

Audit Corporate Social Responsibility pada Program Rail Clinic

Afifah Ekawati* , Neni Yulianita

Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*afifahekawati199822@gmail.com, yulianita.neni@gmail.com

Abstract. This research analyzes how the implementation of the "Rail Clinic " Corporate Social Responsibility program conducted by PT Kereta Api Indonesia (Persero). This study aims to determine the stages of implementation until the evaluation of the program carried out by PT Kereta Api Indonesia (Persero).The method used in this research is to use qualitative research methods with a case study approach. Data collection methods use in-depth interviews, documentation, and direct observation. Data analysis technique is a qualitative analysis using triangulation techniques as a data validity test. The results of this study will use the PII model (Preparation, Implementation, Impact). Preparation about the adequacy of background information, organization and program provisions, as well as message strategies and tactics. Implementation such as noting the adequacy of tactics and efforts used to support the implementation of company programs. Impact measures the success of the program run by PT Kereta Api Indonesia (Persero) as the executor of the "Rail Clinic" CSR program. Based on the results of the research found by researchers, through analysis using the PII model, it is concluded that the Rail Clinic CSR program conducted by the Central PT Kereta Api Indonesia (Persero) can be said to be successful.

Keywords: *Audit CSR, PT Kereta Api Indonesia (Persero), The PII Model, Rail Clinic.*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis bagaimana pelaksanaan program Corporate Social Responsibility Rail Clinic yang di lakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan-tahapan pelaksanaan sampai dengan evaluasi terhadap program yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi langsung. Teknik analisis data adalah analisis kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi sebagai uji keabsahan data. Hasil dari penelitian ini yaitu akan menggunakan melalui model PII (Preparation, Implementation, Impact). Preparation tentang kecukupan informasi latar belakang, organisasi dan ketetapan program, serta strategi dan taktik pesan. Implementation seperti mencatat kecukupan taktik dan upaya yang digunakan untuk mendukung terlaksananya program perusahaan. Impact mengukur keberhasilan program yang dijalankan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat sebagai pelaksana program CSR Rail Clinic. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti, melalui analisis menggunakan model PII terdapat kesimpulan bahwa program CSR Rail Clinic yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat dapat dikatakan berhasil.

Kata Kunci: *Audit CSR, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat, The PII Model, Rail Clinic.*

A. Pendahuluan

Awal mula pembuatan Rail Clinic sendiri pertama kali dicetuskan oleh Direktur Utama PT KAI, Edi Sukmoro pada saat peringatan Hari Kemerdekaan RI ke-70 pada 17 Agustus 2015 di Bandung. Jalur kereta api yang banyak melintasi daerah-daerah yang tidak terhubung dengan jalan raya membuat masyarakat yang tinggal di sepanjang jalur perlintasan kereta api mengalami kesulitan dalam menjangkau pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan Puskesmas. Terdorong oleh semangat untuk memberi pelayanan lebih kepada masyarakat Indonesia, khususnya di bidang kesehatan dengan menggunakan jalur kereta yang dapat menembus daerah yang sulit dilalui kendaraan bermotor, sekaligus mengedukasi masyarakat sepanjang lintasan untuk peduli menjaga keamanan perjalanan kereta, maka dimulailah proses pembuatan konsep Rail Clinic di Bandung pada bulan Oktober 2015 pembuatan tersebut dilanjutkan di Yogyakarta.

Rail Clinic sendiri mulai dioperasikan pada tanggal 12 Desember 2015 dan akan diberangkatkan dari Stasiun Besar Yogyakarta menuju Stasiun Besar Gambir, Jakarta. Di mana kedepannya, Rail Clinic akan beroperasi di seluruh wilayah Indonesia yang memiliki jalur kereta dan untuk pengoperasiannya akan disesuaikan dengan kebutuhan dan momen yang ditetapkan oleh PT KAI. Untuk kemudahan dalam operasinya, Rail Clinic menggunakan jenis kereta bertenaga penggerak sendiri. Kereta ini merupakan salah satu jenis kereta yang memiliki tenaga gerak sendiri (diesel). Tidak tergantung oleh lokomotif dan dimodifikasi sedemikian rupa menyesuaikan kebutuhan sarana kesehatan. Dengan demikian, pengaturan operasional Rail Clinic akan lebih luwes dan tidak tergantung dengan lokomotif.

