

## **BAB III**

### **SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. SAJIAN DATA**

Pada bab ini peneliti memaparkan data yang diperoleh mengenai evaluasi pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* PT Kereta Api Indonesia (Persero) melalui program “Bakti Sosial *Rail Clinic* Bandung dan Yogyakarta periode 2016-2017”. Data yang peneliti peroleh berupa data wawancara kepada beberapa informan dan dokumentasi. Setelah memaparkan data yang telah peneliti peroleh, selanjutnya peneliti akan menganalisis data tersebut sesuai dengan kerangka teori yang terdapat dalam bab I.

Sajian data disusun berdasarkan tahapan pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic* di Bandung dan Yogyakarta” yaitu mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam tahap perencanaan dipaparkan mengenai apa latar belakang, tujuan, serta tahapan-tahapan yang dilakukan dalam perencanaan program ini. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan akan dijelaskan mengenai proses implementasi, faktor pendukung, dan penghambat dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic* di Bandung dan Yogyakarta”. Adapun yang terakhir adalah pemaparan mengenai tahapan evaluasi pelaksanaan program.

## **1. Latar Belakang Terbentuknya Program *Corporate Social Responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic* PT Kereta Api Indonesia (Persero)”**

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu sektor usaha yang termasuk dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang transportasi. Dikarenakan status perusahaannya yang berbentuk perseroan, maka PT KAI berkewajiban untuk melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial sesuai dengan amanat yang tertera dalam undang-undang.

Seperti yang tercantum pada pasal Undang-Undang No 25 tahun 2007 tentang penanaman modal dan Undang-Undang No 40 tahun 2007 tentang perseroan terbatas. Dalam pasal 15 b UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal menyebutkan “setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab perusahaan”. Maka sebagai perusahaan yang patuh terhadap amanat undang-undang, PT KAI (Persero) kemudian membentuk suatu program tanggung jawab sosial bernama “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Aset-aset yang dimiliki PT KAI (Persero) tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia. Aset negara yang dikelola oleh PT KAI jumlahnya sangat besar dan tersebar di wilayah strategis sehingga dapat menjadi potensi bagi perusahaan dalam mengembangkan usaha dan bisnisnya. Aset PT KAI tersebut terdiri dari berbagai macam hal seperti tanah, bangunan,

dan rumah dinas. Salah satu aset KAI yang memerlukan perawatan lebih dalam pengelolaannya adalah perawatan jalur kereta api.

Jalur perlintasan kereta api yang cukup panjang dan banyak melintasi daerah-daerah yang tidak terlintas dengan jalan raya tentu memerlukan perhatian lebih dalam hal perawatannya. Banyaknya aset yang dimiliki oleh PT KAI (Persero) dan keterbatasan dalam menjaganya membuat PT KAI harus bekerjasama dengan masyarakat sekitar yang bersinggungan langsung dengan jalur perlintasan kereta api agar ikut serta dalam menjaganya. Seperti yang dikatakan oleh Manager *Health Service* PT KAI (Persero) sebagai berikut:

“Banyaknya jalur perlintasan KAI yang melintasi daerah-daerah yang tidak terlintas oleh jalan raya, membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam menjangkau sarana kesehatan yang ada, seperti Rumah Sakit atau Puskesmas. Contohnya seperti jalur lintas Sumatera yang kurang lebih berjarak 40 km dan keterbatasan KAI dalam menjaga seluruh aset yang dimilikinya, membuat KAI melakukan kerjasama dengan masyarakat. (Bapak Sugriyatno, *Manager Health Service* PT KAI (Persero), Hasil Wawancara 15 Agustus 2017).

Cukup banyaknya jalur perlintasan yang melintasi daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh kendaraan bermotor tersebut membuat masyarakat yang tinggal disepanjang jalur perlintasan kereta api mengalami kesulitan dalam menjangkau pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Sehingga hal tersebut membuat PT KAI (Persero) terdorong untuk memberi pelayanan lebih kepada masyarakat Indonesia khususnya di bidang kesehatan. Yaitu dengan pemanfaatan jalur kereta untuk menembus daerah

yang sulit dilalui oleh kendaraan bermotor bagi masyarakat yang tinggal di sepanjang jalur perlintasan kereta api.

Lebih lanjut, Sugriyatno selaku *Manager Health Public Service* KAI mengatakan tujuan adanya program ini adalah agar masyarakat ikut menjaga aset KAI dan keselamatan lintas dalam hasil wawancara sebagai berikut:

“Selain memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tinggal jauh dari sarana kesehatan, KAI juga bekerjasama dengan masyarakat untuk menjaga aset KAI dan keselamatan lintas. (Bapak Sugriyatno, *Manager Health Service* PT KAI (Persero), Hasil Wawancara 15 Agustus 2017)

Program ini dibentuk atas kepedulian PT KAI (Persero) kepada masyarakatnya, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api.

“PT KAI memilih Bakti Sosial *Rail Clinic* sebagai program CSR karena masyarakat disekitar jalur perlintasan merupakan salah satu aspek penting dalam keberlangsungan bisnis KAI”. (Bapak Sugriyatno, *Manager Health Public Service* PT KAI (Persero), Hasil Wawancara, 15 Agustus 2015).

Dari pernyataan di atas menjelaskan bahwa program *Corporate Social Responsibility* Bakti Sosial *Rail Clinic* meskipun tidak bersentuhan langsung dengan proses bisnis KAI dalam hal perjalanan kereta api, namun tetap layak untuk dijadikan objek tanggung jawab sosial karena berkaitan dengan pelayanan kesehatan masyarakat dan keselamatan lintas. Hal tersebut sesuai dengan visi dan misi KAI kepada *stakeholders*-nya. Program ini dilaksanakan di masing-masing Daerah Operasi atau Divre dari PT KAI, yang salah satunya dilaksanakan di Bandung dan Yogyakarta.

## 2. Tahapan Strategi Pelaksanaan Program *Corporate Social Responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic*”

Dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu “Bakti Sosial *Rail Clinic* di Bandung dan Yogyakarta” periode 2016-2017 melalui tiga tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Penjelasannya sebagai berikut :

### a. Perencanaan

Dalam tahap perencanaan pelayanan kesehatan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dan Penyuluhan Kesehatan dan Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api hal-hal yang wajib dipersiapkan berdasarkan *standard operating procedure* PT KAI (Persero) yaitu:

- 1) *Executive Vice President Corporate Secretary* akan memberikan dana untuk pelaksanaan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* melalui *Vice President CSR* Pelayanan Kesehatan dengan *Rail Clinic* dan memberikan dana kepada *Vice President General Affairs* yang digunakan untuk kebutuhan akomodasi dan konsumsi bagi *crew* bakti sosial pelayanan kesehatan.
- 2) *Executive Vice President Corporate Secretary* juga mengalokasikan dana yang diperuntukkan untuk pemeliharaan Sarana Kereta Rel Diesel (kereta *Rail Clinic*) setiap tahun pada Unit Sarana Traksi.

- 3) *Executive Vice President Operating* membuat perencanaan perjalanan kereta sehat (*Rail Clinic*) dan kesiapan crew sarana kereta api.
- 4) *Executive Vice President Security* merencanakan keamanan pelaksanaan pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dengan Kereta Sehat (*Rail Clinic*).
- 5) *Vice President Health* membuat jadwal pelaksanaan pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” atas usulan dari Senior Manager/Manager Kesehatan Daop/Divre/Sub Divre.

Berdasarkan pemaparan yang terdapat dalam *Standard Operating Procedure* PT KAI (Persero) di atas mengenai pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dan Penyuluhan Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api dapat disimpulkan bahwa PT KAI (Persero) dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* telah melakukan perencanaan secara matang dan terstruktur dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari PT KAI (Persero) yang melakukan kerjasama dengan unit-unit yang ada dalam internal perusahaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing unit yang terlibat.

b. Persiapan

Dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* tentu harus mempertimbangkan bagaimana program tersebut akan

dijalankan serta memperhitungkan berapa alokasi dana yang dikeluarkan agar program yang dijalankan tersebut benar-benar bermanfaat dan tepat sasaran. Sehingga program yang dijalankan tersebut dapat memberikan manfaat yang baik kepada masyarakat. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebelum menjalankan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dalam persiapan.

#### 1) Penentuan Lokasi

Tahap ini dilakukan oleh pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi Bandung dan Yogyakarta pada akhir tahun 2016. Pada tahap survei ini hal pertama yang dilakukan adalah *mapping area*.

“Pada tahap perencanaan biasanya kita melakukan *mapping area*. *Mapping* ini dilakukan untuk mengetahui masyarakat di jalur perlintasan mana yang jauh dari pelayanan kesehatan dan sekiranya membutuhkan bantuan bakti sosial *Rail Clinic*” (Ibu Rina Supriani bagian Unit Kesehatan KAI Daop 2 Bandung, Hasil Wawancara, 16 Agustus 2017).

Dari Pernyataan Unit Kesehatan KAI Daop 2 Bandung tersebut di atas menunjukkan bahwa *mapping area* dilakukan untuk mengetahui stasiun atau jalur perlintasan manakah yang sekiranya layak untuk dilakukan bakti sosial. Selain itu apakah masyarakat di sekitar jalur perlintasan tersebut jauh dari pelayanan kesehatan, serta bagaimanakah tingkat kesehatan masyarakat di sekitar jalur perlintasan tersebut, apakah cukup banyak masyarakat

yang sakit sehingga memerlukan bantuan pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Penentuan lokasi pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” diserahkan kepada Kepala Daerah atau Ketua Pelaksana kegiatan di masing-masing Daerah Operasi atau Divre KAI. Setelah penentuan lokasi pelaksanaan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* tersebut dilakukan, selanjutnya bagian Unit Kesehatan KAI mengajukan Rencana Anggaran pelaksanaan pelayanan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” atas usulan *Executive Vice President* atau *Vice President* Daop untuk selanjutnya dimintakan dana terkait pelaksanaan tersebut kepada EVP *Corporate Secretary* CSR dalam bentuk *community relations*. Hal tersebut dikarenakan masing-masing Daerah Operasi atau Divre KAI diwajibkan untuk menyerahkan daftar nama tempat, waktu pelaksanaan kegiatan, dan alokasi dana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada kantor pusat, yang selanjutnya akan dirapatkan oleh Dewan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Setelah memperoleh persetujuan dari Direktur Utama, EVP *Corporate Secretary* akan melakukan transfer *budget* kepada VP CSR untuk dana pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada Senior Manager atau Manager Kesehatan Daop/Divre/Sub Divre dan kepada *Vice President General Affairs* untuk keperluan akomodasi dan konsumsi bagi *crew* pelayanan kesehatan “Bakti

Sosial *Rail Clinic*” dan Penyuluhan Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api. Lalu setelah mendapatkan dana, Manager Kesehatan Daop pelaksana kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” akan mempersiapkan alat-alat kesehatan, obat-obatan, dan bahan habis pakai yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan tersebut beserta tenaga kesehatan.

Selain mengajukan alokasi dana, mempersiapkan alat-alat kesehatan, obat-obatan, bahan habis pakai, dan tenaga kesehatan yang dibutuhkan, EVP/VP Daop diminta untuk mengajukan surat perjalanan kereta *Rail Clinic* kepada EVP *Operation*. Pengajuan surat izin perjalanan kereta *Rail Clinic* tersebut ditujukan agar pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” berlangsung tidak mengganggu jadwal operasional kereta. Setelah semua syarat tersebut di atas dipenuhi, sebelum kereta *Rail Clinic* digunakan tenaga pemelihara kereta wajib melakukan pemeriksaan dan meyakinkan kondisi kereta *Rail Clinic* tersebut laik dan siap dioperasikan.

## 2) Melakukan Koordinasi dengan Pemerintah Setempat

Selanjutnya, setelah melakukan peninjauan lokasi pelaksanaan kegiatan, tahap yang selanjutnya adalah Kepala Daerah atau Ketua Pelaksana kegiatan melakukan izin pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dengan pemerintah wilayah setempat. Permohonan izin pelaksanaan

kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* kepada pemerintah setempat ini dilakukan satu bulan sebelum pelaksanaan kegiatan dengan memenuhi syarat perizinan seperti mengirimkan surat izin pelaksanaan kegiatan yang dilengkapi dengan jumlah tenaga kesehatan yang terlibat dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

“Kegiatan dilakukan oleh Unit Kesehatan Daerah dengan melakukan perizinan pelaksanaan *Rail Clinic* kepada pemerintah setempat”(Bapak Sugriyatno *Manager Health Public Service KAI*, Hasil Wawancara 15 Agustus 2017)

Kemudian setelah itu dilanjutkan dengan melakukan koordinasi dengan pihak pemerintah setempat, mulai dari Kecamatan, Kelurahan, Dinas Kesehatan, Puskesmas, Koramil, dan Kapolsek setempat. Perizinan dan koordinasi tersebut ditujukan untuk menjalin hubungan serta komunikasi yang baik dengan pemerintah wilayah setempat demi kesuksesan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa PT KAI (Persero) dalam menjalankan programnya tidak berjalan sendirian, akan tetapi juga melibatkan pemerintah setempat. Hal tersebut diwujudkan dalam bentuk, PT KAI (Persero) yang melakukan peninjauan lokasi pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dan melakukan perizinan serta koordinasi pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dengan pemerintah wilayah setempat yang dalam hal ini di

amanatkan kepada Unit Kesehatan Daop/Divre selaku pihak penyelenggara kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Penentuan lokasi pelaksanaan dan melakukan koordinasi dengan pemerintah wilayah setempat menunjukkan bahwa PT KAI (Persero) dalam menjalankan program *corporate social responsibility*-nya terencana dengan baik. Di mana hal tersebut ditujukan agar dalam pelaksanaan program CSR tersebut dapat tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat.

### 3) Pembagian Kupon Pelayanan Kesehatan

Setelah selesai melakukan survei lokasi dan perizinan dengan pemerintah kewilayahan setempat, maka selanjutnya adalah penentuan masyarakat penerima bantuan pelayanan kesehatan ‘Bakti Sosial *Rail Clinic*’. Untuk penentuan masyarakat penerima kupon bantuan pelayanan kesehatan *Rail Clinic* tersebut diserahkan kepada pihak Kepala Desa setempat, yang kemudian akan diserahkan ke pihak Dukuh dan RT/RW setempat untuk selanjutnya kupon tersebut dibagikan kepada masyarakat disekitar pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Seperti yang disampaikan oleh *Manager Health Service* KAI berikut ini:

“Untuk pelaksanaan *Rail Clinic* pihak Unit Kesehatan Daop biasanya menyebarkan sekitar 250 kupon pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat untuk sekali pelaksanaan” (Bapak Sugriyatno, *Manager Health Public Service* KAI, Wawancara 15 Agustus 2017)

Jumlah kupon yang disebar oleh pihak Unit Kesehatan Daerah Operasi dalam sekali pelaksanaan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic*” biasanya berjumlah 250 kupon. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masyarakat yang datang untuk berobat tanpa membawa kupon akan tetap dilayani, selama program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut masih berlangsung

c. Pelaksanaan

Dalam setiap menjalankan suatu program atau kegiatan dalam suatu perusahaan tentu dibutuhkan kerjasama dalam menjalankan program atau kegiatan tersebut. Kerjasama tersebut tidak hanya dengan pihak *stakeholders* saja, selaku pihak yang penerima akan tetapi hal yang tidak kalah pentingnya adalah bekerjasama atau melakukan koordinasi dengan internal perusahaan itu sendiri. Bagaimana pihak internal perusahaan yang terlibat dalam program atau kegiatan yang dijalankan tersebut dapat bersama-sama saling membantu satu sama lain untuk mensukseskan program atau kegiatan yang dibuat.

