapat dihentikan. Tanggung jawab perusahaan adalah meminimalkan kontribusi dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif dari perubahan tersebut (Rachman, 2011).

Perumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa jauh tingkat kepuasan masyarakat terhadap program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Adaro Indonesia.
2. Apa yang di harapkan oleh masyarakat tentang program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT. Adaro Indonesia.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap program *Corporate Social*

Responsibility (CSR) PT. Adaro Indonesia.

2. Untuk mengetahui apa saja yang di harapkan masyarakat dari adanya *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Adaro Indonesia.

Kegunaan Penelitian

1. Bagi Universitas Lambung Mangkurat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan proses belajar mengajar dan juga sebagai wujud pengabdian civitas akademik kepada masyarakat.
2. Bagi pemerintah, diharapkan dapat berguna sebagai informasi mengenai program CSR (*Corporate Social Responsibility*) PT Adaro Indonesia.
3. Bagi masyarakat , diharapkan dapat menambah pengetahuan sehingga dapat bersifat terbuka, mandiri, dan kritis dalam menghadapi setiap permasalahan.
4. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu pengetahuan dan pengalaman serta acuan penelitian di masa mendatang.

Tinjauan Pustaka

Corporate Social Responsibility (CSR)

Corporate Social Responsibility atau tanggung jawab sosial perusahaan adalah suatu konsep bahwa organisasi, khususnya perusahaan adalah memiliki suatu tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, ko-

munitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan. CSR berhubungan erat dengan "*pembangunan berkelanjutan*", di mana ada argumentasi bahwa suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya harus mendasarkan keputusannya tidak semata berdasarkan faktor keuangan, misalnya keuntungan atau deviden melainkan juga harus berdasarkan konsekuensi sosial dan lingkungan untuk saat ini maupun untuk jangka panjang (Anonim, 2013).

Menurut Rahman (2009) *Community Development (CD)* merupakan implikasi dari program *Corporate Social Responsibility (CSR)* atau tanggung jawab sosial korporat. *Corporate Social Responsibility (CSR)* atau tanggung jawab sosial perusahaan di dunia dan di Indonesia kini telah menjadi isu penting berkaitan dengan masalah dampak lingkungan dalam pembangunan berkelanjutan. Hal tersebut muncul sebagai reaksi dari banyak pihak terhadap kerusakan lingkungan baik fisik, psikis maupun sosial, sebagai akibat dari pengelola lebih mementingkan keuntungan finansial sebesar-besarnya dari pada membangun keseimbangan kepentingan dan keberlanjutan pembangunan (Poerwanto, 2010).

Kepuasan

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi hara-

pan, maka masyarakat akan puas. kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Metode Penelitian

Tempat dan waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan Penelitian ini berlangsung dari bulan Maret 2013 sampai dengan selesai, dimulai dari persiapan, pengumpulan data sampai pembuatan laporan.

Jenis dan Sumber data

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data Primer langsung diambil melalui wawancara dengan para responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Data sekunder diperoleh dari dinas instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Penarikan Responden

Penelitian ini menggunakan metode survei, dimana populasinya adalah masyarakat yang menerima bantuan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) di Kecamatan Paringin yang termasuk dalam 4 bidang yaitu bidang sosial

budaya, bidang pendidikan, bidang ekonomi, dan bidang kesehatan. Langkah pertama dipilih secara proporsional sebesar 20% dari jumlah keseluruhan.

Jumlah masyarakat yang diambil = 407 orang x 20% = 82 orang

Variabel Penelitian

Untuk memperoleh batasan yang jelas serta memudahkan dalam analisis data, maka dibuat variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu : 1. Prosedur pelayanan, 2. Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, 3. Tanggung jawab pembinaan masyarakat, 4. Keadilan pelayanan, 5. Kepastian jadwal pelayanan, 6. Kesesuaian kuantitas bantuan, 7. Kesesuaian kualitas bantuan, 8. Kecepatan pelayanan, 9. Keberlanjutan pelayanan, 10. Kepuasan terhadap manfaat, 11. Penentuan sasaran penerima bantuan, 12. Keterbukaan masyarakat terhadap program CSR, 13. Kedisiplinan petugas Pembina, 14. Kemampuan petugas Pembina, 15. Keterlibatan masyarakat dalam

menyusun/pengusulan rencana kegiatan CSR.

