

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PROGRAM *ELECTRIC VEHICLE SUPPORT*
PT PLN (PERSERO) UID S2JB**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

LUTFIAH TALITHA RIYADI

NIM. 07011382126248

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PROGRAM *ELECTRIC VEHICLE SUPPORT*
PT PLN (PERSERO) UID S2JB

SKRIPSI

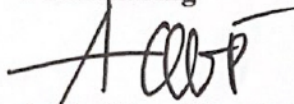
Diajukan Oleh:

LUTFIAH TALITHA RIYADI

NIM. 07011382126248

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 12 Desember 2024

Pembimbing



Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si

NIP. 199508142019032020

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PROGRAM *ELECTRIC VEHICLE SUPPORT*
PT PLN (PERSERO) UID S2JB**

SKRIPSI

Oleh :

LUTFIAH TALITHA RIYADI

NIM. 07011382126248

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 20 Desember 2024**

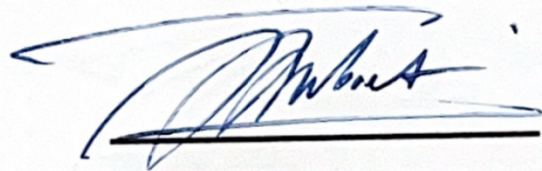
Pembimbing :

1. Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si
NIP. 199508142019032020

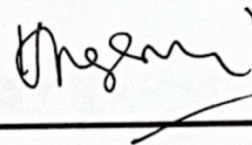


Penguji :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



2. Dian Anggraini, S.IP, M.Si
NIP. 196211251989121001



Mengetahui,



Ketua Jurusan,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lutfiah Talitha Riyadi

NIM : 07011382126248

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program *Electric Vehicle Support* PT PLN (Persero) UID S2JB” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang Membuat Pernyataan,
Palembang, 12 Desember 2023



Lutfiah Talitha Riyadi
NIM. 07011382126248

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Never let success get to your head and never let failure get to your heart” (Drake)

“Never let your fear, decide your fate” (Unknown)

**Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan
untuk :**

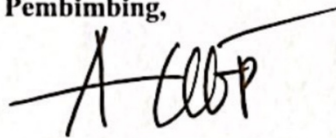
1. Orangtuaku, Ayahanda Heru Agus Riyadi dan Ibunda Suwarni.
2. Kedua Adikku, Khanza Zenobia Riyadi dan Naura Adrena Riyadi.
3. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI.
4. Para sahabat dan teman-teman seperjuangan.
5. Almamaterku.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui capaian indeks kepuasan masyarakat pada salah satu program CSR (*Corporate Sustainable Responsibility*) yaitu Program *Electric Vehicle Support* oleh PT PLN (Persero) UID S2JB. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kuesioner dan acuan pada indeks kepuasan masyarakat, mengikuti Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi di dalam penelitian ini adalah guru dan siswa penerima manfaat program dengan sampel sebanyak 135 orang sebagai responden pada penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan capaian IKM pada program *Electric Vehicle Support* PT PLN (Persero) UID S2JB berada di nilai 3,41 atau nilai interval konversi sebesar 85,25 dalam kategori "Baik". Adapun keseluruhan tiap dimensi IKM berada pada kategori kinerja "Baik". Maka dari itu dapat disimpulkan program *Electric Vehicle Support* PT PLN (Persero) UID S2JB menerima respon yang baik oleh para penerima manfaat programnya.

Kata kunci : CSR, Indeks Kepuasan Masyarakat, Program *Electric Vehicle Support*

Pembimbing,



Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si

NIP. 199508142019032020

Palembang, 12 Desember 2024

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

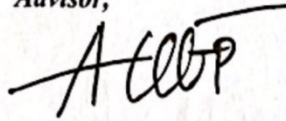
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to assess the level of public satisfaction with one of the CSR (Corporate Sustainable Responsibility) programs, namely the Electric Vehicle Support Program by PT PLN (Persero) UID S2JB. The research instrument used in this research is a questionnaire and reference to the public satisfaction index, following the guidelines of Permenpan RB No. 14 of 2017. The research method applied in this study was quantitative with a descriptive approach. The population in this study consisted of teachers and students who were beneficiaries of the program, with a sample of 135 respondents. The results of this study indicate that the Public Satisfaction Index (IKM) achievement in the Electric Vehicle Support Program of PT PLN (Persero) UID S2JB reached a score of 3.41 or a conversion interval value of 85.25, classified under the "Good" category. Furthermore, all dimensions of the Public Satisfaction Index fall under the "Good" performance category. Therefore, it can be concluded that the Electric Vehicle Support Program of PT PLN (Persero) UID S2JB received positive responses from its beneficiaries.