B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi langsung. Teknik analisis data adalah analisis kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi sebagai uji keabsahan data.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti membuktikan bahwa program yang PT KAI berikan kepada masyarakat berhasil karena dari hasil audit *Corporate Social Responsibility* pada program Rail Clinic, memperlihatkan bahwa sebenarnya pemerintah dan PT KAI berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pengadaan program yaitu Rail Clinic guna memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tidak bisa mendapatkan akses kesehatan karena terhalang akses jalannya oleh rel kereta. Dengan adanya program ini antusiasme masyarakat menyambut baik adanya program Rail Clinic ini.

Pada program Rail Clinic di PT KAI sesuai dengan apa yang dipaparkan oleh Cutlip, bahwa PII Model memiliki 3 rangkaian, yang terdiri dari *Preparation* (Persiapan), *Implementing* (Pelaksanaan), dan *Impact* (Dampak).

1. **Tahapan *Preparation*** terdapat tiga tahapan yang mencakup analisis bagian persiapan. Menurut Cutlip (2011 : 420) tahapan tersebut adalah kecukupan informasi latar belakang, organisasi dan ketepatan program serta strategi dan taktik pesan, kualitas pesan dan elemen program. Kecukupan informasi latar belakang digunakan untuk merencanakan program. Misalnya seperti apa sejarah dari program yang akan dibentuk oleh perusahaan, apakah krisis terakhir yang menyebabkan suatu permasalahan suatu perusahaan dan lain sebagainya.
 - Kecukupan Informasi Latar Belakang Untuk Program. Informasi yang diperoleh mengenai latar belakang pelaksanaan program menurut peneliti sudah cukup baik dilakukan yakni dengan memanfaatkan jalur perlintasan kereta dengan menembus daerah- daerah yang sulit dilalui oleh kendaraan bermotor. Mengingat cukup banyaknya jalur perlintasan kereta api yang melewati rumah-rumah penduduk, sehingga fokus utama pelaksanaan program Rail Clinic ini adalah masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api. Program tersebut berupa pemberian bantuan pelayanan kesehatan dan memberikan edukasi kepada masyarakat seputar keselamatan serta

keamanan perjalanan kereta api. Selain itu, dengan adanya program ini diharapkan bisa menjadi salah satu wadah bagi KAI (Persero) untuk mengajak masyarakat untuk ikut menjaga aset yang dimiliki PT KAI (Persero) Pusat yang tersebar di hampir seluruh wilayah di Indonesia.