Dalam tahap pelaksanaan ini, pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” perjalanan kereta *Rail Clinic* menuju tempat tujuan bakti sosial pihak yang bertanggung jawab pada saat perjalanan kereta adalah Unit Operasi. Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure*

yang berlaku di Klinik Perusahaan PT KAI (Persero) yaitu sebagai berikut:

1) Pre-Kegiatan

Dalam tahap pre-kegiatan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum pelaksanaan adalah sebagai berikut:

- a. Pada saat kereta *Rail Clinic* tiba di Daop/Divre tujuan Unit Kesehatan Daop/Divre setempat melakukan pengecekan kelengkapan seluruh inventaris dari petugas di atas kereta yang mengawal selama perjalanan *Rail Clinic* berupa berita acara serah terima.
- b. Unit Kesehatan Daop/Divre melakukan pengecekan kondisi obat atau bahan habis pakai sesegera mungkin.
- c. Unit Kesehatan Daop/Divre melakukan pelaporan kerusakan sejumlah obat atau bahan habis pakai yang *expired* atau rusak (jika ada).
- d. Unit Kesehatan Daop/Divre mengamankan kondisi obat yang masih baik dari lingkungan panas dan resiko kerusakan obat lainnya.
- e. Unit Kesehatan Daop/Divre melakukan koordinasi dengan Unit Sarana jika terjadi kemungkinan gangguan selama perjalanan *Rail Clinic* dan rencana perbaikannya.

- f. Unit Kesehatan Daop/Divre menurunkan alat kesehatan *portable* dari *Rail Clinic* selama *Rail Clinic* belum digunakan.

Sedangkan hal-hal yang harus dipersiapkan sebelum *Rail Clinic* berangkat menuju lokasi Bakti Sosial adalah sebagai berikut:

- a. Unit Kesehatan Daop/Divre melakukan penataan alat kesehatan, bahan habis pakai, obat, dan sarana prasarana internal *Rail Clinic* yang menunjang dalam kegiatan Bakti Sosial.
- b. Memastikan fungsi alat kesehatan dan inventaris non alat kesehatan berfungsi.
- c. Senior Manager/Manager Kesehatan Daop/Divre melakukan koordinasi kesiapan, kebersihan, dan operasi *Rail Clinic* dengan manajemen setempat.

Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dan Penyuluhan Keselamatan dan Keamanan Perjalanan Kereta Api, masing-masing unit yang bertanggung jawab adalah sebagai berikut:

- a. Unit Kesehatan Daop/Divre bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dan penyuluhan kesehatan.

- b. Unit Keamanan Daop/Divre bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyuluhan keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api serta menjaga keamanan selama pelaksanaan kegiatan.
- c. Unit SDM dan Umum Daop/Divre bertanggung jawab untuk akomodasi, konsumsi, dan kerumahtanggaan.
- d. Unit Humas Daop/Divre bertanggung jawab untuk peliputan media baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan bahwa PT KAI (Persero) dalam menjalankan program atau kegiatan perusahaannya juga melakukan kerjasama atau koordinasi dengan unit-unit yang ada dalam PT KAI (Persero). Unit-unit tersebut bekerja dan bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya masing-masing. Mengingat kunci utama keberhasilan dalam menjalankan suatu program atau kegiatan tidak hanya ditentukan oleh *stakeholders* saja, akan tetapi juga ditentukan oleh internal perusahaan itu sendiri.

## 2) Alur Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”

Adapun tahap pelaksanaan dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” adalah sebagai berikut:

a) Kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic*

Pelaksanaan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* dilaksanakan di sepanjang jalur perlintasan kereta yang bukan merupakan jalur sibuk kereta api. Hal ini ditujukan agar pada saat pelaksanaan Bakti Sosial *Rail Clinic* tidak mengganggu jadwal operasional kereta api penumpang yang sedang berjalan.



**Gambar 3. 1** Sambutan oleh Ketua Panitia Acara Bakti Sosial *Rail Clinic*

Jadwal pelaksanaan Bakti Sosial *Rail Clinic* sendiri biasanya di mulai sejak pukul 08.00-14.00 WIB. Dalam proses pelaksanaan kegiatannya awal diawali terlebih dahulu dengan acara pembukaan dan sambutan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* oleh ketua panitia acara bakti sosial. Setelah selesai dengan acara pembukaan dan sambutan oleh ketua panitia, selanjutnya dilanjutkan oleh adanya sambutan dari pihak-pihak penting yang turut hadir dalam kegiatan *Rail Clinic*, yaitu mulai dari Kepala Daerah Operasi selaku pimpinan daerah dari

PT KAI. Kemudian dilanjutkan dengan adanya sambutan dari pihak pemerintah setempat yang dalam hal ini diwakilkan oleh Camat dan Kepala Puskesmas.



**Gambar 3. 2** Penyerahan Bantuan Alat Kesehatan Secara Simbolis

Setelah selesai dengan acara pembukaan dan sambutan, maka selanjutnya akan diberikan penyerahan bantuan secara simbolis oleh pihak KAI yang diberikan kepada salah satu perwakilan masyarakat setempat. Bantuan tersebut berupa kursi roda, kacamata, alat olah raga, makanan, dan lain-lain. Untuk penentuan jenis bantuan kepada masyarakat bervariasi. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat tempat pelaksanaan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* tersebut.

#### *b) Pendataan Pengunjung Bakti Sosial Rail Clinic*

Pada saat kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* berlangsung pasien penerima bantuan kesehatan terlebih dahulu akan diminta untuk melakukan registrasi di bagian pendaftaran. Proses registrasi tersebut dilakukan untuk melakukan

pendataan terhadap jumlah masyarakat yang datang pada saat acara Bakti Sosial *Rail Clinic* tersebut.



**Gambar 3. 3a** Proses Registrasi dan Pendataan Pengunjung Acara Bakti Sosial *Rail Clinic*



**Gambar 3.3b** Proses Registrasi dan Pendataan Pengunjung Acara Bakti Sosial *Rail Clinic*

Tujuan pendataan tersebut adalah untuk mengetahui berapa banyak jumlah masyarakat yang datang dalam kegiatan

*Rail Clinic* tersebut. Di mana data jumlah pengunjung tersebut nantinya akan dijadikan bahan laporan pelaksanaan kegiatan oleh pihak pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* kepada kantor pusat. Selain dijadikan sebagai data laporan kepada kantor pusat, pendataan jumlah pengunjung dalam kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* ini juga ditujukan sebagai *database* bagi pihak penyelenggara kegiatan. Di mana *database* tersebut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak penyelenggara kegiatan *Rail Clinic* kedepannya.

Setelah masyarakat selesai melakukan registrasi, kemudian mereka akan diarahkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan awal yaitu pemeriksaan tekanan darah oleh tenaga kesehatan KAI dan akan diberikan pertanyaan seputar pasien memiliki keluhan kesehatan apa atau ingin berobat di bagian poli mana. Pemeriksaan tekanan darah dan pengajuan pertanyaan kepada pasien seputar keluhan tersebut ditunjukkan untuk memberikan saran atau rujukan pemeriksaan kepada pasien yang bersangkutan, sehingga mempermudah pasien dalam berobat.



**Gambar 3. 4** Proses Pemeriksaan Kesehatan Awal oleh Tenaga Medis *Rail Clinic*

Pasien atau masyarakat yang telah selesai melakukan proses registrasi dan pemeriksaan kesehatan awal, kemudian akan diarahkan untuk menunggu di ruang tunggu sebelum mereka melakukan pemeriksaan lanjutan kepada dokter poli kesehatan yang ada di dalam rangkaian *Rail Clinic* sesuai dengan keinginan masyarakat atau hasil rujukan dari tenaga medis *Rail Clinic* pada proses pemeriksaan kesehatan awal sebelumnya.



**Gambar 3. 5** Pasien Pelayanan Kesehatan Rail Clinic Menunggu Pemeriksaan Selanjutnya di dalam Kereta *Rail Clinic*

c) Pelayanan Kesehatan dalam kereta “*Rail Clinic*”

Masyarakat yang telah selesai melakukan pemeriksaan awal berupa pemeriksaan tekanan darah, maka selanjutnya akan menunggu giliran untuk melakukan pemeriksaan lanjutan dengan dokter atau tenaga kesehatan di dalam kereta *Rail Clinic* sesuai dengan keluhan atau riwayat penyakit pasien yang bersangkutan. Dalam pemberian pelayanan kesehatan *Rail Clinic* kepada masyarakatnya, di dalam rangkaian kereta *Rail Clinic* terdapat beberapa ruang atau poli pemeriksaan yang mendukung dalam berjalannya pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yaitu:

## 1. Ruang Pemeriksaan Umum



**Gambar 3. 6** Proses Pemeriksaan Pasien Umum di dalam Kereta *Rail Clinic*

Dalam ruang pemeriksaan umum ini pasien akan melakukan pemeriksaan fisik secara umum oleh dokter. Pemeriksaan fisik umum tersebut ditujukan untuk menentukan diagnosis penyakit pasien. Diagnosis tersebut dilakukan untuk mengetahui apa penyakit pasien, agar dalam penanganannya dapat memberikan pengobatan yang tepat terhadap pasien tersebut. Dalam proses pemeriksaan fisik ini, dokter akan melakukan wawancara kepada pasien terkait keluhan utama, riwayat penyakit sekarang, riwayat penyakit dahulu, riwayat penyakit keluarga dan atau keluhan tambahan yang lainnya.

Setelah pasien selesai melakukan pemeriksaan umum dengan dokter dan mendapatkan hasil pemeriksaan, maka

selanjutnya dokter akan mengarahkan pasien untuk mengambil obat di Ruang Obat yang berada di dalam rangkaian *Rail Clinic*.

## 2. Ruang Tindakan



**Gambar 3. 7** Ruang Tindakan dalam *Rail Clinic*

Ruang Tindakan dalam *Rail Clinic* sudah dimodifikasi sedemikian rupa dengan membuat pintu-pintu darurat sehingga memudahkan saat evakuasi pasien. Adanya pintu-pintu darurat tersebut dimaksudkan untuk mempermudah tenaga kesehatan KAI pada saat memberikan pelayanan gawat darurat kepada masyarakat.



**Gambar 3. 8** Evakuasi Korban Bencana dengan Menggunakan Pintu Darurat

### 3. Ruang Pemeriksaan Gigi

Dalam Ruang Pemeriksaan Gigi ini jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah cabut gigi dan penambalan gigi berlubang. Di mana dalam Ruang Pemeriksaan Gigi tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas *Unit Dental Care* yang dilengkapi dengan *Oral Camera* sehingga memudahkan dokter gigi dalam melakukan pemeriksaan.



**Gambar 3. 9** Proses Pencabutan Gigi

### 4. Ruang Pemeriksaan Mata

Dalam pemeriksaan mata, pelayanan yang diberikan adalah koreksi penglihatan jarak jauh yang juga dilengkapi dengan alat Auto Refraktor Teratometer. Untuk pelayanan pemeriksaan mata PT KAI (Persero) memberikan bantuan berupa pemberian Kacamata Gratis kepada masyarakat disekitar pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh *Manager Health Public Service* KAI:

“Pihak Unit Kesehatan KAI memberikan bantuan berupa kacamata gratis kepada siswa/i Sekolah Dasar yang dekat dengan tempat pelaksanaan ‘Bakti Sosial *Rail Clinic*.’” (Bapak Sugriyatno. *Manager Health Public Service* KAI, Wawancara 15 Agustus 2017).

Dalam pemberian bantuan kacamata kepada siswa/siswi SD tersebut terlebih dahulu dilakukan proses *screening*. Proses *screening* tersebut dilakukan dengan cara menentukan siswa/siswi yang perlu bantuan kacamata. Penentuan tersebut berdasarkan rekomendasi dari Guru atau berdasarkan hasil pemeriksaan koreksi mata dengan pihak Optik. Dalam melakukan pemeriksaan mata, pihak KAI melakukan kerjasama dengan pihak Optik. Proses *screening* sendiri dilakukan sekitar 2 minggu sebelum pelaksanaan *Rail Clinic*.

Tujuan *screening* tersebut adalah agar pada saat hari pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” siswa/i penerima bantuan kacamata tidak perlu melakukan pemeriksaan lagi, akan tetapi tinggal mengambil kacamatanya saja. Jumlah kacamata yang diberikan kepada siswa/i SD dalam sekali pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sebanyak 50 buah.



**Gambar 3. 10** Proses Pemeriksaan Mata dengan Petugas Optik



**Gambar 3. 11** Proses Pemeriksaan Koreksi Mata Untuk Penentuan Lensa Kacamata

#### 5. Ruang Pemeriksaan Kebidanan

Dalam Ruangan Kebidanan dapat digunakan untuk penanganan persalinan dalam posisi janin normal. Selain itu, di Ruang Kebidanan juga dilengkapi dengan USG (*Ultrasonography*) yang dapat digunakan untuk melakukan pemeriksaan usia kehamilan.



**Gambar 3. 12** Ruang Pemeriksaan Kebidanan

#### 6. Ruang Laboratorium



**Gambar 3. 13** Ruang Laboratorium dalam *Rail Clinic*

Ruang Laboratorium dalam *Rail Clinic* ini diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin melakukan pemeriksaan laboratorium seperti Asam Urat, Kolesterol, dan Gula Darah Sewaktu/Gula Darah Acak.

#### 7. Kegiatan Penyuluhan Kesehatan dan Sosialisasi Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api

Selain memberikan pelayanan kesehatan berupa pengobatan gratis kepada masyarakat disekitar jalur perlintasan, dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” pihak KAI juga memberikan kegiatan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat dan sosialisasi keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api.



**Gambar 3. 14** Sosialisasi Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Melakukan Kegiatan Gosok Gigi Bersama

Kegiatan penyuluhan kesehatan tersebut berupa pemberian informasi kesehatan kepada masyarakat seputar diabetes, kolestrol, asam urat, hipertensi, kesehatan gigi dan mulut, dan lain-lain. Untuk kegiatan penyuluhan kesehatan yang ingin diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat disekitar pelaksanaan. Jadi untuk kegiatan penyuluhan di tiap-tiap Daerah Operasi/Divre KAI berbeda-beda.

Sedangkan untuk kegiatan sosialisasi keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api, kegiatan yang dilakukan oleh PT KAI adalah memberikan informasi kepada masyarakat yang tinggal disekitar jalur perlintasan untuk berhati-hati, terutama disekitar jalur kereta api ganda. Mengingat cukup banyak jalur perlintasan KAI yang tidak terjaga atau liar, sehingga hal tersebut membuat PT KAI (Persero) menghimbau kepada masyarakat yang tinggal disepanjang jalur perlintasan untuk selalu waspada dan berhati-hati saat melintas. Selain itu dalam sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api, PT KAI juga menyampaikan permohonan kepada masyarakat untuk bersama-sama menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta.

Permohonan kerjasama antara PT KAI dengan masyarakat dalam hal menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api tersebut dikarenakan masih sering dijumpai masyarakat yang melakukan pelemparan kereta api. Melalui sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta yang disampaikan oleh pihak KAI kepada masyarakat diharapkan hal tersebut dapat membuat masyarakat lebih berhati hati dan waspada pada saat melintas dan melakukan perjalanan kereta. Karena kereta api bukan hanya milik PT

KAI (Persero) saja, akan tetapi juga milik masyarakat sebagai penggunaanya, sehingga perlu kerjasama dalam penjagaannya.

Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sendiri terdapat beberapa program unggulan yang banyak dipilih oleh masyarakat pada saat melakukan pelayanan kesehatan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh *Manager Health Public Service* KAI: “Masyarakat biasanya tertarik di pelayanan mata, KB/KIA, dan gigi”. (Pak Sugriyatno, *Manager Health Public Service* KAI, Wawancara 15 Agustus 2017).

Berdasarkan penuturan *Manager Health Public Service* KAI di atas dapat diketahui bahwa pelayanan mata, pelayanan gigi, dan KB/KIA merupakan salah satu program unggulan yang terdapat di dalam *Rail Clinic*.

Pelayanan mata menjadi salah satu unggulan dalam *Rail Clinic* dikarenakan adanya pemberian kacamata gratis kepada siwa/i SD disekitar pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Untuk pelayanan gigi menjadi salah satu pelayanan yang cukup banyak diminati oleh masyarakat dikarenakan fasilitas dan peralatan yang tersedia dalam pemeriksaan gigi cukup lengkap dan canggih, yaitu dilengkapi dengan *Dental Care Camera*. Sedangkan untuk

pelayanan KB/KIA sendiri banyak dipilih oleh masyarakat dikarenakan dalam pelayanan KB/KIA yang terdapat dalam *Rail Clinic* tersebut dilengkapi dengan *Ultrasonography* (USG).