Keywords: CSR, Electric Vehicle Support Program, Public Satisfaction Index

Advisor,



Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si
NIP. 199508142019032020

Palembang, 12 December 2024

Head of the Public Administration Department
Faculty of Social dan Political Science
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program *Electric Vehicle Support* PT PLN (Persero) UID S2JB”** sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, yaitu Bapak Heru Agus Riyadi dan Ibu Suwarni yang senantiasa dalam memberikan dukungan tanpa mengenal lelah dan tidak pernah berhenti dalam mendoakan penulis.
2. Kedua saudari penulis, yaitu Khanza Zenobia Riyadi dan Naura Adrena Riyadi yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri. M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M Selaku Wakil Dekan I Bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S. Pd., M.Pd Selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M. Si Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si, selaku Pembimbing Akademis.

9. Ibu Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si, sebagai pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing, memotivasi dan memberikan saran selama proses penyelesaian usulan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Serta Staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Kepada PT PLN (Persero) UID S2JB, yang telah memberikan kesempatan sebagai tim magang dan memberi izin penulis untuk melakukan penelitian.
12. Kepada Badan Pengurus Harian PASA Angkatan 21, yang telah menemani dan mewarnai kehidupan penulis di tahun terakhir perkuliahan.
13. Kepada Mimi Armira, Aisha Wulandari dan Najla Ainal, sebagai sahabat yang sangat berharga keberadaannya yang selalu ada dalam menemani setiap langkah proses penulis.
14. Kepada Arifin Jaya, sosok lelaki yang selalu mendengarkan kisah ditiap proses penulis dan juga memotivasi penulis jikalau hari-hari terasa buruk.
15. Dan yang terakhir, kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri, Lutfiah Talitha Riyadi. Seorang perempuan yang berumur 21 tahun saat menciptakan karya tulis ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah hadir di dunia walaupun mungkin tidak sedikit sakit yang kau rasakan namun selalu bersyukur karena banyak manusia yang dengan bahagia merayakan kehadiranmu di dunia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak tertebak adanya. Terima kasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa dan kecewa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun kau berada, Tata. Rayakan selalu kehadiranmu di dunia lewat semua hal yang membuatmu hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi bagian dari hal baik di alam semesta, semoga engkau lahir berkali-kali.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini dalam

mencapai kesempurnaan. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Palembang, 12 Desember 2024

Lutfiah Talitha Riyadi

NIM. 07011382126248

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	6
2.2 <i>Corporate Sustainable Responsibility</i>	8
2.2.1 Tujuan dan Manfaat CSR	8
2.2.2 Prinsip-prinsip CSR.....	10
2.3 Program <i>Electric Vehicle Support (EV-Support)</i>	10
2.4 Penelitian Terdahulu.....	12
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
2.6 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Definisi Konsep.....	20

3.3	Definisi Operasional.....	21
3.4	Jenis dan Sumber Data	22
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.5.1	Populasi	22
3.5.2	Sampel	23
3.6	Teknik Pengumpulan Data	24
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.7.1	Uji Validitas	25
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	25
3.8	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Profil Instansi	29
4.1.1	Visi dan Misi.....	30
4.1.2	Tujuan.....	30
4.1.3	Struktur Organisasi.....	31
4.1.4	Tata Nilai PLN UID S2JB	33
4.2	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	33
4.2.1	Uji Validitas	33
4.3	Karakteristik Responden	35
4.3.1	Status	35
4.3.2	Asal Sekolah.....	36
4.3.3	Jenis Kelamin	36
4.3.4	Rentang Usia	37
4.4	Hasil dan Pembahasan.....	38
4.4.1	Indeks Kepuasan Pada Persyaratan Program <i>EV-Support</i>	38

