

## **Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara**

### INTERVIEW GUIDE PENELITIAN “Manajemen Community Relations PT Pusri Palembang”

Data informan

Nama :

Jabatan : Manajer Departemen PKBL

Nama Instansi : PT Pupuk Sriwidjaja

### **Proses *Community Relations* Bina Lingkungan**

#### **A. Pengumpulan Fakta**

1. Dalam mengidentifikasi kebutuhan warga, PKBL menggunakan bantuan konsultan untuk bantu memetakan. Itu pemetaan yang dilakukan khusus 8 kelurahan atau lebih luas lagi? Adakah pihak eksternal lain yang terlibat dalam pengumpulan fakta? Seperti tokoh masyarakat atau LSM?
2. Apa saja media yang digunakan dalam pengumpulan fakta sebelum membuat program? Apakah pemberitaan di media cetak juga menjadi pertimbangan?

#### **B. Perumusan Masalah**

1. Setelah melakukan identifikasi kebutuhan, sejauh ini permasalahan apa yang paling dominan di masyarakat? Apakah soal ekonomi, pendidikan atau hal lain?
2. Lalu apa upaya dalam menjawab permasalahan tersebut?

3. Dari 7 Aspek ada berapa bidang untuk warga sekitar, bagaimana pertimbangan pemilihan program yang ada di bidang-bidang tersebut untuk warga sekitar?

## **C. Perencanaan dan Pemrograman**

### **1. Company Assessment**

#### a. Willingness to Plan

- 1) Apa tujuan jangka panjang Departemen PKBL dalam menjalin hubungan dengan masyarakat?
- 2) Menurut Anda seberapa penting peran komunitas sekitar bagi perusahaan?

#### b. Relationship in community

- 1) Kalau Bapak pribadi, seberapa sering terjun langsung di program Bina Lingkungan?
- 2) Adakah pertemuan berkala dengan komunitas tersebut?
- 3) Sejauh ini bagaimana peran LSM sekitar bagi perusahaan pak? Bagaimana pendekatan dengan LSM? Bantuan berupa apa yang biasanya diminta oleh LSM dan dipenuhi oleh PKBL?

#### c. Community needs (dibagian pengumpulan fakta)

- 1) Adakah aturan dari BUMN dalam pemenuhan kebutuhan warga, seperti sembako atau pendidikan?

- 2) Berupa apa saja kebutuhan masyarakat yang dapat dipenuhi dan tidak dapat dipenuhi? Apakah masyarakat mengetahui aturan tersebut?
- d. Attitudes (tanya di staf)
  - e. Expectations
    - 1) Apa yang menjadi harapan Anda untuk masyarakat?
  - f. Bagaimana mewujudkan akuntabilitas dan transparansi program

**D. Aksi dan Komunikasi (tanyakan di staf)**

**E. Evaluasi**

1. Dilihat dari laporan SKL dengan nilai akhir yang selalu meningkat terutama Tahun 2018, bagaimana cara meningkatkan nilai-nilai tersebut? Apakah ada inovasi program atau ada perbedaan pola dari tahun sebelumnya?
2. Adakah indikator lain untuk mengukur keberhasilan program di lapangan?
3. Bagaimana cara Departemen PKBL melakukan monitoring dan evaluasi program?

## INTERVIEW GUIDE PENELITIAN

“Manajemen Community Relations PT Pusri Palembang”

Data informan

Nama :

Jabatan : Sptd. Departemen PKBL

Nama Instansi : PT Pupuk Sriwidjaja

### **Perencanaan dan pemrograman**

1. Pernah melihat perbedaan komponen yang ada di 7 aspek Bina Lingkungan, berdasarkan apa perbedaan tersebut? Apakah berdasarkan evaluasi, kebutuhan baru dari warga atau bagaimana? Seperti membumikan al-qur'an dan fasilitasi sekolah vokasi. Bagaimana sistem perencanaan program tersebut.
2. Apa saja tahap-tahap yang dilewati dalam merencanakan program Bina Lingkungan?
3. Bagaimana proses pengidentifikasian kebutuhan warga?
4. Bagaimana proses perencanaan program?
5. Bagaimana perencanaan waktu setiap programnya? Dapatkah dijelaskan sistem perencanaan triwulan?
6. Bagaimana cara menentukan target program untuk warga sekitar? Apakah lebih diutamakan fakir miskin? Bagaimana dengan masyarakat umum?
7. Untuk soal dana Bina Lingkungan, apakah setiap tahunnya tetap seperti itu?
8. Bagaimana strategi pengkomunikasiannya?

9. Bagaimana BL dalam mensosialisasikan setiap programnya untuk masyarakat sekitar? Apa saja media-media yang digunakan?
10. Siapa saja *opinion leader* yang menjadi perantara antara pusri dan masyarakat?
11. Seberapa penting peran CDO dalam memonitoring program Bina Lingkungan?
12. Bagaimana sistem evaluasi program Bina Lingkungan?
13. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam program Bina Lingkungan di Tahun 2018?
14. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam program Bina Lingkungan khususnya di Tahun 2018?
15. Apa yang menjadi evaluasi pada Tahun 2018 untuk acuan peningkatan program di Tahun 2019?

## INTERVIEW GUIDE PENELITIAN

### “Manajemen Community Relations PT Pusri Palembang”

Data informan

Nama : Aby Waqqas

Jabatan : Staff Bina Lingkungan

Nama Instansi : PT Pupuk Sriwidjaja

#### **Staf Bina Lingkungan**

#### **Aksi dan Komunikasi**

1. Apa saja program-program Bina Lingkungan yang dihadirkan tahun 2018?
2. Pada program Bina Lingkungan, apa saja program yang difokuskan untuk warga sekitar? Aspek apa saja biasanya?
3. Bagaimana cara pengorganisasian team sebelum implementasi program di lapangan? Apakah sumber daya tercukupi untuk dapat mengorganisir program-program? (adakah pemetaannya)
4. Bagaimana jarak waktu pelaksanaan program BL dari yang satu ke program yang lain? (kalo bisa check timeline 2018, bisa sekaligus check dokumen target program)
5. Bagaimana sistem pemilihan target peserta setiap program? Khususnya untuk program beasiswa dan sembako untuk menghindari kecemburuan sosial masyarakat sekitar?
6. Bagaimana keterlibatan warga pada program-program Bina Lingkungan?
7. Melalui apa Departemen PKBL mengkomunikasikan program-programnya kepada masyarakat?
8. Apa saja media informasi yang disediakan?

9. Apa media yang efektif sejauh ini untuk menginformasikan program kepada masyarakat sekitar? Apakah pendekatan tersebut sudah mencukupi kebutuhan informasi masyarakat mengenai program?
10. Bagaimana respon warga terhadap program yang diberikan? (attitudes)
11. Bagaimana sistem pengawasan program Bina Lingkungan? Sejak kapan diberlakukan CDO?
12. Dalam bentuk apa biasanya keluhan disampaikan oleh masyarakat? Adakah
13. Bagaimana cara BL menyikapi keluhan masyarakat? (relations)
14. Adakah program-program khusus dalam mengatasi keluhan warga yang mungkin tiba-tiba?
15. Kadang warga mengeluhkan soal amoniak. adakah edukasi khusus kepada masyarakat awam mengenai hal ini? Atau tour pabrik? Karena sebenarnya ini juga termasuk konsekuensi mereka yang sudah menetap di lingkungan pabrik dan harus dipahami bersama...

## INTERVIEW GUIDE PENELITIAN

### “Manajemen Community Relations PT Pusri Palembang”

#### Data informan

Nama : Rustam Effendi

Jabatan : Superintendent Humas bag. Komunikasi

Nama Instansi : PT Pupuk Sriwidjaja

#### **Proses Komunikasi.**

1. Bagaimana menurut Anda hubungan PT Pusri Palembang dengan komunitas sekitar?
2. Menurut Anda bagaimana karakter masyarakat sekitar perusahaan?
3. Bagaimana peran humas dalam mendukung program PKBL demi menciptakan hubungan baik dengan masyarakat?
4. Bagaimana koordinasi humas dan pkbl dalam menyikapi keluhan warga?
5. Bagaimana komunikasi PKBL dengan humas dalam menyusun strategi pendekatan dengan masyarakat?
6. Menurut Anda bagaimana cara efektif agar dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan warga secara keseluruhan?
7. Apa saran dan harapan Anda untuk warga dan Departemen PKBL?

## INTERVIEW GUIDE PENELITIAN

### “Manajemen Community Relations PT Pusri Palembang”

Data informan

Nama :

Jabatan : Tokoh Masyarakat

Nama Instansi : Ring 1 dan Ring 2

#### *Community Assessment*

##### 1. *Concern*

- a. Menurut Anda bagaimana program yang dihadirkan PT Pusri selama ini?
- b. Apa yang menjadi kelemahan PT Pusri dalam menjalin hubungan dengan masyarakat? Apakah dari programnya atau dari cara mengkomunikasikannya?
- c. Kebutuhan apa yang paling dibutuhkan oleh masyarakat? Apa latar belakang dari warga yang mengeluh tersebut?
- d. Sudahkah program yang dihadirkan menjadi solusi atas permasalahan masyarakat?
- e. Menurut Anda perlukah PT Pusri menambah program dalam mencukupi kebutuhan masyarakat? Program seperti apa yang Anda inginkan?
- f. Sebutkan salah satu program yang paling mewakili kebutuhan warga?

##### 2. *Community Expectations*

- a. Apa yang menjadi harapan Anda untuk PT Pusri Palembang?

### 3. *Relationship*

- a. Bagaimana kerjasama perusahaan dengan tokoh masyarakat?
- b. Bagaimana pendekatan perusahaan dengan tokoh masyarakat? Adakah pertemuan berkala tokoh masyarakat dengan perusahaan?
- c. Seperti apa keterlibatan tokoh masyarakat dalam program-program Bina Lingkungan?
- d. Apakah informasi yang diberi perusahaan mengenai progrsm sudah jelas tersampaikan? Mengapa?
- e. Bagaimana peran dan tugas sebagai tokoh masyarakat dalam membantu menjaga nama baik perusahaan? Apakah Anda juga turut membantu mensosialisasikan program Pusri?

### 4. *Threats*

- a. Bagaimana cara PT Pusri Palembang sejauh ini mengatasi limbah?
- b. Apakah keluhan warga sejauh ini dipengaruhi oleh limbah?
- c. Sejauh ini apabila dilihat keluhan warga akan muncul ketika tercium bau amoniak. Dan pusri juga selalu berusaha sigap untuk mengobati. Apakah sudah cukup puas dengan penanganan yang seperti ini?
- d. Adakah pemahaman kepada warga mengenai produksi PT Pusri yang berhubungan dengan amoniak dan cara mengatasinya apabila tercium bau amoniak?

## INTERVIEW GUIDE PENELITIAN

### “Manajemen Community Relations PT Pusri Palembang”

Data informan

Nama :

Jabatan : Masyarakat umum

Nama Instansi : Ring 1 dan Ring 2

### **Masyarakat Umum**

#### 1. *Concern*

- a. Menurut Anda bagaimana program yang dihadirkan PT Pusri selama ini?
- b. Kebutuhan apa yang paling dibutuhkan oleh masyarakat?
- c. Sudahkah menjadi solusi atas permasalahan masyarakat?
- d. Apa saja program pusri untuk masyarakat yang Anda ketahui?
- e. Menurut Anda perlukah PT Pusri menambah program dalam mencukupi kebutuhan masyarakat? Program seperti apa yang Anda inginkan?
- f. Sebutkan salah satu program yang paling mewakili kebutuhan warga?
- g. Pernahkah Anda mendengar keluhan warga mengenai PT Pusri?  
Mengenai apa biasanya?

#### 2. *Community Expectations*

- a. Apa yang menjadi harapan Anda untuk PT Pusri Palembang?

#### 3. *Relationship*

- a. Bagaimana kerjasama perusahaan dengan masyarakat umum?
- b. Bagaimana pendekatan perusahaan dengan masyarakat umum?

- c. Seperti apa keterlibatan masyarakat dalam program-program Bina Lingkungan?
- d. biasanya dari mana Anda mengetahui program pusri?
- e. Apakah informasi yang diberi perusahaan sudah jelas tersampaikan?  
Mengapa?

4. *Threats*

- a. Bagaimana cara PT Pusri Palembang sejauh ini mengatasi limbah?
- b. Apakah keluhan warga sejauh ini dipengaruhi oleh limbah?
- c. Apakah Anda sudah mengetahui bagaimana cara mengatasi bau amoniak? Perlukah edukasi mengenai produksi perusahaan dan asal dari bau tersebut?

## Lampiran 2. Transkrip Wawancara

### Transkrip wawancara 1

---

Hari/Tanggal : Rabu/12 Maret 2019  
Tempat/jam : Ruangan Informan /14.30 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Heri Suharsono  
Kategori : Manajer

---

#### ***Company assessment Pada Manajer***

Heri : Eh Evi, duduk-duduk. Gimana?

Evi : Hehe terima kasih, Pak. Jadi... seperti yang sudah Bapak ketahui, Evi sedang melakukan penelitian di Bina Lingkungan dengan fokus Manajemen *community relations*. Sehingga karena ini kaitannya dengan manajemen ada beberapa tahapan yang buat Evi tertarik untuk diskusi dengan Bapak

Heri : Oh iya iya, boleh...

Evi : Evi *sempet tau nih* Pak, kalau Pusri menggunakan Jasa Konsultan untuk membantu memetakan kebutuhan masyarakat sekitar, itu sistemnya bagaimana *si* Pak, untuk jangka waktu berapa lama?

Heri : Hmm, iya iya, ummm... *social mapping* itu jadi gini, ada Renstra yang disusun untuk 5 tahun ke depan, *nah* kemudian ada renja yang merupakan turunan renstranya itu, renja yang tahunan. Nah di ataranya juga ada di dalamnya itu sosmap juga yang dilaksanakan setiap tahun

Evi : Itu per kelurahan, Pak?

Heri : Yang kita laksanakan itu ada 8 kelurahan tapi di sosmap nanti ini ada juga yang ditajamkan.

Evi : ditajamkan berdasarkan apa Pak?

Heri : ee... nanti diseuaikan dengan program yang kita mau laksanakan, sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh kelurahan tersebut.

Evi : Oh.. oke. Berarti memang sistemnya tidak semua kelurahan ya Pak setiap tahunnya tapi hanya beberapa. Terus ada tidak Pak pihak eksternal yang terlibat untuk juga sebagai sumber informasi lain?

Heri : Kalau kita melibatkan kecamatan dan kelurahan, disamping konsultan kita dari unsri tadi.

Evi : *Nah* itu mereka memberikan informasi apa Pak biasanya?

Heri : memberikan masukan.

Evi : berarti ada forum?

Heri : nanti kita undang saat rapat, program ini cocok *nggak* kalau dilaksanakan. Yaa kadang-kadang semua kelurahan banyak yang mengajukan, tapi *kan* tetep kita pilih.

Evi : Kalau LSM *nggak* Pak?

Heri : Kalau LSM itu karena *gimana* ya, bentuk LSM yang kita bina hanya Tim Pemantau Lingkungan.

Evi : Kemudian, ada media yang juga menjadi salah satu sumber informasi?

Heri : Iya juga.

Evi : selain itu Pak? Proposal warga?

Heri : proposal iya, hampir tiap hari ada ajuan.

Evi : kemudian menyesuaikan dari anggaran dan misi program ya Pak?

Heri : Iya... kalau sesuai kita prioritaskan.

Evi : lalu setelah diidentifikasi, permasalahan yang ditemukan sejauh ini apa Pak?

Heri : Kalau di lingkungan masyarakat pusri ini masalah ekonomi dan pendidikan.  
makanya kita ada program beasiswa.

Evi : sempat dengar juga Pak, kalau di bidang pendidikan ada perubahan regulasi...itu bagaimana Pak?

Heri : oh iya iya, sekarang kita langsung menggandeng ke pihak sekolah, jadi data-  
data dari sekolah mana yang apa namanya diprioritaskan sesuai kriteria yang kurang mampu dan masyarakat sekitar.

Evi : masyarakat *tau* soal itu Pak?

Heri : Oh... *tau*. Kita juga sosialisasikan.

Evi : terjadinya perubahan itu berdasarkan apa Pak?

Heri : berdasarkan evaluasi dan supaya pengajuan itu tidak seluruh masyarakat.  
Sekolah lebih *tau*.

Evi : Oh, iya iya. Kemudian untuk menjawab kebutuhan masyarakat tadi, kalau pendidikan ada beasiswa, kalau ekonomi...?

Heri : Kalau ekonomi kita ada pemberdayaan masyarakat, membantu ada kolam lele, meningkatkan pendapatan masyarakat terus satu lagi pasar murah juga rutin. pasar murah itu biasanya kita laksanakan pada saat bulan ramadhan, kemudian juga ada santunan untuk anak yatim kita lakukan saat bulan ramadhan dan saat ulang tahun PT Pusri.

Evi : *Nah* itu ada kebijakan yang mengatur *nggak* Pak, berapa kebijakan yang diberi ke masyarakat?

Heri : Kalau berapa nya sesuai anggaran yang turun dari RKA, misal disetujui kita  
bikin program sesuai dengan dana itu.

Evi : Oke, *nah* ini kan ada 7 Aspek *nih* Pak... berarti yang fokus ke masyarakat itu  
ekonomi, pendidikan, sarana dan prasarana, kesehatan?

Heri : iya...

Evi : Baik. Kemudian Pak Heri sebagai manajer melihat tujuan jangka panjang untuk masyarakat itu bagaimana Pak?

Heri : iya.. kalau tujuan jangka panjang, kita untuk memberdayakan masyarakat agar menjadi buffer (mendukung) kegiatan bisnis perusahaan. *Nah* jadi pkbl atau CSR pada umumnya sebagai sosial investment. Itulah jangka panjangnya, agar bisa saling memiliki dan kedepannya saling mendukung.

Evi : umm... iya. Menurut Bapak seberapa penting peran masyarakat bagi perusahaan?

Heri : Sangat penting! Karena stakeholder pertama dan sangat berpengaruh terhadap produk kegiatan bisnis.

Evi : Baik, maka dari itu ada beberapa Aspek yang dihadirkan itu ya Pak?

Heri : Iya...

Evi : Kalau Bapak pribadi seberapa sering terjun ke lapangan kalau ada program-program Bina Lingkungan?

Heri : yaa... kalau ada program yang dilaksanakan baik saya maupun staf selalu ikut terjun dengan aparat-aparat yang kita libatkan, dengan kepolisian, kelurahan.

Evi : Oh... Oke. Terus, ada pertemuan berkala *ngga si* Pak dengan masyarakat utama?

Heri : kalo forum khususnya *si* tidak ada, tapi kita selalu mengundang.

Evi : Itu biasanya pada *event* apa Pak selain SKL?

Heri : selain SKL? Itu misal ada sunatan massal, pembukaan lolapil, kemudian pendaftaran untuk merekrut beasiswa.

Evi : kemudian cara PKBL memilah milih keluhan warga seperti apa Pak? Bentuk keluhan apa yang dapat dipenuhi dan yang tidak dapat dipenuhi?

Heri : keluhan yang bisa dipenuhi, yang memang untuk masyarakat bukan untuk mengatas namakan pribadi. Kalau yang pribadi masih kita lihat seberapa pentingnya, misal musibah.

Evi : ada kebijakan khusus *nggak si* Pak yang mengatur terkait kebutuhan itu?

Heri : kalo kebijakan ya itu, Permen yang mengatur 7 Aspek itu.

Evi : Oh.. iya iya. Lalu bagaimana peran LSM sekitar perusahaan Pak?

Heri : Kalau dari perusahaan sudah berusaha terbuka dan memenuhi kebutuhannya. LSM juga sering kasih masukan dari penemuan di lapangan.

Evi : soal kuantitas beasiswa dan sembako itu juga diatur oleh kementerian Pak?

Heri : kalau dulu ada, tapi kalau itu yang biasanya mereka melakukan program khusus BUMN, BUHN namanya misal mau melakukan sesuatu. Nanti ditentukan, isi pakatnya segini.

Evi : Oh... oke. *kalo* pembagian sembako berarti ada yang gratis dan yang berbayar?

Heri : *kalo* sekarang ini ada saran dari kementerian BUMN untuk tidak menggratiskan tapi dibeli dengan harga murah. Untuk menjaga agar masyarakat tidak merasa begitu disantuni seperti orang tidak mampu.

Evi : dengan harga murah ya pak?

Heri : iya sangat murah, 15% dari harga asli.

Evi : itu pakai kupon Pak?

Heri : iya pakai kupon. Kita kasih pada kelurahan kepada warganya yang tidak mampu.

Evi : semua kelurahan dapet?

Heri : semua kelurahan tapi proposional tergantung padatnya penduduk.

Evi : Terus, yang jadi harapan untuk masyarakat?

Heri : harapannya untuk masyarakat itu kami dari perusahaan, Agar dapat terjalin

hubungan masyarakat dan saling mendukung. Apa yang diinginkan dari masyarakat kami membantu, dan masyarakat pun memberikan dukungan pada perusahaan.

Evi : dan sejauh ini sudah berjalan seperti itu Pak?

Heri : alhamdulillah sejauh ini sudah, apa yang dikeluhkan masyarakat tidak sampai mengganggu operasional perusahaan.

Evi : oh, semacam krisis itu ya Pak. Lalu apa yang membuat bisa seperti itu?

Heri : kalo kami *si* berusaha untuk cepat tanggap. Mungkin sempat dengar kejadian

amoniak waktu itu? *Nah* paginya kami langsung membuka posko kesehatan. Tapi sudah biasa *si* itu, hanya saja warga terkadang butuh diperhatikan.

Evi : terus tahun lalu *kan* skor SKL nya meningkat *nih* pak, lalu apa *si* Pak yang bisa membuat meningkat seperti itu? Apakah ada perubahan pola atau berdasarkan evaluasi?

Heri : Kita *si* makin merangkul *aja*, tidak pernah tertutup dengan masyarakat. Jadi... mereka mau apa ayo.

Evi : Betul Pak, sehingga masyarakat *respect* terhadap kita. Kemudian ada indikator lain tidak Pak untuk menentukan keberhasilan program selain dari SKL?

Heri : Kita *si* sementara dari SKL, belum pakai instrumen yang lain untuk mengukur.

Evi : Bagaimana cara mengevaluasi program Bina Lingkungan?

Heri : Selain dari SKL tadi ya, kita melihat dari informasi masyarakat maupun LSM, kalau banyak keluhan berarti masih banyak yang perlu ditingkatkan.

Evi : Oh begitu ya Pak. Baik Pak Heri, bagian dari evaluasi tadi merupakan bagian terakhir yang Evi ingin ketahui informasinya dari Bapak... terima kasih banyak ya sudah menyempatkan dan memberikan banyak informasi.

## Transkrip wawancara 2

---

Hari/Tanggal : Rabu/12 Maret 2019  
Tempat/jam : Ruangan Informan /15.00 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Ronald  
Kategori : Superintendent Bina Lingkungan

---

### **Company assessment Pada Superintendent**

Ronald: Gimana-gimana Vi?