Dari pemaparan tersebut di atas dapat diambil kesimpulan bahwa adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini diterima baik dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal tersebut terbukti dari pelayanan mata, gigi, dan KB/KIA yang cukup banyak diminati oleh masyarakat pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” berlangsung, sehingga hal tersebut membuat pelayanan mata, gigi, dan KB/KIA menjadi salah satu program unggulan yang ada dalam *Rail Clinic*. Selain itu, bentuk respon positif lain dari masyarakat terhadap program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini adalah adanya testimoni dari masyarakat.

“Adanya *Rail Clinic* ini membantu sekali, karena kalo mau berobat ke rumah sakit kan juga butuh biaya, belum lagi jarak ke rumah sakit cukup jauh. fasilitas kesehatannya bagus, terus dokternya juga ramah-ramah. Harapannya semoga tahun depan kegiatan *Rail Clinic* ini ada lagi” (Ibu Maisarah, Penerima Bantuan *Rail Clinic*, Wawancara 23 Agustus 2017).

Dalam tahap pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, oleh PT KAI (Persero) dapat diketahui bahwa dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility*-nya kepada masyarakat, PT KAI telah menggunakan level

evaluasi program dalam hal implementasi atau pelaksanaan. Hal tersebut dapat dilihat dari PT KAI (Persero) dalam melaksanakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” menentukan jumlah pesan yang dikirimkan kepada masyarakat, yaitu dengan menyebarkan kupon pelayanan kesehatan *Rail Clinic* kepada masyarakat.

Selain menentukan jumlah pesan kepada masyarakat yang dalam hal ini berupa menyebarkan kupon pengobatan gratis, PT KAI juga melakukan publikasi dengan berkoordinasi dengan Unit Humas Daop/Divre pelaksana dan berkoordinasi dengan Kepala Desa setempat. Bentuk publikasi yang dilakukan oleh Unit Humas adalah dengan membuat siaran pers kepada wartawan atau media setempat perihal pelaksanaan *Rail Clinic*. Sedangkan bentuk publikasi yang dilakukan oleh KAI kepada masyarakat tempat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” diserahkan kepada Kepala Desa setempat selaku pemilik kepentingan di daerah pelaksanaan kegiatan. Kemudian untuk publikasi yang dilakukan oleh Unit Kesehatan Daop/Divre pelaksana kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sendiri pihaknya memasang spanduk di sekitar stasiun. Selama pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” PT KAI (Persero) melakukan monitoring terhadap berlangsungnya kegiatan

dengan mengutus salah satu stafnya untuk hadir dan memantau jalannya acara dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Daop/Divre KAI.

3) Pelaksanaan Program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung & Yogyakarta Tahun 2016

a) **Bakti Sosial *Rail Clinic* di Stasiun Maswati Bandung**

Pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Daop 2 Bandung pertama kali dilakukan pada tanggal 27 Juli 2016 di Stasiun Maswati Bandung. Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Maswati tersebut di pimpin oleh Bapak Wakhyo Komantri selaku Manager Kesehatan Daop 2 Bandung.



**Gambar 3. 15** Pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Maswati

Pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Maswati jumlah masyarakat atau pasien yang hadir untuk berobat berjumlah 266 orang. Masyarakat yang datang berobat berasal dari beberapa Desa sekitar Stasiun

Maswati yaitu antara lain Cipeti, Cibekung, Cisalak, Cibitung, Cimenteng, Cigeher, Cisela, Cikananga, Bobojong, Maswati, dan Tapos. Dari 266 orang yang hadir berobat dalam *Rail Clinic* tersebut 226 orang melakukan pemeriksaan Umum, 27 orang melakukan pemeriksaan Gigi, 21 orang melakukan pemeriksaan Mata, dan 2 orang melakukan pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).

**b) Bakti Sosial *Rail Clinic* di Stasiun Gawok Yogyakarta**

Pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Daop 6 Yogyakarta tahun 2016 dilaksanakan pada tanggal 22 September 2016 di Stasiun Gawok, Yogyakarta. Pada pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Gawok tersebut di pimpin oleh Dokter Welliansyah selaku Manager Kesehatan Daop 6 Yogyakarta. Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dilaksanakan tanpa menggunakan *Rail Clinic*. *Rail Clinic* yang pada awalnya akan dikirim ke Yogyakarta untuk keperluan kegiatan bakti sosial, dialihkan untuk membantu memberikan pelayanan gawat darurat di Stasiun Leles Daerah Garut Jawa Barat. Hal ini sesuai dengan pernyataan *Manager* Kesehatan Daop 6 Yogyakarta:

“*Rail Clinic* pertama kali dilaksanakan di Stasiun Gawok, akan tetapi pelayanan kesehatan dilakukan tanpa *Rail Clinic*. Karena pada waktu itu *Rail Clinic* digunakan untuk pemberian bantuan gawat darurat siaga bencana di Garut” (Dokter Welliansyah,

Manager Kesehatan Daop 6 Yogyakarta, Hasil Wawancara 28 April 2017)

Perubahan jadwal pemberian bantuan tersebut dikarenakan pada saat itu di sekitar jalur perlintasan kereta di Daerah Garut terjadi longsor. Sehingga yang pada awalnya pelaksanaann ‘Bakti Sosial *Rail Clinic*’ ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di sekitar Stasiun Gawok dialihkan menjadi pemberian bantuan siaga bencana kepada masyarakat di Stasiun Leles Daerah Garut yang mengalami bencana tanah longsor. Pemberian bantuan gawat darurat tersebut berupa membantu mengevakuasi masyarakat yang terkena longsor dengan menggunakan *Rail Clinic* serta membantu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya.



**Gambar 3. 16** Pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Gawok  
Akan tetapi, meskipun tanpa menggunakan *Rail Clinic* pemberian bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat disekitar Stasiun Gawok tetap dilaksanakan sesuai dengan

jadwal yang telah ditentukan. Hanya saja dalam proses pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada masyarakat di Stasiun Gawok tersebut tanpa menggunakan kereta *Rail Clinic*. Saat itu, pelayanan kesehatan dilaksanakan di halaman Stasiun Gawok Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh *Manager Kesehatan Daop 6 Yogyakarta*:

“Pelayanan kesehatan tetap dilaksanakan, walaupun tanpa *Rail Clinic*” (*Dokter Welliansyah. Manager Kesehatan Daop 6 Yogyakarta, Hasil Wawancara 28 April 2017*).

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Stasiun Gawok tetap dilakukan walaupun tanpa *Rail Clinic*. Hal tersebut ditunjukkan agar kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang sudah dijadwalkan tetap berjalan dan agar masyarakat di sekitar Stasiun Gawok yang sudah berniat untuk berobat tidak merasa kecewa. Mengingat pemberitahuan informasi pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada masyarakat dilakukan satu bulan sebelum pelaksanaan kegiatan. Pada kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Gawok tersebut jumlah pasien yang datang melakukan pengobatan berjumlah 221 orang.

4) Pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung & Yogyakarta Tahun 2017

**a. Pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang & Cianjur Bandung**

Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Daop 2 Bandung pada tahun 2017 ini, kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dilaksanakan sebanyak dua kali. Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut dilaksanakan di Stasiun Indihiang dan Stasiun Cianjur Bandung Jawa Barat.

Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang Bandung dilaksanakan pada tanggal 27 Februari 2017. Alasan yang mendasari Daop 2 Bandung melakukan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang tersebut dikarenakan adanya penolakan masyarakat pada saat penertiban aset wilayah di sekitar Stasiun Indihiang yang sudah di amanahkan kepada pihak KAI. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manager Kesehatan Daop 2 Bandung:

“Daop 2 memilih Stasiun Indihiang sebagai pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dikarenakan pada saat KAI Daop 2 melakukan penertiban aset wilayah yang ada di sana, pada saat penertiban sempat terjadi penolakan dan gejolak dari masyarakat sekitar.” (Bapak Wakhyo Komantri, Manager Kesehatan Daop 2 Bandung, Wawancara 16 Agustus 2017).

Berdasarkan penuturan Manager Kesehatan Daop 2 Bandung di atas dapat disimpulkan bahwa Daop 2 memilih

melaksanakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang dikarenakan Daop 2 Bandung ingin menjalin hubungan baik kembali dengan masyarakat sekitar yang sempat merenggang dikarenakan proses penertiban aset wilayah di daerah tersebut beberapa tahun silam.

Sehingga dengan adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi PT KAI, khususnya Daop 2 Bandung untuk dapat kembali menjalin hubungan baik dengan masyarakat disekitar Stasiun Indihiang yang dulu sempat merenggang diakibatkan oleh adanya penertiban wilayah. Bapak Wakhyo Komantri juga menambahkan bahwa:

“Kegiatan *Rail Clinic* tidak serta merta memberikan pelayanan kesehatan berupa fisik saja kepada masyarakat, akan tetapi juga sebagai sarana untuk mengobati psikis masyarakat di sekitar Stasiun Indihiang yang disebabkan adanya kenangan masa lalu pada saat penertiban aset wilayah” (Bapak Wakhyo Komantri, Manager Kesehatan Daop 2 Bandung, Wawancara 16 Agustus 2017)

Program CSR “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dijalankan oleh PT KAI (Persero) ini tidak hanya sekedar memberikan bantuan pelayanan kesehatan saja kepada masyarakatnya, akan tetapi lebih dari itu, bahwa dengan adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini PT KAI (Persero) tidak hanya mengobati masyarakat secara fisik saja,

namun PT KAI (Persero) juga ingin mengobati masyarakat secara psikis mereka. PT KAI (Persero) juga berharap dengan adanya program ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat luas. Berdasarkan pemaparan tersebut di atas, maka Daop 2 Bandung memilih Stasiun Indihiang sebagai tempat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang jumlah masyarakat yang datang berobat sebanyak 234 orang. Dari jumlah masyarakat yang datang berobat dalam *Rail Clinic* tersebut 209 orang melakukan pemeriksaan umum, 5 orang melakukan pemeriksaan mata, 11 orang melakukan pemeriksaan gigi, 8 orang melakukan pemeriksaan kesehatan ibu dan anak (KIA), dan 1 orang melakukan pemeriksaan laboratorium. Pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang ini, PT KAI memberikan bantuan kacamata gratis sebanyak 19 buah.

Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Cianjur Jawa Barat dilaksanakan pada tanggal 20 April 2017. Alasan yang mendasari Daop 2 Bandung memilih Stasiun Cianjur sebagai tempat pelaksanaan kegiatan adalah di Stasiun Cianjur dulu PT KAI Daop 2 Bandung pernah melakukan kegiatan penertiban aset wilayah disana, sama halnya dengan penertiban aset

wilayah yang dilakukan di Stasiun Indihiang. Pada saat penertiban aset wilayah di Stasiun Cianjur, masyarakat sekitar Stasiun Cianjur juga melakukan penolakan terhadap penertiban aset wilayah KAI tersebut. Sehingga hal tersebut di ataslah yang mendasari Daop 2 Bandung memilih melaksanakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Cianjur.

Pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Cianjur ini, jumlah masyarakat yang datang berobat sebanyak 224 orang. Masyarakat yang datang berobat berasal dari beberapa Desa sekitar Stasiun Cianjur, yaitu Cikidang, Cibako, Cisaat, Cicadot, Ciwaru, Cilenjang, Sayang Kulon, Samboja, Pangasahan, Rinjani, dan Pataruman. Dari jumlah masyarakat yang datang berobat dalam *Rail Clinic* 176 orang melakukan pemeriksaan Umum, 20 orang melakukan pemeriksaan Mata, 17 orang melakukan pemeriksaan gigi, dan 5 orang melakukan pemeriksaan kesehatan ibu dan anak.

**b. Pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu & Masaran Yogyakarta**

Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” Daop 6 Yogyakarta pada tahun 2017 ini kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dilaksanakan sebanyak dua kali. Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut dilaksanakan di Stasiun Rewulu dan Masaran Yogyakarta.

Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu dilaksanakan pada tanggal 5 September 2017 dan di Stasiun Masaran dilaksanakan pada tanggal 7 September 2017.



**Gambar 3. 17** Pelaksanaan Kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* di Stasiun Rewulu

Alasan yang mendasari Daop 6 Yogyakarta melaksanakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu dan Masaran adalah:

“Stasiun Rewulu dan Masaran tidak berada dekat dengan lintas jalan raya, kemudian halaman kedua stasiun mempunyai tempat yang memadai untuk para undangan bisa menghadiri kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. (Dokter Welliansyah, Manager Kesehatan Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Oktober 2017)

Berdasarkan penuturan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penentuan tempat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dilakukan setelah Unit Kesehatan Daop 6 Yogyakarta melakukan survei dengan pihak keamanan KAI menemukan adanya beberapa insiden menyangkut tentang

keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api yang pernah terjadi di sekitar jalur perlintasan di kedua stasiun tersebut.

Pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu jumlah masyarakat yang berobat berjumlah 256 orang. Masyarakat yang datang berobat berasal dari beberapa Desa sekitar Stasiun Rewulu, yaitu Samben, Srontakan, Sengon, Sedayu, dan Watu. Dari jumlah masyarakat yang datang berobat dalam *Rail Clinic* tersebut 203 orang melakukan pemeriksaan umum, 6 orang melakukan pemeriksaan mata, dan 47 orang melakukan pemeriksaan mata. Untuk pemeriksaan mata, PT KAI (Persero) memberikan bantuan berupa kacamata gratis kepada siswa/i SDN Panggang dan SDN Gunung Mulyo. Di mana bantuan kacamata gratis tersebut untuk SDN Panggang berjumlah 25 buah dan SDN Gunung Mulyo berjumlah 23 buah.



**Gambar 3. 18** Pelaksanaan Kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* di Stasiun Masaran.

Sedangkan untuk pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Masaran Yogyakarta ini, jumlah masyarakat yang datang berobat berjumlah 249 orang. Masyarakat yang datang berobat berasal dari beberapa Desa sekitar Stasiun Masaran, yaitu Masaran, Kauman, Bonan, Prampalan, Mojorejo, Mangunrejo, Bangunrejo, dan Dawungan. Dari jumlah masyarakat yang datang berobat dalam *Rail Clinic* tersebut, 182 orang melakukan pemeriksaan umum, 14 orang melakukan pemeriksaan gigi, dan 52 orang melakukan pemeriksaan mata. Khusus untuk pemeriksaan mata, PT KAI (Persero) memberikan bantuan berupa kacamata gratis pada siswa/i SD Muhammadiyah 2 Masaran sebanyak 52 buah.

Pelaksanaan program CSR “Bakti Sosial *Rail Clinic*” oleh PT KAI (Persero) telah berjalan selama kurang lebih dua tahun sejak pertama kali program ini mulai dijalankan yaitu pada akhir tahun 2015. Didasari oleh keinginan untuk memberikan pelayanan lebih dalam meningkatkan kualitas kesehatan kepada masyarakat di sekitar jalur perlintasan secara merata, serta adanya respon positif dari masyarakat sekitar jalur perlintasan terhadap program *Rail Clinic* ini, maka PT KAI (Persero) menambah lagi armada *Rail Clinic* mereka.

PT KAI sendiri saat ini sudah memiliki tiga kereta kesehatan (*Rail Clinic*). Di mana tiga diantaranya sudah dijalankan di Daop/Divre KAI. *Rail Clinic* generasi pertama difokuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan di daerah Jawa. Kemudian, untuk *Rail Clinic* generasi kedua difokuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan di Divre 3 Palembang, dan untuk *Rail Clinic* generasi ketiga difokuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan di Divre 4 Tanjung Karang. PT KAI (Persero) akan menambah lagi rangkaian kereta kesehatan (*Rail Clinic*) mereka, yaitu *Rail Clinic* Generasi ke 4.