Analisis Data

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja atau *Importance Performance Analysis* merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur variabel atau atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang berguna untuk pengembangan program CSR yang efektif. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) dari tiap atribut mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap program CSR.

Sofyan (2012). Analisis ini menggunakan skala likert yaitu skala yang dalam penelitian di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu : pernyataan positif dan negatif.

Tabel 1. Skala likert pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Skor Jawaban	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
5	Sangat puas	Sangat penting
4	Puas	Penting
3	Cukup puas	Cukup penting
2	Kurang puas	Kurang penting
1	Tidak puas	Tidak penting

Hasil perhitungan skor jawaban tingkat kepentingan dan tingkat

kinerja akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat ke-

sesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (kepuasan). Tingkat kesesuaian yang diperoleh akan menggambarkan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Adapun rumus yang digunakan menurut Supranto, 2011, adalah :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

TK_j = Tingkat kesesuaian responden

X_j = Skor penilaian tingkat kinerja (kepuasan) masyarakat pada atribut i

Y_j = Skor penilaian tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i

Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Kemudian akan terbentuk suatu plot berdasarkan pasangan nilai atau skor rata-rata masing-masing atribut pada diagram kartesius. Perhitungan ini didapatkan dengan menggunakan rumus menurut Supranto, 2011.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

X_j = Skor penilaian tingkat kinerja (kepuasan) masyarakat pada atribut i

Y_j = Skor penilaian tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i

n = Jumlah responden

Selanjutnya skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan akan menempatkan atribut pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik ($\bar{Y}, \bar{X}$), dimana X merupakan skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut dan Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut. Titik perpotongan dua garis ini didapatkan dengan rumus menurut Supranto, 2011. :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut mutu

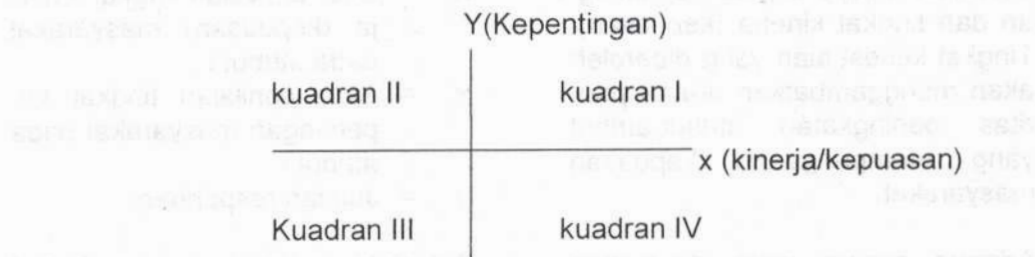
Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut mutu

X_j = Skor penilaian tingkat kinerja masyarakat pada atribut i

Y_j = Skor penilaian tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i

k = Banyaknya atribut mutu yang mempengaruhi kinerja masyarakat

Selanjutnya unsur-unsur tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar,



Hasil Dan Pembahasan

Identitas Responden

Umur

Berdasarkan hasil penelitian, umur responden berada pada kisaran umur 20-70 tahun. Umur responden terbanyak berada pada kisaran umur 30-39 tahun, yaitu sebanyak 40 (empat puluh) orang dari 82 (delapan puluh dua) orang responden, dengan persentase 48,78 %. Sementara itu umur responden yang terkecil berada pada kisaran umur 60 – 69 tahun, yaitu sebanyak empat orang dari 82 (delapan puluh dua) responden.

Jenis Kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 64 orang atau 78,05 % dan perempuan sebanyak 18 orang atau 21,95 %.

Pendidikan

Pendidikan formal adalah pendidikan yang memiliki jenjang atau tingkatan. Pendidikan responden digolongkan menjadi SD, SMP, SMA, S1 Dan S2. Pendidikan responden yang tertinggi adalah SD,

yaitu sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang dari 82 orang responden dengan persentase 41,46% dan sisanya adalah SMP, SMA, S1 dan S2. Sehingga tingkat pendidikan responden pada penelitian ini dapat dikatakan sangat beragam.