Evi : Kemarin Evi *sempet liat* yang tujuh aspek itu, yang membuat beda dari program-programnya apa *si* Pak?

Ronald: Yang membedakan yang pertama adalah anggaran, karena anggaran itu sesuai dengan keuntungan perusahaan. Bisa lebih besar baik secara kualitas maupun kuantitas. Kedua memang ada interupsi dari manajemen baik direksi maupun kementerian BUMN.

Evi : Itu misal kan *kayak* sembako dan pendidikan?

Ronald: *Nah!* iya.. Sembako itu salah satunya program dari kementerian BUMN di mana jumlah kualitas dan kuantitasnya sudah ditentukan, namun kita juga melihat anggaran perusahaan.

Evi : Kemudian program membumikan al-qur'an dan sekolah vokasi itu kemarin Pak kerja sama juga?

Ronald: Jadi membumikan al-qur'an itu dari kementerian BUMN. Jadi diinterupsi bagi setiap BUMN harus di bulan ramadhan membagikan al-qur'an/

Evi : 1250 eksemplar ya Pak?

Ronald: Iya... itu jadi. Termasuk vokasi itu termasuk interupsi kementerian perindustrian. Jadi *Pas kan* dari anggaran dan interupsi.

Evi : Tahap apa *aja* Pak yang dilewati oleh Bina Lingkungan pada saat merencanakan program?

Ronald: Jadi sama kayak buat tulisan, ada pendahuluan. Pendahuluan itu ada keputusan menteri, peraturan presiden, dari pendahuluan itu tentu ada permasalahan. Cocok tidak antara itu dengan permasalahan. Terus manfaat yang akan kita berikan. Kesimpulan, lalu saran-saran serta hasilnya.

Evi : Saran itu evaluasinya ya Pak?

Ronald: Evaluasi...umpunya program ini harus dilakukan di Pulau Kemarau, nah itu ada pendahuluan dulu. Kunci yang terakhir adalah persetujuan dari direksi.

Evi : Berarti tahap aksinya setelah persetujuan direksi ini ya Pak?

Ronald: Perencanaan itu kalau tidak ada persetujuan tidak bisa. Terus kami mengidentifikasi masalah dengan pemetaan sosial.

Evi : Kalau tahap perencanaannya ada apa *aja* Pak?

Ronald: Ada KPI unit, ada KPI nya Pak Heri sendiri, ada KPI perusahaan, ada KPI

direksi, ada KPI yang terintegrasi dengan KPI direksi. Salah satunya survei kepuasan lingkungan. Itu adanya di Bina Lingkungan, tapi itu KPI nya direksi. Kalau skornya kecil tidak sesuai rencana, maka KPI direksi itu tidak bagus.

Evi : Oh *gitu...* terus perencanaannya dibuat sistem timeline nya bagaimana Pak?

Ronald: Dibuat triwulan-triwulan.

Evi : Setiap tahunnya time line ini mengalami perubahan Pak?

Ronald: Ada yang tetap ada yang dirombakk. Program di Bina Lingkungan itu ada

dua, ada program yang atas permintaan masyarakat dan ada program yang atas inisiasi perusahaan.

Evi : Kalau atas permintaan itu misalnya apa Pak?

Ronald: Proposal..

Evi : Diturunkan menjadi program apa Pak?

Ronald: Bantuan...

Evi : Jalan misalnya ya Pak.

Ronald: Iyaa. *Gitu deh* . Bina Lingkungan ini lebih ke *social oriented*, kalau *profit oriented* itu adanya di CSR. Misal ada pameran produk-produk kan butuh biaya, atau dia membiayai sponsor. Nah dengan dia memakai produk itu dapat lah *feedback*.

Evi : Kalau pendidikan itu jangka waktunya di kasih per apa *sih* Pak?

Ronald: Pendidikan itu turunannya beasiswa dan bantuan vokasi.

Evi : Time linenya per apa Pak?

Ronald: Menurut kebutuhan si mahasiswa, per semester, kalau IP nya di bawah.

Evi : Oh kondisional, kalau pasar murah Pak?

Ronald: Pasar murah itu ada dua sisi, untuk sosial masyarakat pada saat ramadhan.

Untuk sisi kestabilan harga. Jadi komunikasi dua arah. Bener kan?

Evi : Oh iya pak, mantap.

Ronald: Hahaha, mantap.

Evi : Kalau dari kesehatan bagaimana Pak?

Ronald: Program fogging, bhakti sosial, operasi bibir sumbing,

Evi : *Kalo* program kesehatan tahun lalu apa *aja* Pak?

Ronald: *Kalo* tahun lalu... sunatan masal. Agenda yang tidak rutin itu operasi katarak.

Evi : Oh.. sesuai kebutuhan ya Pak

Ronald: Iya sesuai kebutuhan, kalo tingkat perekonomian bagus kan berobat sendiri.

Evi : Cara menentukan target program bagaimana Pak?

Ronald: Diutamakan orang yang kurang.

Evi : *Kalo* untuk masyarakat umumnya program apa Pak?

Ronald: Edukasi-edukasi, pendidikan-pendidikan, seminar-seminar.

Evi : Cara mensosialisasikan ke masyarakat sekitar?

Ronald: Pertama kita membuat WA, grup-grup lurah. Supaya mudah koordinasi.

Terus terjun langsung melalui silaturahmi, ke tokoh masyarakat, tokoh agama, LSM, muspika.

Evi : Sistemnya *gimana* itu Pak?

Ronald: Kita undang pas ada acara-acara

Evi : *Opinion leader* nya siapa *aja* Pak?

Ronald: Tokoh yang berpengaruh baik dari yang berpandangan positif maupun negatif ke Pusri. Karena tabiat orang berbeda-beda sesuai pendidikan, ekonomi, dan lingkungan.

Evi : Tokoh masyarakat, lurah....?

Ronald: Lurah, alim ulama, tokoh politik...

Evi : Seberapa penting peran CDO menurut Bapak?

Ronald : Jadi, CDO ini untuk jaman milenial perlu.

Evi : Perlunya kenapa itu Pak?

Ronald: Pertama dia bisa fokus dengan program di lapangan, ada ide dan inovasi, antara yang diperlukan masyarakat dengan yang akan dilaksanakan perusahaan itu sejalan.

Evi : CDO nya ini kan belum ada Pak, lalu kekurangannya apa Pak untuk program kita?

Ronald: Kurang cepet *aja*. karena kami ini Cuma orang tiga untuk delapan kelurahan.

Evi : Sistem evaluasi per programnya bagaimana Pak?

Ronald: Dari hasil dan manfaat yang diterima masyarakat, berkesinambungan atau tidak, kalau tidak berkesinambungan kalau tidak bermanfaat habis uang kita. Makanya perlu dicari permasalahan.

Evi : Faktor pendukungnya apa *aja* Pak?

Ronald: Pertama regulator, terus dana, terus keamanan, kemanan meliputi masyarakat, hubungan kita dengan masyarakat, terus sumber daya kita di sini kita beri pelatihan-pelatihan ISO 26000, *Community Development*

Evi : Kemudian faktor penghambatnya apa Pak?

Ronald: Peraturannya yang berubah-ubah dari pemerintah. Kadang-kadang perusahaan kan harus patuh dengan atasnya.

Evi : Kemudian ada tidak yang menjadi evaluasi program di tahun 2019?

Ronald: Ada yang dilanjutkan, ada yang dilaksanakan, seperti penangkaran, pelestarian ikan belida, dan yang di pulau kemarau.

Evi : Oh oke pak...

Ronald: Oke!

Transkrip wawancara 3

---

Hari/Tanggal : Senin / 15 Februari 2019

Tempat/jam : Ruangan Rapat, Dept. PKBL / 09.15 wib

Interviewer : Evi Hafsari

Interviewee : Aby Waqqas (Aby)

Jabatan : Staf Bina Lingkungan Departemen PKBL

---

**Company assessment (Departemen PKBL)**

Evi : Kak Aby kan bagian dari Bina Lingkungan *nih*, Evi pengen *tau* kira-kira ada program apa aja *si* di Bina Lingkungan di Tahun 2018.

Aby : Program yang dihadirkan pada tahun 2018 ada berbagai macam sesuai dengan Aspek, seperti bantuan bencana alam, kita waktu itu membantu di beberapa lokasi salah satunya itu di daerah sulawesi yang waktu itu terdampak bencana gempa. Kemudian ada beberapa juga *eee* lokasi lain yang kita bantu sesuai penugasan. Kemudian di bidang pendidikan ada program beasiswa kemudian ada bantuan fasilitas pendidikan yang namanya itu SMK Vokasi *Link and match* dengan industri. Jadi di situ kita juga memberikan bantuan berupa fasilitas *eee* peralatan pendidikan SMK-SMK gunanya itu untuk menopang sarana dan prasarana di bidang pendidikan. Selain itu kita ada program beasiswa, ditujukan untuk mahasiswa perguruan tinggi negeri yang berasal dari lingkungan sekitar perusahaan, yang berprestasi maupun dari keluarga yang tidak mampu. Kemudian ada Program Kesehatan Masyarakat ini dilakukan tahunan di antaranya ada program fogging di 8 kelurahan di sekitar perusahaan kemudian ada program pemeriksaan kesehatan gratis “Bhakti sosial kesehatan” yang biasanya dilakukan pada kegiatan ulang tahun perusahaan bekerjasama dengan RS Pusri, lokasinya dari beberapa lingkungan sekitar perusahaan yaitu Sungai Selayur, sungai buah dan yang terakhir itu *eemm* satu ilir.

Evi : Itu Ring 1?

Aby : Ring 1.

Evi : Oke...

Aby : Kemudian di bidang sarana dan prasarana kita juga melaksanakan berbagai macam bantuan membuat gapura jalan setapak dan jembatan yang ada di sekitar lingkungan. Sarana ibadah ada program safari ramadhan, setelah itu doa seribu anak yatim, yang terbaru ada program membumikan al-qur’an di nusantara. Jadi dari Pusri memberikan al-qur’an secara hibah kepada masjid yang ada di sekitar perusahaan serta daerah Jogja, cilacap. Total al-qur’an yang dibagikan 1200 eksemplar. Selain itu bantuan-bantuan pendirian masjid mushollah, kemudian pemberian bantuan untuk perayaan natal, dan masih banyak lagi.

Evi : Program-program yang Kak Aby sebutkan tadi dapat diakses di *annual report* yang ada di web Pusri kan?

Aby : Iya...

Evi : Tapi untuk tahun ini belum ada?

Aby : *Annual report* tahun 2018 masih dalam proses penyusunan materi.

Evi : Jadi dari yang Kak Aby sebutkan, program yang difokuskan untuk

- masyarakat sekitar itu lebih ke pendidikan, kesehatan sama sarana dan prasarana?
- Aby : Iya... sama sosial kemasyarakatan Aspek ke 7. Sosial kemasyarakatan itu kalo diperaturan bisa dilakukan berbagai macam program. bisa bantuan rumah, instalasi listrik. Tapi kita melakukan pasar murah.
- Evi : Kalau dari segi SDM bagian BL nya gimana Kak?
- Aby : Kalo bagian BL masih kurang baik *meaning* maupun strukturnya itu ada beberapa jabatan yang kosong. Tapi sejauh ini itu bukan permasalahan yang utama, karena sejauh ini program masih berjalan baik dan lancar.
- Evi : Kalau pemetaannya bagaimana?
- Aby : Kalau itu biasanya kita bikin struktur kepanitiaan. Nanti kita melibatkan *eee* bagian lain, karena kalau dihandle langsung bagian Bina Lingkungan yang notabennya hanya 4 orang itu kan *nggak* cukup jadi kita melibatkan bagian dari *eee* kemitraan dan keuangan. Biasanya kalau sosialisasi tetap dari bagian Bina Lingkungan, karena mereka yang *tau* dan mereka yang lebih kenal dengan *stakeholder* nya. Biasanya pasar murah ramadhan dibuat struktur kepanitiaan, tidak jarang kami juga melibatkan teman-teman dari departemen lain.
- Evi : Tergantung kebutuhan...?
- Aby : Tergantung kebutuhan sama acaranya.
- Evi : Jarak pelaksanaannya bagaimana Kak? Pertahun atau perbulan?
- Aby : *Eee* yang perbulan ada, tahfidz al-qur'an itu dilaksanakan sepanjang tahun dari 2014, dilanjutkan terus.
- Evi : ada timeline nya kak?
- Aby : Kalau *planning* jangka panjang, kita *ngga membreakdown* secara khusus si, namun keseluruhan, biasanya kita sebut RKAP rencana keuangan dan anggaran perusahaan. Biasanya ada perencanaan triwulan
- Evi : Setiap tahunnya seperti itu kak?
- Aby : Iya, nanti masuknya di perencanaan di triwulan satu kita *ngapain* dan seterusnya.
- Evi : Kalau pemilihan target pesertanya bagaimana Kak?
- Aby : Kita punya 8 kelurahan mutlak untuk jadi perhatian utama, kalau ditanya pembagian ini untuk menghindari kecemburuan sosial kita melakukan pendekatan ke masing masing kelurahan atau kecamatan misal di sini yang ditanyakan untuk program beasiswa dan sembako ya, kita datanya base dari pihak kelurahan, pihak kecamatan. Mereka yang lebih *tau*.
- Evi : Berarti PKBL tinggal terima jadi daftar namanya sesuai kriteria yang telah ditentukan?
- Aby : Iya, karena biasanya nanti dari pihak kelurahan itu yang akan mensortir.
- Evi : Itu untuk sembako pertahun ya Kak?
- Aby : Pertahun...satu tahun sekali. Biasanya di pertengahan ramadhan, karenakan biasanya menjelang lebaran kebutuhan melonjak.
- Evi : Karena ini soal kebutuhan sembako, sering ada keluhan kak?
- Aby : *Eee* kalau untuk isu itu, memang tidak dapat kita hindari, ada tapi bukan menjadi masalah. Yang memprihatinkan itu kadang kecemburuan itu

- datang dari golongan yang sebenarnya mereka mampu namun menginginkan hal yang serupa untuk golongan menengah ke bawah.
- Evi : Untuk keterlibatan warga setiap ada program Bina Lingkungan bagaimana Kak?
- Aby : Ada dua macam, pertama mereka dilibatkan sebagai peserta misal pelatihan dan dilibatkan secara langsung dalam kegiatan untuk pekerjaan yang sama (pada karya tunai, survei koordinasi pada saat pelaksanaan terlibat)
- Evi : Oke.. berarti tergantung kebutuhan program ya Kak?
- Aby : Iya... dengan bentuk programnya juga.
- Evi : Lalu bagaimana cara BL mengkomunikasikan program-programnya ke masyarakat, apakah melalui media khusus?
- Aby : Kita ada dua pendekatan, yang pertama dari tokoh-tokoh masyarakat, instansi terkait, polsek juga terlibat. Dan yang kedua melalui media sosial, biasanya mengkampanyekan program melalui media sosial karena lebih mudah. Tapi yang lebih sering dilakukan itu pendekatan pertama tadi, pendekatan langsung.
- Evi : Pendekatan masyarakat itu kita yang menemui mereka atau ada forum khusus?
- Aby : Kalau itu, kita yang lebih sering mendatangi mereka.
- Evi : Kalau ke masyarakat umum dengan jumlah yang banyak?
- Aby : Biasanya lebih dihandle dengan Humas, temen-temen humas menyiapkan pemberitaannya.
- Evi : Media informasi yang disediakan berarti ada dua itu ya kak dan cenderung yang pertama.
- Aby : Iya, karena lebih tepat sasaran. Kalo melalui media tidak semua orang mohon maaf bisa memahami isi pesan secara total.
- Evi : Oke... kalau di medsos itu humas yang handle?
- Aby : Iya kalau pemberitaan itu satu pintu melalui Departemen Humas.
- Evi : Menurut Kak Aby adakah media tambahan yang diperlukan?
- Aby : Kalau menurut aku pribadi *udah* cukup. Karena *nggak* ada hambatan menggunakan metode pertama.
- Evi : Lalu respon warga dengan adanya program-program Bina Lingkungan *gimana* Kak?
- Aby : Warga lebih cenderung aktif, senang dan lebih tertarik ke program yang sifatnya hibah. Jadi tanggapan masyarakat sejauh ini positif *si*. Karena memang berdasarkan SKL juga mereka minta program yang ada di lingkungan.
- Evi : Pernah mendapati penelitian dengan objek yang sama, masyarakatnya kurang aktif . apakah setiap tahun keaktifannya selalu sama?
- Aby : Masyarakat aktif *nggak* aktif itu tergantung pendekatan. Sejauh ini program BL di support dari temen-temen lingkungan sekitar. Kendala yg kurang aktif itu biasanya yg bersifat kemandirian. Yang dimaksud di sini, bagi masyarakat yang bukan peminjam atau mitra, mereka lebih cenderung kurang tertarik. Karena harapan mereka besar, dengan diadakan pelatihan itu mereka berharap disalurkan pada suatu tempat kerja.

- Evi : Oh gitu...
- Aby : Sejauh ini pkbl baru bisa memberikan pembekalan skill supaya bisa lebih bebas mau kemana selanjutnya.
- Evi : Sistem pengawasannya ada CDO, sejak kapan mulai dilaksanakannya CDO?
- Aby : Kalau di PKBL belum ada CDO, memang arahan dari induk perusahaan melihat contoh dari anak perusahaan lain yaitu Pupuk Kaltim mereka juga sudah melakukan pendampingan dari CDO. Kemarin tahun 2018 sempat isu itu mau diangkat. Karena dari pihak yang lebih independt atau akademisi mungkin bisa melakukan pemetaan yg lebih akurat. Tidak menutup kemungkinan dalam waktu dekat nanti akan ada kerjasama.
- Evi : Kekurangan kalau tidak ada CDO bagaimana Kak?
- Aby : Kalau tanpa CDO sejauh ini mungkin lebih ke mind power. karena jumlah personil di BL terbatas dan ada berbagai macam program yang harus dilaksanakan setiap bulan hal ini mungkin dari monitoringnya itu tidak bisa dilakukan secara terus menerus. Tapi tetep dalam hal ini untuk pelaksanaan tidak ada gangguan. mungkin berapa minggu sekali atau berapa bulan sekali.
- Evi : Tapi dari masyarakat ada yang menghandle?
- Aby : Ada, pastinya ada. mereka jadi pengawas maupun pimpinan di situ.
- Evi : Lapornya biasanya per apa Kak?
- Aby : Perbulan. Dan komponen susunan laporannya agak beda, mungkin kalo CDO kan mereka akademisi, tolak ukur, indikatornya lebih detail. Tapi kalo masyarakat seadanya.
- Evi : Biasanya keluhan warga disampaikan dalam bentuk apa Kak?
- Aby : Biasanya keluhan itu humas yang menjadi corongnya. Tapi kalo bersinggungan dengan BL ada di SKL mereka bisa menuliskan dibagian saran.
- Evi : Menurut Kakak itu cukup efektif? Karena sifatnya satu tahun sekali.
- Aby : Kalo menurut saya itu efektif, karena *nggak* jarang mereka menuliskan keluh kesahnya sesuai dengan apa yang mereka rasa.
- Evi : Bagaimana cara BL menyikapi keluhan yang langsung ke BL?
- Aby : Kalau dari kami tentunya komunikasi. memberikan respon apa yang mereka keluhkan, akar masalahnya dibagian apa. Setelah kita tau baru kita cocokan dengan ketentuan atau peraturan di PKBL. Jadi kalau mau memberikan bantuan tidak boleh bertentangan dengan peraturan.
- Evi : Mungkin.. warga mengeluh juga didasari oleh amoniak. Setelah Evi dengar dari Pak Rustam sebenarnya Pusri itu sudah rapi dalam menangani soal amoniak. Tapi masyarakat tidak mengetahui soal itu. Menurut Kak Aby perlu *nggak si* mereka dikasih pemahaman mengenai itu?
- Aby : Sosialisasi memang perlu ditingkatkan.
- Evi : Mungkin itu bisa juga disampaikan di SKL kak
- Aby : Iya... bisa. Karena di SKL itu juga ada penayangan video profil dan menyisipkan pesan-pesan perusahaan. Namun karena fokusnya pada pelaksanaan survei sehingga sosialisasi jadi kurang optimal.
- Evi : Baiik, terima kasih banyak Kak Aby kesempatan diskusinya...

#### Transkrip wawancara 4

---

Hari/Tanggal : Senin / 11 Februari 2019  
Tempat/jam : Ruangan informan, Dept. Humas / 10.32 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Rustam Effendi (Rustam)  
Jabatan : Superintendent bidang Komunikasi Departemen Humas

---

#### **Company assessment (Departemen Humas)**

Evi : InsyaaAllah Evi akan meneliti di sini tepatnya di Departemen PKBL. Tapi ini masih ada kaitannya sama Humas yang juga tergabung dalam Tim Pemantau Lingkungan, karena fokus penelitian Evi tentang *community relations*, Pak.

Rustam: Oh, he'em...

Evi : Menurut Pak Rustam bagaimana hubungan Pusri dengan masyarakat sekitar?

Rustam: Memang dalam hubungan antara PT Pusri Palembang dengan masyarakat lingkungan sekitar itu untuk operasional secara korporat ditangani oleh PKBL. Artinya berupa bantuan, mitraan, bina lingkungan itu dihandle oleh Departemen PKBL. Humas dalam hal ini berperan mengkomunikasikan artinya memberikan fasilitasi antara masyarakat lingkungan dan PKBL dan itupun sekarang sudah berjalan cukup baik dengan masyarakat sekita. Baik itu RT, Tokoh Masyarakat, masyarakat dan instansi terkait. Dan itu sudah secara apa namanya tu secara operasional sudah dilakukan PKBL, Humas hanya sebagai perantara mengkomunikasikan PKBL dan masyarakat. Misal ada keluhan atau tanggapan diserahkan ke PKBL.

Evi : Oh jadi untuk keluhan melalui Humas lalu disampaikan ke PKBL?

Rustam: Iya... ada yang ke sini ada yang ke PKBL. Artinya karena memang ini tupoksinya PKBL untuk eksekusinya jadi kita sampaikan bahwa ini ada keluhan perihal bina lingkungan misal pembangunan masjid, nanti eksekusinya PKBL.

Evi : Oke, berarti program-program untuk masyarakat ini *nggak* ada yang dari Humas ya Pak. Humas Cuma fasilitator komunikasi, eksekusinya tetap PKBL.

Rustam: *Ha'a*. Ada juga dibagian Humas yang sifatnya wilayah.

Evi : Bina Wilayah ya Pak?

Rustam: Iya... jadi kalo Bina lingkungan itu PKBL, Bina wilayah itu Humas.

Evi : Terus menurut Bapak karakter masyarakat sekitar itu bagaimana *si* Pak?

Rustam: Karakter masyarakat *kan* berbeda-beda tidak akan sama, artinya perlakuanpun tidak akan sama. Sampai sejauh ini temen-temen dari PKBL Pusri sudah mengakomodir artinya hubungan *tu* sudah baik karena kita juga menggunakan ada namanya *tu social mapping*. *Social mapping* itu konsultan kita dari Unsri juga melakukan pemetaan terhadap warga masyarakat. Artinya kita tinggal mudah menjalankan setelah dipetakan. Artinya oh daerah sini butuh ini, sepanjang 8 kelurahan di sekitar kita itu beda-beda karakternya. Tokoh masyarakatnya juga berbeda, artinya

- perlakukan dan kebutuhannya berbeda-beda. Artinya tinggal mencocokkan social mappingnya. Ada sudah *social mapping* pertahun gitu.
- Evi : Oh... itu bentuknya *gimana si* Pak? Berupa laporan?
- Rustam: Laporan. Jadi dari Social mapping ini akan mencerminkan karakter dan kebutuhan masyarakat, sungai buah, ilir timur, kalidoni, sei selayur dan lain-lain dengan nanti melibatkan figure/tokoh masyarakat.
- Evi : Bapak ada contoh *social mapping* nya?
- Rustam: Ada, ada. di Humas ada di PKBL ada, di K3LH ada. tiga elemen ini berkaitan.
- Evi : Nanti Evi boleh *liat* ya Pak?
- Rustam: Boleh.. boleh.
- Evi : Jadi dalam mendukung program PKBL, Humas hadir dengan memfasilitasi ya Pak...
- Rustam: *Hu'um...* iya... mendukung peran PKBL itu artinya kita memberika pemahaman kepada masyarakat pentingnya perusahaan berperan bertanggung jawab kepada masyarakat lingkungan. Artinya jangan sungkan sungkan bahwa kita akan membantu program yang mereka butuhkan jadi *take and give*. Kita menjaga bahwa perusahaan tanggung jawab dengan masyarakat, masyarakat *pun* kontribusi kepada perusahaan. Supaya operasional perusahaan ini berjalan dengan baik saling membutuhkan dan saling menjaga.
- Evi : Iya, bener Pak.. *Nah* itu *kalo* Humas memberikan pemahaman seperti itu dengan cara apa Pak? Terjun langsung?
- Rustam: Iya... terjun langsung kadang pada saat kita ada *event* atau bantuan-bantuan. Artinya pada saat moment *event* pasar murah sembako, atau pada saat pertemuan dengan masyarakat sekitar, misal berobat gratis. Secara formal dan informal/ Kalau secara formal artinya kita undang waktu acara di PKBL, misal acara pelatihan manajemen keuangan mitra binaan sekaligus edukasi. Ya inilah peran kita tanggung jawab sosial dari perusahaan terhadap warga masyarakat lingkungan. artinya tidak kita kesampingkan, memang kita tanggung jawab sesuai undang-undang, ada peraturannya. Kalau non formal pas ada acara-acara lainnya yang disisipkan pemahaman tentang tanggung jawab perusahaan.
- Evi : Kemudian dalam menyikapi keluhan humas dan PKBL saling berkoordinasi ya Pak.
- Rustam: Iya... artinya *kan kalo* keluhan itu bisa *nyampe* nya dari mana-mana. Tapi kita kan dari Humas ada namanya Tim Pemantau Lingkungan. Di sini lah kita berkoordinasi di grup Wa. Kalo ada keluhan apa kita *check* dan *recheck*, misal ada bau amoniak kita *check* internal ada *nggak trouble* di pabrik. Setelah kita *check* di dalam tidak ada, kita *check* juga ke lapangan. itu yang *check* K3LH pakai alat sensor pendeteksi amoniak. Setelah semua *dicheck* baru kita konfirmasi ke pelapor, bahwa kondisi pabrik kami aman, kondisi di lapangan aman. Langsung kita. Terdiri dari humas, pkbl, k3lh, umum sekuriti, legal, banyak.
- Evi : *Nah* pas ada amoniak kemarin, itu program kesehatannya termasuk dadakan atau bagaimana Pak?

Rustam: Oh, *ndak*... Program kesehatan itu program PKBL sejak lama. Hanya saja karena kejadian itu kita harus mengobati.

Evi : Oh.. iya, bentuk tanggung jawab ya Pak..

Rustam: Iya.. sebelum kejadian amoniak itu kita adakan di Sei Selayur. Semenjak ada kejadian amoniak itu kita lakukan ke beberapa tempat. Itu kalo di program PKBL masuk pada bidang kesehatan. Ada Fogging juga.

Evi : Ada kah program serupa untuk menanggapi keluhan warga Pak?

Rustam: Kalau insidental secara aturan undang undang lingkungan hidup kita kalau memang terkena amonia kita bawa ke rumah sakit. Sesuai dengan masyarakat yg terdampak. Itupun kalau terkena amoniak. Kan amoniak itu ada nilai ambang batasnya.

Evi : Jadi menyikapi sesuai permasalahannya ya Pak...

Rustam: Oiya, artinya tadi... begitu ada laporan bau kita *check* alat itu, kalau di bawah ambang batas masih dikategorikan masih bisa di atasi. Biasa laporan dari masyarakat itu. Namanya dekat dengan pabrik pupuk. Kalau deket pabrik tempe bau tempe.

Evi : Hahaha iya bener Pak. Berarti keluhan pun sangat di *check*.

Rustam: Iya keluhan itu akan kita evaluasi dan akan kita *check*, artinya tidak serta merta kita mempercayai keluhan itu, kita *check* si pelapor ini siapa, dari mana, apakah benar laporan tersebut. Misal ada ikan mati di sungai *check* airnya apakah ada kadar amoniak. Kalau bukan karena kita, ya kita tidak eksekusi, tapi tetap kita respon ke yang melaporkan.

Evi : Bagaimana bentuk responnya Pak?

Rustam: Kalau itu sifatnya satu dua orang mungkin itu tendensius, bisa saja. tapi kan tetap haru kita tanggapi, “terima kasih infonya akan kami *check* kebenarannya” paling-paling *kayak gitu*.

Evi : Oh... iya sip Pak. Terus strategi PKBL dan Humas menyusun strategi pendekatan dengan masyarakat lingkungan bagaimana Pak?

Rustam: Ya itu tadi, sekarang ini unit kerja itukan ada pekerjaan tersendiri, nah dengan grup WA langsung terkonfirmasi kan jaman sudah canggih. Koordinasinya melalui WA semua yang terkait langsung *tau*. Unit kerja masing masing sudah *tau* tupoksi. K3lh *mengecheck* kadar amonia karena punya alat, sekuriti *check* keamanan, dan lain-lain. Sesuai porsi. Pkbl perlu bantuan dari segi apa. Umum misal transportasi dan makanan. Misal laporannya tidak signifikan. Misal ada ya semua langsung siap siap dengan unit-unit tadi.

Evi : Oke, berarti strateginya dari PKBL sendiri dan koordinasi bersama departemen terkait.

Rustam: Iya... Koordinasi bareng-bareng sesuai tupoksi.

Evi : Cara efektif untuk dapat memenuhi kebutuhan warga menurut Bapak *gimana*? Mengingat jumlah warga yang banyak...

Rustam: Oiya jelas, seluruh masyarakat Indonesiapun tidak bisa dicakup kebutuhannya 100 persen. Kita ada keterbatasan, pertama anggaran dana, yang kira-kira dibutuhkan masyarakat apa *si...* misal rumah ibadah, memang tidak terakomodir langsung. Kalau yang langsung sembako.

Lingkungan sekitar, kesehatan. Pusri punya 8 kelurahan dua kecamatan di sekitarnya masyarakat beragam bantuan terbatas, tentu tidak akan terpenuhi semua. kita memilah milih program apa yg bisa mencakup semua masyarakat. Biasa memang keluhan itu. Hanya saja bagaimana kita menyikapi, misal tahun ini di kelurahan apa, RT mana.

Yang penting program yang dibuat PKBL sudah tersampaikan.

Evi : Dari Tujuh Aspek itu, yang difokuskan untuk masyarakat sekitar yang apa

*aja Pak?*

Rustam: semuanya diakomodir, aspeknya merata, lingkungan, kesehatan, pendidikan, pelatihan, sarana ibadah. Tujuh Aspek sudah diberikan sesuai porsinya, tidak ada pilah pilih. Sesuai *social mapping* dan proposal masuk.

Evi : Oke... kemudian yang menjadi harapan Bapak untuk warga dan PKBL dari sisi Humas bagaimana, Pak?

Rustam: Komunikasi warga dengan pkbl lebih ditingkatkan kembali. Antara warga itu adalah mitra teman sahabat, sama sama memerlukan artinya kita berdampingan saling support. Hubungan itu harus baik, supaya keberlanjutan perusahaan terus jalan, *kalo* keuntungan baik ke masyarakat juga baik.

## Transkrip wawancara 5

---

Hari/Tanggal : Rabu/13 Februari 2019  
Tempat/jam : Kediaman Bapak Edi RT 11 /14.00 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Edi  
Kategori : Ketua RT Ring 2

---

- Evi : Assalamu'alaikum Pak, perkenalkan... saya Evi mahasiswi dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang lagi melakukan penelitian di Pusri. Fokus penelitian Evi tentang hubungan perusahaan dengan masyarakat. Evi *dapet* informasi kalau Bapak di sini sebagai Ketua RT dari Kak Vero... jadi Evi tertarik untuk ngobrol dengan Bapak.
- Edi : *Oh, dari Jogja ye? Balek kemano rumahnyo? Tadi tu Vero balesin status Bapak pas lagi mancing tadi. Ujinyo ado kawan lagi penelitian di Pusri.* (Oh, dari Jogja ya? Pulang ke mana rumahnya? Tadi itu Vero bales status Whatsapp Bapak saat lagi mancing tadi. Katanya ada teman lagi penelitian di Pusri.)
- Evi : *Hehe iyo Pak waktu itu Evi nanyo Kak Vero informasi tentang Bapak alhamdulillah hari ini berezeki ketemu. Evi balek ke KM 12 ini Pak.* (Hehe iya Pak waktu itu Evi nanya Kak Vero informasi tentang Bapak. Alhamdulillah hari ini berezeki ketemu. Evi pulang ke KM 12 Pak.)
- Edi : *Aih, jauh jugo ye ke sini. Apo yang biso Bapak bantu?* (Aih, jauh juga ya ke sini. Apa yang bisa Bapak bantu?)
- Evi : *La biaso tapi Pak, olehnyo magang duo bulan kemarin di Pusri hehehe. Bapak la berapo lamo jadi Ketuo RT di sini?* (Sudah biasa tapi Pak, karena magang dua bulan kemarin di Pusri hehehe. Bapak sudah berapa lama jadi ketua RT di sini?)
- Edi : *Oh, magang di sano kemarin ye. Ado la cak tigo tahun.* (Oh, magang di sana ya kemarin. Ada sekitar tiga tahunan.)
- Evi : *Oh tigo tahun, lumayan jugo Pak. Selamo Bapak jadi Ketuo RT cakmano menurut Bapak program-program Pusri yang dihadirke?* (Oh tiga tahun, lumayan juga Pak. Selama Bapak menjadi Ketua RT bagaimana menurut Bapak program-program Pusri yang dihadirkan?)
- Edi : Program-program Pusri bagus *si*.
- Evi : Sudah mencukupi kebutuhan masyarakat rata-rata Pak?
- Edi : Hampir mencukupilah, *amen 100 persen nian belum.* (Kalau 100 persen belum.)
- Evi : Hampir mencukupi itu menjawab dari jumlah masyarakat yang banyak atau programnya yang kurang Pak?
- Edi : Programnyo yang kurang. Karena *dak* (tidak) seluruh program Pusri itu untuk masyarakat sekitar.
- Evi : Iya, bener. Kalo untuk masyarakat sekitar *ado program apo bae Pak?* (ada program apa saja Pak?)
- Edi : *Ado sembako, itu bae setahun sekali. Deket-deket nak lebaran. Ado jugo*

- Pasar Murah, beli kupon 100 misalkan gek dibayar 25.000,- (Ada sembako, itupun satu tahun sekali mendekati lebaran. Ada juga Pasar Murah, beli kupon 100 nanti dibayar 25.000,-)*
- Evi : *Oh iyo iyo, kalo selain sembako apo lagi Pak? (Oh, iya iya... kalau selain sembako apa lagi Pak?)*
- Edi : *Ado besiswa jugo. (ada beasiswa juga.)*
- Evi : *Anak-anak di sini pembagiannyo cukup merata Pak? (anak-anak di sini pembagiannya cukup merata Pak?)*
- Edi : *Idak jugo, tergantung kriterianyo. (Tidak juga tergantung kriterianya.)*
- Evi : *Oh gitu, ado (ada) lagi Pak?*
- Edi : *Kalo kami jugo dapet bantuan lele dari Pusri. Ado 20.000 bibit kemarin. (kalau kami juga dapat bantuan lele dari Pusri. Ada 20.000 bibit kemarin.)*
- Evi : *Berarti memang untuk masyarakat sekitar itu biso (bisa) dibilang kebutuhan sehari-hari nian yo (ya) Pak.*
- Edi : *Iyo... sebenernyo lumayan si Pusri tu. Tapi dak harus pas langsung buat proposal. Kayak lele ini berapo tahun. Tahun pertamo dak dapet kami ni. Mungkin di kelurahan lain. (Iya... sebenarnya lumayan Pusri itu. Tapi tidak harus dipenuhi pada saat mengajukan proposal. Seperti ikan lele ini berapa tahun.. tahun pertama tidak dapat, mungkin di kelurahan lain.)*
- Evi : *Caro (Cara) Pusri belum memenuhi kebutuhan ternak lele kemarin berarti konfirmasi ke Bapak?*
- Edi : *Iyo (iya) konfirmasi. Oh maaf anggaran sudah habis, menunggu antrian tahun depan.*
- Evi : *Oh iyo iyo (Oh, iya iya). Program Pusri kan Bapak bilang sudah lumayan, lalu adakah sisi lain yang Bapak rasa janggal selama menjadi ketua RT?*
- Edi : *Ado. Soal ketenagakerjaan. Inilah yang kami pengen. Oke untuk karyawan kemungkinan kami dak biso, punyo proses, pendidikan, dan bidang masing-masing. Tapi kalo soal TA? Kami tu pengennyo dikasih informasi di RT. TA itu kan apa yang diperlukan pada saat Pusri shutdown. Hanya mereka mereka yang tau. Maksud kami libatkanlah kami, kami ini kan Ring 1. Libatkanlah yang lagi nganggur. (Ada. soal tenaga kerja. Inilah yang kami inginkan. Oke untuk sebagai karyawan kami tidak bisa, punya proses, pendidikan dan sesuai bidangnya. Tapi kalau soal TA? Kami itu pengennya dikasih informasi di RT. TA itukan apa yang diperlukan pada saat Pusri shut down. Kalau sekarang hanya mereka yang tahu. Maksud kami libatkanlah kami, kami ini kan Ring 1 perusahaan. Libatkanlah yang lagi nganggur.)*
- Evi : *Tapi Evi dapet informasi jugo katonyo kalo TA dikasih tau Pak?*
- Edi : *Iyo informasi kalo nak ado TA bae, tanggal sekian sampe tanggal sekian sudah itu sudah. Kalo sebelumnya, tiap RT diambil 10 orang. (Iya, informasi kalau mau ada TA saja, dari tanggal sekian sampai tanggal sekian. Setelah itu tidak ada. kalo sebelumnya ada, tiap RT diambil 10 orang.)*
- Evi : *Berarti sisi janggalnyo (janggalnya) di situ ya Pak?*
- Edi : *Iyo, itulah yang paling kami raso janggal. Kami pengen rasonyo*

- ngomong samo manajer atau siapa.*  
(Iya, itulah yang paling kami rasa janggal. Kami pengen rasanya ngomong ke manajer atau siapa.)
- Evi : TA emang berapa kali Pak?
- Edi : *Dak nentu, setaun lagi belum tentu. Bukan tiap saat.*  
(tidak menentu, setahun sekali juga belum tentu. Bukan setiap saat.)
- Evi : Kalo dari sisi program ado yang Bapak raso janggal dak? (Kalau dari sisi program ada yang Bapak rasa janggal tidak?)
- Edi : Kalo program belum ado si, cak lele ini sip lah. Diurusi nian, kami Tinggal nerimo beres bae.  
(Kalau program belum ada, seperti lele ini sudah sip. Benar-benar diurusin jadi kami tinggal terima beres saja.)
- Evi : *Berarti setiap kali ado program komunikasinyo bagus Pak samo RT?*  
(berarti setiap kali ada program komunikasinya bagus Pak sama RT?)
- Edi : Bagus-bagus bae...
- Evi : Oke.. dilihat dari jumlah masyarakat yang banyak, kalo Bapak lihat yang paling dibutuhkan masyarakat apa Pak?
- Edi : Sembako, kalo warga itu *galak* (suka) ngeluh soal sembako. Kurang banyak meskipun dirasa sudah banyak. Kami kan 275 kuponnyo Cuma 50 kupon. *Warga dak tau itu, jadi dikasih ke yang bener-bener dak mampu bae.*  
(warga tidak mengerti itu, jadi dikasih ke yang benar-benar tidak mampu saja.)
- Evi : *Dari Pusri kasih tau kriteria yang bakal dikasih kupon itu siapa bae Pak?*  
(Dari Pusri memberi tahu kriteria yang akan dikasih kupon itu siapa aja Pak?)
- Edi : Idak, kasih-kasih bae kalo Pusri (Tidak, kasih-kasih saja kalo Pusri.)
- Evi : *Berarti cakmano Bapak baginyo bae yo hehe* (berarti inisiatif Bapak sendiri bagaimana membaginya ya hehe)
- Edi : Iyo haha, itupun galak banyak yang iri-irian. (Iya, haha. Itupun suka banyak yang iri-irian)
- Evi : *Biaso nian yo itu Pak apolagi ini kebutuhan sehari-hari...terus yang jadi harapan Bapak untuk Pusri apo Pak?*  
(sangat biasa ya itu Pak, apalagi ini kebutuhan sehari-hari... terus apa yang menjadi harapan Bapak untuk Pusri?)
- Edi : *kalo kami pengennyo perhatikan dulu putra daerah. Soalnyo kebanyakan yang kerjo di situ uong dari daerah lain, Indralayo, muaro enim, apolagi dari Jawo, paling banyak. Anak kami jugo sarjana.*  
(Kalo kami pengennya perhatikan dulu putra daerah. Soalnya kebanyakan yang kerja di situ orang dari daerah lain, Indralaya, Muara Enim, apalagi Jawa paling banyak. Anak kami juga sarjana.)
- Evi : Oh iya iya, Evi paham Pak. *Biasonyo antara perusahaan dan masyarakat utama ado forum untuk diskusi bersama atau tukar pikiran cakitu Pak?*  
(Biasanya antara perusahaan dan masyarakat utama ada forum untuk diskusi bersama atau tukar pikiran tidak Pak?)

- Edi : *Ado setahun sekali* (Ada, satu tahun sekali) di Program Survei Kepuasan Lingkungan (SKL) tapi idak selalu, begilir (tapi tidak selalu, bergilir)
- Evi : Oh berarti sama sekali belum ada ya Pak...
- Edi : *Iyo dak katek, itupun yang ngomong yo mereka. Kito datang mereka menjelaskan program-program apo bae.*  
(Iya belum ada, itupun yang ngomong ya mereka. Kita datang mereka menjelaskan program-program apa saja.)
- Evi : Kalau ada forum itu Bapak mau menyampaikan apa?
- Edi : Itu tadi, keterlibatan warga. Bukan saya egois, untuk warga *siapo* (siapa) yang butuh.
- Evi : Berarti menurut Bapak dari segi komunikasi sama masyarakat utama masih belum ya, Pak?
- Edi : *Ha'a* betul.
- Evi : *Biasonyo ado warga yang dateng ke rumah buat ngeluh dak pak? Cakmano Bapak kasih pengertian ke mereka* (biasanya ada warga yang datang ke rumah mengeluh tidak, Pak? Bagaimana cara Bapak memberi pengertian ke mereka.)
- Edi : Sering, olenyo tentang sembako tadi tula yang diraso masih kurang. Kalo saya paling ngomongnyo gantian, jumlahnya terbatas (Sering, tentang sembako tadi itulah yang dirasa masih kurang. Kalo saya paling bilangnyo gantian, jumlah terbatas.)
- Evi : Oh *oke-oke Pak, terus kalo informasi dari perusahaan biasonyo disampeke oleh siapa Pak?* (terus kalau informasi dari perusahaan biasanya disampaikan oleh siapa Pak?)
- Edi : *Dak nentu informasinyo tu, kadang disampeke dari uong yang begawe di Pusri yang tinggal di sini.*  
(tidak menentu informasinya, kadang disampaikan dari orang yang bekerja di Pusri yang tinggal di sini.)
- Evi : Peran Bapak sebagai RT dalam membantu menjaga nama baik perusahaan seperti apa Pak?
- Edi : *Ya itu, paling kami nutup-nutupin kekurangan bae. Kami jugo bantu Pusri nyampeke ke warga kalo ado program. Di sini kami bikin grup WA, kadang program sunat masal kami infokan.*  
(Ya itu, paling kami menutup-nutupi kekurangan saja. kami juga membantu Pusri menyampaikan ke warga kalau ada program. Di sini kami membuat grup WA, terkadang program sunat masal kami infokan.)
- Evi : Wah menarik itu Pak *ado* (ado) grup WA. *Oiyo Pak, terkait TA tadi, dari Pusri ado edukasi soal amoniak dak si Pak? Misal cara Pusri menanganinyo, atau kalo tercium Bau amoniak harus bagaimana?* (Oiyo, Pak. Terkait TA tadi, dari Pusri ada edukasi soal amoniak tidak Pak? Misalkan cara Pusri menanganinya, atau kalau tercium bau amoniak harus bagaimana?)
- Edi : *Dak ado kalo soal itu* (tidak ada kalau soal itu), belum tau kami.
- Evi : *Hmm, menurut Bapak perlu dak? Soalnya Evi bahkan Bapak mungkin sadar kalo warga kebanyakan mengeluhkan soal itu kalo lagi ado bau amoniak. Padahal sebenarnya Pak dari Pusri ini tahapan-tahapan dalam*

*menangani bau tersebut sudah sangat rapi dan teruji. Untuk meminimalisir warga yang asal-asalan mengeluhkan hal ini...*

(hmm, menurut Bapak perlu dak? Soalnya Evi bahkan Bapak mungkin sadar kalau warga kebanyakan mengeluhkan soal itu kalau lagi ada bau amoniak. Padahal sebenarnya Pak dari Pusri ini tahapan-tahapan dalam menangani bau tersebut sudah sangat rapi dan teruji. Untuk meminimalisir warga yang asal-asalan mengeluhkan hal ini....

Edi : *Oh iyo, perlu kalo cakitu. Soalnya memang belum ado informasi soal itu...*

(Oh iya, perlu kalau seperti itu. Soalnya memang belum ada informasi soal itu.)

Evi : Oke baik Bapak, alhamdulillah terima kasih banyak waktunya untuk diskusi bareng Evi siang ini. Semoga penelitian ini dilancarkan dan jadi manfaat buat perusahaan dan warga sekitar ya Pak...

Edi : *Oh iyo samo-samo, semoga lancar. Kabari bae agek amen butuh informasi lagi.* (Oh iya sama sama, semoga lancar. Kabari saja kalau nanti butuh informasi lagi.)

Evi : Oke baik Bapak, Evi pamit dulu ya Pak...

## Transkrip wawancara 6

---

Hari/Tanggal : Rabu/20 Februari 2019  
Tempat/jam : Kediman Informan, Ilir Timur 1/10.30 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Sandra  
Kategori : Tokoh Masyarakat Ring 1

---

### **Community assessment Pada Tokoh Masyarakat (Ring 1)**

- Evi : Assalamu'alaikum Bu, perkenalkan saya Evi dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sedang melakukan penelitian di PT Pusri Palembang.
- Sandra : Oh, *iyo Mbak, apo yang biso* kami bantu?
- Evi : Ibu mewakili Pak Abu Bakar, *kan* di sini sebagai Ketua RT sekaligus Tokoh masyarakat, benar ya Bu? Karena fokus penelitian saya yaitu untuk melihat hubungan Pusri dan masyarakat.
- Sandra : *Iyo bener. Amen* (kalau) tentang Pusri insyaaAllah saya sedikit banyak *taulah...*
- Evi : *Nah, alhamdulillah. kito* ngobrol ringan *bae* (saja) yo Bu. Hehe... menurut Ibu, *cakmano* (bagaimana) *si* program untuk masyarakat yang dihadirkan Pusri sejauh ini?
- Sandra : *Yo* cukuplah lumayan bagus *ye*. kemarin pas *ado* yang amoniak itu *diadoke* obat gratis, yang *ado* korban dibawa ke rumah sakit. Diobati *la* sampai sembuh
- Evi : Oh, tanggung jawab *la* yo Bu. terus menurut Ibu, *ado dak* yang Ibu *raso* janggal *selamo* Pusri jalin hubungan dengan masyarakat?
- Sandra : Kemarin sebelum yang sudah-sudah itu bantuan sering, beasiswa sekolah, sunatan masal, sekarang masih *ado tetep* tapi jarang. *Nah* yang sekarang ni sembako untuk masyarakat, *biasonyo* dulu masuk *puaso dapet* sembako gratis. *Nah* sekarang *dapet Cuma nak* lebaran tapi bayar, beli murah *cakitu* (seperti itu) *nah*.
- Evi : Oh... Pasar Murah itu Bu *ye*?
- Sandra : *Iyo* Cuma *sekali setahun* bayar *pulo. sebelumnya* itu masuk *puaso dapet pas nak* (mau) lebaran *dapet*.
- Evi : Hmm, dijelaskan *dak ngapo* berubah *cak* itu Bu?
- Sandra : *Katonyo* peraturan *apo* itu BUMN *apo... katonyo*.
- Evi : *kalo* tokoh masyarakat *kan tau* Bu, *kalo* masyarakat lain?
- Sandra : *kalo* masyarakat lain *kan taunyo nak cak dulu tula* (kalau masyarakat lain taunya mau seperti dulu itulah.)
- Evi : Jadi *pemahamnyo jugo* susah *ye* Bu... terus *kiro-kiro* kebutuhan *apo si* Bu yang paling dibutuhkan masyarakat?
- Sandra : *Yola cakmano ye* (Ya bagaimana ya), kebutuhan *ni* bantuan. Karena daerah kami ini yang paling sering *keno* (terkena) *dampaknyo kan*. Tapi Alhamdulillah amoniak *la* jarang sekarang ini. Minta *diperhatike* lagi *bae la* (Minta diperhatikan lagi saja lah)

- Evi : Oke... jadi kebutuhan sehari-hari ye Bu...
- Sandra : *He'em...* sudah *tu apo* jatah TA *tu* minta *adoke* lagi, dulu *ado*. *Biasonyo tiap tahun digoncang* per RT, sekarang *katek* lagi. Sekarang *jugo* bantuan beasiswa melalui sekolah *katonyo*. *yo* masyarakat *kan daktau dapet nian apo idak*. *Biasonyo kan digeler bae idak pulo nak ini*. Yang ini belum, yang ini yang *dapet, digeler cakitu*. (He'em... sudah itu apa jatah TA itu minta diadakan lagi, dulu ada. biasanya setiap tahun dikocok per RT, sekarang tidak ada lagi. Sekarang juga bantuan beasiswa melalui sekolah katanya, ya masyarakat kan tidak tahu benar-benar dapat atau tidak. Biasanya kan digilir saja tidak perlu seperti ini. Yang ini belum, yang ini yang dapet digilir seperti itu.)
- Evi : Jadi sembako, pendidikan dan pekerjaan ye Bu...
- Sandra : *Nah iyo bener*.
- Evi : Jadi menurut Ibu sudah jadi solusi belum program-program Pusri untuk masyarakat *selamo* ini?
- Sandra : Masih belum.
- Evi : Jadi kalo bisa lebih dimaksimalkan ya Bu... program *apo* yang menurut Ibu yang paling mewakili kebutuhan warga? Kesehatan tadi mungkin?
- Sandra : *Apo ye...* kesehatan itu *bae* (saja) *la* (sudah) jarang, dulu sering enam bulan sekali.
- Evi : Mungkin bergilir Bu kelurahannya?
- Sandra : *Nah daktau amen itu, mintak dibalekke cak dulu lagi bae nah* program untuk masyarakat *nih* (Nah tidak tahu kalau itu, minta dikembalikan seperti dulu lagi saja program untuk masyarakat ini.)
- Evi : Kalau dulu *kan* kato Ibu sering *tuh*, masih menemukan warga yang mengeluh terkait hal-hal Pusri yang menyangkut Pusri *dak*?
- Sandra : *Idak...*
- Evi : Hoo... Lalu apa harapan Ibu untuk Pusri?
- Sandra : *Mintak diperhatike bae la* (saja lah), lingkungan dekat ini.
- Evi : Tapi kerjasama masyarakat dengan perusahaan *cakmano* Bu?
- Sandra : *Dak Katek, biaso bae*. (tidak ada, biasa saja) Cuma *ngasih tau* program-program *bae*. Misal sunat Masal, gek dikasih selebaran terus kami tempel.
- Evi : Oh jadi sekedar kasih tau info-info program... *ado dak* Bu kumpul RT, Tokoh masyarakat dan pihak Pusri secara berkala?
- Sandra : *Katek* (Tidak), Cuma di SKL itulah. Perlu *adonyo* forum, *amen SKL kan* Cuma *uong-uong* (orang-orang) tertentu *bae* (saja) yang diundang. Bukan *betemu* (bertemu) masyarakat atau tokoh masyarakat secara langsung, *betanyo ado keluhan apo jadi kan lebih tau*.(bertanya ada keluhan apa jadi kan lebih tahu.)
- Evi : Oh... iya Bu biar *idak* searah *yo*. Terus peran Ibu sebagai tokoh masyarakat *cakmano* (bagaimana)?
- Sandra : *Yo* Cuma *nyampeke* (menyampaikan) informasi program *bae*.
- Evi : Semisal Ibu mendapati ada warga yang mengeluh, sikap Ibu seperti apa?
- Sandra : *Ya* kami kasih tau *cak ini cak ini mano* yang *disampeke* oleh Pusri *bae*.
- Evi : Lalu apakah informasi yang disampaikan sudah jelas Bu?

- Sandra : *Yo cak itulah* (ya seperti itulah), *beberapa* program *ado* yang *idak* kami *tau cak* (seperti) *beasiswa* dan kesehatan tadi terakhir yang *ado bauk* amoniak itu.
- Evi : *Kalo* soal amoniak itu *sebeneryo* Ibu *tau dak cakmano caro* (sebenarnya Ibu tahu tidak bagaimana cara) Pusri mengatasi *nyo*?
- Sandra : *Idak tau... amen masih ado bauk berarti belum bener.* (Tidak tahu, kalau masih ada bau berarti belum benar.)
- Evi : Hmm... *sebeneryo Bu* sejauh ini Pusri sudah memiliki tahapan-tahapan yang sangat rapi dalam penanganan masalah amoniak. Kalau tahapan-tahapan ini diketahui bisa jadi menambah pemahaman warga terhadap perusahaan. Menurut Bu Sandra, perlukah edukasi mengenai hal ini?
- Sandra : Oh... perlu *lah iyo.* karena kami *ni biso* dibilang sering menghirup amoniak ini.
- Evi : Oke... jadi diperlukannya informasi mengenai hal ini biar *timbulnyo* pemahaman dari warga terdampak. Baik Bu Sandra, terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya untuk ngobrol bareng Evi. Semoga melalui ini dapat menjadi perantara langgengnya hubungan perusahaan dan masyarakat ya Bu...

Transkrip wawancara 7

---

Hari/Tanggal : Rabu/20 Februari 2019  
Tempat/jam : Lokasi berdagang informan, Ilir Timur 1/09.26 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Yuliana (Yuli)  
Kategori : Masyarakat Ring 1

---

**Community assessment Pada Masyarakat Umum (Ring 1)**

- Evi : Assalamu'alaikum Mbak... bisa Evi ajak ngobrol sebentar?  
Yuli : Wa'alaikumsalam, *ado apo Mbak?* (ada apa, Mbak?)  
Evi : Perkenalkan Mbak, saya Evi dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian di Pusri. Dengan fokus hubungan perusahaan dengan masyarakat...  
Yuli : Oh *iyu Mbak, cakmano Mbak?* (Oh, iya Mbak, bagaimana?)  
Evi : Maaf ya Mbak kalau mengganggu, insyaaAllah *pembahasannyo ringan dan Evi Cuma bakal tanyo-tanyo seputar program Pusri bae Mbak.* (pembahasannya ringan dan Evi hanya akan bertanya seputar program Pusri saja Mbak). Mbak jawab sepengetahuan Mbak *bae* (saja).  
Yuli : Oh *iyu iyu* Mbak...  
Evi : Mbak *rumahnyo* di daerah *mano*?  
Yuli : Itu Mbak di belakang situ.  
Evi : Oh *deket jugo ye Mbak* dari tempat *jualannyo*. *Selamo Mbak tinggal di daerah sini apo bae program-program Pusri yang Mbak tau?* (Oh dekat juga ya Mbak dari tempat jualannya. Selama Mbak tinggal di daerah sini, apa saja program-program Pusri yang Mbak tau?)  
Yuli : Program-program Pusri sangat-sangat membantu masyarakat miskin. Membantu yatim piatu, seperti panti asuhan fisabilillah, memberi beras, sembako, mie, sembako. Saya dulu pengurus di sana.  
Evi : Oh oke jadi cukup paham *yo mbak*. Kalo setelah *dak* jadi pengurus lagi Mbak?  
Yuli : *Setau* saya, ada program kesehatan di puskesmas setiap Pusri membuang *mambu* (bau) amoniak, ada berobat gratis.  
Evi : Ohh setiap kali, mengeluarkan amoniak *yo Mbak*. Kalo masyarakat di sini *setau* Mbak *apo sih* kebutuhannyo?  
Yuli : Beras, gulo, kebutuhan pokok.  
Evi : Lalu atas kebutuhan tersebut apakah program Pusri sudah menjadi solusi?  
Yuli : Belum, kecuali *kalo* yang miskin-miskin *bae* (saja).  
Evi : Terus program *apo* lagi yang Mbak *tau*?  
Yuli : Belum tau banyak si. Soalnya *dak* banyak sosialisasi. Paling Cuma tau beras *ado* diskon dan program kesehatan *bae* (saja).  
Evi : Oh... kiro-kiro Pusri perlu nambah program *dak* Mbak?  
Yuli : Perlu, harus. *Ibaratnyo cakmano ye sekarang kan bahan sembako mahal,*

- jadi lebih sering sembakonyo jangan satu tahun sekali. (Ibaratnya bagaimana ya sekarang kan bahan sembako mahal, jadi lebih sering sembakonya jangan satu tahun sekali.)*
- Evi : Oh oke... karena sembako merupakan kebutuhan pokok ya Mbak... kalau pendidikan *gimana* Mbak?
- Yuli : Kalo pendidikan pake kis... Cuma kalo beasiswa dari Pusri sosialisasinya kurang
- Evi : Jadi *selamo* ini Mbak *pake* Kis itulah *yo*... jadi menurut Mbak, sejauh ini program yang paling mewakili kebutuhan warga *ado* Kesehatan dan Sembako...
- Yuli : Iya, itulah yang saya tau.
- Evi : *Setau Mbak, galak ado keluhan apo si* ke Pusri dari warga? (sepengetahuan Mbak, suka ada keluhan apa ke Pusri dari warga?)
- Yuli : Itulah keluhan *kalo* pas sekeluarga *tecium* (tercium) bau amoniak, langsung ditanggung rumah *sakitnyo samo* Pusri.
- Evi : Oke, *keluhannyo* sejauh ini tentang amoniak *yo* Mbak.
- Yuli : Iya, *setau* saya baru itu.
- Evi : Baik... *ado harapan untuk Pusri Mbak?*
- Yuli : Tolong kami ni perlu bantuan *cak* (seperti) kami fakir miskin, sembako. Kalo untuk panti aku yakin setiap saat. Tapi *kalo* untuk kami belum *diketatke nian*.
- Evi : Oh jadi *kalo* untuk panti insyaaAllah sudah aman, tinggal masyarakat miskin menurut Mbak masih kurang diperhatikan bantuannya...
- Yuli : *Um... hu'um*.
- Evi : *Kalo* Mbak aktif *dak ikut-ikut* program Pusri?
- Yuli : Belum tau...
- Evi : Oh okey... *biasonyo tau* program Pusri dari *siapo* Mbak?
- Yuli : Biasonyo dari RT kasih *tau*.
- Evi : Sejauh ini Mbak *la tau* belum cara Pusri mengelola limbah dan cara kita ketika terdampak amoniak?
- Yuli : Belum... *cuma taunyo kalo ado tecium bau amoniak banyak yang masuk rumah sakit*. (Cuma tahu kalau ada tercium bau amoniak banyak yang masuk rumah sakit.)
- Evi : Oh, jadi *prosesnyo* belum tau. Tapi perlu *dak* edukasi soal limbah itu?
- Yuli : Perlu...karena belum *tau*.
- Evi : Oke... mantap Mbak Yuli terima kasih banyak sudah membantu Evi...

---

Hari/Tanggal : Rabu/20 Februari 2019  
Tempat/jam : Lokasi berdagang informan, Ilir Timur 1/09.26 wib  
Interviewer : Evi Hafsari  
Interviewee : Yuliana (Yuli)  
Kategori : Masyarakat Ring 1

---

**Community assessment Pada Masyarakat Umum (Ring 1)**

- Evi : Assalamu'alaikum Mbak... bisa Evi ajak ngobrol sebentar?  
Yuli : Wa'alaikumsalam, *ado apo Mbak?* (ada apa, Mbak?)  
Evi : Perkenalkan Mbak, saya Evi dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian di Pusri. Dengan fokus hubungan perusahaan dengan masyarakat...  
Yuli : Oh *iyu Mbak, cakmano Mbak?* (Oh, iya Mbak, bagaimana?)  
Evi : Maaf ya Mbak kalau mengganggu, insyaaAllah *pembahasannyo ringan dan Evi Cuma bakal tanyo-tanyo seputar program Pusri bae Mbak.* (pembahasannya ringan dan Evi hanya akan bertanya seputar program Pusri saja Mbak). Mbak jawab sepengetahuan Mbak *bae* (saja).  
Yuli : Oh *iyu iyu* Mbak...  
Evi : Mbak *rumahnyo* di daerah *mano*?  
Yuli : Itu Mbak di belakang situ.  
Evi : *Oh dekat jugo ye Mbak* dari tempat *jualannyo*. *Selamo Mbak tinggal di daerah sini apo bae program-program Pusri yang Mbak tau?* (Oh dekat juga ya Mbak dari tempat jualannya. Selama Mbak tinggal di daerah sini, apa saja program-program Pusri yang Mbak tau?)  
Yuli : Program-program Pusri sangat-sangat membantu masyarakat miskin. Membantu yatim piatu, seperti panti asuhan fisabilillah, memberi beras, sembako, mie, sembako. Saya dulu pengurus di sana.  
Evi : Oh oke jadi cukup paham *yo* mbak. Kalo setelah *dak* jadi pengurus lagi Mbak?  
Yuli : *Setau* saya, ada program kesehatan di puskesmas setiap Pusri membuang *mambu* (bau) amoniak, ada berobat gratis.  
Evi : Ohh setiap kali, mengeluarkan amoniak *yo* Mbak. Kalo masyarakat di sini *setau* Mbak *apo sih* kebutuhannyo?  
Yuli : Beras, gulo, kebutuhan pokok.  
Evi : Lalu atas kebutuhan tersebut apakah program Pusri sudah menjadi solusi?  
Yuli : Belum, kecuali *kalo* yang miskin-miskin *bae* (saja).  
Evi : Terus program *apo* lagi yang Mbak *tau*?  
Yuli : Belum tau banyak si. Soalnya *dak* banyak sosialisasi. Paling Cuma tau beras *ado* diskon dan program kesehatan *bae* (saja).  
Evi : Oh... kiro-kiro Pusri perlu nambah program *dak* Mbak?  
Yuli : Perlu, harus. *Ibaratnyo cakmano ye sekarang kan bahan sembako mahal,*

- jadi lebih sering sembakonyo jangan satu tahun sekali. (Ibaratnya bagaimana ya sekarang kan bahan sembako mahal, jadi lebih sering sembakonya jangan satu tahun sekali.)*
- Evi : Oh oke... karena sembako merupakan kebutuhan pokok ya Mbak... kalau pendidikan *gimana* Mbak?
- Yuli : Kalo pendidikan pake kis... Cuma kalo beasiswa dari Pusri sosialisasinya kurang
- Evi : Jadi *selamo* ini Mbak *pake* Kis itulah *yo*... jadi menurut Mbak, sejauh ini program yang paling mewakili kebutuhan warga *ado* Kesehatan dan Sembako...
- Yuli : Iya, itulah yang saya tau.
- Evi : *Setau Mbak, galak ado keluhan apo si* ke Pusri dari warga? (sepengetahuan Mbak, suka ada keluhan apa ke Pusri dari warga?)
- Yuli : Itulah keluhan *kalo* pas sekeluarga *tecium* (tercium) bau amoniak, langsung ditanggung rumah *sakitnyo samo* Pusri.
- Evi : Oke, *keluhannyo* sejauh ini tentang amoniak *yo* Mbak.
- Yuli : Iya, *setau* saya baru itu.
- Evi : Baik... *ado harapan untuk Pusri Mbak?*
- Yuli : Tolong kami ni perlu bantuan *cak* (seperti) kami fakir miskin, sembako. Kalo untuk panti aku yakin setiap saat. Tapi *kalo* untuk kami belum *diketatke nian*.
- Evi : Oh jadi *kalo* untuk panti insyaaAllah sudah aman, tinggal masyarakat miskin menurut Mbak masih kurang diperhatikan bantuannya...
- Yuli : *Um... hu'um*.
- Evi : *Kalo* Mbak aktif *dak ikut-ikut* program Pusri?
- Yuli : Belum tau...
- Evi : Oh okey... *biasonyo tau* program Pusri dari *siapo* Mbak?
- Yuli : Biasonyo dari RT kasih *tau*.
- Evi : Se jauh ini Mbak *la tau* belum cara Pusri mengelola limbah dan cara kita ketika terdampak amoniak?
- Yuli : Belum... *cuma taunyo kalo ado tecium bau amoniak banyak yang masuk rumah sakit*. (Cuma tahu kalau ada tercium bau amoniak banyak yang masuk rumah sakit.)
- Evi : Oh, jadi *prosesnyo* belum tau. Tapi perlu *dak* edukasi soal limbah itu?
- Yuli : Perlu...karena belum *tau*.
- Evi : Oke... mantap Mbak Yuli terima kasih banyak sudah membantu Evi...

KUESIONER SURVEI KEPUASAN LINGKUNGAN

A.	Hubungan Perusahaan dengan masyarakat di sekitar lokasi Perusahaan	Tingkat Kepuasan				
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas Sekali
<b>Bobot</b>	<b>40%</b>					
1	Cara Perusahaan melakukan pendekatan kepada masyarakat sebelum melaksanakan Kegiatan Perusahaan.					
2	Kejelasan informasi yang disampaikan oleh Perusahaan kepada masyarakat tentang Kegiatan Perusahaan.					
3	Sikap dan perilaku karyawan Perusahaan sehari-hari terhadap masyarakat.					
4	Cara Perusahaan melakukan pencegahan dan kerja sama apabila terjadi konflik antara Perusahaan dengan masyarakat.					
5	Kesediaan dan ketanggapan dalam menindaklanjuti keluhan/kritik/saran/ harapan dari masyarakat.					
6	Cara Perusahaan menjaga dan memelihara hubungan persahabatan dengan masyarakat.					

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN LINGKUNGAN**

B	Peran Perusahaan kepada masyarakat sekitar lokasi pabrik	Tingkat Kepuasan				
Bobot	40%	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas Sekali
7	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam membantu masyarakat mengatasi masalah Pendidikan.					
8	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam membantu masyarakat mengatasi masalah Kesehatan.					
9	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam membantu masyarakat mengatasi masalah Sarana dan Prasana Umum.					
10	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam membantu masyarakat mengatasi masalah Prasarana Ibadah					
11	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam membantu masyarakat mengatasi masalah Bencana Alam					
12	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam membantu masyarakat mengatasi masalah Lingkungan Hidup					
13	Perhatian dan kepedulian Perusahaan dalam kekuatan/ kelebihan (potensi) khas masyarakat.					

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN LINGKUNGAN**

14	Peran Perusahaan dalam ikut serta menjaga kebersihan, kesehatan, keamanan dan keselamatan masyarakat selama kegiatan Perusahaan berlangsung.					
15	Keikutsertaan, kebersamaan dan dukungan Perusahaan dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan.					
16	Bentuk kegiatan dan bantuan yang diberikan Perusahaan kepada masyarakat.					
<b>C.</b>	<b>Sikap dan pandangan masyarakat di sekitar lokasi Perusahaan terhadap Perusahaan</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>				
<b>Bobot</b>	<b>20%</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Kurang Puas</b>	<b>Cukup Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Puas Sekali</b>
17	Penilaian pribadi Anda secara keseluruhan terhadap kegiatan sosial Perusahaan dalam membantu mengatasi masalah yang ada di masyarakat.					
18	Penilaian pribadi Anda secara keseluruhan terhadap perilaku dan reputasi Perusahaan dalam bermasyarakat di lingkungan sekitar Perusahaan.					
<b>D.</b>	<b>SARAN - SARAN</b>					
19	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					