4.4.2	Indeks Kepuasan Pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur Program <i>EV-Support</i>	39
4.4.3	Indeks Kepuasan Pada Waktu Penyelesaian Program <i>EV-Support</i>	41
4.4.4	Indeks Kepuasan Pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Program <i>EV-Support</i>	42
4.4.5	Indeks Kepuasan Pada Kompetensi Pelaksana Program <i>EV-Support</i>	44
4.4.6	Indeks Kepuasan Pada Perilaku Pelaksana Program <i>EV-Support</i>	47
4.4.7	Indeks Kepuasan Pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Program <i>EV-Support</i>	48
4.4.8	Indeks Kepuasan Pada Sarana dan Prasarana Program <i>EV-Support</i> ..	49
4.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan.....	51
BAB V PENUTUP		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		56
LAMPIRAN.....		58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3. Populasi Penelitian	23
Tabel 4. Skala Bobot Penilaian	24
Tabel 5. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,	27
Tabel 6. Hasil Uji Validitas	34
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 8. Responden Berdasarkan Status	35
Tabel 9. Responden Berdasarkan Asal Sekolah	36
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 11. Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 12. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Kesesuaian Persyaratan.....	38
Tabel 13. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Dimensi Persyaratan ...	38
Tabel 14. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Prosedur Program EV-Support	39
Tabel 15. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pendampingan selama program pelatihan Program EV-Support	40
Tabel 16. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur	40
Tabel 17. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Waktu Penyelesaian Program EV-Support	41
Tabel 18. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Waktu Penyelesaian	42
Tabel 19. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Hasil Program EV-Support	43
Tabel 20. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Program Memberikan Kesempatan dalam Meningkatkan Kemampuan Program EV-Support	43

Tabel 21. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	44
Tabel 22. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Instruktur dalam Menjelaskan Materi Pelatihan.....	45
Tabel 23. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keahlian Instruktur dalam Memberikan Program Pelatihan Program EV-Support.....	46
Tabel 24. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Kompetensi Pelaksana	46
Tabel 25. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Program EV-Support	47
Tabel 26. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Dimensi Perilaku Pelaksana	47
Tabel 27. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pelaksana Program EV-Support	48
Tabel 28. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata Pada Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.....	49
Tabel 29. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sarana Program EV-Support.....	50
Tabel 30. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Prasarana Program EV-Support	50
Tabel 31. Perhitungan Total Nilai dan Nilai Rata-Rata pada Dimensi Sarana dan Prasarana.....	51
Tabel 32. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan.....	52
Tabel 33. Tabulasi Data IKM Tiap Unsur Pertanyaan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2. Stuktur Organisasi.....	31

DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
CSR	: <i>Corporate Social Responsibility</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
PERMENPAN RB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PERPRES	: Peraturan Presiden
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
S2JB	: Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu
TJSL	: Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
UID	: Unit Induk Distribusi
UIW	: Unit Induk Wilayah
ULP	: Unit Layanan Pelanggan
UUPT	: Undang-Undang Perseroan Terbatas
UP2K	: Unit Pelaksana Proyek Ketenagalistrikan
UP3	: Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang menyediakan jasa atau barang dengan tujuan mencapai keuntungan. Pengertian ini tertera pada KBBI yakni, perusahaan ialah kegiatan yang menggunakan peralatan atau dengan cara yang teratur dalam mencari keuntungan melalui menghasilkan atau mengolah barang dan jasa. Kegiatan yang dilaksanakan perusahaan tentunya memanfaatkan sumber daya yang ada atau pelaksanaannya memberi dampak pada sumber daya dan lingkungan sekitar, tidak hanya mengandalkan kondisi finansial perusahaan saja. Indonesia sebagai negara yang memiliki sumber daya yang melimpah dan juga menjadi kunci dalam pertumbuhan ekonomi negara, dapat dikembangkan melalui strategi bisnis perusahaan dengan rangka tujuan memajukan ekonomi dan membentuk lingkungan yang lebih baik untuk perusahaan dan juga masyarakat.

Berbagai strategi dijalankan oleh perusahaan untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar sebagai bentuk perwujudan terhadap kepedulian pada kebutuhan dan harapan masyarakat dan juga ke pemerintah sebagai bentuk kepatuhan dalam menjalani aturan yang ada. Salah satu strateginya yaitu melalui Tanggung Jawab Sosial Lingkungan atau CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang menjadi sarana bagi perusahaan untuk menunjukkan komitmen melalui tanggung jawab sosial dan lingkungannya. Selain itu, CSR dapat menjadi jalan lain bagi perusahaan untuk meningkatkan citra positif perusahaan melalui keberhasilan realisasi program yang dilaksanakan. Sesuai dengan yang tertuang pada Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas, bahwa tiap perseroan wajib menyelenggarakan tanggung jawab sosial dan lingkungan dan dapat dilaksanakan di dalam atau diluar lingkungan perusahaan. Dimulai dengan analisa kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dapat menjadi dasar dalam perancangan dan fokus program CSR. Dalam implementasi programnya, perusahaan dapat meningkatkan hubungan dan menciptakan *public trust* terhadap perusahaan serta memungkinkan perusahaan untuk berinovasi kedepannya dalam jangka waktu yang panjang.

Dengan kata lain, CSR dapat berperan dalam mendukung program-program pembangunan yang dilakukan pemerintah daerah guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia (Astri, 2012). Melalui kehadiran *Corporate Social Responsibility* atau Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, perusahaan berupaya dalam pencapaian SDGs (*Sustainable Development Goals*) yang menjadi fokus utama permasalahan secara global. SDGs mencakup aspek penting untuk memberantas kemiskinan, ketidakseimbangan dan perlindungan terhadap lingkungan dengan memuat 17 *goals* dan 169 *targets* yang bersifat universal. Seiring dengan upaya pencapaian SDGs, perusahaan dapat menyelaraskan strateginya dengan kebutuhan masyarakat untuk membuka peluang di masa depan dan mendapatkan solusi inovatif yang berkelanjutan.

Persoalan lingkungan termasuk isu utama yang disorot secara global terutama mengingat efeknya semakin menonjol pada kualitas hidup masyarakat dan sekitarnya. Isu seperti perubahan iklim hingga tingginya tingkat polusi dan populasi juga memperbesar kompleksitas tantangan lingkungan yang kini dihadapi negara secara keseluruhan. Perubahan iklim mempengaruhi aspek kesehatan manusia, ekosistem hingga kualitas udara. Meningkatnya pertumbuhan populasi bagi negara-negara di seluruh dunia juga dapat mempengaruhi terjadinya perubahan iklim seperti peningkatan *global warming* dan emisi gas rumah kaca. Salah satu sumber emisi adalah asap yang dikeluarkan dari kendaraan-kendaraan yang menggunakan bensin dan diesel. Inovasi untuk menciptakan *net zero emission* sudah banyak diluncurkan sebagai strategi dalam penyelesaian permasalahan pencemaran udara, contohnya kendaraan listrik. *Electric Vehicle* atau kendaraan listrik adalah salah satu inovasi dan alternatif transportasi sebagai upaya dalam transisi energi bersih dan mencapai penurunan emisi gas rumah kaca.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi yang berlokasi di kota Palembang adalah salah satu perusahaan induk dari BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menyediakan aspek ketenagalistrikan dan bertanggungjawab atas distribusi listrik ke pelanggannya dengan lingkup 3 (tiga) provinsi. Seiring dengan penetapan kebijakan pemerintah yang membuka peluang bagi sektor swasta untuk terlibat di dalam bisnis penyediaan listrik, terhitung sejak tahun 1994 status PLN berubah yang dulunya Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan.