Pekerjaan

Pekerjaan responden yang tertinggi adalah petani, yaitu sebanyak 48 orang dari 82 orang responden dengan persentase 58,54% dan sisanya adalah pelajar/mahasiswa, wiraswasta, pegawai negeri, pegawai swasta dan tidak bekerja. Sehingga pekerjaan responden pada penelitian ini dapat dikatakan sangat beragam.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini ditujukan kepada kepuasan masyarakat. Parameter kepuasan masyarakat ditunjukkan oleh penilaian masyarakat terhadap atribut-atribut yang ada.

Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan

pada atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program CSR dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat kinerja dan tingkat kepentingan:

No	Atribut	Tingkat kinerja (X)	Tingkat kepentingan (Y)	Skor rata-rata (X)	Skor rata-rata (Y)
1	Prosedur pelayanan	239	318	-0.09	0.87
2	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	268	343	0.37	1.18
3	Tanggung jawab pembinaan masyarakat	275	349	0.35	1.26
4	Keadilan pelayanan	273	348	0.33	1.24
5	Kepastian jadwal pelayanan	266	334	0.24	1.07
6	Kesesuaian kuantitas bantuan	272	345	0.32	1.21
7	Kesesuaian kualitas bantuan	256	330	0.1	1.02
8	Kecepatan pelayanan	228	309	-0.22	0.76
9	Keberlanjutan pelayanan	251	327	0.06	0.99
10	Kepuasan terhadap manfaat	273	335	0.33	1.09
11	Penentuan sasaran penerima bantuan	249	323	0.04	0.94
12	Keterbukaan masyarakat terhadap program CSR	271	337	0.3	1.11
13	Kedisiplinan petugas Pembina	254	331	0.1	1.04
14	Kemampuan petugas Pembina	261	334	0.18	1.07
15	Keterlibatan masyarakat dalam menyusun/ pengusulan rencana kegiatan CSR	211	282	-0.4	0.44

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2013

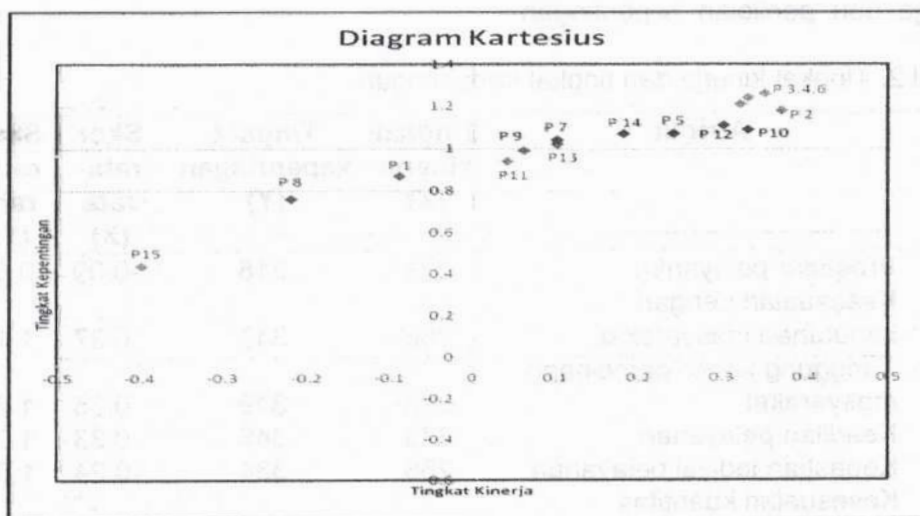
Analisis kuadran

Agar lebih jelas penempatan atribut-atribut yang ada, maka atribut-atribut tersebut dikelompokkan ke dalam 4 kuadran dalam diagram kartesius. Diagram Kartesius menunjukkan posisi atribut-atribut dari

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program CSR. Posisi masing-masing atribut tersebut dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam menetapkan alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat. Selain itu juga dapat

dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan perbaikan pada atribut yang belum sesuai antara kinerja

yang diberikan dengan harapan masyarakat. Hal ini dijelaskan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram kartesius analisis tingkat kepentingan dan kinerja

- Kuadran I (prioritas utama)
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I merupakan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh masyarakat, dan pihak PT Adaro sudah melaksanakan dengan kinerja yang baik walaupun ada beberapa atribut yang masih belum sesuai. Yang perlu diperhatikan adalah atribut yang mendekati nol ini artinya atribut tersebut harus segera diperbaiki.
- Kuadran II
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II merupakan atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat tetapi kinerja CSR PT Adaro belum baik.
- Kuadran III
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran III merupakan atribut-atribut yang dianggap

kurang penting oleh masyarakat dan kinerjanya pihak CSR PT Adaro tidak baik. Dalam hal ini tidak terdapat atribut pada kuadran III ini.