Rangkaian *Rail Clinic* generasi ke empat baru yang baru saja diresmikan pada bulan September tahun 2017 ini bertepatan dengan hari ulang tahun KAI. Di mana pada rangkaian *Rail Clinic* ke empat berbeda dengan tiga rangkaian *Rail Clinic* yang sudah ada sebelumnya. Dalam rangkaian *Rail Clinic* generasi ke empat ini dibuat khusus yaitu rangkaian *Rail Clinic* dibuat menjadi empat gerbong. Gerbong pertama dan kedua digunakan untuk pelayanan kesehatan (*Rail Clinic*) dan dua gerbong lagi digunakan untuk perpustakaan (*Rail Library*). Selain itu, dalam *Rail Clinic* generasi ke empat ini juga terdapat penambahan fasilitas-fasilitas penunjang baru, yaitu

seperti adanya Ruang Belajar, Ruang Pertemuan, dan *Rail Library*.



**Gambar 3. 19** *Rail Library* dalam *Rail Clinic* Generasi ke 4.

*Rail Library* sendiri merupakan fasilitas baru yang ada dalam rangkaian *Rail Clinic*. Di mana dalam *Rail Library* terdapat perpustakaan yang dilengkapi dengan buku-buku bacaan seperti buku pendidikan, motivasi, kesehatan, manajemen, sejarah, agama, cerita anak, dan lain sebagainya yang dapat digunakan untuk mengisi waktu masyarakat dalam menunggu antrian dalam berobat. Selain terdapat buku dalam bentuk fisik, dalam *Rail Library* juga terdapat *E-Book* yang dapat diakses oleh masyarakat.



**Gambar 3. 20** Buku-Buku Bacaan yang terdapat dalam *Rail Clinic* Generasi 4

Selain terdapat *Rail Library* dalam rangkaian *Rail Clinic* generasi ke 4 ini juga terdapat penambahan fasilitas penunjang lain yaitu Ruang Pertemuan dan Ruang Sinema Media. Ruang pertemuan tersebut digunakan sebagai tempat untuk melakukan pertemuan atau rapat yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan dalam *Rail Clinic*.



**Gambar 3. 21** Ruang Pertemuan dalam *Rail Clinic* Generasi ke 4

Sedangkan untuk Ruang Sinema Media merupakan ruangan yang disediakan oleh PT KAI (Persero) bagi masyarakat untuk memberikan informasi atau pengetahuan kepada masyarakat berupa pemutaran film-film yang menunjang pengetahuan mereka selama proses menunggu pelayanan kesehatan dalam *Rail Clinic*.



**Gambar 3. 22** Ruang Sinema Media dalam *Rail Clinic*  
Generasi ke 4

Berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan bahwa penambahan kereta kesehatan *Rail Clinic* dan penambahan fasilitas-fasilitas penunjang baru yang terdapat dalam rangkaian *Rail Clinic* 4 oleh PT KAI (Persero) ini merupakan salah satu bukti keseriusan PT KAI (Persero) dalam menjalankan program *Corporate Sosial Responsibility*-nya kepada masyarakat. PT KAI (Persero) tidak hanya ingin sekedar memberikan pelayanan kesehatan saja, akan tetapi PT KAI juga ingin ikut serta dalam mencerdaskan bangsa dengan adanya *Rail Library* ini.

5) Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program  
“Bakti Sosial *Rail Clinic*”

Dalam pelaksanaan Program “Bakti Sosial *Rail Clinic* PT KAI (Persero) Bandung dan Yogyakarta Periode 2016-2017 tentu terdapat faktor pendukung dan penghambatnya. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program ini sebagai berikut:

a) Faktor Pendukung Internal dan Eksternal

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan program ini diantaranya adalah:

1. Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini didukung oleh pihak pemerintah setempat mulai dari Kecamatan, Kapolsek, Koramil, Dinas Kesehatan, Puskesmas yang ikut mendukung berlangsungnya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Bentuk dukungan tersebut berupa PT KAI dalam menjalankan kegiatan *Rail Clinic* ini melakukan kerjasama dengan pihak-pihak tersebut di atas untuk mensukseskan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.
2. Antusiasme masyarakat disekitar jalur perlintasan penerima bantuan pelayanan kesehatan yang menerima dengan baik adanya program pelayanan kesehatan “Bakti

Sosial *Rail Clinic*” ini juga menjadi salah satu faktor pendukung utama terlaksananya kegiatan bakti sosial. Hal ini terbukti dari jumlah masyarakat yang melakukan pengobatan biasanya lebih dari jumlah kupon yang disebar oleh PT KAI. Selain itu, beberapa pelayanan yang terdapat dalam *Rail Clinic* menjadi program unggulan yang banyak diminati oleh masyarakat yaitu mata, gigi, dan KB/KIA. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menerima dengan baik kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini.

3. Pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu Yogyakarta turut melibatkan Karang Taruna wilayah setempat untuk ikut serta dalam membantu pelaksanaan *Rail Clinic* yaitu dalam hal pendaftaran pasien.

#### b) Faktor Penghambat Internal dan Eksternal

Pelaksanaan program tanggung jawab sosial ini tidak selalu berjalan dengan lancar karena terdapat beberapa faktor penghambat, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pada saat pelaksanaan *Rail Clinic* di Indihiang dan Cianjur Bandung terdapat penolakan dari masyarakat dikarenakan dulu PT KAI pernah melakukan proses

penertiban aset wilayah di sekitar jalur perlintasan yang ada disana.

2. Ketika terjadi benturan dengan jadwal Kedinasan Internal KAI, seperti yang terjadi di Stasiun Rewulu tepat satu minggu sebelum pelaksanaan kegiatan yang mengakibatkan Unit Kesehatan Daop 6 Yogyakarta terpaksa harus melakukan perubahan jadwal pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, seperti penuturan Manager Kesehatan Daop 6

“Ketika terjadi benturan dengan jadwal Kedinasan Internal KAI, maka kami memberikan surat pemberitahuan pengunduran kegiatan kepada pemerintah setempat. Pengunduran kegiatan beserta penjadwalan ulang pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” (Dokter Welliansyah, Manager Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Oktober 2017).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketika terjadi pengunduran jadwal kegiatan, pihak KAI langsung memberitahu kepada pemerintah setempat dan memberikan jadwal perubahan pelaksanaan kegiatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi kendala tidak mengganggu proses penyelenggaraan kegiatan *Rail Clinic*.

#### d. Evaluasi

##### 1. Evaluasi Pelaksanaan dan Pelaporan

Evaluasi dan pelaporan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program tanggung jawab sosial ini

berjalan. Evaluasi dan pelaporan ini dilakukan oleh pihak Unit Kesehatan Daop/Divre selama program berjalan dan setelah selesai pelaksanaan kegiatannya dengan menyerahkan hasil pelaporan kegiatan kepada pihak KAI pusat.

Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” pihak PT KAI (Persero) yang dalam hal ini diwakili oleh *Manager Health Public Service* (MMHP) melakukan pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* yang dilakukan oleh Daop/Divre KAI. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh *Manager Health Public Service*:

“PT KAI kantor pusat hanya melakukan pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan bakti sosial *Rail Clinic*. Untuk penanggung jawab kegiatan *Rail Clinic* diserahkan kepada Kepala Daerah (Daop/Divre).” (Bapak Sugriyatno. *Manager Health Public Service* KAI, Wawancara 15 Agustus 2017)

Dari penuturan *Manager Health Public Service* KAI di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” PT KAI kantor pusat hanya melakukan pengawasan dan monitoring terhadap setiap pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Untuk penanggung jawab pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* sendiri diserahkan kepada pihak Kepala Daerah Operasi atau Divre selaku penyelenggara acara kegiatan.

Adapun bentuk pengawasan dan monitoring pihak KAI Pusat terhadap pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”

tersebut diserahkan kepada *Manager Health Public Service* (MMHP) selaku pihak yang ditunjuk oleh KAI Kantor Pusat untuk bertanggung jawab terhadap setiap pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Untuk program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sendiri PT KAI (Persero) akan melihat antusiasme masyarakat terhadap program ini

“Kami juga melakukan evaluasi dengan melihat antusiasme masyarakat yang datang dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dan testimoni mereka terhadap pelaksanaan *Rail Clinic*”. Kami hanya mengevaluasi seputar pelaksanaan, pelayanan, antusiasme masyarakat yang datang, dan testimoni masyarakat terhadap pelaksanaan *Rail Clinic*. Sedangkan untuk evaluasi program dan evaluasi kepuasan masyarakat KAI belum menerapkan evaluasi tersebut.” (Dokter Welliansyah, Manager Daop 6 Yogyakarta, Wawancara 27 Oktober 2017)

Apa yang dikatakan oleh Manager Kesehatan Daop 6 Yogyakarta di atas menunjukkan beberapa indikator keberhasilan pelaksanaan program pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di antaranya adalah melihat antusiasme masyarakat yang hadir dalam kegiatan melalui jumlah kunjungan pasien dan testimoni masyarakat terhadap pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Adanya program ini juga membawa dampak positif yang dibuktikan dengan tanggapan warga yang mengaku senang dengan adanya program pelayanan kesehatan *Rail Clinic* ini

“Alhamdulillah saya merasa senang dengan adanya program CSR *Rail Clinic* ini mbak, karena membantu masyarakat yang kurang mampu untuk dapat melakukan

pemeriksaan kesehatan secara gratis tanpa mengeluarkan uang, karena gratis. Harapan saya kedepannya, mudah-mudahan *Rail Clinic* bisa semakin maju terus untuk melayani masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tidak punya secara rutin.” (Pak Mujito, Penerima Bantuan *Rail Clinic*, Wawancara 5 September 2017).

Dari penuturan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya program pelayanan kesehatan CSR “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini mendapatkan respon positif dan diterima baik kehadirannya oleh masyarakat. Mengingat program *Rail Clinic* ini membantu masyarakat di sekitar jalur perlintasan yang kurang mampu dapat melakukan pemeriksaan kesehatan secara gratis.

## **B. ANALISIS DATA**

Setelah sajian data, peneliti melakukan analisis data dengan memaparkan kembali data yang peneliti peroleh. Kemudian, data tersebut dianalisis sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti. Seperti dalam sajian data, dalam analisis data ini peneliti juga melakukan pembahasan sesuai dengan tahapan yang ada. Adapun analisisnya sebagai berikut:

### **1. Analisis Latar Belakang Terbentuknya Program “Bakti Sosial *Rail Clinic*”**

PT KAI (Persero) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial sesuai dengan Undang-Undang No 40 Tahun 2007 Pasal 74 ayat 1 yakni “Perseroan yang menjalankan usahanya di bidang

dan/atau berkaitan dengan sumberdaya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan”. Sebagai salah satu perusahaan yang termasuk dalam BUMN yang patuh terhadap amanat Undang-Undang, maka PT KAI (Persero) membentuk sebuah program *Corporate Social Responsibility* dalam bentuk pemberian bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api yang jauh dari sarana pelayanan kesehatan bernama “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang akan dijalankan oleh masing-masing Daerah Operasi/Divre KAI. Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini lahir karena terdorong oleh semangat untuk memberi pelayanan lebih kepada masyarakat Indonesia khususnya di bidang kesehatan dengan pemanfaatan jalur kereta untuk menembus daerah yang sulit dilalui oleh kendaraan bermotor. Selain itu, memberikan edukasi kepada masyarakat sepanjang lintas untuk peduli menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta, serta mendukung misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk ikut serta mendukung kelestarian lingkungan.

Program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh para ahli mengenai *Corporate Social Responsibility*. Salah satunya menurut *The Jakarta Consulting Group* yang mendefinisikan:

“CSR merupakan suatu kegiatan tanggung jawab yang diarahkan baik ke dalam (internal) maupun keluar (eksternal) perusahaan. Tanggung jawab internal diarahkan kepada para pemegang saham dalam bentuk profitabilitas yang optimal dan pertumbuhan perusahaan, termasuk juga tanggung jawab yang diarahkan kepada karyawan terhadap kontribusi mereka kepada perusahaan berupa kompensasi yang adil dan peluang pengembangan karir. Sedangkan tanggung jawab eksternal berkaitan dengan peran serta perusahaan sebagai pembayar

pajak dan penyedia lapangan kerja, meningkatkan kesejahteraan dan kompetisi masyarakat, serta memelihara lingkungan bagi kepentingan generasi mendatang”,

Definisi yang disebutkan *The Jakarta Consulting Group* menjelaskan pentingnya *Corporate Social Responsibility* bagi perusahaan, karena adanya program tersebut sebagai salah satu sarana komunikasi antara perusahaan dengan para *stakeholders-nya* baik internal maupun eksternal. Mengingat program CSR “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini ditujukan bagi masyarakat, maka PT KAI (Persero) selaku pemilik program dituntut untuk dapat berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Sehingga, dengan adanya program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi KAI (Persero) untuk dapat mendekati diri mereka kepada masyarakat selaku *stakeholder*, khususnya kepada masyarakat yang tinggal di sepanjang jalur perlintasan kereta api. Tujuannya adalah agar masyarakat yang tinggal disepanjang jalur perlintasan kereta ikut serta membantu dalam menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta.

Sejalan dengan *The Jakarta Consulting Group*, pengertian CSR menurut Hadi (2011:48) menerangkan bahwa CSR merupakan suatu bentuk tindakan yang berangkat dari pertimbangan etis perusahaan yang diarahkan untuk meningkatkan ekonomi, yang disertai dengan kualitas hidup bagi karyawan berikut keluarganya, serta sekaligus peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar dan masyarakat secara lebih luas. Sehingga melalui program CSR Bakti Sosial *Rail Clinic* ini diharapkan dapat menjadi wadah

bagi KAI untuk berkontribusi kepada lingkungan sekitar sebagai sebuah komitmen perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam menjalankan tanggung jawab sosialnya secara luas.

Program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” merupakan sebuah implementasi dari program tanggung jawab sosial yang dijalankan oleh PT KAI (Persero) yang dibentuk atas kepedulian PT KAI (Persero) kepada masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan dan penyuluhan keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api. Hal tersebut dikarenakan cukup banyak jalur perlintasan KAI yang melintasi rumah-rumah penduduk dan jauh dari sarana pelayanan kesehatan. Oleh sebab itulah, KAI kemudian terdorong untuk dapat memberikan pelayanan lebih kepada masyarakat dengan memanfaatkan jalur perlintasan kereta untuk menembus daerah yang sulit dilalui oleh kendaraan bermotor dan memberikan edukasi kepada masyarakat sepanjang lintas untuk peduli dalam menjaga keselamatan serta keamanan perjalanan kereta.

Pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sesuai dengan konsep ruang lingkup *Corporate Social Responsibility* yaitu 3P (*Profitt, People and Planet*) seperti yang dipaparkan oleh Elkington (dalam Hadi 2011:56). Elkington menegaskan bahwa apabila perusahaan ingin menjalankan konsep pembangunan berkelanjutan harus memerhatikan prinsip *Triple Bottom Line* yang meliputi tiga aspek tersebut. Di mana pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* yang dijalankan oleh PT KAI ini tidak melulu untuk mencari keuntungan (*profit*) saja, akan tetapi

murni sebagai bentuk tanggung jawab sosial PT KAI kepada masyarakat, khususnya yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api dengan memberikan bantuan pelayanan kesehatan secara gratis kepada mereka. Kemudian, untuk aspek *people*, pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini ditujukan bagi masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api. Meskipun mereka tidak bersinggungan langsung dengan bisnis kereta api sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi. Sedangkan untuk aspek *planet*, pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini difokuskan di sekitar stasiun kecil yang tidak menjadi tempat pemberhentian kereta. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti mengidentifikasi, pelaksanaan program ini tujuan utamanya adalah untuk ikut berkontribusi positif kepada masyarakat (*people*) yang dalam hal ini diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan kesehatan dan penyuluhan keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api. Akan tetapi, dengan tidak meninggalkan dua aspek lainnya yakni *planet* dan *profit*. Program ini tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan dengan menggunakan kereta kesehatan saja, akan tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat sepanjang lintas untuk peduli dalam menjaga keselamatan serta keamanan perjalanan kereta. Karena kereta api dan jalur perlintasannya bukan hanya milik PT KAI (Persero) saja, akan tetapi juga milik masyarakat.