PT PLN (Persero) UID S2JB menetapkan tujuan untuk meningkatkan aspek sosial dalam menjalankan kegiatan usahanya melalui kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan atau CSR. Sehubungan dengan pencegahan terjadinya pencemaran udara, PT PLN (Persero) UID S2JB mewujudkan komitmennya pada lingkungan melalui program CSR, yaitu Program Pengembangan *Electric Vehicle Support*. Program ini memberi pelatihan dalam mengkonversi motor tua berbahan bakar minyak ke motor listrik yang layak pakai. PT PLN (Persero) bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dengan penerima program pelatihan ini yaitu, guru dan siswa/i yang berasal dari SMKN 2, SMKN 4 dan SMKN 7 dengan jumlah 6 guru SMK dan siswa/i SMK dengan total 200 orang yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 di SMKN 2 Palembang. Pelatihan ini terbagi dengan dua sesi, yakni :

1. Pelatihan Sesi I tanggal 12-14 Juni 2023 untuk 6 (enam) orang Guru dari SMK 2, SMK 4 dan SMK 7, yang diadakan di Elders Garage yang berlokasi di Jakarta.
2. Pelatihan Sesi II tanggal 07 - 12 Agustus 2023, terdiri dari guru yang sudah mengikuti pelatihan di sesi I dan siswa SMK 2, SMK 4 dan SMK 7, yang diadakan di Gedung sekolah SMK masing-masing.

Berdasarkan laporan SRoI tahun 2023, pelaksanaan program ini menjadi dukungan terhadap kebijakan pemerintah Indonesia yang bertujuan mengurangi emisi hingga mencapai 29% pada tahun 2030. Adapun capaian transisi energi ini ialah peralihan menuju peningkatan penggunaan kendaraan listrik khususnya sepeda motor yang menjadi target konversi penggunaan kendaraan listrik. Program ini juga sebagai wujud dukungan terhadap pemerintah yang tertuang pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 55 Tahun 2019 mengenai Percepatan Program Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai. Dengan diadakannya program tersebut, PT PLN (Persero) UID S2JB sudah berupaya dalam meningkatkan aspek pendidikan. Program Pengembangan *Electric Vehicle Support* ini menjadi suatu perwujudan dalam penerapan SDGs yang mencakup tentang pendidikan, yaitu di nomor (4) *Quality Education*. Diharapkan dengan pelaksanaan program ini, para akademisi dan siswa-siswa akan berkomitmen dalam berkontribusi pada upaya pencapaian SDGs. Selain itu, PT PLN (Persero) memiliki harapan dengan lahirnya program ini akan menjadi bekal persiapan bengkel sepeda motor listrik.

Merujuk kepada hasil dokumentasi awal pada program *EV-Support*, adanya hasil analisis yang mengungkapkan bahwa program ini adalah investasi yang patut dipertahankan dan dikembangkan karena mencakup investasi fisik dan non-fisik. Urgensi yang mendasari eksistensi program ini dilihat dari sisi masyarakat yaitu penggunaan kendaraan listrik yang masih rendah, adanya keraguan yang dimiliki oleh masyarakat pada kesediaan bengkel servis kendaraan listrik, perlunya peningkatan pengetahuan pada perbaikan serta konversi kendaraan listrik, dibutuhkannya pelatihan tersertifikasi pada *trainer service* bengkel dan sekolah kejuruan sebagai model proyek dalam pengembangan konversi motor konvensional ke motor listrik. Program ini telah memberikan enam dampak positif, yaitu peningkatan pengetahuan dan keterampilan guru serta murid pada konversi motor listrik, penciptaan lapangan kerja, penghematan biaya operasional sekolah dan Dinas Pendidikan dalam pengembangan keterampilan guru dan murid serta perlangkapan bengkel, membentuk citra positif perusahaan bagi sekolah dan wilayah, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan PT PLN (Persero) UID S2JB. Meskipun program terlaksana dengan baik, program ini butuh untuk dikembangkan dari keterampilan dalam perbaikan motor listrik, perancangan program dengan keterlibatan sekolah untuk penyesuaian kebutuhan, hingga pengembangan kemampuan pada peserta pelatihan dalam mempelajari kelemahan motor listrik.