- Ketepatan Pesan dan Isi Aktivitas. Ketepatan program Rail Clinic dalam menyampaikan pesannya mempunyai tujuan untuk membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat di sekitar jalur perlintasan dan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api, sehingga program ini berjalan untuk memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama sesuai kebutuhan masyarakat dan sebagai wadah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keselamatan dan keamanan perjalanan kereta.
 - Kualitas Pesan dan Presentasi Aktivitas. Melihat dari kualitas pesan dan presentasi aktivitas. Penilaian pada tahap ini mempertimbangkan kualitas kinerja profesional berdasarkan mengenai pandangan para praktisi tentang teknik apa saja yang dianggap baik dan buruk dalam menjalankan program. Oleh karena itu, PT KAI dalam menjalankan programnya melakukan kerjasama dengan pemerintah. Peneliti menilai bahwa kualitas pesan serta presentasi aktivitas yang disampaikan dalam survei cukup baik dilakukan. Hal ini dibuktikan dengan adanya survey lokasi dan melakukan perizinan, serta koordinasi dengan pemerintah wilayah setempat. Tujuannya adalah untuk melakukan kerjasama dengan pemerintah setempat dalam hal pelaksanaan kegiatan Rail Clinic ini pesan akan lebih cepat sampai kepada masyarakat setempat. Pada tahap ini pemilihan pemerintah wilayah setempat sebagai penyalur informasi mengenai program dianggap sebagai korelasi positif dalam menggaet masyarakat untuk ikut serta dan aktif dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut. Secara umum, tahapan persiapan yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Pusat sudah cukup baik yakni dengan melibatkan pemerintah wilayah setempat dalam hal perizinan kegiatan, penyebaran kupon pengobatan gratis, serta kerjasama dengan masyarakat terhadap pelaksanaan program Rail Clinic. Menurut peneliti, melakukan koordinasi dengan pemerintah wilayah setempat sudah tepat dilakukan. Dikarenakan selain melibatkan pemerintah wilayah setempat perihal kerjasama untuk menyukseskan pelaksanaan program, juga sebagai wadah untuk menjalin hubungan baik antara PT KAI (Persero) Pusat dengan pemerintah setempat di masa depan.
2. **Tahapan *Implementation*** (Implementasi) Tahapan pelaksanaan ini dilakukan untuk mencatat kecukupan taktik dan upaya. Pada tahap ini memiliki beberapa tahapan penilaian, yang pertama melihat jumlah pesan yang dikirim ke media dan aktivitas yang didesain.
- Jumlah Pesan yang Dikirim ke Media dan Aktivitas. Pemberitahuan pelaksanaan kegiatan Rail Clinic juga dilakukan Unit Humas PT KAI dengan mengirimkan pesan kepada media melalui grup *WhatsApp*. Pemberitahuan kepada media perihal pelaksanaan Rail Clinic tersebut dilakukan melalui *WhatsApp* dikarenakan penyampaian pesan kepada media menjadi lebih efektif dan efisien. Pemberitahuan kepada rekan media mengenai pelaksanaan Rail Clinic tersebut biasanya dilakukan sehari sebelum pelaksanaan kegiatan. Sedangkan bentuk publikasi yang dilakukan oleh Unit Kesehatan perihal pelaksanaan kegiatan Rail Clinic kepada masyarakat adalah dengan cara meminta bantuan kepada pemerintah setempat untuk disampaikan kepada warga bahwa PT KAI akan melaksanakan kegiatan CSR Rail Clinic. Permohonan bantuan penyampaian pesan kepada masyarakat tersebut disampaikan KAI, pada saat memberikan surat pemberitahuan mengenai pelaksanaan Rail Clinic kepada pemerintah wilayah setempat.
 - Jumlah Pesan yang ditempatkan dan Aktivitas yang di Implementasikan. Pelaksanaan program Rail Clinic ini merupakan upaya perusahaan untuk merangkul masyarakat di sekitar jalur perlintasan melalui program pelayanan kesehatan dan penyuluhan keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api. Tujuannya adalah untuk menjalankan

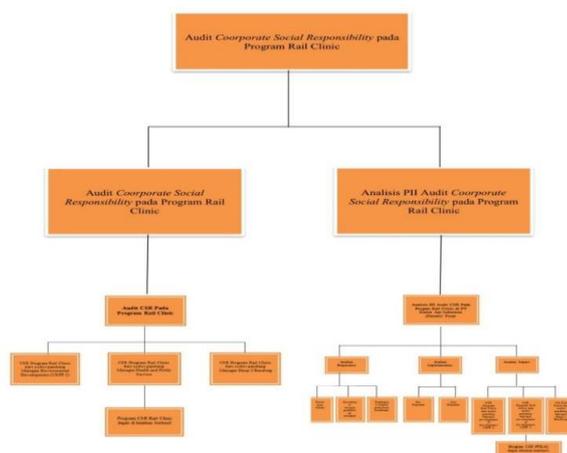
program yang dapat berumur panjang yang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan maupun masyarakat. Peneliti melihat dalam pelaksanaan program Rail Clinic ini PT KAI (Persero) Pusat juga bekerjasama dengan pihak Puskesmas setempat untuk ikut serta dalam membantu mensukseskan pelaksanaan kegiatan Rail Clinic. Aktivitas yang di implementasikan dengan cara memberikan kupon kepada masyarakat.

Secara umum tahapan evaluasi pelaksanaan yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Pusat ini baru sampai pada tahap pendataan terhadap jumlah masyarakat yang hadir dalam pelaksanaan Rail Clinic. Pendataan jumlah masyarakat yang datang dalam pelayanan kesehatan Rail Clinic tersebut ditujukan untuk mengetahui berapa banyak jumlah masyarakat yang hadir dalam kegiatan tersebut. Apakah pesan yang disampaikan kepada masyarakat dan jumlah kupon yang disebar oleh PT KAI (Persero) Pusat tersebut sesuai dengan pesan yang disebar atau tidak.