- Kuadran IV
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran IV merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, akan tetapi kinerja pihak CSR PT Adaro telah melaksanakan kinerjanya dengan sangat baik. Oleh karena itu atribut yang berada pada kuadran IV dirasakan berlebihan oleh masyarakat. Dalam hal ini tidak terdapat atribut pada kuadran IV ini.

Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Bidang Ekonomi Pertanian.

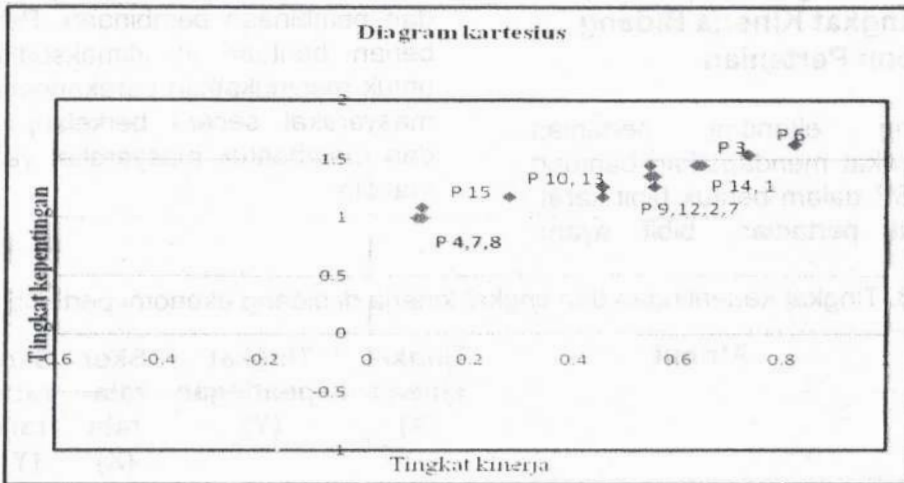
Dibidang ekonomi pertanian masyarakat mendapatkan bantuan dari CSR dalam bentuk bibit karet, alat-alat pertanian, bibit ayam,

kandang ayam, pemberian pupuk, dan pembinaan. Pemberian bantuan ini dimaksudkan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat secara berkelanjutan dan membentuk masyarakat yang mandiri.

Tabel 3. Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja di bidang ekonomi pertanian

No	Atribut	Tingkat kinerja (X)	Tingkat kepentingan (Y)	Skor rata-rata (X)	Skor rata-rata (Y)
1	Prosedur pelayanan	3.64	4.45	0.64	1.45
2	Kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat	3.55	4.36	0.55	1.36
3	Tanggung jawab pembinaan masyarakat	3.73	4.54	0.73	1.54
4	Keadilan pelayanan	3.1	4.09	0.1	1.09
5	Kepastian jadwal pelayanan	3.45	4.27	0.45	1.27
6	Kesesuaian kuantitas bantuan	3.82	4.63	0.82	1.63
7	Kesesuaian kualitas bantuan	3.09	4.00	0.09	1.00
8	Kecepatan pelayanan	3.10	4.00	0.10	1.00
9	Keberlanjutan pelayanan	3.54	4.45	0.54	1.45
10	Kepuasan terhadap manfaat	3.45	4.18	0.45	1.18
11	Penentuan sasaran penerima bantuan	3.55	4.27	0.55	1.27
12	Keterbukaan masyarakat terhadap program CSR	3.54	4.36	0.54	1.36
13	Kedisiplinan petugas Pembina	3.45	4.27	0.45	1.27
14	Kemampuan petugas Pembina	3.63	4.45	0.63	1.45
15	Keterlibatan masyarakat dalam menyusun/pengusulan rencana kegiatan CSR	3.27	4.18	0.27	1.18

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2013



Gambar 2: Diagram kartesius analisis tingkat kepentingan dan kinerja

- Kuadran I (prioritas utama)
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I merupakan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh masyarakat dan pihak PT Adaro sudah melaksanakan dengan kinerja yang baik walaupun ada beberapa atribut yang masih belum sesuai. Yang perlu diperhatikan adalah atribut yang mendekati nol ini artinya atribut tersebut harus segera diperbaiki.
- Kuadran II
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II merupakan atribut-atribut yang dianggap penting oleh masyarakat tetapi kinerja CSR PT Adaro belum baik. Dalam hal ini tidak terdapat atribut pada kuadran II ini.
- Kuadran III
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran III merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat dan kinerjanya pihak CSR PT Adaro tidak baik. Dalam hal ini

tidak terdapat atribut pada kuadran III ini.