Dalam hal ini, berdasarkan hasil penelitian (Rahma Yuliani, Zaki Mubarak & Arifah dan Norlena, 2023) yang mana hasil dari penelitian ini membuktikan nilai IKM keseluruhan pada program CSR Bujur Berstamina memperoleh nilai 84.75 dengan predikat A atau 'Sangat Baik', dan hal ini dapat diartikan bahwa program yang dilaksanakan Pertamina DPPU Syamsudin Noor telah terlaksana dengan dedikasi yang tinggi. Selain itu, berdasarkan penelitian (Sekar Inten Mulyani, Budi Rosen Nover Saragih, Karina Austrina Putri & Frisca Ririn Amelia, 2022), membuktikan hasil skor IKM secara keseluruhan sebesar 82,95 yang termasuk dalam kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa program CSR peternakan ayam oleh PT Pertamina EP memberikan dampak yang positif sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan petani. Maka dari itu, adanya IKM dapat mengetahui keberhasilan program *EV-Support* dan juga meyakinkan masyarakat pada dampak positif yang diberikan programnya.

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang tersebut, maka peneliti bertujuan untuk mengangkat judul penelitian “**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program *Electric Vehicle Support* PT PLN (Persero) UID S2JB**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, maka dapat dikatakan rumusan masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimana Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program *Electric Vehicle Support* PT PLN (Persero) UID S2JB?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada program *Electric Vehicle Support* di PT PLN (Persero) UID S2JB.

1.4 Manfaat Penelitian

Sejalan dengan tujuan dari penelitian, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan memiliki manfaat teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi atau kajian literatur dalam memperdalam ilmu akademis khususnya pada Administrasi Publik tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap program CSR perusahaan. Serta mendukung peneliti lain apabila tertarik melakukan pembaharuan penelitian dengan fokus yang sama.

2) Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan penyempurnaan keberlangsungan program *Electric Vehicle Support* di PT PLN (Persero) UID S2JB.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. (1997). *Manajemen Rumah Sakit* (Cetakan ke tiga ed.). Jakarta: Fajar Interpretema.
- Astri, H. (2012). “Pemanfaatan Corporate Social Responsibility (CSR) bagi Peningkatan Kualitas Hidup Manusia Indonesia”. *Jurnal Aspirasi*, 3(2).
- Banowati, S., Zakiyah, F. N., Alifa, N. H., Hizratullah, L., Damarjati, A. S., & Anjani, S. P. (2023). Analisis perilaku Konsumen pada restoran Jepang dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 148–156. <https://doi.org/10.55904/nautical.v2i3.817>
- Elvadri, A.B., Karimah, A.U., Midaria I.U., Shela J.D., Deden M., Adhani M., & Susanti N.M. (2023). Penerapan CSR (Corporate Social Responsibility) Pada PT. Pertamina dalam Meningkatkan Tanggung Jawab Lingkungan Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 224-225.
- Humaedi, S., Santoso, M.B., & Ismail, L.I. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *SHARE: Social Work Journal* 11 (1).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). <https://kbbi.web.id/perusahaan>. Diakses pada tanggal 23 September 2024.
- Kurniawan, N & Hidayat, A. (2021). Kegiatan CSR Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Deskriptif Kualitatif Program *Corporate Social Responsibility* PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung). *Journal Media Public Relations*, 1 (1). 6-12.
- Nayenggita, G. B., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2019). PRAKTIK CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DI INDONESIA. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.24198/focus.v2i1.23119>
- Pasolong, Harbani (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Resturiany, Novi. (2011). *Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan*. Bandung: Universtas Pasundan.

- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2002). *Metode penelitian survei*. Jakarta: LP3ES.
- Siregar, C. (2007). Analisis Sosiologis Terhadap Implementasi *Corporate Social Responsibility* Pada Masyarakat Indonesia. *Jurnal Socioteknologi*, 6(12), 285-288– 288.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Syairozi, M. I. (2019). *Pengungkapan CSR Pada Perusahaan Manufaktur dan Perbankan: Tidar Media*. Magelang: Tidar Media.
- Widodo, W. E., Cholidah, S. N., Isnaeni, A. P., Wibowo, K. T., & Abriandi, E. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR di Desa Kertajaya: Sebuah Analisis Menggunakan Metode Sustainability Compass. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(1), 29-52.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 55 Tahun 2019 mengenai Percepatan Program Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai.