

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM TJSL LENTERA
JIWA PT PERTAMINA PATRA NIAGA FUEL TERMINAL BANDUNG**

**Samino¹, Dike Farizan
Fadhlillah¹,
Erick Abriandi¹, Wahyu Eko
Widodo¹, Wandi Adiansah²**

¹PT Pertamina Patra Niaga Fuel
Terminal Bandung

²Departemen Kesejahteraan Sosial
FISIP, Universitas Padjadjaran

E-mail: samino@pertamina.com,
dikefarizan@gmail.com,
erickabriandi@gmail.com,
eko@sbm-itb.ac.id,
wandi.adiansah@unpad.ac.id,

Article history

Received : 2024-06-08

Revised : 2024-07-26

Accepted : 2024-08-22

*Corresponding author

E-mail: wandi.adiansah@unpad.ac.id

No. doi: 10.24198/focus.v6i2. 57880

ABSTRAK

Permasalahan mengenai Orang dengan Gangguan Jiwa merupakan salah satu masalah yang terus berkembang di Indonesia. Dalam merespon masalah ini ada banyak pihak yang turun tangan termasuk dari sektor swasta melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau banyak dikenal CSR (Corporate Social and Responsibility), salah satunya yaitu PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung yang menginisiasi Program Lentera Jiwa untuk merespon masalah ODGJ di Desa Pangauban, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung tersebut. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian berupa kuisioner dengan wawancara tatap muka dan diskusi kelompok terfokus. Kuisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari 5 aspek pengukuran, mulai dari aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program. Pengukuran dalam kuisioner ini menggunakan skala likert. Populasi dalam survei ini yaitu kelompok penerima manfaat Program Lentera Jiwa. Teknik sampling yang digunakan yaitu berupa total sampling. Pengolahan dan analisis data dilakukan melalui tahapan editing, coding, tabulasi, dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil analisis survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa memiliki total skor mutu sebesar 3,48 dan nilai kinerja 87,04. Nilai ini menunjukkan nilai mutu pelayanan kategori B dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori "Baik". Berdasarkan nilai tersebut, maka secara umum penerima manfaat merasa sangat puas dengan kinerja mutu pelayanan program Lentera Jiwa.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, Program CSR, TJSL, Kepuasan Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat.

ABSTRACT

The issue of People with Mental Disorders (ODGJ) is one of the continuously growing problems in Indonesia. In response to this issue, many parties, including the private sector, have stepped in through Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs, commonly known as Corporate Social Responsibility (CSR). One such initiative is the Lentera Jiwa Program by PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung, which aims to address the ODGJ issue in Pangauban Village, Batujajar District, West Bandung Regency. The purpose of this research is to analyze the

Community Satisfaction Index for the Lentera Jiwa Program of PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung.

The survey for the Community Satisfaction Index of the Lentera Jiwa Program uses a quantitative approach. The research instrument is a questionnaire administered through face-to-face interviews and focus group discussions. The Community Satisfaction Index Survey Questionnaire consists of five measurement aspects: planning, funding, assistance, program implementation, and program sustainability. The measurements in the questionnaire use a Likert scale. The population in this survey consists of the beneficiaries of the Lentera Jiwa Program, and the sampling technique used is total sampling. Data processing and analysis are carried out through the stages of editing, coding, tabulation, and calculation of the Community Satisfaction Index.

The results of the Community Satisfaction Index survey analysis for the Lentera Jiwa Program show a total quality score of 3.48 and a performance score of 87.04. These scores indicate a service quality rating of category B, with the service unit's performance being in the "Good" category. Based on these values, it can be concluded that, in general, the beneficiaries are very satisfied with the quality performance of the Lentera Jiwa program.

Keywords: Service Quality, CSR Program, TJSL, Community Satisfaction, Community Empowerment.

PENDAHULUAN

Gangguan jiwa merupakan salah satu masalah kesehatan yang serius yang terjadi di Indonesia dan di berbagai negara di seluruh dunia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 menyatakan bahwa Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) yaitu individu yang mengalami gangguan pada pikiran, perilaku, dan perasaan, yang ditandai dengan serangkaian gejala yang menyebabkan penderitaan dan kesulitan dalam menjalani fungsi hidupnya (Pramestuti & Poerwandari 2022).

Berdasarkan data Survei Kesehatan Indonesia (SKI) Tahun 2023, di Indonesia terdapat 315.621 RT (Rumah Tangga) yang memiliki ART (Anggota Rumah Tangga) dengan gangguan jiwa. Dalam data tersebut Provinsi Jawa Barat menempati urutan pertama dengan jumlah RT yang memiliki ART dengan gangguan jiwa terbanyak yaitu 58.510 RT. Selanjutnya, data SKI Tahun 2023 juga menunjukkan bahwa sebanyak 844 RT memutuskan

untuk memasung ART dengan gangguan jiwa yang ada di keluarga mereka. Kasus pemasungan ini secara umum dilakukan oleh RT dengan status ekonomi bawah (Munira, dkk, 2023).

Penyebab utama tingginya angka ODGJ di Indonesia terdiri dari kombinasi faktor genetik, lingkungan, dan sosial ekonomi (Arrobi, 2023). Faktor genetik dapat mempengaruhi kerentanan seseorang terhadap gangguan mental, sementara kondisi lingkungan yang tidak mendukung, seperti paparan stres kronis, kekerasan, dan kemiskinan juga berkontribusi signifikan. Selain itu, ketidakseimbangan kimia di otak dan trauma psikologis pada masa lalu dapat memperparah kondisi tersebut (Aqil et al, 2023).

ODGJ seringkali dihadapkan pada tantangan yang kompleks, baik dari segi fisik, mental, maupun sosial. Stigma terhadap gangguan mental menjadi salah satu hambatan terbesar dalam penanganan ODGJ yang seringkali mengakibatkan

keterlambatan dalam mendapatkan perawatan yang diperlukan. Kurangnya akses terhadap layanan kesehatan mental yang memadai dan keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih juga memperburuk situasi ini (Hadiansyah & Machmud, 2023). Selain itu, layanan kesehatan jiwa juga belum tersedia di semua provinsi. Hal ini menunjukkan bahwa banyak individu dengan gangguan jiwa belum mendapatkan perawatan yang semestinya (Nurjanah et al, 2024).

Berbagai permasalahan mengenai ODGJ tersebut menunjukkan bahwa masalah ini merupakan masalah yang serius dan perlu ditangani dengan pendekatan yang holistik dan terintegrasi (Bahri, 2021). Saat ini, pemerintah melalui berbagai lembaga seperti Dinkes (Dinas Kesehatan) dan RSJ (Rumah Sakit Jiwa) telah mengembangkan program-program yang dirancang untuk mengatasi permasalahan ODGJ ini (Setyabudi, 2017). Dalam hal ini, Kementerian Kesehatan juga berkomitmen untuk memanusiakan ODGJ melalui transisi layanan kesehatan jiwa yang berfokus pada promotif dan preventif. Upaya promotif preventif yang dimaksud yaitu memberikan edukasi kepada masyarakat secara masif terkait pentingnya menjaga kesehatan jiwa (Idaiani & Riyadi, 2018).

Berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah tersebut, menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dalam layanan kesehatan mental. Namun, disisi lain ternyata masih banyak ODGJ yang tidak mendapatkan perawatan yang memadai dan terjangkau. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pemerintah belum cukup untuk mengatasi masalah ODGJ ini secara efektif. Penanganan ODGJ ini idealnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun juga memerlukan kolaborasi serta perhatian khusus dari para pemangku kebijakan termasuk dari berbagai stakeholder terkait (Lestari & Wardhani, 2014). Kolaborasi antara pemerintah dan

berbagai stakeholder ini sangat penting untuk menciptakan ekosistem yang mendukung kesehatan jiwa secara menyeluruh (Malikah, 2024). Melalui sinergi yang kuat, diharapkan penanganan ODGJ dapat lebih efektif, berkelanjutan, dan inklusif sehingga kualitas hidup ODGJ di Indonesia dapat terus ditingkatkan serta permasalahan mengenai ODGJ dapat ditangani dengan baik dan benar.

Keterlibatan berbagai stakeholder lain seperti keluarga, komunitas, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), serta sektor swasta juga sangat penting dalam penanganan ODGJ (Leorna, 2021). Keluarga dan komunitas berperan sebagai sistem pendukung utama yang dapat membantu ODGJ menjalani proses pemulihan dengan lebih baik melalui dukungan emosional dan sosial yang berkelanjutan. Selanjutnya, LSM dan sektor swasta juga dapat berkontribusi dengan menyediakan akses terhadap layanan kesehatan mental, program rehabilitasi, serta kampanye anti-stigma yang dapat meningkatkan kesadaran dan penerimaan terhadap ODGJ di masyarakat.

Salah satu bentuk keterlibatan pihak swasta dalam penanganan ODGJ dapat diimplementasikan melalui program CSR (*Corporate Social Responsibility*). Program CSR dirancang untuk menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap peran sosial perusahaan, termasuk dalam aspek pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lingkungan. Perusahaan berkomitmen melaksanakan program CSR sebagai bentuk tanggung jawabnya untuk menciptakan nilai sosial dan lingkungan yang berkelanjutan (Achmad, 2023).

Kewajiban untuk melaksanakan program CSR bagi Perusahaan ini tercantum dalam Pasal 74 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang menyatakan bahwa perusahaan yang menjalankan usaha di bidang atau berkaitan dengan

sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas juga menyatakan bahwa setiap perusahaan wajib melaksanakan program CSR sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan bisnis dan kesejahteraan masyarakat serta lingkungan.

Salah satu contoh implementasi program CSR yang signifikan dalam penanganan ODGJ adalah Program Lentera Jiwa yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal (FT) Bandung. Program ini dilaksanakan sebagai respons terhadap kebutuhan mendesak untuk memberikan solusi yang berkelanjutan dalam penanganan ODGJ di wilayah Kabupaten Bandung Barat. Program Lentera Jiwa adalah inisiatif CSR dari PT Pertamina FT Bandung yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup ODGJ di Desa Pangauban, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat. Program ini telah dilaksanakan sejak tahun 2022 dengan melibatkan ODGJ, keluarga mereka, masyarakat setempat, serta berbagai pemangku kepentingan seperti Pemerintah Desa Pangauban, RSJ Cisarua Provinsi Jawa Barat, Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa Indonesia, STIKES (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan) Budi Luhur, UMKM JRK Eceng Gondok, Gerakan Desa Siaga Sehat Jiwa, dan masyarakat umum.

Program Lentera Jiwa ini bertujuan untuk mengatasi masalah ODGJ di Desa Pangauban yaitu berupa tingginya stigma negatif di masyarakat terhadap ODGJ, kurangnya keterampilan sosial, keterampilan hidup sehari-hari, dan keterampilan vokasional para ODGJ dan ODGJ yang telah pulih, kurangnya dukungan keluarga dan masyarakat dalam proses pemulihan ODGJ, serta kurangnya dukungan kemitraan dari para stakeholder terkait dalam penanganan ODGJ di Desa

Pangauban. Melalui kegiatan edukasi yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat, pelatihan keterampilan untuk ODGJ, sosialisasi *door-to-door*, pembentukan kelompok dukungan, dan kemitraan dengan stakeholder, Program Lentera Jiwa telah berhasil meningkatkan keberfungsian sosial ODGJ dan memperkuat dukungan komunitas.

Dalam implementasi sebuah program CSR, program yang dilakukan harus memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama yang berada langsung di sekitar perusahaan. Untuk menilai efektivitas dari sebuah program CSR, perlu dilakukan evaluasi yang mencakup pelayanan sebagai prioritas utama. Evaluasi ini penting untuk menilai keberhasilan program dan memastikan keberlanjutannya. Selain itu, program CSR memiliki peran krusial karena perusahaan harus memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik pada saat ini maupun di masa depan (Oemar, 2016). Keberhasilan suatu program CSR dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat yang menerima manfaat dari program tersebut. Kepuasan atau ketidakpuasan mencerminkan sejauh mana harapan masyarakat sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan selama mengikuti program. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program di lembaga pelayanan publik, yang memberikan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung (Widodo, 2019).

Salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat adalah melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM digunakan untuk menilai seberapa memuaskan pelayanan publik bagi masyarakat yang menerima layanan (Sutowo, 2013). IKM merupakan hasil pengukuran data dan informasi dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh

penyelenggara pelayanan publik. KepMenPan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 mendefinisikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai informasi dan data tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran kualitatif dan kuantitatif dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik, dengan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara, baik dalam sektor publik maupun swasta (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan masyarakat diukur untuk menilai seberapa baik produk atau jasa memenuhi harapan masyarakat dengan memperhatikan berbagai layanan yang diberikan (Husna & Syukri, 2014). Kepuasan ini penting karena berdampak langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat yang mempengaruhi reputasi dan keberhasilan program atau layanan tersebut. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam mengukur IKM terhadap suatu pelayanan publik yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya/tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta unsur sarana dan prasarana.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada program TJSL Lentera Jiwa PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung. Pada penelitian sebelumnya, Humaedi, Santoso, & Ismail (2021)

menjelaskan bahwa hasil pengukuran IKM pada Program SIBA Rosella CSR PT Bukit Asam menunjukkan pelayanan yang sangat baik karena berbagai indikator penyusunnya dapat dicapai secara keseluruhan mulai dari kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Sementara itu, Mustajir, dkk (2023) melakukan analisis IKM pada Program Wisata Konservasi Penyu PT Gag Nikel berdasarkan 8 indikator yang terdiri dari unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur biaya atau tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pengelola, unsur perilaku pengelola, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta unsur sarana dan prasarana.

Penelitian-penelitian sebelumnya tersebut memberikan gambaran dan pemahaman kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner dengan wawancara tatap muka dan diskusi kelompok terfokus. Kuisisioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari 5 aspek pengukuran, mulai dari aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program. Aspek-aspek ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan survei.

Populasi dalam survei ini yaitu kelompok penerima manfaat Program Lentera Jiwa. Teknik sampling yang digunakan yaitu berupa total sampling

dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah sampel dalam survei ini yaitu sebanyak 16 orang responden. Penentuan teknik sampling ini sesuai dengan pendapat Krejcie & Morgan dalam Schreiber & Asner-Self (2011: 92) yang menyatakan bahwa jika populasi survei di bawah 100 orang, maka jumlah populasi tersebut harus diambil semua sebagai sampel penelitian. Pengolahan dan analisis data dilakukan melalui tahapan editing, coding, tabulasi, dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengukuran dalam kuisioner ini menggunakan skala likert dengan rentang bobot nilai 1-4 dengan bentuk alternatif jawaban sebagai berikut.

- a. Skor angka 4 untuk jawaban "Sangat Setuju".
- b. Skor angka 3 untuk jawaban "Setuju".
- c. Skor angka 2 untuk jawaban "Tidak Setuju",
- d. Skor angka 1 untuk jawaban "Sangat Tidak Setuju".

Skor total dari masing-masing jawaban kemudian di hitung nilai indeksnya untuk mengetahui skor indeksnya mula-mula

harus mengetahui nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\text{Nilai rata – rata tertimbang}}{\text{Jumlah Bobot}} \times \text{Jumlah Aspek Unit Pelayanan}$$

Kemudian nilai IKM dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$= \frac{\text{IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi, maka dilakukan konversi IKM skala 100. Adapun rumus IKM Konversi adalah sebagai berikut :

$$\text{IKM Konversi} = \text{IKM} \times 25$$

Setelah diketahui nilai indeks dari masing-masing aspek kemudian hasil dijumlahkan seluruh nilai indeksnya dan diambil rata-rata. Kemudian dapat ditemukan nilai indeks keberhasilan dari program LENTERA JIWA dengan kategori sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 1
Kategori IKM Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung

PT Pertamina Patra Niaga FT (*Fuel Terminal*) Bandung merupakan salah satu unit operasi Marketing Operation Region Jawa Bagian Barat. PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung terdiri dari FT Ujung

Berung dan FT Padalarang. FT BBM Ujung Berung beroperasi sejak tahun 1987 dengan luasan lahan seluas 23,4 hektar yang terletak di wilayah Kota Bandung dan FT BBM Padalarang beroperasi sejak tahun 1977 dengan luasan 11,7 hektar yang terletak di wilayah Kabupaten Bandung Barat.

Proses bisnis perusahaan yaitu melakukan pendistribusian BBM (Bahan Bakar Minyak) jenis Pertalite, Pertamax, Solar, Bio Solar, Pertamina Dex, Dexlite, dan Pertamina Turbo di wilayah Bandung dan sekitarnya. *Supply* BBM ini berasal dari FT Lomanis melalui jalur pipa CB (Cilacap-Bandung) yaitu CB I dan CB II. Dalam kegiatan operasionalnya, kapasitas penerimaan FT Ujung Berung yaitu sebanyak 94.398 KL dengan kapasitas penyaluran sebanyak 4.628 KL/Hari. Sementara itu, untuk kapasitas penerimaan FT Padalarang yaitu sebanyak 57.885 KL dengan kapasitas penyaluran sebanyak 2.172 KL/Hari.

Kegiatan utama di PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung adalah penyaluran BBM ke para pelanggan, sehingga yang menjadi *core module* yaitu dimulainya penerimaan BBM dari kilang dan terminal lain yang kemudian menyalurkannya ke tahap penimbunan di 15 tangki timbun BBM di FT Ujung Berung dan 11 tanki timbun BBM di FT Padalarang melalui pipa. Pada tahap penyaluran, BBM kemudian disalurkan melalui *fillingshed* atau *loadingbay* menggunakan sarana pemompaan produk melalui *pipeline* ke mobil tanki dan dikirimkan ke konsumen yang berada di wilayah Bandung dan sekitarnya.

Sebagai sebuah Perusahaan yang bergerak dalam bidang pemanfaatan sumber daya alam PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung memiliki kewajiban untuk melaksanakan program tanggung jawab sosial dan lingkungan atau CSR (*Corporate Social Responsibility*). Kewajiban ini tercantum dalam Pasal 74 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang menyatakan bahwa perusahaan yang menjalankan usaha di bidang atau berkaitan dengan sumber daya alam harus melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas

juga menyatakan bahwa setiap perusahaan wajib melaksanakan program CSR sebagai upaya untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan bisnis dan kesejahteraan masyarakat serta lingkungan.

Dalam upaya memenuhi kewajiban tersebut, PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung melaksanakan beberapa program CSR. Salah satu program CSR yang menjadi program unggulan yaitu Program Lentera Jiwa yang dilaksanakan di Desa Pangauban, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat.

Gambaran Umum Program Lentera Jiwa

Berdasarkan dokumen pemetaan sosial yang dimiliki oleh PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung, pada tahun 2022 terdapat kelompok rentan berupa Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) sebanyak 29 orang di Desa Pangauban, Kecamatan Batujajar, Kabupaten Bandung Barat. Masalah yang kemudian muncul dalam merespon ODGJ di Desa Pangauban tersebut yaitu seberapa besar keluarga yang memiliki ODGJ tidak memiliki kemampuan dalam membiayai pengobatan ODGJ yang sifatnya rutin dan terus menerus. Hal ini disebabkan oleh faktor ekonomi keluarga yang sebagian besar merupakan keluarga pra sejahtera. Masalah ini mendorong rendahnya angka ODGJ yang dapat memiliki keberfungsian sosialnya kembali. Pemerintah Desa Pangauban sebelumnya telah menginisiasi Gerakan Desa Siaga Sehat Jiwa yaitu berupa program penanganan dan pelayanan ODGJ dengan membantu memberikan akses pelayanan kesehatan menuju Rumah Sakit Cibabat Cimahi dan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Anggaran Gerakan ini bersumber dari anggaran desa, meskipun dengan anggaran yang sangat terbatas, namun gerakan ini telah berhasil mendorong 12 orang ODGJ dapat pulih dari gangguan kejiwaan yang diderita sebelumnya.

Melalui kegiatan pemetaan sosial yang dilakukan pada tahun 2022, PT Pertamina Fuel Terminal Bandung berhasil memetakan potensi, kebutuhan, dan masalah dari fenomena ODGJ yang ada di Desa Pangauban tersebut. PT Pertamina Fuel Terminal Bandung menilai bahwa ODGJ yang ada di Desa Pangauban tersebut merupakan sebuah masalah yang perlu ditangani dengan baik. Fokus masalah utama dalam fenomena ODGJ di Desa Pangauban ini yaitu tingginya stigma negatif di masyarakat terhadap ODGJ, kurangnya keterampilan sosial, keterampilan hidup sehari-hari, dan keterampilan vokasional para ODGJ dan ODGJ yang telah pulih, kurangnya dukungan keluarga dan masyarakat dalam proses pemulihan ODGJ, serta kurangnya dukungan kemitraan dari para stakeholder terkait dalam penanganan ODGJ di Desa Pangauban. Pada aspek potensi, adanya Gerakan Desa Siaga Sehat Jiwa yang telah diinisiasi sebelumnya oleh pemerintah desa menjadi salah satu potensi yang dapat dimanfaatkan. Keberhasilan gerakan ini dalam menangani masalah ODGJ sangat potensial untuk dilanjutkan. Selanjutnya, pada aspek kebutuhan, Gerakan Desa Siaga Sehat Jiwa ini membutuhkan berbagai dukungan kemitraan dari stakeholder terkait baik dukungan secara materi maupun non materi agar gerakan ini dapat memberikan dampak yang semakin optimal dalam penanganan ODGJ di Desa Pangauban tersebut.

Berdasarkan identifikasi masalah, potensi, dan kebutuhan tersebut, PT Pertamina Fuel Terminal Bandung memandang bahwa perlu adanya sebuah program yang mampu mendorong agar ODGJ yang ada di Desa Pangauban tidak hanya pulih dari gangguan kejiwaan yang dideritanya namun juga dapat mendorong agar mereka mampu kembali berfungsi secara sosial. Dalam upaya tersebut, fokus intervensi bukan hanya pada bagaimana mendorong agar para ODGJ dapat pulih, namun juga pada upaya bagaimana

mendorong peningkatan ekonomi keluarga para ODGJ tersebut. Selain itu, dalam upaya pemulihan ODGJ ini juga perlu upaya untuk meningkatkan peran, partisipasi dan dukungan baik dari keluarga, masyarakat, serta stakeholder terkait. Selanjutnya, untuk para ODGJ yang telah berhasil pulih dari gangguan kejiwaannya, mereka juga perlu dibekali dengan berbagai pengetahuan dan keterampilan baik secara sosial maupun vokasional agar mereka dapat kembali ke masyarakat dan mampu hidup secara mandiri serta dapat berfungsi secara sosial sesuai dengan status dan peranannya.

Berdasarkan hasil pemetaan sosial yang telah dilakukan, PT Pertamina Fuel Terminal Bandung menginisiasi sebuah program CSR untuk menangani masalah ODGJ di Desa Pangauban dalam bentuk pemberdayaan masyarakat. Program ini dikenal dengan nama Program Lentera Jiwa. Secara filosofis, Lentera Jiwa merupakan istilah yang biasanya digunakan secara metaforis untuk merujuk pada sesuatu yang memberikan pencerahan, inspirasi, atau makna mendalam bagi kehidupan seseorang atau jiwa seseorang. Pada umumnya, "Lentera Jiwa" digunakan untuk menggambarkan pengalaman atau hal-hal yang memberikan kedamaian batin, pemahaman diri yang lebih dalam, atau semacam panduan spiritual yang membantu seseorang menghadapi perjalanan hidup dengan lebih berarti. Dalam konteks ini, "Lentera" menggambarkan sesuatu yang menerangi kegelapan atau ketidakpastian, sedangkan "Jiwa" mengacu pada dimensi batiniah atau spiritualitas individu. Berdasarkan semangat yang tertuang dalam filosofi tersebut, maka program pemberdayaan masyarakat bagi ODGJ ini dinamakan Lentera Jiwa.

Program Lentera Jiwa ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif, memberikan dukungan, dan meningkatkan kualitas hidup ODGJ.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada Program Lentera Jiwa diantaranya sebagai berikut :

1. Edukasi dan Peningkatan Kesadaran Masyarakat.
Kegiatan ini berupa pemberian pemahaman kepada masyarakat lewat sosialisasi baik secara formal maupun informal dengan menghardirkan praktisi kesehatan jiwa dari Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa Provinsi Jawa Barat, serta dari RSJ (Rumah Sakit Jiwa) Cisarua, Jawa Barat.
2. Pelatihan Keterampilan.
Pelatihan keterampilan ini meliputi pelatihan untuk meningkatkan keterampilan sosial, keterampilan hidup sehari-hari, dan pelatihan vokasional untuk meningkatkan peluang kerja yang disesuaikan dengan kondisi ODGJ.
3. Peningkatan Dukungan Keluarga.
Peran keluarga yang bersikap positif dan mendukung sangat penting dan dibutuhkan dalam membantu proses pemulihan ODGJ. Namun faktanya, setiap individu dan kondisi keluarga masing-masing ODGJ dapat berbeda, sehingga pendekatan dan dukungan yang diberikan oleh keluarga dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan preferensi ODGJ tersebut. Oleh karena itu, upaya peningkatan dukungan keluarga juga dilakukan salah satunya dengan melakukan sosialisasi secara *door to door* berupa pemberian arahan-arahan positif oleh kader Lentera Jiwa kepada keluarga ODGJ.
4. Kelompok Dukungan.
Kelompok dukungan merupakan salah satu bentuk dukungan sosial

yang sangat penting bagi ODGJ dan keluarganya. Dalam kelompok ini, mereka dapat menemukan dukungan emosional, informasi yang berguna, keterampilan praktis, dan harapan untuk pemulihan. Berdasarkan hal tersebut, dalam Program Lentera Jiwa ini dibentuk kelompok Lentera Jiwa yang terdiri dari Pemerintah Desa, Kader Desa Siaga Sehat Jiwa, dan tentunya Pertamina Patra Niaga FT Bandung.

5. Kemitraan.
Dalam pelaksanaannya, Program Lentera Jiwa melibatkan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan mulai dari Pemerintah Kabupaten Bandung Barat, Pemerintah Desa Pangauban, RSJ Cisarua Provinsi Jawa Barat, Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa Indonesia, STIKES (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan) Budi Luhur, UMKM JRK Eceng Gondok, Gerakan Desa Siaga Sehat Jiwa, dan masyarakat umum.

Setelah berjalan selama 2 tahun yaitu antara tahun 2022 dan 2023, Program Lentera Jiwa ini telah memberikan berbagai dampak positif baik bagi ODGJ, keluarga ODGJ, dan masyarakat. Berikut ini beberapa dampak positif yang telah dilahirkan dari adanya Program Lentera Jiwa.