- Kuadran IV
Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran IV merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, akan tetapi kinerja pihak CSR PT Adaro telah melaksanakan kinerjanya dengan sangat baik. Oleh karena itu atribut yang berada pada kuadran IV dirasakan berlebihan oleh masyarakat. Dalam hal ini tidak terdapat atribut pada kuadran IV ini.

Harapan masyarakat

Harapan masyarakat dalam melaksanakan program CSR yang telah ditetapkan adalah perlu adanya pembinaan lebih lanjut kepada masyarakat, agar masyarakat dapat melaksanakan dengan baik untuk keberlanjutan setiap tahap pelaksanaan kegiatan yang di lakukan.

Kesimpulan Dan Saran

Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepentingan yang paling penting atribut tanggung jawab pembinaan masyarakat merupakan atribut yang paling penting dirasakan oleh masyarakat (4,26). Hal ini karena tanggung jawab pembinaan kepada masyarakat merupakan salah satu penentu kelangsungan program. Sedangkan atribut yang dirasakan paling rendah kepentingannya adalah atribut kesesuaian Keterlibatan masyarakat dalam menyusun/pengusulan rencana kegiatan CSR (3,44). Tingkat kinerja yang paling tinggi adalah atribut kesesuaian terhadap kebutuhan (3,37). Hal ini karena masyarakat merasa puas dengan kinerja yang telah diberikan. Sedangkan atribut yang paling rendah dirasakan oleh masyarakat yaitu Keterlibatan masyarakat dalam menyusun/pengusulan rencana kegiatan CSR (2,60).
2. Harapan masyarakat yakni Perlu adanya pembinaan lebih lanjut kepada masyarakat, agar masyarakat dapat melaksanakan dengan baik untuk keberlanjutan setiap tahap pelaksanaan kegiatan yang di lakukan.

Berdasarkan hasil penelitian maka dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis kuadran II keterlibatan masyarakat dalam menyusun/pengusulan rencana kegiatan CSR ini harus dikerjakan dengan segera, kecepatan pelayanan harus segera di kerjakan lagi karena masyarakat tidak harus menunggu terlalu lama untuk merealisasi kegiatan yang akan dilaksanakan, kinerjanya dalam hal prosedur pelayanan harus segera dikerjakan lagi. Keluhan masyarakat sebaiknya lebih diperhatikan dengan melakukan tindakan yang nyata, pembinaan harus lebih difokuskan lagi PT.Adaro Indonesia juga harus memperhatikan masyarakat dengan merespon keluhan secara bijaksana. Hal ini dilakukan agar masyarakat lebih diperhatikan.
2. Pada kuadran I ada 4 atribut yang harus segera diperbaiki yaitu (7) kesesuaian kualitas bantuan, (9) keberlanjutan pelayanan, (11) penentuan sasaran penerima bantuan, dan (13) kedisiplinan petugas pembina dan atribut yang lainnya pada kuadran I perlu dipertahankan.
3. Perlunya penanganan dan kerjasama dari semua pihak agar pelaksanaannya di lapangan sesuai dengan harapan. Oleh sebab itu diperlukan kerjasama antara masyarakat sendiri, aparat pemerintah dan instansi yang terkait dalam melakukan pelaksanaan disetiap kegiatan.

Daftar Pustaka

Anonim. http://id.wikipedia.org/wiki/Corporate_Social_Responsibility. Diakses pada hari rabu 3 April 2013

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Diakses 10 April 2013

Poerwanto. 2010. Corporate Social Responsibility Menjinakkan Gejolak Sosial di Era Pornografi. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Rachman dkk. 2011. Panduan Lengkap Perencanaan CSR (Corporate Social Responsibility). Penebar Swadaya. Jakarta.

Siregar, sofyan. 2012. Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. Rajawali Pers. Jakarta.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.