3. **Tahapan Impact** (Dampak) tahapan pelaksanaan dampak menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan program yang dijalankan. Penilaian dalam evaluasi dampak dilakukan secara menengah maupun sumatif. Dampak menengah dilakukan pada pertengahan program ketika program dijalankan, kemudian dampak sumatif dilakukan di akhir program untuk mengukur keberhasilan program, apakah program yang dijalankan sesuai dengan tujuan yang direncanakan atau tidak.
 - Jumlah Orang yang Memahami Isi Pesan. Informasi yang peneliti peroleh untuk pengukuran terhadap berapa jumlah orang yang memahami atau mengetahui akan pelaksanaan program Rail Clinic tersebut, PT KAI baru melihat dari antusiasme dan jumlah masyarakat yang hadir pada saat pelaksanaan kegiatan Rail Clinic saja. Sehingga, peneliti menilai bahwa untuk pengukuran atau jumlah pasti berapa banyak jumlah orang yang memahami isi pesan hanya dilihat dari data yang dimiliki oleh PT KAI saja dan belum sampai pada tahap KAI melakukan survey atau menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang sudah pernah dilakukan kegiatan Rail Clinic untuk mengetahui keberhasilan program dari sudut pandang masyarakat selaku penerima bantuan.
 - Jumlah Orang yang Mengubah Opini. Dalam penentuan jumlah orang yang mengubah opini, peneliti melihat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang hadir dalam pelaksanaan kegiatan Rail Clinic. Dari hasil wawancara tersebut peneliti mengetahui bahwa pelaksanaan Rail Clinic yang dilakukan oleh PT KAI tersebut baru pertama kali dilaksanakan atau tidak bersifat remedial. Sehingga cukup banyak masyarakat yang baru mendengar atau mengetahui mengenai program Rail Clinic tersebut tepat pada saat pelaksanaan kegiatan berlangsung.

Sedangkan tahap evaluasi yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Pusat perihal pelaksanaan program adalah dengan mengevaluasi pelaksanaan, pelayanan, serta mengevaluasi antusiasme dan testimoni masyarakat terhadap pelaksanaan Rail Clinic. Evaluasi pelaksanaan sendiri dilakukan tepat setelah acara Rail Clinic selesai dilaksanakan. Adapun hal-hal yang dievaluasi pada saat setelah selesai kegiatan adalah pelayanan, pengeluaran obat, kelengkapan dan fungsi peralatan kesehatan. Untuk evaluasi pelayanan, hal yang dievaluasi adalah berkaitan dengan alur pelayanan mulai dari kecepatan dan ketepatan dalam menangani pasien, serta jumlah obat yang disediakan dan yang dikeluarkan untuk pasien penerima bantuan tersebut sesuai atau tidak dengan kebutuhan masyarakat yang datang berobat.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti mengidentifikasi bahwa bentuk evaluasi program yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Pusat baru sampai pada tahap masyarakat mengetahui tentang program *Corporate Social Responsibility* Rail Clinic yang dijalankan oleh PT KAI (Persero) Pusat saja. Hal tersebut dapat dilihat dari pendataan jumlah masyarakat yang datang dan testimoni masyarakat terhadap pelaksanaan program yang dilakukan oleh PT KAI. Sehingga dalam pelaksanaan program-nya belum terdapat data dan pengukuran keberhasilan dampak program secara pasti. Hal tersebut dikarenakan evaluasi dampak terhadap program yang dilakukan oleh PT KAI baru sampai pada tahap jumlah orang yang memahami isi pesan dan jumlah orang yang mengubah opini terhadap pelaksanaan program Rail Clinic, belum sampai pada tahap perubahan perilaku.



Gambar 1. Model Audit Corporate sosial Responsibility pada Program Rail Clinic

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

D. Kesimpulan

Dari hasil audit *Corporate Social Responsibility* pada program Rail Clinic, memperlihatkan bahwa sebenarnya pemerintah dan PT KAI berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pengadaan program yaitu Rail Clinic guna memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tidak bisa mendapatkan akses kesehatan karena terhalang akses jalannya oleh rel kereta. Dengan adanya program ini antusiasme masyarakat menyambut baik adanya progam Rail Clinic ini. Sedangkan Analisis PII Audit Corporate Social Responsibility pada Program Rail Clinic di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat

Tahapan Preparation (Persiapan) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT KAI selaku pelaksana program CSR Rail Clinic sudah melakukan proses perencanaan dengan menggunakan tahap maupun taktik yang tepat dan sesuai dengan tahap model persiapan. PT KAI (Persero) Pusat melakukan tahap persiapan yang dimulai dengan melakukan survei lokasi, melakukan perizinan kegiatan, sekaligus sosialisasi program kepada pemerintah wilayah setempat. Kegiatan Rail Clinic merupakan sebuah program tanggung jawab sosial berbasis community service yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Pusat sebagai bentuk kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam hal kesehatan. Secara umum, tahapan evaluasi persiapan program Rail Clinic ini sudah sesuai dengan tahap persiapan dalam model evaluasi PII dan mencapai ketercapaian. Yaitu PT KAI sudah melakukan proses identifikasi latar belakang desain program, ketepatan pesan dan isi aktivitas, dan kualitas pesan dan presentasi aktivitas sudah terumuskan dalam tahapan ini.

Tahapan Implementation (Pelaksanaan) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan implementasi program Rail Clinic oleh PT KAI (Persero) Pusat melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya dengan baik. Proses publikasi yang dilakukan PT KAI perihal pelaksanaan kegiatan, dilakukan dengan memberikan surat pemberitahuan kepada pemerintah wilayah setempat, menyebarkan kupon pelayanan kesehatan Rail Clinic kepada masyarakat di sekitar perlintasan dan menyebarkan siaran pers tentang pelaksanaan kegiatan Rail Clinic kepada wartawan. Selain itu, bentuk publikasi lain yang dilakukan oleh PT KAI adalah memberikan siaran pers kepada media yang dilakukan sehari sebelum pelaksanaan kegiatan dan memasang spanduk dan x-banner di tempat pelaksanaan kegiatan Rail Clinic. Target sasaran dalam kegiatan Rail Clinic yang dilaksanakan di Bandung ini cenderung mendekati dengan jumlah kupon yang disebar oleh PT KAI. Tujuan dilaksanakannya program Rail Clinic ini adalah untuk membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dan sebagai salah satu upaya untuk menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api. Dari hasil wawancara dan observasi langsung peneliti dengan penerima bantuan Rail Clinic, peneliti menilai bahwa pelaksanaan kegiatan Rail Clinic ini diterima baik dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal tersebut terlihat dari sikap masyarakat yang merasa senang

dan terbantu dengan adanya kegiatan pelayanan kesehatan dalam Rail Clinic ini. Selain itu, masyarakat juga berharap bahwa pelaksanaan Rail Clinic ini bisa dilakukan minimal setiap tiga bulan sekali.

Tahapan Impact (Dampak) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahap dampak dari program Rail Clinic ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pelayanan kegiatan Rail Clinic yang dilakukan oleh pihak unit kesehatan Daop/Divre setelah selesai pelaksanaan kegiatan dan selama program berjalan dengan menyerahkan hasil laporan kegiatan kepada pihak PT KAI (Persero) Pusat. Kemudian untuk dampak keberhasilan program ini sendiri PT KAI (Persero) Pusat baru sekadar melihat dari jumlah kunjungan dan testimoni masyarakat terhadap pelaksanaan saja. Menurut identifikasi peneliti belum terdapat evaluasi dampak program dan monitoring kepada masyarakat terhadap pelaksanaan Rail Clinic yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) Pusat.

Daftar Pustaka

- [1] Cutlip, Scot M., Center, Allen H. 2006. *Effective Public Relations. Alih Bahasa: Tri Wibowo*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [2] Elkington. John. 1997. *Cannibals with Forks : The Triple Bottom Line of 21st* ,
- [3] Century Business.Oxford. UK : Capstone
- [4] Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta : Graha Ilmu. Hardjana, Andre. (2000). *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Grasindo.
- [5] Kotler, Phillip and Nancy Lee. 2005. *Corporate Social Responsibility : Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*, New Jersey: John Willey and Sons, Inc.
- [6] Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT Kencana Perdana.
- Moeleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Moleong, Lexy J. .2010. *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Solihin, I. 2009. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta : Salemba Empat.
- [7] Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- [8] Ulum, Ihyaul. 2009. *Intellectual Capital: Konsep dan Kajian Empiris*. Yogyakarta : Graha Ilmu Rudy, T. May. (2005). *Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: Refika Aditama.
- [9] Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [10] Yusuf Wibisono. 2007. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*.