1. Meningkatnya Kesadaran Masyarakat terhadap ODGJ.
Masyarakat Desa Pangauban telah menghilangkan stigma buruk terhadap ODGJ. Setelah mendapatkan edukasi dan sosialisasi terhadap ODGJ, masyarakat tidak lagi mengucilkan para ODGJ. Saat ini, masyarakat telah mampu merangkul ODGJ dan keluarganya untuk ikut serta dengan beberapa kegiatan di

masyarakat seperti misalnya lomba 17 Agustusan, kegiatan penanaman pohon bersama, serta diterima untuk bergabung dalam UMKM Eceng Gondok untuk membantu meningkatkan perekonomian keluarga.

2. Peningkatan Keterampilan ODGJ. Program Lentera Jiwa telah berhasil mendorong peningkatan keterampilan secara sosial ODGJ sehingga mereka dapat berbaur dengan masyarakat dan orang baru.
3. Peningkatan Dukungan Keluarga. Keluarga ODGJ telah memiliki pengetahuan terhadap penanganan yang baik apabila ODGJ kambuh. Sebelumnya masih banyaknya ODGJ yang mengunci diri dikamar bahkan ada pula keluarga yang memasing ODGJ di rumah. Program Lentera Jiwa telah merubah kebiasaan tersebut, sehingga tidak ada lagi ODGJ yang dikurung atau dipasing oleh keluarganya.
4. Meningkatnya Dukungan Kelompok. Hadirnya kelompok Lentera Jiwa membawa banyak perubahan terhadap ODGJ dan keluarga serta masyarakat di Desa Pangauban. Banyaknya pengetahuan tentang penanganan ODGJ yang didapat oleh masyarakat mendorong adanya perubahan positif pada masyarakat. Peningkatan pengetahuan yang diperoleh oleh keluarga ODGJ maupun masyarakat mendorong mereka untuk mampu memberikan tindakan yang tepat baik untuk menangani masalah ODGJ maupun untuk memenuhi kebutuhan

ODGJ. Hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Lentera Jiwa telah berhasil meningkatkan dukungan masyarakat terhadap para ODGJ yang ada di Desa Pangauban.

5. Meningkatnya Kemitraan dan Dukungan Stakeholder
Adanya kemitraan dan dukungan dari para stakeholder terkait sangat berdampak positif dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan, pemberdayaan ODGJ serta mendukung pemulihannya. Selain itu, kemitraan dan dukungan dari para stakeholder ini juga mampu mengurangi stigma terkait gangguan jiwa.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Lentera Jiwa

Indikator penilaian dalam analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa ini dibagi menjadi 5 indikator utama yaitu aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program. Berikut ini merupakan hasil analisis terhadap kelima indikator tersebut.

1. Aspek Perencanaan

Aspek perencanaan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu penilaian penerima manfaat terhadap pelibatan mereka dalam perencanaan program, penilaian penerima manfaat terhadap kesesuaian antara perencanaan program dengan kebutuhan, dan penilaian penerima manfaat terhadap perencanaan program yang dilakukan pada awal sebelum program tahun berjalan dimulai. Tabel 1 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program Lentera Jiwa berdasarkan mutu pada aspek perencanaan.

Tabel 2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Berdasarkan Mutu Pada Aspek Perencanaan

No.	Pernyataan	Rata-Rata Poin		IKM	
1.	Penerima manfaat dilibatkan dalam perencanaan program	3,63	91	3,45	86,23
2.	Perencanaan program telah sesuai dengan kebutuhan	3,50	88		
3.	Perencanaan program dilakukan pada awal sebelum program tahun berjalan dimulai	3,22	81		

Sumber: Hasil Survei, 2024

Berdasarkan **Tabel 2** nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan mutu pada aspek perencanaan memperoleh nilai konversi sebesar **86,23**, maka aspek perencanaan Program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan **kategori B** dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **"Baik"**.

Perencanaan merupakan salah satu aspek krusial dalam sebuah Program CSR. Idealnya, perencanaan dalam Program CSR tidak hanya dilakukan oleh pihak pemberi program, tetapi juga harus melibatkan penerima manfaat program. Penerima manfaat adalah pihak yang paling mengetahui masalah yang perlu ditangani, kebutuhan yang harus dipenuhi, serta potensi yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan program. Berdasarkan pemahaman tersebut, PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung juga melibatkan penerima manfaat dalam tahap perencanaan Program Lentera Jiwa.

Berdasarkan data dari **Tabel 1**, dapat dipahami bahwa PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung telah melibatkan penerima manfaat dalam perencanaan sejak awal sebelum program tahun berjalan dimulai. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk mendorong partisipasi aktif penerima manfaat telah dilakukan sejak awal proses perencanaan. Pada tahap perencanaan program, pengurus dan masyarakat Desa Pangauban sering diundang untuk

berdiskusi dan melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) guna merencanakan program bersama dalam Program Lentera Jiwa. Dari hasil diskusi dan FGD ini, ditemukan berbagai masalah, kebutuhan, dan potensi yang memerlukan intervensi lebih lanjut melalui program yang akan dijalankan. Pelibatan penerima manfaat dalam perencanaan program mendorong pelaksanaan kegiatan Program Lentera Jiwa agar sesuai dengan kebutuhan para penerima manfaat. Selain itu, hal ini juga menumbuhkan rasa memiliki serta komitmen yang kuat dari penerima manfaat untuk mendukung keberhasilan program. Partisipasi aktif dan rasa tanggung jawab yang dibangun melalui pelibatan dalam perencanaan ini dapat menjadi faktor penting yang berkontribusi pada kesuksesan dan keberlanjutan program di masa mendatang.

2. Aspek Pendanaan

Aspek pendanaan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu penilaian penerima manfaat terhadap pengetahuannya mengenai sumber pendanaan program, penilaian penerima manfaat mengenai kepuasan terhadap bantuan dana yang diberikan, dan penilaian penerima manfaat terhadap kesesuaian penggunaan dana dengan kebutuhan. Tabel 2 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program Lentera Jiwa berdasarkan mutu pada aspek pendanaan.

Tabel 3
Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Berdasarkan Mutu Pada Aspek Pendanaan

No.	Pernyataan	Rata-Rata Poin		IKM	
1.	Penerima manfaat mengetahui sumber pendanaan program ini adalah dari CSR Pertamina	3,69	92	3,56	89,06
2.	Penerima manfaat merasa puas dengan bantuan dana yang diberikan	3,56	89		
3.	Penerima manfaat merasa penggunaan dana sesuai kebutuhan	3,44	86		

Sumber: Hasil Survei, 2024

Berdasarkan **Tabel 3** nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan mutu pada aspek pendanaan memperoleh nilai konversi sebesar **89,06**, maka aspek pendanaan Program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan **kategori A** dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **“Sangat Baik”**.