Mengingat aset-aset yang dimiliki oleh PT KAI (Persero) cukup banyak mulai dari tanah, bangunan, rumah dinas, jalur perlintasan kereta api, dan lain-lain. Di mana dalam hal pengawasan dan pemeliharaan aset-aset

tersebut PT KAI (Persero) tidak dapat bekerja sendiri dalam hal pengawasan dan pemeliharaan aset-aset tersebut. Sehingga dibutuhkan kerjasama dengan masyarakat dalam hal pengawasan dan pemeliharannya tersebut. Terutama dalam hal pengawasan dan pemeliharaan jalur perlintasan kereta api.

Tanggung jawab sosial perusahaan tentu tidak dapat dipisahkan dari *Good Corporate Governance*. Di mana *Corporate Social Responsibility* ini merupakan salah satu dari lima prinsip yang terdapat dalam *Good Corporate Governance* yaitu *responsibility*. Seperti yang tercantum dalam pedoman umum *Good Corporate Governance* (GCG) Indonesia, bahwa setiap perusahaan diharapkan dapat menerapkan *Good Corporate Governance* atau tata kelola perusahaan yang baik mengingat pentingnya penerapan GCG dalam dunia usaha. Salah satu bentuk pelaksanaannya seperti yang sudah dilaksanakan oleh PT KAI (Persero) dalam “Kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic*” yaitu peduli dengan masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat disekitar jalur perlintasan kereta api.

Dalam pelaksanaannya, tentu tanggung jawab sosial memiliki prinsip-prinsip tersendiri yang dapat dijadikan acuan bagi perusahaan menjalankan programnya. David (dalam Hadi, 2010:59) menguraikan prinsip-prinsip *Corporate Social Responsibility* menjadi tiga, yaitu *sustainability*, *accountability* dan *transparency*. Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, prinsip *sustainability* dibuktikan dengan PT KAI (Persero) melakukan pengawasan dan pemeliharaan terhadap aset-aset PT

KAI (Persero) yang berada disepanjang jalur perlintasan. Selain menjaga kelestarian lingkungan, melalui program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini juga PT KAI (Persero) juga ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan bantuan pelayanan kesehatan secara gratis kepada masyarakat yang tinggal disekitar jalur perlintasan kereta api. Di mana program ini tidak hanya sekali jalan saja akan tetapi merupakan program yang berkelanjutan. Kemudian prinsip *accountability* dan *transparency* dijalankan dengan membuat laporan terhadap pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” termasuk laporan keuangan pada pelaksanaan program ini, sehingga dana yang digunakan dapat diketahui dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

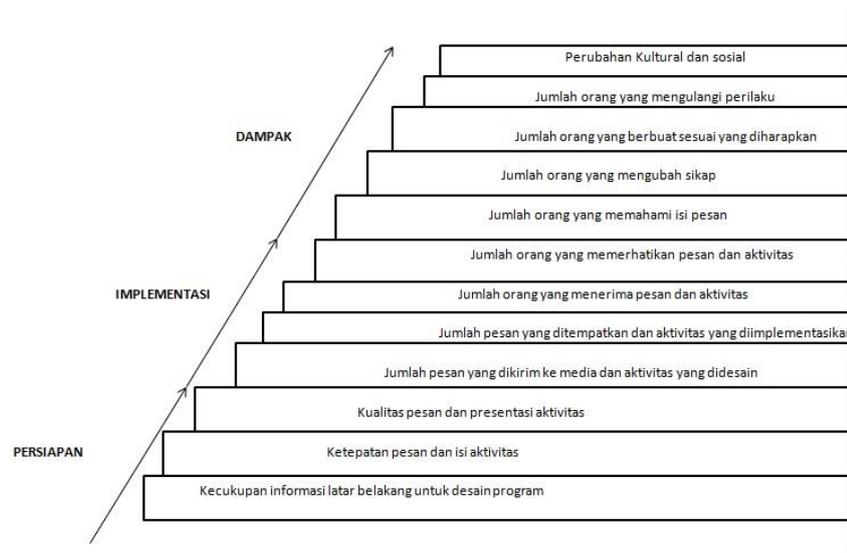
Tidak hanya definisi *Corporate Social Responsibility* saja yang banyak muncul dari berbagai ahli, berbagai bentuk *Corporate Social Responsibility* juga banyak dikemukakan. Salah satunya menurut Gunawan (2008:15) terdapat tiga bentuk CSR di lapangan yaitu yaitu *Corporate Social Responsibility* berbasis karikatif (*charity*), kedermawanan (*philanthropy*) dan pemberdayaan masyarakat (*community development*). Peneliti mengidentifikasi bahwa program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” merupakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial berbasis pemberdayaan masyarakat atau *community development*. Namun, menurut Nor Hadi (2011) pelaksanaan *Community Development* dikembangkan lagi menjadi tiga kelompok yaitu *community relations*, *community service*, dan *community empowering*. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa

program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” termasuk program *community development*, khususnya *community service*. *Community service* merupakan salah satu bentuk kegiatan tanggung jawab sosial yang menitik beratkan pada pelayanan perusahaan untuk memenuhi kepentingan masyarakat atau kepentingan umum.

Program ini adalah sebuah program yang dibentuk oleh PT KAI (Persero) untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan kesehatan. Tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan saja, akan tetapi dalam program ini juga terdapat penyuluhan kesehatan dan sosialisasi keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api kepada masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api.

## **2. Evaluasi Program *Rail Clinic* dengan PII**

Salah satu tahapan dalam manajemen *public relations* adalah evaluasi program. Terdapat berbagai macam model yang dapat digunakan dalam evaluasi program *public relations*. Salah satunya adalah metode evaluasi persiapan, implementasi dan dampak. Seperti yang terdapat dapat Cutlip (2011 : 419).



**Gambar 3. 23** Tahap dan Level Mengevaluasi Program PII

Melalui model evaluasi ini akan muncul pertanyaan-pertanyaan penelitian yang bersifat spesifik sesuai dengan tahapan yang ditanyakan. Sehingga jawaban yang dihasilkan dari penelitian dengan menggunakan model evaluasi PII ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan menambah informasi dalam mengefektifkan kegiatan evaluasi.

a. Evaluasi Persiapan (*Plan*)

Terdapat tiga tahapan yang mencakup evaluasi bagian persiapan atau *plan*. 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. Selanjutnya latar belakang tersebut akan menjadi dasar pembentukan dari program perusahaan. Kemudian tahapan organisasi dan ketepatan program serta strategi dan taktik pesan. Menurut Cutlip (2011:420) tinjauan kritis atas apa yang dikatakan dan dilakukan bisa menjadi pedoman untuk program masa depan. Maksudnya apakah program yang dibuat sudah sesuai dengan problematika yang ada, apakah aktivitas yang dilakukan sudah mendukung usaha program dan lain sebagainya. Evaluasi persiapan yang terakhir adalah kualitas pesan dan elemen program.

b. Evaluasi Implementasi (*Implement*)

Evaluasi tahapan implementasi ini dilakukan untuk mencatat kecukupan taktik dan upaya. Seperti yang tercantum dalam Cutlip (2011:423-429) terdapat empat tahapan evaluasi implementasi yaitu jumlah pesan yang didistribusikan, jumlah pesan yang ditempatkan di media, jumlah orang yang mungkin menerima pesan program dan jumlah orang yang memerhatikan isi pesan.

c. Evaluasi Dampak (*Impact*)

Pengukuran dampak menjadi tolak ukur keberhasilan program dijalankan. Menurut Cutlip (2011:429) penilaian dampak dapat dilakukan secara menengah maupun sumatif. Dampak menengah dilakukan pada pertengahan program ketika dijalankan, kemudian sumatif dilakukan di akhir program untuk mengukur keberhasilan program apakah sesuai dengan tujuan yang direncanakan atau tidak. Terdapat empat tahapan dalam evaluasi

dampak yaitu pengukuran jumlah orang yang mengetahui isi pesan, jumlah orang yang mengubah sikapnya, jumlah orang yang bertindak sesuai dengan yang diinginkan serta jumlah orang yang mengulangi atau mempertahankan perilaku yang diharapkan.

Setelah peneliti memperoleh data perihal pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, peneliti akan mengidentifikasi pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dijalankan oleh PT KAI (Persero) dengan menggunakan Tahapan Evaluasi Program PII, yaitu sebagai berikut :

#### **1) Evaluasi Persiapan (*Plan*)**

Untuk mencapai tujuan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” PT KAI (Persero) diperlukan persiapan yang matang sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal. Sebagai pelaksana program *Corporate Social Responsibility* tentu PT KAI (Persero) harus melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi program dengan baik. Berikut ini adalah analisis tahapan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung dan Yogyakarta Periode 2016-2017 dengan menggunakan model evaluasi PII.

Dalam tahapan Evaluasi Persiapan ini evaluasi dilakukan untuk menilai kualitas dan kecukupan pengumpulan informasi dan perencanaan strategis. Hal-hal yang di evaluasi dalam tahapan Evaluasi Persiapan ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Kecukupan Informasi Latar Belakang Untuk Desain Program**

Program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” merupakan penerapan dari *Corporate Social Responsibility* yang dilaksanakan sebagai bentuk kepedulian PT KAI (Persero) terhadap kesejahteraan masyarakat. Pembentukan program ini dinamakan “Bakti Sosial *Rail Clinic* dan Penyuluhan Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api” karena program ini tidak hanya memberikan bantuan pelayanan kesehatan dengan menggunakan kereta sehat (*Rail Clinic*) saja, akan tetapi juga mengedukasi masyarakat. Bentuk pengedukasian kepada masyarakat sendiri berupa kegiatan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api. Kegiatan penyuluhan dan sosialisasi yang diberikan oleh PT KAI (Persero) biasanya seputar kesehatan dan keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api. Sehingga pada praktiknya, pelaksanaan program ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dampak positif berupa peningkatan kualitas kesehatan serta peningkatan kesejahteraan kepada masyarakat. Sedangkan dari segi PT KAI (Persero) sendiri dengan adanya program ini diharapkan masyarakat dapat ikut serta dalam membantu menjaga aset KAI yang berada di sepanjang jalur perlintasan.

Demi kelancaran pelaksanaan program, maka tahapan perencanaan harus diperhatikan dengan baik untuk mengidentifikasi masalah, potensi maupun hal lainnya. Menurut Hadi (2011:124-139) dalam buku *Corporate Social Responsibility* dalam tahap perencanaan ini

perusahaan perlu merancang struktur organisasi, menyediakan sumber daya manusia, merancang program operasional, *linkage stakeholder* dan pemetaan wilayah, serta penentuan dana. Struktur pertanggungjawaban pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini sudah dirancang oleh PT KAI (Persero) sesuai dengan yang tertera dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Kesehatan Bakti Sosial dengan (*Rail Clinic*) dan Penyuluhan Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api milik PT KAI (Persero).

Peneliti mengidentifikasi perencanaan yang telah dilakukan oleh PT KAI (Pesero) sesuai dengan gagasan Wibisono (dalam Hadi 2011:66) poin kedua dan ketiga yaitu: tanggung jawab sosial dilakukan perusahaan dalam rangka memenuhi kewajiban, dan perusahaan melakukan kegiatan tanggung jawab sosial, bukan hanya sebagai salah satu bentuk kewajiban saja, akan tetapi pelaksanaan tanggung jawab sosial juga ditunjukkan sebagai bagian dalam aktivitas perusahaan. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa PT KAI (Persero) melalui programnya *Corporate Social Responsibility*-nya tersebut tidak hanya dalam rangka memenuhi kewajiban saja. Akan tetapi lebih dari itu, bahwa KAI dengan adanya program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini ingin menyampaikan kepada masyarakat bahwa KAI tidak hanya punya karyawan internal KAI saja, tetapi juga milik masyarakat. Selain itu, dengan adanya program ini KAI juga ingin ikut serta dalam menyehatkan dan mencerdaskan bangsa.

Tahapan perencanaan merupakan bagian penting dalam evaluasi pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung dan Yogyakarta Periode 2016-2017. Proses ini menjadi landasan keberhasilan bagi pelaksanaan program. Pembuatan struktur organisasi yang disertai dengan tugas pokok dan tanggung jawab kepada masing-masing unit yang ada dalam PT KAI (Persero) dilakukan pada tahap ini. Selain menentukan perencanaan dalam mendukung pelaksanaan program, kecukupan informasi dan latar belakang program juga dilakukan dengan proses penggalian informasi mengenai masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan yang membutuhkan bantuan pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

#### 1. Survei Lokasi

Dalam penentuan lokasi pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini unit-unit yang terlibat adalah unit kesehatan, unit keamanan, unit humas, serta unit sumberdaya alam dan umum. Unit-unit tersebut bekerja dan bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya masing-masing. Tujuan KAI melakukan survei lokasi terkait pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” adalah untuk melihat dan meninjau secara langsung masyarakat di sekitar jalur perlintasan mana yang sekiranya perlu diadakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Penentuan jalur perlintasan yang layak atau perlu diadakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini adalah apabila di sekitar

atau sepanjang jalur perlintasan kereta api tersebut ditemukan pernah terjadi insiden yang menyangkut keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api. Sehingga perlu diadakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” disekitar jalur perlintasan tersebut. Selain itu dilakukannya survei lokasi pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” terlebih dahulu tersebut juga untuk mengetahui bantuan pelayanan kesehatan apa yang sekiranya dibutuhkan oleh masyarakat sekitar. Sehingga bantuan pelayanan kesehatan yang akan diberikan nantinya dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tepat sasaran.

Menurut peneliti, proses survei lokasi yang dilakukan oleh PT KAI sudah tepat dilakukan. Hal ini dikarenakan survei lokasi dilakukan untuk meninjau secara langsung masyarakat di jalur perlintasan kereta api mana yang sekiranya perlu diberikan pelayanan kesehatan dan sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api. Mengingat sasaran utama dari pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini adalah untuk masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api.

## 2. Pembentukan Panitia

Proses perencanaan dilakukan dengan pembentukan panitia yang mendukung pelaksanaan program. Panitia tersebut berasal dari Unit Kesehatan Daop/Divre pelaksana kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Jumlah panitia yang terlibat dalam pelaksanaan

kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut berjumlah 20 orang. Di mana 10 orang panitia berasal dari Unit Kesehatan Daop/Divre pelaksana kegiatan, sedangkan 10 panitia lainnya berasal dari luar Daop/Divre pelaksana kegiatan. Sepuluh panitia yang berasal dari luar Unit Kesehatan Daop/Divre pelaksana kegiatan tersebut merupakan dokter dan tenaga medis yang akan membantu proses pelayanan kesehatan dalam *Rail Clinic*.

Setelah pembentukan panitia, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan rapat. Rapat dilakukan sebanyak 2 kali. Rapat pertama dilakukan di awal setelah proses pembentukan panitia, di mana rapat tersebut ditujukan guna menyusun rencana yang akan dilakukan untuk mempersiapkan hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Sedangkan rapat yang kedua dilakukan tiga hari sebelum pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Pada rapat yang kedua tersebut ditujukan untuk mengecek dan memastikan kembali hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Mulai dari kelengkapan peralatan kesehatan, ketersediaan obat-obatan, dan teknis kegiatan pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” berlangsung.

Menurut peneliti, proses pembentukan panitia yang langsung dilakukan oleh PT KAI dalam menjalankan programnya setelah melakukan survei lokasi sudah tepat dilakukan. Pembentukan

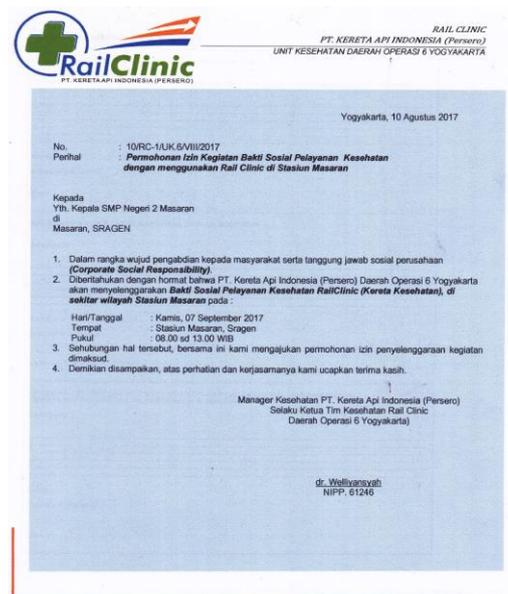
panitia yang dilakukan oleh PT KAI tersebut dilakukan untuk mempermudah PT KAI dalam mempersiapkan hal-hal yang diperlukan dalam menjalankan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang sudah direncanakan sebelumnya. Pembentukan panitia tersebut juga bertujuan agar dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dapat terencana dan tersrtuktur dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing panitia yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic*.

### 3. Melakukan Koordinasi dengan Pemerintah Setempat

Setelah melakukan rapat, selanjutnya pihak pelaksana kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” melakukan kepengurusan perizinan kepada pihak Musyawarah Pimpinan Kecamatan (Muspika) setempat. Perizinan tersebut berupa pemberitahuan mengenai pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang disertai dengan pemberian surat izin kepada pihak pemerintah setempat yang dilakukan satu bulan sebelum kegiatan. Perizinan perihal pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ke Muspika dilakukan dengan pihak KAI mendatangi kantor Kecamatan setempat yang disertai dengan membawa surat perizinan dan pemberitahuan resmi untuk melakukan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Pemberitahuan dan pemberian surat izin pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada pemerintah dilakukan

KAI dengan mendatangi langsung kantor Kecamatan setempat. Selain itu, pihak KAI juga melakukan pemberitahuan ke pihak Kepala Desa, Koramil, dan Polsek. Pemberitahuan kepada pihak Kecamatan, Kepala Desa, Koramil, dan Kapolsek tersebut adalah menjelaskan mengenai kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini merupakan kegiatan CSR dari PT KAI. Di mana sarana yang digunakan dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut adalah kereta kesehatan.



**Gambar 3.24** Surat Pemberitahuan Kegiatan *Rail Clinic* kepada Muspika

Pesan yang tertera dalam surat pemberitahuan mengenai pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada pemerintah dengan mengirimkan surat pemberitahuan sebelumnya tersebut bersifat informatif dan persuasif. Pesan bersifat informatif

dikarenakan dalam surat perizinan yang dikirimkan oleh PT KAI tersebut dijelaskan mengenai maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Sedangkan pesan bersifat persuasif dikarenakan dengan adanya surat pemberitahuan kepada pemerintah sebelumnya sebagai salah satu sarana pendekatan KAI kepada pemerintah. Selain itu juga untuk menjalin hubungan baik kewilayahan dengan pemerintah setempat yang dekat dengan jalur perlintasan kereta.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengidentifikasi bahwa dengan PT KAI mendatangi dan memberitahukan perihal kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” secara langsung, maka pesan mengenai maksud dan tujuan dilaksanakannya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut akan lebih cepat tersampaikan kepada pihak pemerintah setempat. Selain itu, dengan memilih untuk mendatangi dan memberitahukan secara langsung mengenai pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada pemerintah setempat tersebut juga merupakan bentuk keseriusan PT KAI dalam menjalankan kegiatan CSR-nya kepada masyarakat.

#### 4. Menyebarkan Kupon Bakti Sosial *Rail Clinic*

Setelah melakukan koordinasi dengan pemerintah setempat, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh PT KAI adalah menyebarkan kupon kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada masyarakat. Dalam hal ini penyebaran kupon tersebut diserahkan

kepada perangkat desa setempat yang dalam hal ini diwakilkan oleh Kepala Desa untuk selanjutnya dibagikan kepada masyarakat. Dalam proses pembagian kupon kesehatan tersebut, Kepala Desa akan memberitahukan kepada RW, kemudian RT. Yang selanjutnya dari RT tersebut akan diserahkan kepada masyarakat.

Tujuan PT KAI meminta bantuan kepada perangkat desa setempat dalam proses penginformasian dan penyebaran kupon kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut agar pesan mengenai pelaksanaan kegiatan dapat cepat sampai kepada masyarakat. Pemberitahuan kepada masyarakat tersebut biasanya dilakukan pada saat ada rapat atau pertemuan di tingkat RT/RW.



**Gambar 3. 25** Kupon Pelayanan Kesehatan *Rail Clinic*

Pembagian kupon pelayanan kesehatan kepada masyarakat tersebut ditujukan untuk menentukan jumlah kuota masyarakat

yang di undang dalam kegiatan *Rail Clinic*. Penentuan kuota tersebut juga berkaitan dengan waktu pelaksanaan *Rail Clinic* yang sudah ditentukan. Penentuan waktu pelaksanaan *Rail Clinic* tersebut dikarenakan dalam menjalankan kegiatannya biasanya *Rail Clinic* akan berhenti di jalur 1. Di mana jalur 1 merupakan jalur cepat. Ketika *Rail Clinic* sedang berhenti di suatu jalur perlintasan, maka PT KAI juga harus mempertimbangkan jadwal kereta perjalanan jarak jauh yang lainnya. Jangan sampai pelaksanaan *Rail Clinic* mengganggu jadwal perjalanan kereta penumpang atau angkutan barang. Penentuan jumlah kuota tersebut juga ditujukan untuk meminimalisir keterlambatan perjalanan kereta api.

#### 5. Pengadaan Obat-obatan dan Peralatan Kesehatan

Pengadaan obat-obatan dan peralatan kesehatan ini ditujukan untuk mengecek daftar obat dan peralatan kesehatan apa saja yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Pengecekan daftar obat dan peralatan kesehatan tersebut dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di sekitar pelaksanaan kegiatan.

Dalam tahapan persiapan mengenai kecukupan informasi latar belakang untuk desain program terhadap program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini, peneliti juga mengidentifikasi bahwa PT KAI (Persero) sudah menerapkan tahap ini dengan baik dalam

menjalankan programnya. 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 “Bakti Sosial *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) yang tersebar di hampir seluruh wilayah di Indonesia.

b. Ketepatan Pesan dan Isi Aktivitas

Tahap kedua dari model persiapan adalah ketepatan pesan dan isi aktivitas. Hal ini lebih mengarah berdasarkan tujuan dan perencanaan program, ketepatan program, target sasaran, peristiwa dan aktivitas lain sebagai pendukung program dan penentuan anggaran. Program ini disusun melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Proses perencanaan dalam “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui

sejauh mana persiapan dalam membuat program yang kemudian dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan edukasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta kepada masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api.

Ketepatan program. “Bakti Sosial 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.

Kemudian, maksud dari ketepatan program adalah jika memiliki sebuah program yang ditujukan sebagai *corporate social responsibility* perlu adanya pesan utama untuk menjalankan programnya. Hal itu dikarenakan agar pesan yang ingin disampaikan mudah diterima oleh masyarakat. Peneliti menilai bahwa pesan utama yang dikemas oleh PT KAI dengan melaksanakan kegiatan *Rail Clinic* dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas kesehatan mereka dan pengetahuan mereka mengenai keselamatan dan keamanan perjalanan kereta diterima baik oleh masyarakat yang sudah pernah dilaksanakan kegiatan *Rail Clinic*.

Target sasaran, target sasaran merupakan tahap perencanaan dalam pelaksanaan program CSR dari PT KAI dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. PT KAI yang merupakan salah satu anak perusahaan dari BUMN yang bergerak dalam bidang transportasi perkeretaapian, memandang pentingnya menjalankan program tanggung jawab sosial yang ditujukan bagi masyarakat. pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* sasaran utamanya adalah masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api.

Dengan begitu target sasaran telah dipertimbangkan sesuai dengan tujuan dari pembentukan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Di mana tujuan dari pelaksanaan program CSR *Rail Clinic* ini adalah merupakan salah satu upaya dari PT KAI untuk dapat memberikan bantuan berupa pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat di sekitar jalur perlintasan dan merupakan upaya untuk menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api. Selain itu, tujuan PT KAI menjalankan kegiatan *Rail Clinic* ini adalah karena PT KAI ingin untuk membantu menyehatkan dan mencerdaskan bangsa.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti menilai bahwa PT KAI dalam menjalankan program CSR nya tidak hanya difokuskan kepada masyarakat yang bersinggungan langsung dengan bisnis kereta api saja, akan tetapi PT KAI juga berusaha untuk dapat menjalankan program CSR kepada masyarakat yang tidak bersinggungan langsung dengan bisnis mereka. Mengingat konsumen mereka tidak hanya

masyarakat yang menggunakan jasa kereta api saja, tetapi juga masyarakat yang tinggal atau bersinggungan dengan aset PT KAI, yang dalam hal ini adalah jalur perlintasan kereta api. Melalui pelaksanaan program CSR *Rail Clinic* tersebut juga, peneliti menilai bahwa PT KAI ingin dapat merangkul semua lini masyarakat baik yang bersinggungan langsung maupun tidak dengan bisnis kereta api dalam menjalankan program CSR nya tersebut.

#### 1. Pelayanan Kesehatan dalam *Rail Clinic*

Dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* yang dijalankan oleh PT KAI ini kegiatan utamanya adalah pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Di mana fokus utama pemberian pelayanan kesehatan tersebut ditujukan bagi masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api. Pelayanan kesehatan yang diberikan dalam *Rail Clinic* meliputi pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti pemeriksaan umum, pemeriksaan mata, pemeriksaan gigi, pemeriksaan kandungan, dan laboratorium.

Pelayanan kesehatan yang tersedia dalam *Rail Clinic* tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti peralatan kesehatan dan tenaga medis yang berkompeten di bidangnya. Tersedianya peralatan kesehatan yang cukup lengkap dan diiringi dengan ketersediaan tenaga medis yang berkompeten

tersebut ditujukan agar PT KAI dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya dapat memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut observasi peneliti, pelayanan kesehatan dan peralatan yang tersedia dalam *Rail Clinic* sudah sangat baik. Di mana pelayanan kesehatan dan peralatan kesehatan yang ada dalam *Rail Clinic* tersebut mendekati dengan pelayanan dan peralatan kesehatan yang terdapat di klinik-klinik kesehatan pada umumnya. Selain itu juga, ruangan-ruangan dalam kereta *Rail Clinic* di bentuk dan di tata sedemikian rupa seperti layaknya ruangan kesehatan yang terdapat di klinik atau rumah sakit. Sehingga hal tersebut menjadikan proses pemeriksaan di dalam *Rail Clinic* terasa nyaman dan tidak seperti sedang periksa di dalam kereta api.

## 2. Pemberian Kacamata

Dalam kegiatan *Rail Clinic*, selain memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakatnya, PT KAI juga memberikan pelayanan penunjang lainnya, yaitu pemberian kacamata gratis. Pemberian kacamata gratis tersebut ditujukan bagi siswa-siswi sekolah dasar. Penentuan siswa/i penerima bantuan kacamata tersebut ditentukan atas hasil rekomendasi guru siswa/i sekolah dasar tersebut. Setelah guru memberikan hasil

rekomendasi siswa/i yang sekiranya memerlukan bantuan kacamata, maka langkah selanjutnya adalah proses *screening*.

Proses *screening* sendiri adalah proses pemeriksaan mata dengan menggunakan alat koreksi mata. proses *screening* dilakukan kurang lebih 2 minggu sebelum pelaksanaan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pada saat pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* para siswa/i penerima bantuan tinggal mengambil kacamata mereka saja. Dalam satu kali pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic*, PT KAI memberikan bantuan kacamata gratis sebanyak 50 buah.

Pemberian bantuan kacamata gratis kepada siswa/i sekolah dasar tersebut merupakan salah satu layanan kesehatan unggulan yang ada di dalam *Rail Clinic*. Menurut peneliti, peneliti menilai bahwa pemberian bantuan kacamata gratis yang diberikan KAI kepada siswa/i sekolah dasar tersebut cukup baik dilakukan. Hal tersebut dikarenakan dengan KAI memberikan bantuan kacamata gratis kepada mereka. Sehingga yang pada awalnya siswa/i tersebut mengalami mata kabur dalam hal melihat atau membaca tulisan jarak jauh, sekarang dapat lebih mudah dalam melihat dan membaca serta mengikuti kegiatan belajar mengajar di dalam kelas.

### 3. Sosialisasi Keselamatan dan Keamanan Perjalanan Kereta

Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic* selain memberikan pelayanan kesehatan, PT KAI juga melakukan kegiatan sosialisasi mengenai keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api. Kegiatan sosialisasi tersebut berisi ajakan dan himbauan kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api untuk berhati-hati dalam melintasi jalur kereta api.

Kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan KAI, karena KAI masih sering menemukan atau menjumpai masyarakat yang kurang berhati-hati ketika berada di sekitar jalur perlintasan kereta api. Sehingga dikarenakan alasan tersebut, PT KAI merasa perlu memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai keselamatan dan keamanan perjalanan kereta. Selain itu, tujuan PT KAI melakukan kegiatan sosialisasi keselamatan dan keamanan kepada masyarakat tersebut ditujukan untuk memberikan arahan dan meminta bantuan masyarakat untuk turut serta dalam membantu menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta.

Menurut peneliti, kegiatan sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta yang diberikan kepada masyarakat bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut sudah tepat dan baik dilakukan. Hal tersebut dapat diketahui dari walaupun tujuan utama pelaksanaan *Rail Clinic*

adalah memberikan bantuan kesehatan secara gratis kepada masyarakat di sekitar jalur perlintasan, akan tetapi PT KAI tidak lupa untuk memerhatikan keselamatan masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api dengan mengadakan kegiatan sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta tersebut.

Oleh sebab itu, peneliti menilai bahwa PT KAI dalam melaksanakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tidak hanya terfokus pada pemberian pelayanan kesehatan secara gratis saja, namun juga pemberian pengetahuan atau arahan mengenai pentingnya menjaga keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api. Melalui program *Rail Clinic* ini, PT KAI juga meminta bantuan dan kerjasama masyarakat untuk turut serta dalam membantu menjaga aset-aset yang dimiliki oleh PT KAI. Mengingat aset-aset KAI yang cukup banyak dan KAI tidak dapat menjaga aset-aset tersebut sendirian.

#### 4. Kegiatan Penunjang dalam *Rail Clinic*

Selain memberikan pelayanan kesehatan dan sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta, PT KAI juga melakukan kegiatan penunjang lain yang dilakukan pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” berlangsung. Pelaksanaan kegiatan penunjang dalam *Rail Clinic* tersebut biasanya berbeda-beda di setiap daerah pelaksana kegiatan *Rail*

*Clinic*. Kegiatan penunjang biasanya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakatnya.

Kegiatan penunjang dalam *Rail Clinic*, biasanya dilaksanakan dengan PT KAI yang melakukan kerjasama dengan instansi atau masyarakat sekitar. Salah satu contoh kegiatan penunjang yang peneliti amati secara langsung adalah kegiatan pemberian bantuan Imunisasi Rubella dan makanan sehat pada saat pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Rewulu Yogyakarta. Pemberian Imunisasi Rubella dan makanan sehat tersebut diberikan dengan bekerjasama dengan pihak puskesmas setempat. Pemberian Imunisasi Rubella dan makanan sehat yang ditujukan untuk bayi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat daerah pelaksana.

Peneliti menilai bahwa, kegiatan penunjang yang diberikan oleh PT KAI pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sudah cukup baik dilakukan. Hal tersebut dikarenakan dengan memberikan bantuan Imunisasi Rubella dan pemberian makanan sehat pada saat kegiatan *Rail Clinic* menunjukkan bahwa PT KAI tidak hanya memerhatikan kesehatan orang dewasa saja, namun juga memerhatikan kesehatan balita atau anak kecil. Dengan kata lain, pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini diharapkan dapat memberikan bantuan kepada masyarakat di segala usia.

Selanjutnya adalah mengenai anggaran dana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic*. Untuk anggaran dana pada pelaksanaan program tersebut, PT KAI telah mempersiapkan pada tahap awal perencanaan. Di mana anggaran dana untuk pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* tersebut diperoleh dari PT KAI sendiri . Tujuannya adalah untuk mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* tersebut, sehingga anggaran dana yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan kegiatan.

c. Kualitas Pesan dan Presentasi Aktivitas

Selanjutnya adalah tahap model persiapan akhir, yakni 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 survei lokasi dan melakukan perizinan, serta koordinasi dengan pemerintah wilayah setempat. Tujuannya adalah untuk melakukan kerjasama dengan pemerintah setempat dalam hal pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *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.

Hal ini dikarenakan posisi pemerintah wilayah yang cukup memiliki pengaruh penting terhadap masyarakat di sekitar pelaksanaan program. Selain itu, dengan meminta bantuan pemerintah dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat tersebut juga merupakan salah satu bentuk kerjasama antara KAI dengan pemerintah setempat. Mengingat PT KAI dalam menjalankan programnya tidak dapat bekerja sendiri dan memerlukan bantuan dari pihak eksternal perusahaan.

Secara umum, tahapan evaluasi persiapan yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) sudah cukup baik yakni dengan melibatkan pemerintah wilayah setempat dalam hal perizinan kegiatan, penyebaran kupon pengobatan gratis, serta kerjasama dengan masyarakat terhadap pelaksanaan program “Bakti Sosial *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) dengan pemerintah setempat di masa depan.

## **2) Evaluasi Implementasi (*Implement*)**

Evaluasi tahapan implementasi ini dilakukan untuk mencatat kecukupan taktik dan upaya. Evaluasi pada tahap ini memiliki beberapa tahapan penilaian, yang pertama melihat jumlah pesan yang dikirim ke media dan aktivitas yang didesain. Tahap awal pada model pelaksanaan ini menunjukkan dokumentasi langsung terhadap berapa banyak publikasi dan pengumuman masyarakat yang telah dihasilkan dan didistribusikan.

Adapun hal-hal yang di evaluasi dalam tahapan implementasi adalah sebagai berikut :

### **a. Jumlah Pesan yang dikirim ke Media dan Aktivitas yang di Desain**

Dalam tahap evaluasi implementasi ini, peneliti mengidentifikasi bentuk penyampaian informasi mengenai pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) kepada masyarakat adalah dengan melakukan publikasi kegiatan. Proses publikasi perihal pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan oleh Unit Humas Daop/Divre KAI. Bentuk publikasi yang dilakukan oleh Unit Humas KAI adalah dengan melakukan sosialisasi kegiatan dengan datang ke kantor Kelurahan atau Kecamatan yang akan ditempati *Rail Clinic* bersama dengan unit-unit terkait, yaitu kesehatan, keamanan, fasilitas, serta sumber daya manusia dan umum.

Selain melakukan publikasi kepada pihak kelurahan atau kecamatan yang akan ditempati untuk kegiatan *Rail Clinic*, Unit Humas juga melakukan publikasi kepada pihak wartawan atau media setempat dengan cara menghubungi koordinator wartawan. Unit Humas juga menyebarkan siaran pers kepada wartawan pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.



DAOP 6 YK  
SIARAN PERS  
5 SEPTEMBER 2017

#### **RAIL CLINIC HADIR BERIKAN LAYANAN KESEHATAN GRATIS DI STASIUN REWULU**

Dengan semangat BUMN Hadir untuk Negeri, *Rail Clinic* kini hadir kembali di wilayah Daop 6 Yogyakarta. *Rail Clinic* yang merupakan kereta kesehatan pertama di Indonesia hadir di Stasiun Rewulu, Argomulyo, Sedayu, Bantul, pada 5 September 2017. Masyarakat yang berada di sekitar Stasiun Rewulu dapat menikmati layanan kesehatan secara gratis di dalam *Rail Clinic* mulai pukul 08.00 hingga pukul 15.00.

Pelayanan kesehatan yang dapat dinikmati masyarakat di dalam *Rail Clinic* adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama, meliputi pemeriksaan umum, gigi, kehamilan, pelayanan kesehatan ibu dan anak, serta pelayanan kefarmasian. Untuk mendapatkan layanan kesehatan di *Rail Clinic* ini, masyarakat hanya diminta untuk menunjukkan kartu identitasnya kepada petugas. Dalam memberikan layanannya, PT KAI menyiapkan tim kesehatan yang berasal dari internal pegawai PT KAI dan menargetkan dapat membantu melayani lebih dari 250 orang pasien dari penduduk setempat. Selain itu, dilakukan pemeriksaan mata dan pemberian 50 kaca mata gratis bagi pelajar, imunisasi MR bagi anak-anak, penyuluhan kesehatan, serta pemberian alat bantuan bagi warga setempat berupa 2 unit kursi roda, alat olah raga, dan Al-Quran.

“Tahun ini *Rail Clinic* akan hadir di seluruh wilayah kerja PT KAI di Jawa dan Sumatera sebagai bentuk bakti sosial PT KAI bagi warga-warga di sekitar wilayah jalur kereta api yang membutuhkan layanan kesehatan. Dengan adanya layanan kesehatan *Rail Clinic* ini diharapkan PT KAI dapat membantu meningkatkan taraf kesehatan warga yang tinggal di sekitar jalur kereta api, serta dapat turut berpartisipasi membantu kelancaran dan keselamatan perjalanan kereta api,” ujar Deputy EVP PT KAI Daop 6 Yk, Ida Hidayati.

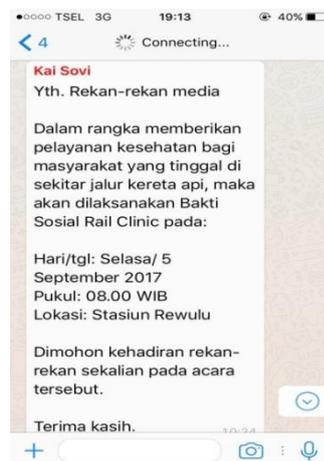
Tujuan dari pembuatan *Rail Clinic* yang telah mendapatkan rekor MURI sebagai Kereta Kesehatan Pertama di Indonesia ini adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan pegawai dan masyarakat di sepanjang perjalanan kereta api. Selain itu, *Rail Clinic* dapat digunakan bersama kereta penolong ketika terjadi situasi gawat darurat atau bencana alam. Namun disamping itu, *Rail Clinic* hadir di tengah masyarakat juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat melalui edukasi terpadu saat berlangsungnya kegiatan *Rail Clinic* dengan tujuan untuk selalu menjaga keselamatan perjalanan kereta api.

Bila kurang jelas dapat menghubungi Manager Humas PT KAI Daop 6 Yogyakarta, **Eko Budiyanto** melalui HP: **08112511270**.

### **Gambar 3.26** Siaran Pers Media *Rail Clinic*

Siaran Pers yang diberikan kepada rekan-rekan media tersebut berisikan informasi mengenai maksud dan tujuan dari diselenggarakannya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Selain itu, dalam siaran pers tersebut juga dijelaskan mengenai pelayanan dan bantuan apa saja yang nantinya akan diberikan dalam kegiatan *Rail Clinic*.

Pemberitahuan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” juga dilakukan Unit Humas KAI dengan mengirimkan pesan kepada media melalui grup *WhatsApp*. Pemberitahuan kepada media perihal pelaksanaan “Bakti Sosial *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.



**Gambar 3. 27** Pemberitahuan Pelaksanaan Kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic* kepada media melalui *WhatsApp*

Sedangkan bentuk publikasi yang dilakukan oleh Unit Kesehatan perihal pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada masyarakat adalah dengan cara meminta bantuan kepada pemerintah setempat untuk disampaikan kepada warga bahwa KAI akan melaksanakan kegiatan CSR *Rail Clinic*. Permohonan bantuan penyampaian pesan kepada masyarakat tersebut disampaikan KAI, pada

saat memberikan surat pemberitahuan mengenai pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada pemerintah wilayah setempat.

b. Jumlah Pesan yang ditempatkan dan Aktivitas yang di Implementasikan

Pesan yang ditempatkan ini bermaksud untuk menunjukkan secara detail dimana pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Sedangkan aktivitas yang diimplementasikan merupakan penjabaran pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung dan Yogyakarta selama tahun 2016-2017. Setelah perusahaan melakukan perencanaan, maka langkah selanjutnya adalah menerapkan program *Corporate Social Responsibility* tersebut. Tahapan ini merupakan langkah eksekusi program setelah perencanaan dilakukan sebelumnya.

Pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” PT KAI (Persero) sendiri mengacu pada *Community Development*, khususnya *Community Service*. Sesuai dengan gagasan Hadi (2011:130), program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini merupakan upaya perusahaan untuk merangkul masyarakat disekitar 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 “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini PT KAI (Persero) juga bekerjasama dengan pihak Puskesmas dan Pemuda/i Karang Taruna

setempat untuk ikut serta dalam membantu mensukseskan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

Dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, terdapat pola strategi lain yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) yang dijadikan pijakan dalam pelaksanaan programnya. Berdasarkan pola keterlibatan perusahaan, terdapat dua jenis pola menurut Hadi (2011:146) yaitu posisi keterlibatan perusahaan langsung dan tidak langsung atau lebih sering disebut *self managing* dan *outsourcing*. Program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” PT KAI (Persero) ini menerapkan kedua pola *self managing* dan *outsourcing* dalam melaksanakan programnya. Penerapan *self managing* dalam pelaksanaan kegiatannya tersebut dapat dilihat dari PT KAI (Persero) yang membentuk struktur organisasi dan tugas pokok serta tanggung jawab kepada masing-masing unit di KAI yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan *Standard Operating Procedure* dalam pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic* dan penyuluhan keselamatan serta keamanan perjalanan kereta api yang dikeluarkan oleh PT KAI Pusat.

Selain itu, untuk tenaga medis atau dokter yang membantu memberikan pelayanan kesehatan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, seluruhnya murni pegawai PT KAI (Persero). Sedangkan untuk pola *outsourcing* yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) adalah PT KAI (Persero) dengan turut melibatkan pihak ketiga dalam melaksanakan programnya. Dalam hal ini, PT KAI (Persero) bermitra dengan pihak

Optik dalam membantu memberikan pelayanan pemeriksaan mata kepada masyarakat. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengidentifikasi bahwa dalam menjalankan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini PT KAI (Persero) sudah menerapkan dengan baik dua pola strategi tersebut.

Pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung dan Yogyakarta oleh PT KAI (Persero) ini sudah memasuki tahun kedua dalam pelaksanaannya. Peneliti akan memaparkan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang telah dilaksanakan di Bandung dan Yogyakarta pada periode 2016-2017, sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan program “*Bakti Sosial Rail Clinic*” di Stasiun Maswati Bandung dan Stasiun Gawok Yogyakarta Tahun 2016

Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Maswati Bandung dan Stasiun Gawok Yogyakarta tahun pertama ini masing-masing Daop/Divre melakukan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sebanyak satu kali. Alasan PT KAI (Persero) melaksanakan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” pada tahun 2016 ini hanya satu kali di masing-masing Daop/Divre dikarenakan program ini merupakan program baru, sehingga PT KAI (Persero) terlebih dahulu ingin memperkenalkan mengenai program pelayanan kesehatan dengan menggunakan kereta sehat ini kepada masyarakat.

Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di stasiun Maswati Bandung pada tanggal 27 Juli 2016 ini, jumlah pasien yang datang berobat dalam *Rail Clinic* berjumlah 266 pasien. Jumlah pasien yang datang berobat dalam *Rail Clinic* ini melebihi dari jumlah kupon kesehatan yang disebarakan oleh PT KAI (Persero) sebanyak 250 kupon untuk satu kali pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tahun pertama yang diselenggarakan di Stasiun Maswati Bandung ini, PT KAI (Persero) memberikan bantuan berupa kacamata gratis kepada siswa/i SD Kanangsari dan SD Maswati.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengidentifikasi bahwa pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Maswati Bandung disambut baik oleh masyarakat yang tinggal disekitar jalur perlintasan Maswati. Hal tersebut bisa dilihat dari data laporan kunjungan masyarakat yang datang berobat dalam *Rail Clinic*. Hal tersebut menandakan bahwa kegiatan pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dijalankan oleh PT KAI (Persero) disambut baik keberadaannya oleh masyarakat meskipun pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Maswati Bandung tersebut baru pertama kali dilaksanakan.

Sedangkan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Gawok Yogyakarta pada tanggal 22 September 2016 dilaksanakan tanpa menggunakan kereta kesehatan (*Rail Clinic*), dikarenakan *Rail Clinic* dialihkan untuk memberikan bantuan gawat darurat di Stasiun Leles Garut Jawa Barat. Pengalihan *Rail Clinic* ke Stasiun Leles Garut dikarenakan adanya bencana longsor di sekitar jalur perlintasan di daerah Garut Jawa Barat. Sehingga *Rail Clinic* yang pada awalnya akan dikirimkan ke Stasiun Gawok Yogyakarta untuk keperluan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dialihkan guna memberikan bantuan ke Garut Jawa Barat. Akan tetapi, meskipun kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Gawok dilaksanakan tanpa menggunakan kereta kesehatan (*Rail Clinic*), kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tetap dapat berjalan dengan baik dan tetap terlaksana sesuai jadwal yang sudah ditentukan oleh PT KAI (Persero).

Dikarenakan adanya pengalihan *Rail Clinic*, maka pemeriksaan dilakukan di halaman Stasiun Gawok. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menghindari kekecewaan masyarakat yang telah mendapatkan informasi adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” satu bulan sebelumnya. Banyaknya masyarakat yang berkunjung dalam pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Gawok menandakan bahwa pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” mendapatkan respon yang baik dari masyarakat

sekitar. Hal tersebut dapat dilihat dari cukup banyaknya jumlah masyarakat yang datang berkunjung, yaitu berjumlah 221 orang. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengidentifikasi bahwa pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Yogyakarta meskipun tanpa menggunakan *Rail Clinic* dalam proses penyelenggaraan kegiatannya, namun tetap dapat berjalan dengan baik sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Sehingga dari hasil pemaparan perihal pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung & Yogyakarta pada tahun 2016 di atas peneliti mengidentifikasi bahwa partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan *Rail Clinic* di tahun pertama ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat di kedua daerah pelaksana kegiatan. Meskipun, pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Gawok tanpa menggunakan *Rail Clinic*, tetapi tidak menyurutkan keinginan masyarakat untuk datang berobat dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut.

Selain itu, dari hasil observasi langsung peneliti di lapangan dan wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini cukup membantu dan mendatangkan manfaat bagi masyarakat yang tinggal disekitar jalur perlintasan. Pada saat kegiatan cukup banyak masyarakat yang tingkat ekonominya rendah, sehingga untuk dapat melakukan

pemeriksaan kesehatan secara rutin saja mengalami kesulitan karena harus mengeluarkan uang. Belum lagi apabila jarak antara rumah dengan sarana kesehatan cukup jauh, sehingga memerlukan biaya lagi untuk dapat menjangkau sarana kesehatan yang ada. Sehingga, dengan adanya pelayanan kesehatan gratis *Rail Clinic* dari KAI ini, masyarakat merasa sangat senang dan terbantu dengan adanya program ini. Hal tersebut sesuai dengan penuturan Bapak Mujito salah satu warga penerima bantuan kesehatan dalam *Rail Clinic* :

“Adanya kegiatan pengobatan gratis dalam *Rail Clinic* ini sangat membantu, karena pengobatannya gratis mbak, jadi saya tidak perlu mengeluarkan uang. Iya mudah-mudahan *Rail Clinic* Bisa memberikan pelayanan kesehatan gratis secara rutin. Jadi jangan dirubah atau dikurangi” (Bapak Mujito, Penerima Bantuan Pelayanan Kesehatan dalam *Rail Clinic*)

- b. Pelaksanaan Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang & Cianjur Bandung dan Pelaksanaan Kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu dan Masaran Yogyakarta Tahun 2017.

Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang dan Cianjur Bandung dan Pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu dan Masaran Yogyakarta tahun kedua ini masing-masing Daop/Divre melakukan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sebanyak dua kali. Jumlah pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di masing-masing Daop/Divre

KAI pada tahun 2017 ini mengalami penambahan, yang pada awal pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini masing-masing Daop/Divre hanya melakukan kegiatan hanya satu kali, sekarang menjadi dua kali pelaksanaan. Penambahan jumlah pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” oleh KAI (Persero). Hal ini disebabkan oleh keberadaan program CSR “Bakti Sosial *Rail Clinic*” mendapatkan respon positif dari masyarakat. Salah satu contohnya adalah pada saat kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Maswati Bandung dan Stasiun Gawok Yogyakarta pada tahun 2016 yang pada saat kegiatannya dijalankan cukup banyak masyarakat yang hadir untuk melakukan pelayanan kesehatan dalam *Rail Clinic*. Hal tersebut berdasarkan data hasil laporan kunjungan masyarakat yang dimiliki oleh PT KAI (Persero).

Pada pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Indihiang dan Cianjur Bandung pada tahun 2017 ini, jumlah masyarakat yang berkunjung untuk berobat berjumlah 234 dan 224 orang. Banyaknya jumlah masyarakat yang datang untuk berobat di kedua stasiun tersebut menandakan bahwa masyarakat di sekitar jalur perlintasan dari kedua stasiun menerima baik pelaksanaan program CSR “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dari PT KAI (Persero). Mengingat pada awal perizinan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Indihiang dan Stasiun

Cianjur ini, pihak Daop 2 Bandung sempat mengalami kendala berupa adanya penolakan dari masyarakat setempat dikarenakan di masa lalu PT KAI (Persero) Daop 2 Bandung pernah melakukan penertiban aset wilayah KAI di kedua daerah tersebut. Di mana penertiban aset wilayah di kedua daerah tersebut menimbulkan rasa ketidaknyamanan di hati masyarakat.

Akan tetapi, meskipun pada awalnya pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini sempat mengalami penolakan dari masyarakat sekitar pada saat perizinan, namun pada saat kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” berlangsung jumlah masyarakat yang datang untuk berobat cukup banyak. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang berkunjung untuk berobat di Stasiun Indihiang berjumlah 234 dan di Stasiun Cianjur 224 orang. Bahkan masyarakat sekitar yang pada awalnya menolak dengan adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” berbalik menjadi menyambut baik dengan adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan oleh PT KAI (Persero) tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengidentifikasi bahwa pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Indihiang dan Stasiun Cianjur tersebut disambut baik dan mendapatkan respon positif dari masyarakat setempat. Meskipun pada awalnya masyarakat di sekitar Stasiun Indihiang dan Cianjur sempat melakukan penolakan dengan adanya

kegiatan ini, dikarenakan trauma masa lalu pada saat KAI melakukan penertiban aset tanah di kedua wilayah tersebut. Namun, dengan berjalannya waktu, masyarakat yang pada awalnya menolak dengan adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, sekarang berubah menjadi senang dan berterima kasih dengan adanya program tersebut.

Dengan adanya kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini pula PT KAI (Persero) ingin membuktikan bahwa program CSR yang mereka jalankan tidak semata-mata untuk kepentingan perusahaan saja, akan tetapi lebih dari itu bahwa PT KAI (Persero) berharap keberadaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sebagai salah satu program CSR KAI ini dapat mendatangkan manfaat bagi masyarakat luas. Dapat pula menjadi wadah untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat, serta dengan adanya kegiatan ini PT KAI (Persero) turut serta dalam menyehatkan dan mencerdaskan bangsa. Mengingat PT KAI (Persero) bukan hanya milik karyawannya saja, namun juga milik masyarakat.

Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilaksanakan di Stasiun Rewulu dan Stasiun Masaran Yogyakarta peneliti mengidentifikasi bahwa pelaksanaan *Rail Clinic* di kedua Stasiun ini disambut baik dan mendapatkan respon positif dari masyarakat sekitar. Salah satu contoh bentuk respon positif masyarakat terhadap kegiatan ini adalah Karang Taruna dari

Stasiun Rewulu ikut membantu dalam proses pendaftaran pasien pada saat *Rail Clinic* berlangsung. Selain itu, pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Stasiun Rewulu selain PT KAI (Persero) memberikan pelayanan kesehatan dengan *Rail Clinic*, Daop 6 Yogyakarta juga memberikan pemeriksaan Posyandu kepada masyarakat bekerjasama dengan pihak puskesmas setempat.

Untuk jumlah pesan yang ditempatkan pada saat pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” adalah Unit Kesehatan KAI memasang spanduk dan juga *x-banner* di tempat pelaksanaan kegiatan Bakti Sosial *Rail Clinic*. Pemasangan spanduk dan *x-banner* tersebut dilakukan sehari sebelum pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

c. Jumlah Orang yang Menerima Pesan dan Aktivitas

Tahap ini terbagi menjadi dua kategori audien, yang pertama audien penerima meliputi semua pembaca, pemirsa, pendengar atau hadirin potensial. Pada program “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Audien penerima meliputi seluruh warga jalur perlintasan di sekitar pelaksanaan kegiatan yang telah menerima kupon pelayanan kesehatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Publik sasaran utama dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini adalah masyarakat yang tinggal di sekitar jalur perlintasan kereta api yang membutuhkan

bantuan pelayanan kesehatan gratis dan sosialisasi keselamatan dan keamanan perjalanan kereta.

PT KAI (Persero) menentukan jumlah orang yang menerima pesan dan aktivitas mengenai pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Penentuan jumlah orang yang menerima pesan dan aktivitas tersebut berdasarkan jumlah kupon pelayanan kesehatan yang disebar oleh PT KAI (Persero) sebanyak 250 kupon pada setiap satu kali pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Penentuan jumlah masyarakat dengan menggunakan kupon pelayanan kesehatan tersebut berkaitan dengan jumlah kuota masyarakat yang di undang dalam pelayanan kesehatan dalam *Rail Clinic*. Penentuan kuota masyarakat dengan menggunakan kupon tersebut dikarenakan PT KAI dalam melaksanakan kegiatannya juga dibatasi waktu. Di mana pada saat pelaksanaan *Rail Clinic* berlangsung PT KAI juga harus mempertimbangkan jadwal kereta penumpang. Jangan sampai kegiatan *Rail Clinic* tersebut menyebabkan keterlambatan perjalanan kereta penumpang jarak jauh dan kereta angkutan barang.

Meskipun PT KAI (Persero) menentukan jumlah orang yang menerima bantuan pelayanan kesehatan sebanyak 250 kupon, namun pada saat pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di lapangan terkadang jumlah masyarakat yang datang dalam pelayanan kesehatan *Rail Clinic* tersebut melebihi dari jumlah

kupon yang disebarakan oleh Unit Kesehatan KAI. Hal tersebut dikarenakan meskipun masyarakat yang datang dalam pelaksanaan kegiatan *Rail Clinic* tersebut tidak membawa kupon akan tetap dilayani oleh tenaga medis KAI, selama kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut masih berlangsung.

d. Jumlah Orang yang Memerhatikan Pesan dan Aktivitas

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari model pelaksanaan, pada fase ini mrngidentifikasi berapa banyak yang membaca, berapa banyak yang mereka baca, siapa yang membaca, dan siapa yang tidak. Untuk penilaian tahap ini dinilai dengan melihat jumlah orang yang memerhatikan dan mengetahui mengenai pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Untuk jumlah orang yang memerhatikan pesan dan aktivitas Unit Kesehatan PT KAI (Persero) melihat dari jumlah kunjungan dan antusiasme masyarakat yang datang pada pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”.

No	Pelaksanaan Bakti Sosial <i>Rail Clinic</i> di Bandung dan Yogyakarta periode 2016-2017	Jumlah Masyarakat yang Hadir
1	Stasiun Maswati Bandung	266 Orang
2	Stasiun Gawok Yogyakarta	221 Orang
3	Stasiun Indihiang Bandung	234 Orang
4	Stasiun Cianjur Bandung	224 Orang

5	Stasiun Rewulu Yogyakarta	257 Orang
6	Stasiun Masaran Yogyakarta	249 Orang

**Tabel 3.1** Jumlah Masyarakat yang Hadir dalam Bakti Sosial *Rail Clinic* di Bandung & Yogyakarta

Berdasarkan tabel di atas peneliti mengidentifikasi bahwa secara umum tahapan evaluasi implementasi yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) ini baru sampai pada tahap PT KAI pendataan terhadap jumlah masyarakat yang hadir dalam pelaksanaan “Bakti Sosial *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) tersebut sesuai dengan pesan yang disebar atau tidak.

Selain itu, berdasarkan tabel di atas juga dapat diketahui jumlah masyarakat yang hadir dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung dan Yogyakarta periode 2016-2017 tersebut cukup bervariasi. Dimana jumlah masyarakat yang hadir dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” di Bandung dan Yogyakarta cenderung mendekati dengan jumlah kupon yang disebar oleh PT KAI yaitu 250 orang dalam sekali pelaksanaan. Sehingga berdasarkan data tabel di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa PT KAI dalam menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan

kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada masyarakat sudah cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari cukup banyaknya masyarakat yang datang dalam kegiatan *Rail Clinic* tersebut.

### **3) Evaluasi Dampak (*Impact*)**

Tahapan terakhir dalam model evaluasi PII adalah penilaian dampak terhadap program. Pengukuran 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.

#### **a. Jumlah Orang yang Memahami Isi Pesan**

Untuk mengetahui berapa jumlah orang yang memahami isi pesan dari program *corporate social responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, peneliti melihat dari data jumlah masyarakat yang hadir dalam pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dilakukan oleh pihak PT KAI (Persero). Pendataan jumlah masyarakat yang hadir dalam kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini merupakan salah satu bentuk monitoring PT KAI (Persero) terhadap pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Di mana dari data jumlah masyarakat yang hadir tersebut, PT KAI (Persero) juga ingin mengetahui apakah jumlah masyarakat yang hadir sesuai dengan target yang ditetapkan oleh PT KAI (Persero) atau tidak.

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 survei atau menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang sudah pernah dilakukan kegiatan *Rail Clinic* untuk mengetahui keberhasilan program dari sudut pandang masyarakat selaku penerima bantuan.

b. 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 “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Dari hasil wawancara tersebut peneliti mengetahui bahwa pelaksanaan “Bakti Sosial *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 “Bakti Sosial *Rail Clinic*” tersebut tepat pada saat pelaksanaan kegiatan berlangsung. Sehingga penilaian mengenai jumlah orang yang mengubah opini pada tahap evaluasi dampak terhadap program baru sampai pada tahap masyarakat mengetahui mengenai pelaksanaan program “Bakti

Sosial *Rail Clinic*” dan merasa terbantu dengan adanya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh PT KAI tersebut. Hal tersebut dikarenakan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan dalam *Rail Clinic*.

Sedangkan tahap evaluasi yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) perihal pelaksanaan program adalah dengan mengevaluasi pelaksanaan, pelayanan, serta mengevaluasi antusiasme dan testimoni masyarakat terhadap pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Evaluasi pelaksanaan sendiri dilakukan tepat setelah acara “Bakti Sosial *Rail Clinic*” selesai dilaksanakan. Adapun hal-hal yang di evaluasi pada saat setelah selesai kegiatan adalah pelayanan, pengeluaran obat, kelengkapan dan fungsi peralatan kesehatan. Untuk evaluasi pelayanan, hal yang di evaluasi 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. Evaluasi pelayanan setelah pelaksanaan ini dilakukan untuk mempermudah Daop/Divre selanjutnya yang akan melakukan kegiatan *Rail Clinic*.

Setelah melakukan evaluasi pelaksanaan dan pelayanan setelah kegiatan, selanjutnya pihak Daop/Divre akan diminta untuk membuat pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh KAI Pusat. Pelaporan tersebut berupa Senior Manager atau Manager Kesehatan Daop atau Divisi

Regional melakukan koordinasi dengan mengumpulkan dokumen dari unit-unit yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan bakti sosial *Rail Clinic* dan Penyuluhan Keselamatan serta Keamanan Perjalanan Kereta Api.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti mengidentifikasi bahwa bentuk evaluasi program yang dilakukan oleh PT KAI (Persero) baru sampai pada tahap masyarakat mengetahui tentang program *corporate social responsibility* “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang dijalankan oleh PT KAI (Persero) 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 programnya 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 “Bakti Sosial *Rail Clinic*”, belum sampai pada tahap perubahan perilaku. Selain itu, PT KAI sendiri belum melakukan monitoring kepada masyarakat yang sudah pernah menerima bantuan pelayanan kesehatan dalam *Rail Clinic*, sehingga pengukuran keberhasilan program belum dapat ditentukan secara pasti.

#### 4) **Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Bakti Sosial *Rail Clinic* di Bandung dan Yogyakarta Periode 2016-2017.**

Pada tahapan pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi berjalannya program, baik faktor pendukung maupun penghambat. Berikut adalah analisisnya menurut peneliti.

##### a) Faktor Pendukung

Terdapat beberapa hal yang mendukung pelaksanaan program ini. Pertama, dukungan yang diberikan oleh pimpinan kecamatan setempat berupa izin pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Menurut analisis peneliti, dengan adanya izin tersebut berjalannya program menjadi lebih lancar dan juga dapat meningkatkan citra positif PT KAI (Persero) di mata pemerintah. Bahwa PT KAI (Persero) tidak hanya konsentrasi pada bidang transportasi saja, namun juga pada bidang kesejahteraan melalui pemberian pelayanan kesehatan yang di implementasikan melalui kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Selain itu, terbangunnya komunikasi antara pemerintah setempat dengan PT KAI (Persero) bisa menjadi nilai tambah dalam pelaksanaan program ini. Kemudian antusiasme masyarakat yang menerima dengan baik adanya program ini memudahkan pelaksanaan program “Bakti Sosial *Rail Clinic*”. Hal ini menurut peneliti juga menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan berjalannya program, karena masyarakat selaku *stakeholder* utama yang bersinggungan langsung dan berdampak dengan pelaksanaan program.

Faktor yang ketiga adalah dalam pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” ini PT KAI (Persero) melibatkan masyarakat setempat yang dalam

hal ini diwakilkan oleh Karang Taruna. Karang Taruna wilayah setempat ikut serta dalam membantu pelaksanaan *Rail Clinic* terkait pendaftaran pasien.

b) Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat dalam pelaksanaan program ini. Faktor-faktor tersebut adalah pada saat pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Indihiang dan Cianjur Bandung terdapat penolakan dari masyarakat setempat. Dikarenakan penertiban yang pernah dilakukan oleh PT KAI (Persero) di daerah tersebut. Akan tetapi, menurut peneliti setelah dilaksanakan program ini, masyarakat yang pada awalnya menolak kehadiran *Rail Clinic* sudah menerima baik adanya program ini. Karena dengan adanya kegiatan ini, secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat setempat.

Faktor penghambat selanjutnya adalah adanya pengunduran jadwal pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Rewulu Yogyakarta dikarenakan benturan dengan jadwal Kedinasan Internal KAI yang bertepatan dengan pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” yang sudah ditetapkan sebelumnya di stasiun tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti mengidentifikasi bahwa meskipun terjadi pengunduran jadwal pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” seperti yang terjadi di Stasiun Rewulu Yogyakarta, PT KAI (Persero) Daop/Divre pelaksana kegiatan dengan segera mengirimkan surat pemberitahuan pengunduran kegiatan kepada pemerintah setempat. Pemberitahuan ini juga disertai dengan perubahan

jadwal pelaksanaan kegiatan. Hal ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan oleh PT KAI (Persero) sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari PT KAI (Persero) yang langsung melakukan pemberitahuan perihal pengunduran dan perubahan jadwal pelaksanaan kegiatan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” kepada pemerintah wilayah Stasiun Rewulu Yogyakarta.

Faktor penghambat yang ketiga adalah pada saat pelaksanaan *Rail Clinic* di Stasiun Rewulu Yogyakarta, jumlah masyarakat yang datang hanya sedikit. Hal tersebut dikarenakan kurang tersampainya informasi mengenai pelaksanaan “Bakti Sosial *Rail Clinic*” dari pemerintah setempat kepada masyarakat. Serta kurang meratanya penyebaran kupon pelayanan kesehatan kepada masyarakat dari pemerintah setempat yang sebelumnya sudah di amanahkan oleh PT KAI (Persero). Sehingga, kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat dan penyebaran kupon yang tidak merata tersebut dari pemerintah setempat berdampak pada cukup banyak masyarakat yang hanya mendapatkan informasi tentang adanya pelayanan kesehatan gratis dari KAI dari mulut ke mulut, sehingga masyarakat yang datang berobat tanpa membawa kupon.