Berdasarkan hasil survei, penerima manfaat Program Lentera Jiwa mengetahui bahwa sumber pendanaan program ini berasal dari CSR PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung. Pengetahuan mengenai sumber pendanaan program ini membangun persepsi pada penerima manfaat untuk merasakan kehadiran dan kepedulian perusahaan dalam menangani masalah ODGJ di Desa Pangauban. Selain itu, hal ini juga melahirkan semangat dan keyakinan dalam diri para penerima manfaat bahwa mereka mampu untuk mengatasi masalah ini. Kehadiran perusahaan sebagai sumber pendanaan utama juga menunjukkan bahwa ada banyak pihak yang peduli terhadap masalah ODGJ tersebut. Persepsi ini kemudian mendorong terbentuknya keseriusan dan komitmen yang kuat para penerima manfaat dalam pencapaian tujuan dan target program.

Selanjutnya, dalam aspek pendanaan ini para penerima manfaat juga merasa

puas dengan bantuan dana yang diberikan. Kepuasan ini didasari adanya persepsi dari para penerima manfaat program bahwa berkat adanya bantuan pendanaan dari PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung mereka mampu mengatasi masalah, memenuhi kebutuhan, serta memanfaatkan potensi yang ada dalam merespon fenomena ODGJ yang ada di Desa Pangauban tersebut. Terlebih dana yang diberikan juga telah digunakan sesuai dengan kebutuhan implementasi program.

3. Aspek Pendampingan

Aspek pendampingan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu penilaian penerima manfaat terhadap manfaat pendampingan yang dilakukan selama program berjalan, penilaian penerima manfaat terhadap kemampuan dan tanggung jawab petugas pendamping masyarakat (*CDO/Community Development Officer*) untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program, dan penilaian penerima manfaat terhadap penerimaan lingkungan kepada petugas pendamping masyarakat (*CDO*). Tabel 3 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program Lentera Jiwa berdasarkan mutu pada aspek pendampingan.

Tabel 4
Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Berdasarkan Mutu Pada Aspek Pendampingan

No.	Pernyataan	Rata-Rata Poin		IKM	
1.	Penerima manfaat merasakan manfaat pendampingan yang dilakukan	3,38	84	3,48	86,98
2.	Petugas pendamping masyarakat (CDO) yang ditugaskan Pertamina mempunyai kemampuan dan tanggung jawab untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan Program	3,50	88		
3.	Petugas pendamping masyarakat (CDO) yang ditugaskan Pertamina diterima keberadaannya di lingkungan Anda	3,56	89		

Sumber: Hasil Survei, 2024

Berdasarkan **Tabel 4** nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan mutu pada aspek pendampingan memperoleh nilai konversi **sebesar 86,98**, maka aspek pendampingan Program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan **kategori B** dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **"Baik"**.

Penerima manfaat Program Lentera Jiwa menilai bahwa mereka merasakan manfaat dari pendampingan yang dilakukan oleh petugas pendamping masyarakat (CDO) yang berasal dari PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung. Secara umum, kegiatan pendampingan dalam program ini meliputi fasilitasi, supervisi, monitoring, serta evaluasi terhadap seluruh aktivitas yang dilakukan dalam program. Fasilitasi dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat terkait pelaksanaan program, seperti sarana dan prasarana, serta pengembangan dan peningkatan pengetahuan/keterampilan penerima manfaat. Supervisi dilakukan dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh penerima manfaat. Pendampingan juga melibatkan monitoring untuk memantau hambatan, tantangan, masalah, serta kebutuhan penerima manfaat selama program berlangsung. Evaluasi kemudian dilakukan terhadap target capaian kelompok yang telah disepakati dalam

pelaksanaan program. Kegiatan pendampingan ini dirasakan manfaatnya oleh penerima manfaat, ditandai dengan keberhasilan program dalam mencapai target-target yang ditentukan. Selain itu, manfaat pendampingan ini juga terasa dengan adanya dampak positif dari implementasi Program Lentera Jiwa.

Petugas pendamping masyarakat (CDO) yang ditugaskan oleh PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung dinilai memiliki kemampuan dan tanggung jawab untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program. Misalnya, kemampuan CDO dalam berkomunikasi selama pendampingan program, kemampuan menggunakan alat bantu/media, menerapkan teknologi, dan mendorong inovasi selama implementasi program.

Selanjutnya, penerima manfaat juga menyatakan bahwa petugas pendamping masyarakat (CDO) diterima di lingkungan masyarakat Desa Pangauban. Penerimaan ini tidak terlepas dari kesan positif yang diberikan oleh petugas CDO selama mendampingi program. Petugas pendamping selalu berperilaku sopan, ramah, dan memperlakukan penerima manfaat tanpa diskriminasi. Penerimaan ini juga didukung oleh pemahaman penerima manfaat terhadap fungsi CDO yang berasal dari PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung, yakni untuk

mendampingi mereka dalam implementasi Program Lentera Jiwa agar berbagai tujuan dan target yang telah disepakati dapat dicapai dengan baik sesuai jadwal. Penerimaan terhadap petugas CDO berimplikasi positif pada kemudahan koordinasi dengan penerima manfaat selama pelaksanaan program. Selain itu, berbagai arahan, tugas, maupun instruksi yang diberikan oleh petugas CDO juga akan dijalankan dengan penuh dedikasi oleh anggota kelompok penerima manfaat.

4. Aspek Pelaksanaan Program

Aspek pelaksanaan program diukur dengan menggunakan sembilan indikator yaitu penilaian penerima manfaat terhadap kesesuaian antara program yang

diterima dengan perencanaan yang telah dilakukan, pengetahuan terhadap jadwal pelaksanaan program, partisipasi aktif penerima manfaat dalam pelaksanaan program, pemahaman penerima manfaat terhadap pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan yang diikuti, penerapan pengetahuan dari pelatihan yang diikuti, kesempatan untuk menyampaikan pendapat, penerimaan pengaduan ketika terdapat masalah/*complain*, adanya potensi usaha setelah dilakukan proses pendampingan, dan penyebaran pengetahuan yang diterima dalam program kepada orang lain. Tabel 4 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program Lentera Jiwa berdasarkan mutu pada aspek pelaksanaan program.

Tabel 5
Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Berdasarkan Mutu Pada Aspek Pelaksanaan Program

No.	Pernyataan	Rata-Rata Poin		IKM	
1.	Program yang diterima sesuai dengan perencanaan yang dilakukan	3,38	84	3,35	83,85
2.	Penerima manfaat mengetahui jadwal pelaksanaan program	3,19	80		
3.	Penerima manfaat berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan program	3,36	84		
4.	Penerima manfaat memahami pengetahuan dari pelatihan yang saya ikuti	3,31	83		
5.	Penerima manfaat menerapkan pengetahuan dari pelatihan yang saya ikuti	3,38	84		
6.	Penerima manfaat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat	3,38	84		
7.	Apabila terdapat masalah/komplain, perusahaan menerima pengaduan dengan baik	3,31	83		
8.	Penerima manfaat merasa ada potensi usaha yang dikembangkan setelah dilakukan proses pendampingan	3,44	86		
9.	Pengetahuan yang diterima dalam program sudah saya sebarluaskan kepada orang lain	3,44	86		

Sumber: Hasil Survei, 2024

Berdasarkan **Tabel 5** nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan mutu pada aspek pelaksanaan program memperoleh nilai konversi sebesar **83,85** maka aspek pelaksanaan Program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan **kategori B** dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **“Baik”**.

Penerima manfaat Program Lentera Jiwa menilai bahwa program yang diterima sudah sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Sebelum program dilaksanakan, penerima manfaat sudah dilibatkan dalam proses perencanaan dan memberikan masukan mengenai jenis kegiatan yang akan dilaksanakan. Kegiatan yang disepakati dalam program ini mencakup edukasi, peningkatan kesadaran masyarakat, pelatihan keterampilan bagi ODGJ, dukungan keluarga, serta pembentukan kemitraan dan kelompok dukungan. Implementasi dari kegiatan-kegiatan ini telah terlaksana dengan baik, dan para penerima manfaat turut berperan aktif dalam setiap kegiatan yang diadakan. Selain itu, mereka juga memahami dengan baik jadwal kegiatan yang telah ditentukan.

Melalui pelaksanaan Program Lentera Jiwa, penerima manfaat memperoleh berbagai pengetahuan dan keterampilan, khususnya mengenai penanganan ODGJ. Pengetahuan ini diperoleh melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pelatihan, baik yang bersifat formal maupun informal, yang melibatkan tenaga ahli dari Ikatan Perawat Kesehatan Jiwa Provinsi Jawa Barat dan Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Cisarua, Jawa Barat. Pemahaman ini tidak hanya diterapkan dalam kehidupan sehari-hari oleh penerima manfaat, tetapi juga disebarluaskan kepada anggota masyarakat lainnya. Hasil dari penyebaran pengetahuan ini berdampak positif pada lingkungan sekitar, di mana keluarga ODGJ maupun masyarakat secara umum menjadi lebih siap dan mampu untuk menangani ODGJ secara lebih baik.

Penerima manfaat juga menilai bahwa dalam pelaksanaan program ini, mereka diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun kritik. Pendamping masyarakat (CDO) yang ditugaskan oleh PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung selalu membuka ruang dialog bagi penerima manfaat untuk berkontribusi dalam mengembangkan program. Pendapat ini dapat disampaikan melalui berbagai saluran seperti telepon, WhatsApp, atau langsung ketika petugas pendamping melakukan kunjungan lapangan. Ruang untuk menyampaikan pendapat ini mendorong partisipasi aktif penerima manfaat dalam pengembangan program.

Selain itu, PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung juga menyediakan mekanisme pengaduan untuk menangani masalah atau keluhan yang dialami penerima manfaat selama pelaksanaan program. Layanan pengaduan ini dapat diakses melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon, WhatsApp, atau langsung saat monitoring oleh petugas pendamping. Respons terhadap pengaduan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas pelaksanaan program.

Dalam proses pelaksanaan program, penerima manfaat juga merasakan adanya potensi usaha yang bisa dikembangkan setelah menerima pendampingan. Salah satu contohnya adalah kegiatan pemanfaatan eceng gondok yang dikembangkan bersama UMKM JRK Eceng Gondok dan inovasi pembuatan Teh Sang Penenang. Kegiatan ini awalnya bertujuan untuk membantu ODGJ yang sudah pulih agar bisa berbaur kembali dengan masyarakat. Namun, kegiatan ini juga berkembang menjadi potensi usaha yang berkontribusi pada peningkatan pendapatan bagi keluarga ODGJ yang terlibat.

5. Aspek Keberlanjutan Program

Aspek keberlanjutan program diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu

penilaian penerima manfaat terhadap kepuasan mereka terhadap program yang telah dilakukan, harapan untuk keberlanjutan program, dan komitmen untuk melanjutkan usaha/program

walaupun tidak dibantu oleh Perusahaan. Tabel 5 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program Lentera Jiwa berdasarkan mutu pada aspek keberlanjutan program.

Tabel 6
Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Berdasarkan Mutu Pada Aspek Keberlanjutan Program

No.	Pernyataan	Rata-Rata Poin		IKM	
1.	Penerima manfaat merasa puas dengan program	3,63	91	3,56	89,06
2.	Penerima manfaat berharap program ini dilanjutkan	3,69	92		
3.	Penerima manfaat akan melanjutkan usaha saya/program walaupun tidak dibantu perusahaan	3,36	84		

Sumber: Hasil Survei, 2024

Berdasarkan **Tabel 6** nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan mutu pada aspek keberlanjutan program memperoleh nilai konversi sebesar **89,06**, maka aspek perencanaan Program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan **kategori A** dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori **"Sangat Baik"**.

Penerima manfaat Program Lentera Jiwa menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan program yang telah diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung ini. Kepuasan ini didasari oleh adanya berbagai manfaat serta dampak positif yang dirasakan oleh para penerima manfaat maupun masyarakat secara umum di Desa Pangauban. Manfaat dan dampak positif ini mulai dari meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap ODGJ, peningkatan keterampilan ODGJ dalam aspek sosial dan vokasional, meningkatnya dukungan keluarga dan dukungan kelompok terhadap ODGJ, serta meningkatnya kemitraan dan dukungan stakeholder dalam penanganan ODGJ di Desa Pangauban.

Berbagai manfaat dan dampak positif tersebut selanjutnya mendorong para penerima manfaat memiliki harapan agar Program Lentera Jiwa ini dapat

dilanjutkan. Keberlanjutan program ini akan mendorong adanya hubungan simbiosis mutualisme antara perusahaan dengan masyarakat. Disatu sisi perusahaan membutuhkan program ini untuk memenuhi kewajiban melaksanakan Program CSR. Di sisi yang lain, masyarakat juga membutuhkan program ini dengan harapan berbagai manfaat serta dampak positif dari Program Lentera Jiwa dapat terus dirasakan dan terus dikembangkan baik oleh penerima manfaat maupun oleh masyarakat secara luas.

Selanjutnya, berkaitan dengan aspek keberlanjutan program, para penerima manfaat juga menyatakan bahwa mereka berkomitmen untuk melanjutkan berbagai kegiatan dalam Program Lentera Jiwa meskipun tidak dibantu oleh perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam implementasi program Lentera Jiwa ini, PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung telah menanamkan kemandirian dalam diri para penerima manfaat sehingga ketika pada saatnya program akan diterminasi para penerima manfaat ini dapat secara mandiri melanjutkan program tanpa pendampingan dan bantuan dari perusahaan. Keberlanjutan ini akan mendorong berbagai manfaat dan dampak

positif dari Program Lentera Jiwa dapat terus dirasakan oleh masyarakat meskipun intervensi dari perusahaan telah berakhir.

Total Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Pada Setiap Aspek

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa pada aspek

perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program yang telah dijelaskan sebelumnya, Tabel 6 berikut ini merupakan tabel yang menampilkan data mengenai total skor Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa pada setiap aspek.

Tabel 7

Total Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Program Lentera Jiwa Pada Setiap Aspek

No.	Aspek IKM	Nilai Indeks	Nilai IKM Setelah Dikonversi
1.	Aspek Perencanaan	3,45	86,23
2.	Aspek Pendanaan	3,56	89,06
3.	Aspek Pendampingan	3,48	86,98
4.	Aspek Pelaksanaan Program	3,35	83,85
5.	Aspek Keberlanjutan Program	3,56	89,06
Nilai Indeks		3,48	87,04
Nilai Mutu		3,48	
Kinerja		87,04	

Sumber: Hasil Survei, 2024

Berdasarkan **Tabel 7**, total skor Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa mendapatkan **nilai mutu** sebesar **3,48** dan **nilai kinerja** sebesar **87,04**. Maka secara keseluruhan Program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan **kategori B** dengan kinerja unit pelayanan berada pada **kategori "Baik"**. Berdasarkan nilai tersebut, maka penerima manfaat program menilai bahwa secara umum Program Lentera Jiwa telah dilaksanakan dengan baik dilihat dari aspek perencanaan, pendanaan, pendampingan, pelaksanaan program, dan keberlanjutan program.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari survei yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa kesimpulan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung ini. Kesimpulan dari hasil analisis survei tersebut yaitu sebagai berikut.

- Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Lentera Jiwa memiliki total skor nilai mutu sebesar 3,48 dan nilai kinerja 87,04. Nilai ini menunjukkan nilai mutu p
- elayanan kategori B dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori "Baik".
- Secara keseluruhan aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan kategori B dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori "Baik".
- Secara umum penerima manfaat merasa sangat puas dengan kinerja mutu pelayanan program Lentera Jiwa.

Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan oleh tim peneliti untuk keberlanjutan program Lentera Jiwa. Saran

ini diperoleh berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan serta berdasarkan saran, masukan serta kritik yang diberikan oleh penerima manfaat program yang telah dihimpun oleh tim peneliti.

- a. Peningkatan kerjasama dengan stakeholder lainnya untuk memperkuat program, khususnya dengan stakeholder Desa Pangauban hingga pada terbentuknya Mou (Kontrak kerja).
- b. Peningkatan optimalisasi program hingga jaminan sosial ODGJ, seperti pendaftaran ODGJ pada Jamsostek Ketenagakerjaan.
- c. Peningkatan program seperti penyaluran usaha bagi penerima manfaat.
- d. Perlu memperluas jangkauan penerima manfaat program dan melibatkan kegiatan kemasyarakatan yang lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Tim *Community Development Officer* PT Pertamina Patra Niaga FT Bandung serta seluruh stakeholder dalam Program Lentera Jiwa. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Departemen Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Padjadjaran serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dan mendukung kelancaran penelitian dan penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, W. (2023). Pemetaan Sosial dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Dinamika Program Pemberdayaan di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 4367-4380.

Aqil, M., Kohar, W., Shiddiq, M., & Muhammad, H. (2023). From Good to Evil: Implikasi Bullying Terhadap Psikis Arthur (Main Character dalam Film Joker Karya Tood Philips). *Al Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 14(01), 51-61.

Arrobi, T. F. (2023). Peran Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Bahri, Syamsul. (2021). Studi Literatur tentang Perawatan Pada Penderita Gangguan Jiwa Berat. Skripsi Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gombong.

Hadiansyah, A., & Machmud, A. (2023). Strategi Penanganan Kesehatan Mental dalam Dampak Pernikahan Dini. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 7(3), 347-356.

Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share: Social Work Journal*, 11(1), 62-73. DOI: 10.24198/share.v11i1.34207

Husna, S., & Syukri, A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) International Organization for Standardization. (2010). ISO 26000: Guidance on Social Responsibility.

Idaiani, S., & Riyadi, E. I. (2018). Sistem Kesehatan Jiwa di Indonesia: Tantangan untuk Memenuhi Kebutuhan Mental Health System in Indonesia : A Challenge to Meet The Needs. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(2), 70-80.

Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.

Leorna, V. (2021). Kolaborasi Antar Stakeholder Dalam Penanganan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Yang Berkeliaran Di Kota Bandar Lampung (Studi Kerjasama

- Dinas Sosial dan Satuan Polisi Pamong Praja).
- Lestari, W., & Wardhani, Y. F. (2014). Stigma dan penanganan penderita gangguan jiwa berat yang dipasung (Stigma and management on people with severe mental disorders with "Pasung" (physical restraint)). *Buletin penelitian sistem kesehatan*, 17(2), 157-166.
- Malikah, M. (2024). Optimalisasi Mental Health Mahasiswa dalam Konteks Pendidikan Islam: Tinjauan Literatur terhadap Pendekatan Holistik. *Journal of Education Research*, 5(3), 2555-2564.
- Munira, dkk. (2023). Survei Kesehatan Indonesia (SKI) 2023 dalam Angka. Jakarta: Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan.
- Mustajir, dkk. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Wisata Konservasi Penyu PT Gag Nikel. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 6(1), 1-20. DOI: 10.24198/focus.v6i1.48882
- Nurjanah, A., Makkiyah, S. N. N., & Apriliani, R. (2024). Strengthening the PCA organization's awareness of the importance of mental health. *Community Empowerment*, 9(7).
- Oemar, Usailan, and Zulpaidah Zulpaidah. "Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PT. Kirana Musi Persada." *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 6, no. 1, 2016, pp. 90-100, doi:10.32502/jimn.v6i1.1525.
- Pramestuti, N. A., & Poerwandari, E. K. (2022). Prevalensi Gangguan Mental dan Layanan Kesehatan Mental Forensik dalam Sistem Peradilan (Sebuah Tinjauan Literatur). *Journal Psikologi Forensik Indonesia*, 2(1).
- Schreiber, James & Kimberly Asner-Self. (2011). Educational Research: The Interrelationship of Questions, Sampling, Design, and Analysis. Hoboken NJ: John Wiley & Son.
- Setyabudi, R.G. (2017). *Analisis Strategi Promosi Kesehatan Dalam Rangka Meningkatkan Kesadaran Hidup Sehat Oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Sutowo. (2013). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Manfaat Ekonomi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Chevron Geothermal Salak, Ltd.* Bidang Ekonomi di Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor. IPB Repository. Diakses melalui <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/64733>
- Widodo, W. E., Cholidah, S. N., Isnaeni, A. P., Wibowo, K. T., & Abriandi, E. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR di Desa Kertajaya: Sebuah Analisis Menggunakan Metode Sustainability Compass. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(1), 29-52. doi:10.14421/jpm.2019.031-0

Peraturan Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei
Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik