

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni

### Profil Informan Pertamina (Persero) Surabaya

#### I. Personal Data:

- Nama lengkap :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Tempat/tanggal lahir:
- Hobby :
- Agama :
- Status :
- Jabatan sebelum :
- Jabatan sekarang :
- Lama bekerja :
- Pendidikan terakhir :

1. Sudah berapa lama CSR ini dilaksanakan?
2. Tugas anda pada program CSR ini sebagai apa?
3. Menurut Anda, apakah tahap perencanaan dari sebuah program adalah sangat penting atau tidak?
4. Apakah sebelum melakukan perencanaan dalam sebuah program anda melakukan riset/penelitian terlebih dahulu untuk merancang perencanaan dalam membuat program tersebut? Jika melakukan riset, riset seperti apa yang anda lakukan?
5. Dalam melakukan sebuah kegiatan atau program ada kebijakan-kebijakan yang harus dilakukan dari perusahaan. Apakah ada kebijakan-kebijakan khusus yang dipakai pada program CSR tersebut? jika ada seperti apa kebijakan-kebijakan tersebut?
6. Apakah dalam program ini ada dibentuk sebuah tim dalam merancang perencanaan program CSR ini? Siapa-siapa saja yang anda libatkan dalam tim untuk perencanaan tersebut? Apakah dalam membuat program ini Pertamina bekerjasama dengan instansi lain? Instansi apakah itu? dan apa tugas dan peran dari instansi tersebut?
7. Pada program CSR “ABP” ini dipertanggung jawabkan kepada siapa?(cth: manager external relation, dll) apakah beliau mengikuti melaksanakan dalam program ini?
8. Berapa lama anda membuat perencanaan program ini?
9. Tujuan diadakan program ini untuk apa?
10. Apakah ada visi dan misi tersendiri yang dibuat dalam menjalankan program ini?

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

11. Apakah dalam merancang perencanaan program tersebut anda menyesuaikan dengan visi-misi dari perusahaan anda?
12. Mengapa sebuah perusahaan minyak dan gas nasional memikirkan untuk membuat program CSR pendidikan dalam membaca dan berlokasi pula di rumah sakit?
13. Kenapa program CSR ini dilaksanakan di RSUD. Dr. Soetomo bukan di rumah sakit-rumah sakit lainnya di Surabaya ?
14. Apakah dalam melaksanakan CSR ada media yang dipakai untuk mempublikasikan tentang program CSR ini?media seperti apa yang dipakai untuk publikasi pada program tersebut? Ex:*news release* untuk kegiatan program CSR ini?seperti apa isinya pemberitahuan tersebut?
15. Apakah ada media massa yang dilibatkan dalam program CSR ini?ex: *press conference* publikasi,dll?Bagaimana cara menjangkau media massa tersebut?
16. Program CSR ini ditujukan kepada siapa?kepada masyarakat yang sedang berobat di rumah sakit saja atau kepada masyarakat ?
17. Apakah ada staf yang menjaga pada anjungan baca tersebut?dari mana dan jumlahnya berapa orang?
18. Berapa banyak buku yang dipersiapkan dalam program tersebut?
19. Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi selama melakukan perencanaan? hambatannya seperti apa yang dihadapi?
20. Apakah setiap tahun ada perubahan kebijakan dari perusahaan dalam menerapkan program tersebut?
21. Apakah ada kebijakan-kebijakan yang dirubah dari tahap perencanaan yang semula pada waktu dilaksanakan?
22. Apakah selama melaksanakan program CSR ini anda biasanya melakukan pemantauan?seperti apa pemantauan yang dilakukan selama ini ?Berapa kali anda melakukan pemantauan?
23. Rata-rata berapa banyak pengunjung yang datang di Anjungan Baca Pertamina tersebut?
24. Apakah setiap tahun jumlah pengunjung bertambah?
25. Apakah dari Pertamina pernah melakukan evaluasi CSR “ABP”?
26. Jika sudah dengan cara seperti apa Pertamina melakukan evaluasi CSR tersebut?
27. Dalam CSR “ABP” ini yang melakukan tugas tersebut dari Community Development atau dari CSR itu sendiri?
28. Biasanya lama waktu yang Pertamina lakukan untuk melakukan evaluasi?
29. Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini? Seperti apa hambatan tersebut?

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

(Wawancara dilakukan melalui tatap muka di PT Pertamina (Persero) pada tanggal 16 April 2012)

Nama : Alih Istik Wahyuni  
Alamat : Jl. Jagir Wonokromo No.88  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 27 Th  
TTL : Tegal, 10 Februari 1985  
Hobby : Baca  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Jabatan sebelum : *Media Officer*  
Jabatan sekarang : *Assistant Community Development*  
Lama Bekerja : 2 Th  
Pendidikan terakhir : S1 Komunikasi

H: Peneliti

A: Alih

H: Selamat siang Bu, saya mau langsung pada pertanyaan pertama

A: hmm...

H: CSR Anjungan PERTAMINA ini sudah berapa lama ya Bu dilaksanakannya...?

A: anjungan baca itu dari tahun 2009

H: Sampai sekarang?

A: ya 3 tahun yah..

H: 3 tahun yah..?

A: Sekitar 3 tahun, saya lupa tepatnya bulan apa. Jadi pertama kali itu di Dr Soetomo Surabaya, kemudian tahun 2010 kita mengembangkan ke dokter..eh.. Syaiful Anwar di Malang sama Sanglah Bali. Rumah Sakit Sanglah Bali.

H: Tugas Bu Alih sendiri di program ini?

A: Kalau saya itu kebetulan baru ada di Surabaya itu Mei 2011, jadi sebenarnya yang menginisiatif program ini itu pendahulu saya dan atasan saya, ee...*manager external relation*. Jadi a... kalo saya disini sebagai *assistant community development*, itu

## **Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)**

menangani di bidang a.. CSR yang bersifat bantuan ke masyarakat. Walaupun ada juga pekerjaan-pekerjaan lainnya yah... tapi salah satunya itu adalah merealisasikan program CSR PERTAMINA khususnya wilayah JATIM, BALINUS.

H: Jadi yang mengontrol semua yang pegang semua adalah Ibu Alih sendiri utk program ini..

A: Kita bekerjasama dengan pihak-pihak yang berkompeten di bidang masing-masing tapi yah..

H: Untuk membuat suatu program kan membutuhkan perencanaan Bu yah,

A: Hmm...

H: Menurut Bu Alih sendiri apakah perencanaan itu sangat penting atau tidak?

A: Perencanaan itu sangat penting ini karena terutama biaya atau anggaran CSR di PERTAMINA itu sudah ditentukan di awal tahun dan itu kita sudah punya program. Jadi misalkan di agen kami apa.. anggaran untuk tahun 2012 sudah dianggarkan tahun 2011 pertengahan, sekitar triwulan ketiga triwulan keempat di tahun 2012 itu sudah diajukan na itu diakhir 2012 didiskusikan, ini apakah perlu ini apakah gak perlu kemudian talaknya mau sebesar apa, biayanya berapa, tempatnya dimana, pesertanya berapa, manfaatnya apa, semua itu perencanaan di akhir 2011. Setelah itu disetujui baru bisa dilaksanakan di 2012. Jadi namanya program CSR PERTAMINA sama PAL itu sudah ada plannya. Gitu..

H: belum melakukan cara tersebut apa Bali melakukan riset atau penelitian..

A: Ya..

H: perancang-perancang program ini misal..

A: Jadi yang kita lakukan itu metodenya adalah bottom up..

H: Bottom Up...

A: Jadi kita aa.. kita wilayahnya Jatim, Bali, Nus kan luas yah, jadi mungkin kita melihat satu persatu lokasi terutama kalau program CSR itu kan kita utamakan disekitar lokasi wilayah operasi PERTAMINA misalkan disekitar terminal BBM atau disekitar aa... apa namanya, depot api-api atau DPPU. Nah aa.. yang kita lakukan adalah sebelum kita mengajukan ke pusat mengenai program CSR kita meminta dari masing-masing lokasi yang banyak itu Jatim, Bali, Nu situ untuk mengirimkan usulan. Mengirimkan usulan dari masing-masing lokasinya. Mereka kan tentu lebih paham kebutuhan apa yang diperlukan oleh masing—masing masyarakat disana kan? Misalnya contoh, diterminal BBM kita yang di Antengan di Lombok mereka mengirimkan beberapa program yang dirasa perlu disana. Disana tipikal masyarakatnya adalah nelayan, aa.. disekitar sana memang banyak nelayan yang hasil nelayannya diasap, kebanyakan tongkol... biasanya itu kalau gak laku dijual ke apa yah istilahnya, pengepul ya, tempat ikan gitu.. itu kemudian diasapin biar agak tahan

## **Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)**

supaya bisa dikonsumsi, tapi diasapin ini kan paling tahannya kan gak berapa lama paling berapa hari gitu ya, selanjutnya itu lebih banyak dibuang karena gak sanggup makan dan gak bisa dijual, akhirnya aa.. gimana kalau kita gak bikin program disana pengolahan ikan menjadi sesuatu yang lebih awet seperti abin, itu yang kita coba buat disana termasuk salah satunya itu aa.. pengolahan sampah.. jadi tergantung dari lokasi masing-masing. Na dari situ kita analisa trus disesuaikan anggarannya terus manfaatnya segala macam baru dirumuskan program 1 tahun.

H: Apa ada kebijakan-kebijakan tersendiri yang dilakukan untuk program ini?

A: maksudnya?

H: Aa...Mungkin ada kebijakan dari apa.. dari perusahaan terhadap program CSR misalnya Oh..seperti ini harus ada kayak pedoman gitu..

A: Kalau pedoman kita dalam melakukan CSR secara umumnya yah.. aa... kita prinsipnya ada 5. Yang pertama yang pasti ya bermanfaat buat masyarakat atau penerima manfaatnya. Yang kedua dia berkelanjutan, jadi bukan sekedar kita ngasih lalu kita tinggal hilang gitu yah.. yang ketiga dia dekat dengan wilayah operasi kita. yang keempat... aku lupa ya, oooo...dekat wilayah operasi, berkelanjutan bermanfaat, dipublikasikan. Bisa dipublikasikan memiliki nilai a new value.

H: Yang pernah kita bicarakan tentang a new value ya.. perencanaan-perencanaan apa yang Ibu lakukan?

A: Yang seperti tadi yang saya cerita itu...

H: oh gitu..

A: Pertama Gathering Information dari lapangan..

H: Jadi dibuat riset dulu Bu ya?

A: Ya, jadi survei ya bahasanya mungkin tidak riset yang mendalam yang serius gitu, gak yah... tapi orang dilapangan itu akan terjun ke masyarakat biasanya ketemu dengan tokoh masyarakat atau kepala lingkungan disana ngobrol kira-kira kebutuhan masyarakat ini gimana. Kita menekankan bahwa ini adalah bantuan inisiatif. Jadi jangan sampai mereka juga ketergantungan ke kita. tadi point ke-limanya. Tidak menghiraukan ketergantungan.

H: Jadi dalam program ini dibuatin gak Bu, aa... perencanaan

A: Gak, jadi semua di kami

H: Dari external relations..

A: Haah..

H: Ibu dan.. oh Ibu bagian..

A: Aa... kalo perencanaan saya, di team saya yang lain di Magetan.

## **Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)**

H: oo gitu Bu ya.. Apakah ada program ini bekerja sama dengan instansi lain?

A: Ya. Kita beberapa program CSR itu bekerja sama dengan lembaga lain yang punya kompetensi. Kalau langsung mengkerucut ke anjungan baca kita kerjasama dengan Buku Baca, Buku Baca Indonesia, atau Gerakan Anak Indonesia Membaca dan tentunya Rumah Sakit yang kita pinjam lokasinya untuk program ini.

H: Tugas dari Instansi tersebut apa?

A: Jadi lebih bersifat, apa.. Buku baca itu lembaga yang bersifat secara tehnik melaksanakan dan memonitor Anjungan Baca ini. Jadi dia yang menyuplai bukunya, dia yang bangun sudut bacanya, dia yang cari Man Power kerjanya dan dia yang aka nee... apa namanya... membenahi ee.. bukan ya, membawahi secara operasional. Dananya dari PERTAMINA.

H: Oo.. dananya dari PERTAMINA

A: Ya, dananya dari PERTAMINA

H: Jadi fungsi dari PERTAMINA sendiri untuk LSM itu? Aa... maksudnya kayak apa Bu ya, manfaat dari.. Bukan manfaat juga Bu ya apa namanya iklan Sponsor dari PERTAMINA hanya memberi dana, dukungan aja Bu ya?

A: Dukungan, jadi ini programnya PERTAMINA, kita punya program ini nah mereka itu adalah fasilitator yang membantu kita.. untuk pelaksanaan tekniknya. Dan pihak Rumah Sakit yang menyediakan lahannya, tempatnya, gitu..

H: Dengan perencanaan ini sudah dilakukan kapan? Ha..ha.. kira-kira berapa lama Bu..

A: ooo...Kalau sebelumnya, sebelum program, dalam proses perencanaannya, kebetulan saya kan gak ikut karena kan dulu saya belum disini, tapi biasanya kayak gitu sih gak lama. Kalau misalkan kita sudah karena aku baca itu memang punya kompetensi di bidang baca-membaca jadi mereka cepat dalam merumuskannya itu. Tapi berapa waktu lamanya saya gak bisa kasih jawaban.

H: Tujuan diadakan program CSR ini apa ya bu?

A: Ini langsung CSR umum atau langsung...Anjungan baca? Kalau Anjungan Baca itu pertama adalah meningkatkan akses baca masyarakat. Dan kenapa kita pilih Rumah Sakit? Karena Rumah Sakit itu adalah ruang public yang tingkat waiting timenya tinggi. jadi disana banyak orang, masyarakat umum yang memiliki waktu jeda nunggu, apa ya.. bukan waktu sia-sia ya tapi waktu lenggang yang panjang. Mulai dari waktu dia datang, nunggu dokter, nunggu obat, nunggu pasien, nunggu jenguk, itu kan banyak waktu lenggang yang ada di Rumah Sakit. Itu yang kita manfaatkan kalau ada orang yang nunggu di Rumah Sakit mungkin dia hanya bengong atau dia hanya aa... tidak melakukan apa-apa. Ketika kita berikan akses baca dia bisa memanfaatkan itu, memanfaatkan waktu lenggangnya itu untuk membaca, menambah pengetahuan, menambah informasi. Intinya gitu. Dan namanya, dan buku-

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

buku yang kita sediakan itu lebih banyak yang bersifat informative. Jadi aa.. apa namanya, bisa menambah wawasan.

H: Dalam program ini ada visi misinya gak Bu yang dijalankan?

A: Kalau visi misinya kita itu langsung bukan terprogram yang kecil-kecil gitu, tapi langsung dari pusat. Ada visi misi pusat, ada bisa dilihat di website tapi itu berlaku untuk program CSR seluruh Indonesia.

H: Ooo begitu Bu ya? Bukan aa... visi misi perusahaan PERTAMINA ya?

A: Bukan.. khusus CSRnya.

H: aaa.... Ini kan menarik Bu, dari Perusahaan Migas membuat CSR yang berhubungan dengan pendidikan. Orang bilang jauh banget gitu loh Bu, maksudnya Migas dengan pendidikan.

A: Hmm..

H: Apa hubungannya ya?

A: Sebenarnya sih gak jauh-jauh banget yah. Karena pendidikan itu kan bisa dibidang basic, sekarang sudah jadi basic need yah. Kita aa... kita sebagai perusahaan yah, bukan sebagai perusahaan yang migasnya saja yang dilihat tapi sebagai perusahaan institusi bisnis, kita kan juga memerlukan orang-orang yang berpendidikan. Kita punya kepentingan agar masyarakat kita itu lebih pintar. Karena apa, karena kalau masyarakat kita lebih pintar, kita akan dipermudah dalam menjalankan bisnisnya kita juga. Dari segi apa? Pertama, kalau kita rekrutmen orang kalau orang lebih pintar kan kita juga yang untung. Yang kedua, kalau masyarakat kita yang bukan aa...rekrutmen atau yang bukan pekerja PERTAMINA itu juga itu juga ikut pintar, mereka juga bisa membantu kita dalam ketika kita menyalurkan BBM subsidi misalkan kita menyalurkan energy untuk masyarakat ya, BBM, Elpiji, segala macam. Ketika mereka memahami bagaimana proses bisnis PERTAMINA the holder masyarakat itu memahami posisi PERTAMINA kita sangat berharap mereka bisa mendukung kita gitu. Jadi tidak menghambat dan tidak me... apa.. melakukan aaa... sesuatu apa ya, rintangan-rintangan sehingga lancarlah operasional kita. Jadi tujuan kita dalam menginformasikan membuat masyarakat itu paham bagaimana posisi kita dan bagaimana kita menjalankan operasional bisnis yang sebenarnya itu adalah untuk manfaat masyarakat juga.

H: Ok.. nah, untuk program CSR ini kenapa dilaksanakan di Rumah Sakit Dr Soetomo dan tidak dilaksanakan di Rumah Sakit lain?

A: Kita memilih memang Rumah Sakit Daerah. Jadi, di Surabaya, di Malang dan di Bali itu tiga-tiganya Rumah Sakit Daerah. Ha'a.. karena pertimbangannya kita tidak memilih Rumah Sakit swasta yang bagus-bagus karena kita percaya pasien dan pengunjung disana pasti asset bacanya sudah bagus gitu kan. Kita targetkan dan kita prioritaskan Rumah Sakit Daerah yang kita tahu yang masih banyak pengunjung

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

disana yang aa.... Akses bacanya kurang. Jadikan mereka jadi lebih lagi memeriksakan kesehatannya di sana bisa sekalian mampir di Anjungan Baca.

H: Gitu ya.... Aaa.. apa aa... aaa.. dilakukan survei terlebih dahulu Bu? Ya maksudnya sampai..

A: Kalau survei pasti, dalam menentukan Rumah Sakitnya ya. Kalau survei pasti karena aa... pertama kan kita butuh ruang, dan kita lihat juga tingkat pengunjung disana, cukup banyak gak gitu. Dan terus kondisi disana aa... apa ya, kondusif gak untuk orang baca. Kayak misalkan kalau di Saiful Anwar itu kan letaknya memang dekat dengan lobi utama jadi memang akses orang keluar masuk ya. Kalau di Dokter Soetomo kalau kita taruh di dekat UGD atau kita taruh dimana itu kan malah riwut kan, maksudnya orang kan gak milih dekat UGD ya, apalagi mereka panik, mereka apa. Makanya kita taruh di pusat diasnotik yang tingkat kunjungannya tinggi tapi dia suasananya lebih nyaman, lebih aa.. apa, ruangnya lebih tersedia kayak gitu. Jadi tetap kita survei dan kita tentukan bagusnya ini lokasinya dimana.

H: Untuk lokasinya ini kenapa ditaruh di depan aa pintu masuk ya?

A: Supaya terlihat orang gitu.. supaya terlihat orang jadi orang tahu kalau misalnya, mungkin diawal tujuannya kemana begitu dia tahu oo abis ini aku mau kesitu ah mau lihat. Ya...praktis hanya untuk publikasi dan *eye catching*. Dan memudahkan orang juga kalau terlalu jauh kan malah orang tersusahkan.

H: Untuk CSR APP ini Bu ya, ada media gak yang dipakai untuk mempublikasikan program ini?

A: Hmm.. ada. Jadi aa... apa, kita pakai aja media internal dan media eksternal. Media internal kita itu namanya media Peramina, bentuknya tabloid.

H: Oo bentuknya tabloid.

A: Terbit seminggu sekali, dibawa aja gak apa..

H: Dibawa aja Bu ya..

A: Kalau Anjungan PERTAMINANYA itu ya bentuknya sudah lewat

H: udah 3 tahun...he..he..

A: Lalu untuk media eksternalnya juga banyak. Terutama pas *launching*. Tapi kan supaya itu gak hilang kita gak Cuma pas *launching*, kemarin baru kita ajak Metro, Metro TV tahun lalu..

H: Untuk meliput ini?

A: ha'a, untuk meliput program-program CSR

H: Apa ada news release gitu Bu?

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

A: Ada di... kalau news releas kita paling lengkap di website ya. Kamu tinggal cari, mau cari tahun berapa disitu ada.

H: Terbaca gak Bu? Soalnya beberapa yang tidak bisa dibuka kayak struktur kan tidak bisa terbaca oleh orang luar.

A: Kalau news release sih publish kok, hmm, karena infomedia juga.

H: Apakah Ada media massa yang terlibat dalam program CSR ini?

A: Mereka meliput sebatas publikasi.

H: Darimana?

A: ya kalau..

H: Media, maksudnya media massa apa?

A: Kalau yang terkahir itu Metro TV.

H: Untuk TV lokal sendiri?

A: Itu mungkin dulu pas launching kali yah...3 tahun lalu

H: oh iya. Gak ada pers conference Bu yah?

A: Pers conference? Kayaknya ada juga.. pas launching biasanya ada. Kalau kita mengundang media pasti ada pers conference.

H: Ini Program ini dipertanggung jawabkan kepada siapa BU?

A: Jadi karena ini program CSR maka dipertanggung jawabkan ke CSR pusat, CSR PERTAMINA Pusat di Jakarta

H: Jakarta ya? Apakah boleh ikut dengan melaksanakan program ini atau..?

A: Aa... kalau pelaksanaanya di sini langsung. Jadi sebetulnya kita ajukan ke pusat dan pusat setuju kita aa...eksekusi disini trus kita laporkan kesana.

H: Untuk program ini ditujukan kepada siapa, selain Ibu bilang kan kepada pasien yang berobat ataukah masyarakat umum juga bisa?

A: Bisa, sangat bisa. Jadi disana makanya itu adalah ruang public. Kalau ruang public itu kan tidak ada batasnya. Siapapun bisa, bahkan pegawai Rumah Sakitnya, dokternya, itu semua bisa. Pengunjung pastinya, orang yang datang lewat cuma mau mampir ke situ walau bukan pasien bukan pengunjung pun bisa.

H: Ada segmentasi gak untuk aa... syarat

A: Ada, jadi kita ada laporannya. Jadi setiap 3 bulan kita bisa lihat kecenderungannya banyak ibu-ibu atau bapak-bapak, umur berapa? itu aja. Tapi jangka laporannya boleh dicopykan..

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

H: Oke...Oke. Di scan bisa Bu? He..he.. supaya terbaca dan ada laporannya. Kita lanjutkan, ada petugas yang menjaga?

A: Ada, ada petugas hariannya.

H: Kira-kira berapa orang?

A: 2.

H: 2 Orang? Itu dari mana Bu ya? Aa... orang biasa atau harus dari team saksi yang bekerja sama..

A: itu yang merekrut adalah instansi yang kita ajak bekerjasama baca itu, Membaca Indonesia.

H: Dalam Anjungan tersebut ada berapa banyak buku ya bu?

A: 1 lokasi 3000 ekslemplar

H: Itu buku baru semua apa...?

A: Jadi kita sistimnya dalam setahun, jadi dari awal mereka langsung bek! 3000 buku gitu kan. Dan yang ke 2 kita punya Anjungan Baca yang lain kan, itu bisa ditukar, diputar.

H: Hmmm...

A: Kayak gitu jadi antar Anjungan Baca itu bisa saling menukar buku. Tapi tetap ada beberapa yang kita perbaharui supaya orang tetap tahu bahwa oo... ini ada buku baru, ini ada buku baru, kayak gitu.

H: Apa ada hambatan-hambatan Bu selama melakukan perencanaan itu?

A: Hambatan sebenarnya hampir gak ada sih ya, karena kita kan sudah bekerjasama dengan aa.... Pihak ini ya, pihak apa namanya Rumah Sakitnya udah disediakan tempat kayak gitu. Mereka bahkan itu kan diperbolehkan meminjam buku dengan syarat meninggalkan kartu identitas. Itu ada loh yang mau gitu.

H: Tiap tahun ada perubahan kebijakan Bu? Dari perusahaan-perusahaan program CSR?

A: Kalau yang khusus Anjungan Baca?

H: ya..

A: Kalau perubahan kebijakan sih gak. Paling kita evaluasi untuk apa namanya... apakah masih layak untuk dibantu lagi karena kan kita gak mau kita terus-terusan membantu. Kita mau itu mandiri. Jadi LSMnya ini atau lembaganya ini kita tantang untuk ayo harus apa namanya aa... kreatif. Bisa mandiri, bikin apa. Misalnya bikin komunitas yang suka baca disitu, bikin acara disitu. Kan selamanya ini kan gak ada dana sama sekali, karena gratis full, mungkin kalau bikin acara disitu, ada biaya pendaftaran berapa, 5000 atau berapa, sehingga mereka bisa menghidupi

## **Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)**

karyawannya sendiri. jadi pada akhirnya kita PERTAMINA bisa melepas tidak membantu lagi, tapi mereka bisa tetap eksis. Jadi kita bantu yang lainnya lagi.

H: Kira-kira ada perencanaannya kapan Bu, aa... mereka mandiri Bu.

A: Kita rencanakan tahun depan mereka bisa mandiri, ha'a.. maksudnya kita gak subsidi lagi. Kalau sekarangpun tahun ini kita sudah mulai berkurang kok subsidiya dari tahun ke tahun. Mungkin tahun sebelumnya full dibantu tahun ini hanya aa... apa namanya biaya untuk tenaga hariannya saja gitu. Buku segala macam mereka usaha sendiri untuk buku baru dan segala macamnya gitu.

H: Apa tidak ada rencana buka aa.. bekerjasama dengan instansi lain atau LSM lain?

A: Gak, gak, justru kita mempertahankan lembaga yang sama karena mereka sistemnya sudah bagus, sistemnya sudah bagus, laporannya sudah bagus dan sense of belongingnya sudah tinggi, jadi pada akhirnya punya rasa tanggung jawab untuk membuat Anjungan ini harus tetap eksis gitu.

H: Ok... aa... untuk kebijakannya gak ada tadi Bu ya yang dirubah dari tahap perencanaan semula Bu ya..

A: ha'a... gak ada perubahan, kebijakan

H: untuk pertanyaan berikut, ada, adakah aa... selama melaksanakan program CSR ini ada suatu masalah..

A: Oh ya, kunjungan itu pasti. Kita setiap 3 bulanan itu kesana.

H: Tiap 3 bulanan gitu Bu ya..

A: Ha'a...

H: Dari Ibu Alih sendiri?

A: Ya..

H: Pemantauannya seperti apa Bu? Dilihat, atau Cuma datang kesana dilihat, orang yang, ada yang datang atau tidak?

A: ya biasanya kita kesana terus kita berdialoglah sama petugasnya, kayak gitu. Terus sama pengunjungnya kurangnya apa gini, gini, gini.

H: oh yang tadi Bu, ha..ha..ha.. dilakukan pemantauannya..

A: Oh ya... Dialog sama pengunjungnya kira-kira kurangnya apa, cuman rata-rata sih mereka sih puas yah, karenakan merekakan selama 3 tahun itukan aaa... bukan mereka terus yang kesitu mungkin mereka tidak kesitu terus menerus kan jadi rata-rata yang kesitu adalah orang yang baru, baru lihat disitu, cuman ya kita pingin kebanyakan itu maksudnya minta ditambah bukunya, minta yang baru kayak gitu gitu. Sesuatu yang sudah kita lakukan sebenarnya.

## **Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)**

H: Berarti kayak dimonitor gitu Bu ya? Monitoring dengan melihat jumlah pengunjung.

A: Itu nanti ada datanya di lapangan. Aku tak kasih contoh aja tapi yah. Ini adalah laporan triwulan November 2011 sampai Januari 2012.

H: Rata-rata banyak pengunjung yang datang di Anjungan tersebut?

A: Ya,

H: Berapa orang?

A: Aa...nanti ada datanya disitu. Jadi dalam rata-rata itu sekitar seribu orang kalau gak salah..

H: Seribu orang?

A: Seribu orang sebulan, tapi kebanyakan itu datangnya pagi.

H: Oh pagi

A: Jadi kalau pas jam makan siang itu sudah sepi.

H: Mungkin karena cek up kali Bu ya?

A: ya, karena mereka kan memang biasa ke Rumah Sakit ngejar dokternya jam-jam segitu.

H: Apakah setiap tahun jumlah pengunjung bertambah?

A: Ya... jadi kecenderungannya diawal itu sekitar 600, 700, sekarang sudah diatas 1000. Perbulannya yah, rata-rata perbulan.

H: Apakah dari PERTAMINA sendiri pernah melakukan evaluasi terhadap CSR Anjungan ini Bu?

A: Kalau kita, ya itu tadi berdasarkan hasil evaluasi kita itu makanya Anjungan Baca ini harus mandiri. Makanya kita bilang sama fasilitatornya ini, Ayo harus dibikin program supaya mereka harus mandiri. Aktifasi-aktifasi apapun sehingga mereka bisa mendanai hidupnya sendiri.

H: Begitu.... Evaluasi ini...

A: Ya itu tadi...

H: Gak ha..ha.., maksud saya aa.... Mungkin Ibu lihat apa namanya...

A: Ya berdasarkan dari observasi lapangan, observasi evaluasi anggaran, kayak gitu..

H: Ooo... Berdasarkan itu saja Bu?

A: Hmm...

## Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)

H: Tidak melihat mungkin dari apa namanya Bu....aa... tahun pertahun, oh ini misalnya naik nih pengunjungnya, berarti kan bagus nih..

A: Oh iya, itu kan termasuk dari laporan mereka yang kita evaluasi itu..

H: ya maksud saya supaya jawaban saya, aa... supaya pertanyaan saya terjawab, he..he..

A: Ya.. Oke.

H: Nah dalam CSR ini yang melakukan tugas tersebut hanya dari community development aja ya Bu?

A: Ya, itu dari, Community development itu adalah PIC untuk pelaksanaan CSR di Jatim, Bali, Nus.

H: Oh gitu, gak ada, aa... apa namanya CSR sendiri yang tangani.

A: gak ada.

H: Gak ada Bu ya? Biasanya berapa lama Bu aa... evaluasi program CSR

A: Kita evaluasi, kalau evaluasi besar sih tiap tahun yah... Di akhir tahun. Tapi kita akan melihat perkembangan itu setiap 6 bulan.

H: Setiap 6 bulan... Nah ada hambatan gak kira-kira dalam mengevaluasi, eh.. melaksanakan program ini.

A: Tadi udah ditanyain kan?

H: Eh..tadi hambatan Bu..

A: Tadi hambatan sudah,

H: Ya, hambatan buat perencanaan, melakukan perencanaan Bu. Kalau ini kan untuk melaksanakannya ini Bu..

A: Ohh... hambatan pelaksanaan atau hambatan evaluasi?

H: Pelaksanaan.

A: Pelaksanaan, pelaksanaan sih gak yah, justru karena kita dibantu oleh fasilitator itu. Gunanya kita apa...bekerja sama dengan fasilitator supaya pekerjaan kita bisa lebih mudah. Karena mereka juga punya kompetensi disitu.

H: Berarti PERTAMINA bertugas hanya untuk memberi aa... suplai dana buat mereka untuk...

A: Bukan hanya sekedar itu sih, kita yang me... merancang programnya kita mau seperti apa. Kita yang menentukan targetnya. Kita yang menentukan eee.... Apa... jadi kitakan punya mimpi, kita punya mimpi kita mau supaya masyarakat itu banyak yang punya akses baca, gimana caranya, kalau kita buat akses bacanya kalau gitu... gimana caranya supaya orang akses ke situ, kita buat ruang bacanya di ruang publik.

## **Lampiran 1: Transkrip Wawancara dengan Alih Istik Wahyuni (Sambungan)**

Ruang publik apa paling memungkinkan untuk di buat akses baca atau Anjungan baca itu. Ruang public yang dimana orang banyak nunggu. Orang tu paling banyak nunggu dimana? Nanti SPBU kan gak mungkin, terus apalagi, mall pasti gak mungkin matanya pasti belanja kemana-mana. Orang paling yang nunggu pas kalau lagi bosan itu di Rumah Sakit.

H: Oo.... Gak ter ini gak Bu, ada kekhawatiran gitu? Ini kan Rumah Sakit, maksudnya kan orang, yah memang nunggu sih Bu, tapi kan itu kan Rumah Sakit loh Bu, he..he... mereka gak berpikir terlalu larinya ke.. kalau misal ada Koran kayak gitu-gitu.

A: Justru kita mau tuh sesuatu yang variatif ketimbang Koran aja, itu membuat orang tidak malas ke Rumah Sakit, membuat orang tidak malas berobat, membuat orang tidak malas untuk memeriksakan kesehatannya, dan juga kita mengubah hikmah Rumah Sakit yang semula menyeramkan malah semula bikin orang mual, mungkin kalau bau-bau obat, ini loh Rumah sakit its fun, ini healthy new too. Be healthy gitu loh..

H: Baik bu saya rasa sudah cukup bu.

A: Udah selesai, gitu aja?

H: Uda selesai gitu aja... Ibu mau 1 jam?

A: ha..ha..

H: Terimakasih Bu

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam

### Profil Informan Pertamina (Persero) Surabaya

#### II. Personal Data:

- Nama lengkap :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Tempat/tanggal lahir:
- Hobby :
- Agama :
- Status :
- Jabatan sebelum :
- Jabatan sekarang :
- Lama bekerja :
- Pendidikan terakhir :

1. Sudah berapa lama CSR ini dilaksanakan?
2. Tugas anda pada program CSR ini sebagai apa?
3. Menurut Anda, apakah tahap perencanaan dari sebuah program adalah sangat penting atau tidak?
4. Apakah sebelum melakukan perencanaan dalam sebuah program anda melakukan riset/penelitian terlebih dahulu untuk merancang perencanaan dalam membuat program tersebut? Jika melakukan riset, riset seperti apa yang anda lakukan?
5. Dalam melakukan sebuah kegiatan atau program ada kebijakan-kebijakan yang harus dilakukan dari perusahaan. Apakah ada kebijakan-kebijakan khusus yang dipakai pada program CSR tersebut? jika ada seperti apa kebijakan-kebijakan tersebut?
6. Apakah dalam program ini ada dibentuk sebuah tim dalam merancang perencanaan program CSR ini? Siapa-siapa saja yang anda libatkan dalam tim untuk perencanaan tersebut? Apakah dalam membuat program ini Pertamina bekerjasama dengan instansi lain? Instansi apakah itu? dan apa tugas dan peran dari instansi tersebut?
7. Pada program CSR "ABP" ini dipertanggung jawabkan kepada siapa?(cth: manager external relation, dll) apakah beliau mengikuti melaksanakan dalam program ini?
8. Berapa lama anda membuat perencanaan program ini?
9. Tujuan diadakan program ini untuk apa?

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

10. Apakah ada visi dan misi tersendiri yang dibuat dalam menjalankan program ini?
11. Apakah dalam merancang perencanaan program tersebut anda menyesuaikan dengan visi-misi dari perusahaan anda?
12. Mengapa sebuah perusahaan minyak dan gas nasional memikirkan untuk membuat program CSR pendidikan dalam membaca dan berlokasi pula di rumah sakit?
13. Kenapa program CSR ini dilaksanakan di RSUD. Dr. Soetomo bukan di rumah sakit-rumah sakit lainnya di Surabaya ?
14. Apakah dalam melaksanakan CSR ada media yang dipakai untuk mempublikasikan tentang program CSR ini?media seperti apa yang dipakai untuk publikasi pada program tersebut? Ex:*news release* untuk kegiatan program CSR ini?seperti apa isinya pemberitahuan tersebut?
15. Apakah ada media massa yang dilibatkan dalam program CSR ini?ex: *press conference* publikasi,dll?Bagaimana cara menjangkau media massa tersebut?
16. Program CSR ini ditujukan kepada siapa?kepada masyarakat yang sedang berobat di rumah sakit saja atau kepada masyarakat ?
17. Apakah ada staf yang menjaga pada anjungan baca tersebut?dari mana dan jumlahnya berapa orang?
18. Berapa banyak buku yang dipersiapkan dalam program tersebut?
19. Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi selama melakukan perencanaan? hambatannya seperti apa yang dihadapi?
20. Apakah setiap tahun ada perubahan kebijakan dari perusahaan dalam menerapkan program tersebut?
21. Apakah ada kebijakan-kebijakan yang dirubah dari tahap perencanaan yang semula pada waktu dilaksanakan?
22. Apakah selama melaksanakan program CSR ini anda biasanya melakukan pemantauan?seperti apa pemantauan yang dilakukan selama ini ?Berapa kali anda melakukan pemantauan?
23. Rata-rata berapa banyak pengunjung yang datang di Anjungan Baca Pertamina tersebut?
24. Apakah setiap tahun jumlah pengunjung bertambah?
25. Apakah dari Pertamina pernah melakukan evaluasi CSR “ABP”?
26. Jika sudah dengan cara seperti apa Pertamina melakukan evaluasi CSR tersebut?
27. Dalam CSR “ABP” ini yang melakukan tugas tersebut dari Community Development atau dari CSR itu sendiri?
28. Biasanya lama waktu yang Pertamina lakukan untuk melakukan evaluasi?

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

29. Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini? Seperti apa hambatan tersebut?

**(Wawancara dilakukan melalui tatap muka di PT Pertamina (Persero) pada tanggal 13 April 2012)**

Nama : Rustam Aji  
Alamat : Jl. Jagir Wonokromo No.88  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
TTL : Semarang, 26 Oktober 1985  
Hobby : *Browsing*, membaca  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Jabatan sebelum : *Assistant Customer Relation*  
Jabatan sekarang : *Assistant Customer Relation*  
Lama Bekerja : 4 Th  
Pendidikan terakhir : S1

H : Peneliti

R : Rustam

H: Selamat siang Pak, ada beberapa pertanyaan yang saya ajukan.

R: Hmm...

H: Ya mungkin, saya ingin misalnya kalau apa namanya kalau ada kekurangan mungkin berikutnya bisa wawancara lagi pak yah..

R: Boleh, ha ah...

H: Ini pertanyaan pertama, sudah berapa CSR ini dilaksanakan yah?

R: Kalau yang Anjungan Baca ini sudah sejak tahun 2010. Yah kira-kira pertengahan tahun, mungkin bulan Juni atau Juli 2010.

H: 2010 berarti sekarang tahun ke..

R: tahun ke 2, 2011-2012

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

H: Nah kalau di program CSR ini tugas pak Rustam sebagai apa yah?

R: Jadi kalau di pelaksanaannya ada sendiri, saya lebih ke support dalam hal publikasinya. Karena kan apa bagaimanapun program CSR kalau dikaitkan dengan komunikasi perusahaan kan dia sebagai ini ya image buildingnya, pembentuk, untuk membentuk image positif. Jadi bagaimanapun tetap harus ada publikasinya. Seperti itu.

H: Oke, jadi pak Rustam bekerja sendiri atau ada...?

R: Ada timnya, jadi saya sebagai untuk publikasinya aa... semua program CSR jadi bukan hanya ini, nah untuk program CSR sendiri yang membidangi ada sendiri, pekerja apa namanya... pekerja yang memang fungsinya di bidang CSR. Dalam hal ini Community Development.

H: Community Development yah... Ok, nah.. dalam melaksanakan suatu program kan pasti ada perencanaan pak yah.

R: Hmm...

H: Menurut bapak apakah perencanaan ini sangat penting atau tidak?

R: Penting!

H: Kalau aa... sangat penting apa sebelum melakukan perencanaan ada dilakukan riset atau penelitian terlebih dahulu untuk merancang perencanaan untuk sebuah program ini..

R: ya, aa... dalam program ini kita kan bekerjasama dengan pihak aa... ketiga ya, yang Gerakan Anak Indonesia Membaca itu, aa.. kebetulan kita juga apa aa..., sebelumnya memang berdasarkan proposal dari mereka yang memang sebelumnya mereka yang melakukan riset dan kita sendiri juga apa namanya, aaa.. tentunya kita juga mengevaluasi dan memang ternyata, apa... aa... secara hasil ee...risetnya, hasil mapingnya memang layak untuk dilaksanakan.

H: Jadi riset sendiri oleh pihak ketiga?

R: ahh... ya. Dalam hal ini sebagai pelaksanaanya.

H: Pelaksanaanya... Jadi fungsi dari aa...

R: Kalau dari PERTAMINA kan lebih ke support ke masalah ininya, aaa.... Tentang anggarannya.

H: Oh... anggarannya..Ok, baik.. Aa.. ee..dalam melakukan suatu program pasti ada kebijakan-kebijakan tersendiri ya pak ya..

R: Hmmm...

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

H: Nah, ada gak kebijakan yang dilakukan untuk program CSR Anjungan Baca PERTAMINA?

R: Aa... jadi untuk program besarnya bahwa untuk CSR PERTAMINA aa... visi CSR PERTAMINA aa.. visinya adalah energi negeri untuk kehidupan yang lebih baik. Gitu yah.. Nah dalam hal CSR itu kita fokus di empat bidang. Yang pertama pendidikan, lingkungan hidup, kemudian kesehatan dan infrastruktur atau bencana alam. Nah untuk di apa... Anjungan Baca ini lebih masuk ke unsur pendidikan. Jadi memang ada kebijakan dalam program kebijakan CSRnya sendiri memang ada difokuskan di 4 bidang itu.

H: Apakah ada, maksudnya kebijakan seperti apa? Maksudnya ada pedoman tersendiri seperti buku, misalnya ABCD, kebijakan..

R: Ya, kita punya ini, aa.. apa namanya, punya aa...semacam apa... aa.. tujuan yah, visi dan misi program CSR itu ada gitu yah. Jadi memang yang pertama program CSR adalah untuk membentuk image dari perusahaan. Yang kedua, aa... PERTAMINA sebagai perusahaan yang dalam hal ini mengolah aa... pa namanya, mengolah hasil bumi, itu dari Kementerian Lingkungan Hidup itu ada yang namanya program Proper, dalam hal ini program Proper itu adalah bagaimana sebuah badan usaha atau perusahaan yang menggunakan alam bisa mengolah atau bisa dalam kinerjanya itu tidak me... merusak lingkungannya tapi justru memberi manfaat. Nah dalam program Proper sendiri itu ada tingkatannya, mulai dari aa... hitam, kemudian merah, kemudian biru, hijau dan emas. Nah untuk biru sampai emas itu memang salah satu ketentuannya ada program CSRnya itu. Na.. jadi misinya program CSR ini juga untuk menunjang adanya sertifikasi proper dari Kementerian Lingkungan Hidup. Yang ketiga karena kita dibidang pemasaran PERTAMINA di Region V ini tentunya juga diharapkan dengan program CSR ini juga menunjang aa... program pemasaran. Jadi sebenarnya tiga itu yang menjadi apa... kebijakan dari pelaksanaan berbagai program CSR yang ada di..

H: Itu ada ininya pakemnya atau bagaimana?

R: Ahh... ada, jadi setiap tahun kita melaksanakan, aa.. istilahnya rapat koordinasi CSR di pusat dan memang kebijakan dari pusat seperti itu.

H: Apa ada punya dokumennya gitu pak?

R: Aa... dokumennya internal.

H: Oh internal ya, ha..ha.. Ok

R: Kalau tersebar-sebar nanti kasihan kita..

H: Baik, Ok, kembali ke.. masih dalam perencanaan pak ya. Yang dalam perencanaan yang dilibatkan tim gak? selain dari pihak ketiga tadi? Pihak LSM tadi, mungkin dari pihak Top Manajemen atau apa... ?

## **Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)**

R: Jadi lebih ke.. memang untuk perburuan CSR kalau di unit memang lebih dipercayakan di sini di fungsi eksternal relations. Tentunya untuk Top Management tentunya juga kita sampaikan laporan hasil evaluasinya. Apa.. aa... dari pihak pelaksana sendiri Gerakan Anak Indonesia membaca secara rutin tiap triwulan juga melaporkan evaluasi dan monitoringnya. Dan tentu saja tempatnya di apa.. di Rumah Sakit, kita juga berkoordinasi dengan pihak Rumah Sakit. Aa.. tempat pelaksanaannya di Dr. Soetomo, kemudian di Saiful Jamil, ee... Saiful Anwar Malang, kemudian di Sanglah yang di Bali. Tentunya kita juga berkoordinasi dengan pihak Rumah Sakit.

H: Tugas dan peran dari mereka sendiri untuk apa pak?

R: Yang dimana?

H: LSM terutama dan...

R: Nah, kalau aa... untuk PERTAMINA tentunya kita lebih aa.. karena kita yang, ini kan sebenarnya program dari 3 pihak ya, PERTAMINA disini lebih sebagai penyandang dananya, donator gitu yah. Kemudian aa.. Gerakan Anak Indonesia Membaca adalah sebagai pelaksana. Nah, dr. Soetomo, salah satu tempatnya Rumah Sakit sebagai tuan rumah karena tempatnya kan berada disana dan yang merasakan manfaat secara aa... tidak langsung adalah Rumah Sakit, karena yang merasakan manfaat langsung kan tentunya orang-orang yang membaca disitu.

H: Pada program CSR Anjungan ini, dipertanggung jawabkan kepada siapa pak?

R: Aa... pertanggung jawabkan kepada team manajemen.

H: Manajemen yah..?

R: Ya... karena kan disinikan levelnya sampai general manajer.

H: Atau dari team general manajer itu ikut melaksanakan program atau hanya...

R: Hanya memonitor saja.

H: Hanya memonitor saja ya? Ok. Apa dalam tahap perencanaan ini dilakukan rapat?

R: Ya, rapat.

H: Boleh saya tahu rapatnya ha..ha..ha..

R: Aaa... kata-kata.. ini program sudah cukup lama 2010, kami meneruskan, saya dan mba Alih masuk tahun 2011 satu tahun setelah program ini berjalan jadi tidak, tidak apa namanya, tidak terlalu ingat berapa kali rapatnya. Tetapi pasti pelaksanaan rapat itu kan dalam berkoordinasi tidak harus bertemu muka karena alat komunikasi kan juga banyak melalui email, lewat telepon dan lain-lain bisa dilaksanakan.

H: Untuk berapa lama perencanaannya ini, kira-kira... membutuhkan berapa lama.

R: Tidak lama paling sekitar 2 bulan lah.

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

H: 2 Bulan..

R: hmm.. Dari mulai proposal itu masuk kemudian kita putuskan untuk dilaksanakan, sekitar 2 bulan.

H: Apa ada, program ini ada visi misi tersendiri atau dilihat dari visi misi perusahaan?

R: Tentunya kalau aa... apa namanya aa... visi ee.. misi besarnya itu tadi ya, sesuai dengan program CSR yang 4 bidang. Nah misi khususnya kenapa Anjungan Baca di Rumah Sakit mungkin pernah dibahas, pernah dibahas melalui email bahwa apa namanya, aa... ada untuk memudahkan akses baca masyarakat itu bahwa banyak masyarakat yang kurang mampu sehingga akses untuk bahan bacaan itu terbatas. Nah kami berusaha untuk memfasilitasi itu. Kenapa bentuknya Anjungan Baca yang digratiskan. Kemudian yang kedua pemilihan tempatnya lebih diutamakan karena waktu tungguannya. Jadi mungkin ada yang membuka..., kami juga dalam dua bulan perencanaan itu mengevaluasi. Ee...apakah sudah ada Anjungan Baca yang sudah pernah dibuka sebelumnya. Kami pernah aa.. melihat seperti di... stasiun gitu yah stasiun kereta api atau di bandara. Nah itu kan apa.. kalau di stasiun atau di bandara kan waktu tungguannya tidak terlalu lama. Kalau di.. apa, karena orang disitu ya datang langsung ke kendaraan, ke kereta api atau pesawat paling waktu tungguannya 30-45 menit saja. Sedangkan di Rumah Sakit walaupun kami tidak berharap orang sakitnya lama tapi keluarga pasien atau bahkan pasien disitu yang... apa namanya, yang berobat apalagi yang opname itu akan berada disitu mungkin lebih dari 1 malam paling tidak gitu kan. Jadi kenapa kami memilih Rumah Sakit, kemudian kenapa Rumah Sakit Daerah, karena kebanyakan yang berobat di Rumah Sakit Daerah kebanyakan masyarakat yang menengah sampai kebawah gitu yah... paling tidak semua golongan itu ada. Karena kalau Rumah Sakit swasta kebanyakan adalah menengah keatas. Apalagi Rumah Sakit Internasional yang bagaimanapun mereka punya akses yang mudah ke... apa namanya untuk membaca gitu ya...

H: Kembali ke visi misi perusahaan pak ya, ini PERTAMINA adalah perusahaan migas nasional. Hubungannya dengan... pendidik... aaa... CSR pendidikan dikaitkan dengan Anjungan Membaca itu apa itu pak?

R: Aa... jadi, aa.. gini ya bejibun, apa namanya, setiap apa... ini panjang ya nanti kalau diceritakan konsep *Corporate Social Responsibility* bisa dibaca di banyak referensi. Tetapi intinya bahwa aa... PERTAMINA aa... semua perusahaan tentunya ingin aa... mengembalikan, karena apalagi PERTAMINA ini kan mengambil aa... apa namanya, mengambil mengolah sumber daya yang ada di dalam bumi Indonesia kemudian memasarkan kepada masyarakat Indonesia tentunya kita juga ingin mengembalikan manfaat itu kepada masyarakat yang terutama yang didasarkan secara... secara golongan makin menengah kebawah. Nah memang kebijakan aa... dari PERTAMINA untuk program CSR fokusnya di 4 bidang itu. Pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup infrastruktur dan bencana alam. Kenapa pendidikan? Karena aa... kita berharap nantinya aa.. generasi muda dengan pendidikan itu akan meningkatkan kualitas hidupnya. Dan aa.. nantinya siapa tahu bisa ikut membangun PERTAMINA.

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

H: Oo begitu...

R: Kemudian kesehatan sama saja, untuk me.. apa.. menjadi manusia yang mempunyai kualitas hidup yang baik tidak hanya cukup dengan cerdas tapi harus sehat, gitu yah. Lingkungan bagaimanapun aa... PERTAMINA ini yang dijual adalah produk yang semakin banyak dipakai adalah aa... memberikan emisi atau polusi kepada lingkungan. Makanya kami juga konsen program CSR di bidang lingkungan. Kalau infrastruktur dan bencana alam bagaimanapun adalah ya..siapapun orangnya kalau kena bencana alam pasti membutuhkan bantuan dari siapapun dari apapun. Makanya kita fokus di 4 bidang itu.

H: Oke. Mengenai baca pak yah, dikaitkan dengan buku. Buku yang disediakan untuk Anjungan ini buku apa aja pak?

R: *Aa...* bukunya macam-macam. Jadi ada tentang *life skill* atau peluang usaha, kemudian buku bertema *aa..* psikologi atau motivasi ada buku agama, buku kesehatan, *aa...* bidang pengetahuan umum, kemudian buku tentang sastra dan bahasa, terus ada bidang kuliner, kemudian ada sumber bacaan lain, majalah misalnya, majalah, koran seperti itu.

H: Totalnya ada berapa itu pak?

R: *Aa...* kalau jumlahnya tiap bulan bertambah ya, tapi nanti selanjutnya triwulan ini bulan ini belum dilaporkan.

H: Oke. *Aa...* apakah dalam melaksanakan CSR ini ada media yang dipakai untuk mempublikasikan tentang program CSR ini.

R: *Aaa...* ada publikasi. Yang pertama adalah *aa...* melalui media. Jadi kita pada waktu pembukaan, pembukaan Anjungan Baca kita lakukan pers conference, jadi wartawan kita undang gitu ya, *aa* itu untuk publikasi.

H: Itu dibuat dimana?

R: *Aa...* gak lama sih,

H: Di hotel atau di...

R: Gak... Acaranya? Gak, dilokasi apa namanya ditunjukkan gitu ya. Kalau CSR kan press conferencenya di tempat CSR itu. Kemudian yang... apa namanya, itu... karena sudah lama jadi saya kurang tahu berapa media yang di undang pada waktu tetapi. Tetapi yang selama saya setahun disini yang dilakukan adalah *aa...* kita publikasi melalui *advertorial televisi*. Jadi beberapa bulan yang lalu, pertengahan tahun dua ribu.. *aa...* akhir tahun dua ribu sebelas kita *aa.... bok.... Aa... booking flat* di stasiun TV nasional untuk program CSR seluruh Indonesia salah satunya yang di Anjungan Baca Dr. Soetomo. Kemudian setiap *aa...* setiap ada kesempatan kita untuk melakukan apa... menjadi nara sumber entah dengan masyarakat, dengan media dengan apa... unsur pemerintah tentang profil PERTAMINA kita sampaikan bahwa

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

kita sudah mencanakan program CSR salah satunya Anjungan Baca, jadi itu juga salah satu cara kita mempublikasikan.

H: Jadi media yang dipakai adalah media aa... televisis yah...

R: Jadi aa... kalau above the linenya kita pernah melakukan di cetak dan juga di televisi.

H: Dan juga di Koran nasional atau...?

R: Aa... kebanyakan lokal semisal Surya gitu.

H: Oo... lokal gitu ya...

R: Jadi ya kita publikasikan setiap ada kesempatan bertemu dengan apa namanya... kelompok masyarakat, entah ketika kunjungan apa... aa... kunjungan apa istilahnya... studi ekskursi kita diminta menjadi nara sumber mengenai profil PERTAMINA itu kan lebih ke apa namanya below the linenya kita sampaikan.

H: Sampaikan tentang program CSR ini?

R: Ya... program CSR secara umum dan kalau memang tempatnya spesifik di wilayah Surabaya dan sekitarnya yan kita sampaikan di Surabaya ada apa aja.

H: Baik. Aa... kembali lagi pak, program CSR ini ditujukan kepada masyarakat yang berobat pada saat itu, yang pas datang ke Rumah Sakit atau pada masyarakat umumnya, maksudnya masyarakat yang tidak berobat juga bisa datang ke situ atau bagaimana?

R: Semua! Semua yang ada di lingkungan Rumah Sakit itu. Jadi entah dia berobat atau dia sedang sakit atau menunggu keluarganya yang sakit kami tidak membatasi.

H: Terus bagaimana untuk bisa mengetahui kalau ada Anjungan Baca PERTAMINA di Rumah SAKIT tersebut.

R: Nah...kita kan bekerjasama denga pihak Rumah Sakit, biasanya kan ada apa... kalau tidak salah mereka, sebelumnya waktu dulu ada *sign*, kemudian itu baru ada Anjungan Baca. Kemudian karena tempatnya karena aa... di tempat umum ya jadi apa... orang juga dengan mudah mengakses kesitu. Jadi aa... seperti itu. Jadi tidak ada... tapi kan tidak mungkin kan kita umumkan eh kita punya... aa... kita umumkan melalui radio atau media cetak setiap hari seperti iklan. Itu kan tidak. Jadi memang fokusnya adalah aa... unsur masyarakat yang ada di Rumah Sakit itu.

H: Diutamakan disitu saja?

R: Ya, karena kan kemudahan aksesnya disitu. Kita kan intinya memudahkan akses. Jadi kalau ada orang yang aa... rumahnya di Sidoarjo kemudian dia harus ke Rumah Sakit Dr. Soetomo justru aksesnya jauh siapa tahu dia punya aa... apa dia bisa membaca di tempat terdekat. Jadi kita aa... apa namanya, memudahkan akses kepada masyarakat yang ada disitu. Karena kadang orang tidak berpikir di rumah sakit kan,

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

apalagi ini ya... orang sakit itu kan aa... seenak-enaknya orang sakit, itu akan muncul kata bosan termasuk yang menunggui. Jadi dengan membaca ini pun selain untuk membunuh rasa bosan dia juga mendapatkan pengetahuan lebih. Jadi memang difokuskan kepada masyarakat yang ada disitu dan apa... dari laporan yang kami terima setiap bulan itu berbagai macam yang membaca. Kami aa... dibagi wiraswasta ada, pelajar mahasiswa ada, PNS, TNI, POLRI, Ibu rumah tangga juga ada, jadi memang macam-macam.

H: Dan itu yang sedang melakukan berobat atau...

R: Ya, kebanyakan yang berobat dan menunggu keluarganya...

H: Menunggu keluarganya... Ya. Baik, aa... untuk penjaga Anjungan,

R: Hmm...

H: Ada berapa jumlah orang yang menjaga?

R: Aa... itu terlalu teknis, kita serahkan ke pihak Gerakan Indonesia Membaca...

H: Oo.. gitu ya pak... Aa... apakah ada hambatan-hambatan dalam melakukan perencanaan?

R: Aa... kalau hambatan tidak ini ya.... Tidak terlalu... gak ada sebetulnya, justru kita mendapat dukungan dari pihak Rumah Sakit karena mereka kan juga apa namanya, mungkin juga mendapatkan manfaat dari itu. Sampai saat ini tidak ada dan justru kunjungannya lumayan banyak.

H: Banyak ya... meningkat ya, tiap tahunnya meningkat atau ada...

R: Ya, ini laporan triwulan ya, naik turun kadang, kan ada musim orang sakit ada musim orang gak sakit yah, ini dari November gitu yah, dari bulan November ada 1140 orang kemudian Desember 1164 orang, Januari sudah jadi 1181. Aa... kalau berubah drastis sih tidak, tapi memang *apa...* tujuan utama dari program CSR dari perusahaan adalah tentunya nanti kemandirian. Maksudnya kemandirian *aa...* siapapun atau.... *Aa..* ya siapapun yang kita bantu tentunya jangan sampai dia terus minta bantuan terus atau kita ngasih bantuannya kedia-dia terus gitu. Jadi untuk aa... terakhir untuk 2012 ini untuk evaluasi kami ini karena sudah menurut kami sudah *established* gitu ya, sudah mantap jadi mungkin akan kita kurangi gitu bantuannya sehingga...

H: Dalam hal apa dikurangi?

R: Aa... Tentunya ya kalau biasanya kan kita supportnya itu dalam bentuk apa... honor ke petugasnya yah, secara finansial, itu ada ke... biasanya digunakan untuk pengadaan buku, kemudian perawatan aa... apa, fasilitasnya, kemudian honor. Nah, nanti akan kita kurangi. Sehingga entah dipengadaan bukunya atau honor nya aa... dia bisa mandiri. Entah mungkin oo... disitu sudah ada buku, kalau misalnya selama ini gratis ternyata pengunjungnya perbulan bisa sampai 1000, berarti kan sehari bisa

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

sekitar 30-40 orang kan. Kalau misalnya dipinjami aja 100 rupiah misalnya dari 1000 kan 900 rb bisa mengadakan buku sendiri misalnya. Jadi akan apa, tujuannya adalah kemandirian tadi.

H: Jadi istilah apakah program ini masih akan terus dilanjutkan tapi tanda ada...

R: Aa... untuk evaluasi paling tidak sampai 2012 ini masih akan kita apa... *support* tetapi dikurangi.

H: Gitu ya...

R: Mungkin apa namanya, gak akan sebanyak sebelumnya.

H: Selain evaluasi pemantauan ada gak pak? Misalnya dari PERTAMINA datang langsung ke lapangan atau...

R: Ya, tetapi kita ini ya... untuk pemantauan lebih aa.. dalam random saja karena kan program CSR kita tidak hanya ini, jadi tapi paling tidak *aa...* setiap dua atau tiga bulan kita sempatkan untuk melihat ke lokasi.

H: Rata-rata pengunjung yang datang?

R: Sudah diatas 1100 orang... bahkan ini bulan Mei pernah 1252 orang, mungkin banyak yang sakit.

H: ha...ha... ada musim-musimnya pak ya.

R: Ya biasanya menjelang musim hujan pergantian musim seperti itu kan ada gelimpang.

H: Apakah dalam CSR Anjungan ini yang melakukan tugas dari aa... *Community development* atau sebagai CSR sendiri gitu? Kan biasanya kan ada CSR sendiri, *community development* sendiri dan *community relationnya* sendiri.

R: Jadi kalau di kita, aa... struktur organisasinya di PERTAMINA ini untuk program sosial itu ada 2 chanel utama. Yang pertama adalah yang namanya aa... Program Kemitraan dan Bina Lingkungan atau PKBL, program kemitraan itu berupa bantuan aa... bunga bergulir ee pinjaman bunga lunak kemudian aa... bina lingkungan itu lebih ke dana hibah, biasanya untuk pembangunan infrastruktur yang membutuhkan anggaran yang besar. Nah idi ada fungsi tersendiri di fungsi PKBL. Nah aa... PKBL ini aa... dasarnya adalah aa... keputusan Menteri BUMN, nah saya gak hafal nomor dan tahunnya, tapi nanti bisa searching keputusan Menteri BUMN bahwa setiap BUMN yang memiliki keuntungan harus menyisihkan sebagian keuntungannya untuk *aa..* program *aa...* PKBL. Jadi PKBL ini diambil dari keuntungan tahun sebelumnya. Jadi aa... anggaran PKBL 2012 itu diambil dari sebagian keuntungan dari 2011 kemarin. *Channel* yang kedua adalah *aa....* Melalui anggaran CSR. Jadi PKBL, ini CSR. Kalau CSR ini lebih kepada *aa...* kita juga ada peraturan Menteri BUMN *aa...* bukan BUMN, saya lupa peraturan pemerintah kalau *gak* salah mengenai *perse...* ya undang-undang mengenai Perseroan Terbatas. Bahwa setiap *aa...* perusahaan yang

## Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)

mengambil manfaat dari alam memang harus melakukan program CSR. Jadi ini tidak terbatas kepada BUMN saja. Siapapun ya terkena kan program CSR ini. *Nah*, kalau program CSR itu diambilkan dari *aa...* Anggaran Tahun Berjalan. Jadi *aa...* untuk anggaran untuk program CSR 2012 ini tentunya sesuai dengan *aa...* anggaran yang sudah disetujui oleh perusahaan. *Ok* tahun 2012 anggaran misalnya untuk operasional sekian termasuk didalamnya untuk CSR, seperti itu. *Nah* untuk CSR region dikelola oleh *external relations*. *Aa..* fungsi *external relations* atau Humas. *Nah*, didalamnya ada 3 orang. Yang pertama adalah assistant manager external relation, sebagai coordinator. Kemudian dibawahnya ada saya, *assistant customer relations*. Ini lebih untuk *aa...* hubungan baik dengan *stakeholder*. Yang kedua adalah asisten *community development*. *Nah assistant community development* inilah yang mengorganisir pelaksanaan program CSR. Makanya karena hanya sendiri, kita lebih memprioritaskan program-program yang *aa...* berafiliasi atau bekerjasama dengan pihak ketiga. *Nah*, dalam pemilihan pihak ketigapun tentu kita ada kriterianya. Yang pertama diutamakan adalah dengan unsur pemerintah daerah. Kenapa? Karena pemerintah daerah inilah yang lebih tahu kami *share*. Bagaimanapun lebih tahu tentang masyarakatnya. *Gitu yah*. Kemudian dengan *aa...* lembaga-lembaga pendidikan, dalam hal ini universitas. Karena mereka *aa...* mempunyai biasanya mempunyai lembaga *recharge* sendiri. Mereka punya sosial kita melakukan sosial mapping dan dan lain-lain. Kemudian baru ketiga kalau memang apa... *aa...* ada pilihan lain yang mungkin tidak bisa dilaksanakan oleh kedua ini, kita bekerjasama dengan *aa...* Lembaga Swadaya Mandiri, gitu yah.

H: *Aa...* mengenai pilihan juga yah, pada dasarnya sudah berjalan 3 tahun.

R: Yah, 3 tahun, masuk tahun ketiga.

H: Maksud saya apakah nanti, suatu saat nanti pihak ketiga ini diganti. Maksudnya ada pergantian...

R: *Aa...* untuk 1 program biasanya kita *dedicated* kepada apa namanya... *aa...* Karena kita kan melihat *track record* lembaga itu kan sebelum kita bekerjasama kan kita juga *aa...* pelajari *track record*-nya apakah memang apa... *qualified* atau tidak. Nah ini selama... berapa ini... *aa...* hampir dua setengah tahun *aa...* berjalan ini, apa namanya... ya... kita konsisten bekerjasama dengan Gerakan Indonesia Membaca ini. Gerakan Anak Indonesia Membaca. Juga, kita juga ada program lain di bidang lingkungan yang bekerjasama dengan salah satu lembaga, nah kita apa... karena memang hasil dari evaluasi seluruhnya bagus maka kita kembangkan. Jadi *aa...* kemandirian itu tidak harus sama sekali berhenti ya... tapi maksud dan tujuannya, tetapi kita pindahkan ke tempat lain. Misalnya yang... ini kan yang pertama memang kan di RSUD dr. Soetomo itu kan. Ini udah dua setengah tahun. Nah karena disana sudah cukup mantap, kita coba lagi, kita tambah di Malang, di Bali mungkin kedepan begitu yang apa... yang di Soetomo ini sudah bagus kita buka lagi misalnya di Lombok, atau di Kupang seperti itu.

## **Lampiran 2: Transkrip Wawancara dengan Rustam (Sambungan)**

H: Ditargetkan CSR ini 1 kota itu 1 gitu ya pak...

R: Yah... minimal 1.

H: Baik untuk evaluasi tadi pak, he..he... Lama waktu yang dibuat evaluasi berapa bulan sekali?

R: Triwulan, tiap 3 bulan.

H: Tiap 3 bulan yah... Pertanyaan terakhir pak, apa ada hambatan-hambatan dalam melaksanakan program ini?

R: Aa... secara umum sih tidak ada hambatan. Jadi laporannya rutin. Kemudian juga perkembangannya juga lumayan gitu, maksudnya sudah mencapai tahap konsistensi. Memang jumlah pembacanya mungkin sekitar 1100, 1200 itu udah memang apa... seperti itu. Memang apa... ya kita tidak bisa apa... berharap sampai 5000 orang yang membaca karena memang aksesnya...

H: Jadi memang orangnya sakit ha...ha

R: ha...ha... aksesnya kan terbatas ya kan di rumah sakit dan memudahkan untuk itu. Jadi ya... sampai sekarang tidak ada hambatan.

H: Mungkin hambatannya dirasakan oleh pihak ketiga mungkin kali ya?

R: Bisa jadi, ha...ha..ha..

H: Haa....ha..., Yah... Saya rasa cukup pak.

R: Yah...

H: Thank You pak.

R: Sama-sama.

## Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Daniel

### Profil Informan LSM-GAIM Surabaya

#### III. Personal Data:

- Nama lengkap :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Tempat/tanggal lahir:
- Hobby :
- Agama :
- Status :
- Jabatan sebelum :
- Jabatan sekarang :
- Lama bekerja :
- Pendidikan terakhir :

1. Dari program CSR ini sudah berapa lama dilaksanakan ya pak?
2. Tugas bapak disini sebagai apa ya?
3. Yang menggagas atau memiliki ide dari program CSR dari siapa ya pak? dari pihak Pertamina atau LSM?
4. Untuk program ini LSM berperan sabagai apa ya pak?
5. Berkaitan dengan program CSR ini apakah program CSR ini disesuaikan dengan minat baca dari masyarakat Surabaya?
6. Bagaimana kondisi minat baca masyarakat sekarang ini?
7. Sebelum melaksanakan program CSR ini, apakah LSM ikut terlibat dalam proses perencanaan bersama Pertamina atau tidak ada sama sekali?
8. Apa yang membuat LSM ini tertarik untuk bekerjasama dengan Pertamina pada program ini, sedangkan anda bergerak di bidang pendidikan sementara dari pihak Pertamina adalah perusahaan migas nasional?
9. *Support* seperti apa yang diberikan dari Pertamina terhadap LSM dalam program CSR ini ya pak?
10. Selama melaksanakan program CSR ini Pertamina sering melakukan pemantauan ke lapangan?
11. Yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan program ini di rumah sakit?dari instansi Pertamina atau LSM ya pak?
12. Fungsi kerjasama antara LSM dengan RS Dr. Soetomo apa ya pak?
13. Apakah dalam kerjasama adakah kebijakan-kebijikan khusus dengan pihak RS?
14. Selain pertanggung jawaban yang diberikan kepada Pertamina, apa ada tanggung jawab yang diberikan terhadap pihak RS pak?seperti apa ya laporan pertanggung jawaban tersebut?

### Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Daniel (Sambungan)

15. Apakah ada publikasi dalam pada program LSM ini pak? seperti apa publikasi tersebut?
16. Bagaimana dengan para pengunjung di Anjungan pak apakah mereka hanya sebatas datang membaca atau mereka ikut terlibat dalam menyumbangkan buku?
17. Ada berapa banyak buku yang disediakan di anjungan ini pak?
18. Bagaimana dengan para pengunjung anjungan ini bertambah pak?
19. Hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini?

**(Wawancara dilakukan melalui tatap muka di rumah informan pada tanggal 27 April 2012)**

Nama : Daniel M. Rosyid  
Alamat : Jl. Ciliwung No.72 Surabaya  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Umur : 51 Th  
TTL : 2 Juli 1961  
Hobby : Baca  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Jabatan sebelum : Direktur GAIM  
Jabatan sekarang : Direktur GAIM  
Lama Bekerja : -  
Pendidikan terakhir : Ph. D

H: Peneliti

D: Daniel

H: Dari program CSR ini sudah berapa lama dilaksanakan ya pak?

D: *Mmm...* untuk yang anjungan baca?

H: Iya pak untuk anjungan baca?

D: Saya rasa ini sudah masuk pada tahun ketiga ini *ya*, kalau mau diterusin ini bisa tiga tahun jadi sudah jalan dua tahun.

H: Tugas bapak disini sebagai apa ya?

D: Saya *khan* ketua Gerakan Anak Indonesia Membaca, jadi memang *ee...* tugas saya dalam misi Gerakan Anak Indonesia Membaca termasuk menyediakan bahan-bahan bacaan bagi masyarakat yang terjangkau.

### Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Daniel (Sambungan)

H: Yang menggagas atau memiliki ide dari program CSR dari siapa ya pak? dari pihak Pertamina atau LSM?

D: *Oh...* dari kami Gerakan Indonesia Membaca khan bekerjasama tidak hanya dengan Pertamina saja bekerjasama dengan Bank Indonesia, dengan Pemkot, dengan propinsi.

H: Jadi ini istilah kayak LSM mengajukan proposal ke Pertamina ya pak?

D: Iya betul, kita ajukan proposal ke Pertamina yang sudah kita realisasikan di Dr. Soetomo, Syaiful Anwar, Sanglah.

H: Untuk program ini LSM berperan sabagai apa ya pak?

D: Kami sebagai katakanlah semacam *ee...fasilitatorlah* ya jadi kami melihat *ee...* rumah sakit untuk ada kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan bagi pasien, Pertamina ada program CSR kami menjembatani dengan menyediakan dengan konsepnya adalah anjungan baca itu *ee...* yang bukunya kami tentukan, kami *manage* pengelolanya disitu, kami putar bukunya ya, kami buat laporan, *mengenerate* activity disekitar anjungan itu misalnya lomba membaca mempromosikan baca-membaca.

H: Berkaitan dengan program CSR ini apakah program CSR ini disesuaikan dengan minat baca dari masyarakat Surabaya?

D: Iya identifikasi kami sebetulnya minat baca itu tidak cukup tinggi, *ee...* itu sebagian disebabkan karena akses pada buku yang terbatas, buku masih dikesankan sebagai barang yang mahal dan memang buku di Indonesia dibandingkan di India misalkan. Di India itu dapat subsidi banyak, kemudian kertas untuk buku juga disubsidi mungkin pajak juga gak ada, saya kira kita punya gagasan untuk menyediakan buku-buku bacaan yang ringan *ya...* yang informatif, edukatif *ee...* bagi masyarakat umum yang umumnya tidak terlalu mampu menjangkau buku *gitu* ya. Niat baca sebetulnya dengan *ee...* adanya televisi dan sebagainya itu *ee...* orang lebih banyak menonton dari pada membaca dan sekolah juga tidak melihat perustakaan sebagai sesuatu yang penting ini masalahnya juga, seharusnya kebiasaan membaca dan cinta pada buku itu ditumbuhkan di rumah dan sekolah, kalau dirumah sudah tidak ada mustinya sekolah menolong, anak tadi kalau ke sekolah menjadi cinta buku kalau sekolahnya serius mengelola perpustakaan.

H: Bagaimana kondisi minat baca masyarakat sekarang ini?

D: *ee..* secara umum *ee* kalau *ee...* kalau dibilang jelek sekali sebenarnya tidak ya, tapi kurang sehingga perlu dipicu ya perlu di kasih insentif, apalagi kalau bukunya murah mustinya mereka mau.

H: Sebelum melaksanakan program CSR ini, apakah LSM ikut terlibat dalam proses perencanaan bersama Pertamina atau tidak ada sama sekali?

D: *Ee...* saya kira *ee..* Pertamina menerima proposal dari kami kemudian ada iterasi ada usulan-usualan dari Pertamina kalau itu dikatakan perencanaan mungkin seperti itu, tapi hampir seluruh ide dari kami *deh*, kemudian Pertamina hanya melihat apakah ini punya potensi cukup luas dampaknya termasuk dalam rangka *image building*

### Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Daniel (Sambungan)

Pertamina ya, tapi saya lihat program-program CSR dari Pertamina yaitu di bidang pendidikan kecuali beasiswa mungkin ada olimpiade dan sebagainya, yang berkaitan dengan minat baca tidak ada. Dan kami dari GAIM fokus pada pendidikan Mungkin ini dianggap kegiatan yang inovatif

H: Apa yang membuat LSM ini tertarik untuk bekerjasama dengan Pertamina pada program ini, sedangkan anda bergerak di bidang pendidikan sementara dari pihak Pertamina adalah perusahaan migas nasional?

D: Saya kira Pertamina dengan semangat terbaru konsep ee...melihat masa depan lebih...lebih...progresif ada mereka mengagendakan suatu reformasi supaya lebih maju lah dibanding Pertamina yang dulu, saya kira ada semangat ee...transformasi di situ dan kami ee...melihat hambatannya masyarakat yang tidak belajar itu masyarakat yang tidak akan menjadi konsumen yang baik bagi Pertamina gitu. Seperti ini kasus BBM naik nih, ini kenapa kok masyarakat menolak BBM dinaikan...ini karena masyarakat ndak belajar, kalau masyarakat belajar mereka memahami dan mereka harus pindah dari migas harusnya mereka tahu ee pindah ke energi yang lebih bersih dan terbarukan, saya kira ee.. Pertamina membutuhkan suatu dia tidak lagi memonopoli *customer based* yang lebih cerdas mungkin juga memiliki nasionalisme sehingga dia membutuhkan masyarakat pembeli yang tercerahkan. Kemudian kalau itu di rumah sakit karena kita ingin menerobos *public space*, tadinya kita mau misalkan kita mau ke mall tapi mall kebanyakan orang berduit ya..dan mungkin niatnya ke mall itu untuk belanja, kalau rumah sakit ini orang mungkin sedang susah dan menunggu pelayanan yang menjenuhkan dan rumah sakit membutuhkan layanan baru bagi pasien mas, tidak hanya layanan kesehatan, seperti mereka khan suka bikin kantin khan tapi menyediakan bacaan itu saya kira member makanan jiwa. Saya kita membutuhkan masyarakat yang sehat. Itu kira-kira hubungannya dengan rumah sakit ya mas...hehehe....

H: *Support* seperti apa yang diberikan dari Pertamina terhadap LSM dalam program CSR ini ya pak?

D: Kami mengajukan proposal kami hitung biaya untuk pengadaan buku, pengadaan rak buku, gaji petugas buku yang kami sebut kawan baca di situ, kemudian *monitoring* kami kena biaya *monitoring* ya, ee..sewa kami keberatan kalau ditarik sewa oleh rumah sakit sehingga umumnya kami ndak membayar sewa, karena ini bukan barang komersil. Kalau ditarik sewa kami pergi ke tempat lain...hehehe

H: Tapi saat ini masih dibayar Pertamina?

D: Iya di bayar oleh Pertamina untuk pengadaan buku,pengadaan anjungan itu semua dari Pertamina.

H: Selama melaksanakan program CSR ini Pertamina sering melakukan pemantauan ke lapangan?

D: Kalau sering saya kira tidak,..Tapi yang memberi laporan setiap bulan Kadang-kadang dari pemimpin dikunjungi setiap satu semester, tempo hari misalkan bu Karen

### Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Daniel (Sambungan)

dari Pertamina datang sekaligus membuka sebuah acara, saya kira ee..kalau sering gak lah, karena kami ada report bulanan yang kami serahkan ke Pertamina.

H: Apakah itu bentuk laporan pertanggung jawaban terhadap Pertamina?

D: Iya jadi laporan operasional yang setiap bulan kami catet berapa pengunjungnya, berapa orang, bukunya dibaca oleh siapa saja grafiknya lah.

H: Yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan program ini di rumah sakit?dari instansi Pertamina atau LSM ya pak?

D: Dari LSM yang bertanggung jawab.

H: Fungsi kerjasama antara LSM dengan RS Dr. Soetomo apa ya pak?

D: Ya tadi melayani memberi layanan bacaan bagi pasien, bagi pasien yang rawat inap itu belum dilayani jadi untuk pasien yang rawat jalan saja. Tempo hari ada usulan dari Sangllah disediakan layanan buku bagi pasien rawat inap. Jadi nanti kita sediakan *trolley* itu mas, itu akan diberikan buku dan membaca itu khan bisa menyembuhkan. Jadi *reading can healed*. Di penjara aja ada layanan membaca apalagi di rumah sakit. Jadi kami di tantang oleh Sangllah untuk membuat layanan bacaan bagi pasien rawat inap.

H: Apakah dalam kerjasama adakah kebijakan-kebijakan khusus dengan pihak RS?

D: Saya kira kalau ada kebijakan khusus dari rumah sakit kalau saya berdialog dengan direktur rumah sakit itu memang mereka senang karena ini betul-betul memperkaya spektrum layanan mereka tidak hanya café, jadi mereka senang dengan layanan ini.

H: Salain pertanggung jawaban yang diberikan kepada Pertamina, apa ada tanggung jawab yang diberikan terhadap pihak RS pak?seperti apa ya laporan pertanggung jawaban tersebut?

D: Oh tidak ada, sebetulnya LSM yang bagus itu membuat laporan keuangan dan diumumkan ke publik nanti kita akan dilakukan di tahun ini. Mudah-mudahan kita bisa publikasikan ke umum.

H: Apakah ada publikasi dalam pada program LSM ini pak?seperti apa publikasi tersebut?

D: Kami punya publikasi dalam bentuk *online* saja, jadi kita mempertanggung jawabkan kami secara *online*.

H: Sampai kapan kira-kira ee...pihak RS memberikan fasilitas tempat untuk program CSR ini?

D: Diperpanjang jadi tahun ini masuk tahun ketiga. Berarti dinilai bermanfaat, nah dua tahun lama *lho* mas.

H: Bagaimana dengan para pengunjung di Anjungan pak apakah mereka hanya sebatas datang membaca atau mereka ikut terlibat dalam menyumbangkan buku?

D: Ndak, Selama ini hanya membaca. Mengambil buku lalu duduk membaca.

### Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Daniel (Sambungan)

H: Ada tindakan lanjut dari LSM gak pak?

D: Kita kalau gak salah ada tentang respon pembaca, nanti saya cek ya. mengenai respon pembaca mustinya ada survei nya.

H: Ada berapa banyak buku yang disediakan di anjungan ini pak?

D: Ee...rata-rata sekitar tiga ribu judul dan ada majalah dan koran setahu saya ya

H: Bagaimana dengan para pengunjung anjungan ini bertambah pak?

D: *Ee...*iya saya kira naik *ee...*pada umumnya naik seiring dengan kenaikan pasien ya, kalau pasien ke berkunjung GTC naik pasti ikut naik *ya.he..he...*

H: Pertanyaan terakhir nih pak, hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini?

D: Ada saya kira hambatan tapi tidak terlalu substansial, tadinya kami berharap bisa bekerjasama dengan perpustakaan kota. Jadi tadinya perpustakaan kota khan membantu pengelolaan perpustakaan ke sekolah-sekolah dan anjungan baca itu sebagai suatu simbol. Kami berharap banyak ada buku-buku. Itu nanti kita putar mas, dari sini ke Malang, sebagian dari Malang ke Sanglah Bali. Atau koleksinya selalu berganti.

H: Oh jadi setiap anjungan berbeda bukunya ya Pak?

D: Aa...ada yang sama ada yang beda. Terus nanti kita putar, nanti kalau ada badan perpustakaan dari kota atau dari propinsi yang ikut memperkaya itu kemudian ikut membiaya kawan bacanya, sebab dari pihak rumah sakit tidak kena biaya apa pun karena tidak menerima biaya sewa. Tapi mereka keberatan jika membiayai kawan baca.

H: Ya baik pak saya rasa begitu saja pak

D: Oh gitu, iya baik dek

H: Terima kasih pak

D: Iya sama-sama.

## Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita

### Profil Informan LSM-GAIM Surabaya

#### IV. Personal Data:

- Nama lengkap :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Tempat/tanggal lahir:
- Hobby :
- Agama :
- Status :
- Jabatan sebelum :
- Jabatan sekarang :
- Lama bekerja :
- Pendidikan terakhir :

1. Dari program CSR ini sudah berapa lama dilaksanakan ya pak?
2. Tugas bapak disini sebagai apa ya?
3. Yang menggagas atau memiliki ide dari program CSR dari siapa ya pak? dari pihak Pertamina atau LSM?
4. Untuk program ini LSM berperan sabagai apa ya pak?
5. Berkaitan dengan program CSR ini apakah program CSR ini disesuaikan dengan minat baca dari masyarakat Surabaya?
6. Bagaimana kondisi minat baca masyarakat sekarang ini?
7. Sebelum melaksanakan program CSR ini, apakah LSM ikut terlibat dalam proses perencanaan bersama Pertamina atau tidak ada sama sekali?
8. Apa yang membuat LSM ini tertarik untuk bekerjasama dengan Pertamina pada program ini, sedangkan anda bergerak di bidang pendidikan sementara dari pihak Pertamina adalah perusahaan migas nasional?
9. *Support* seperti apa yang diberikan dari Pertamina terhadap LSM dalam program CSR ini ya pak?
10. Selama melaksanakan program CSR ini Pertamina sering melakukan pemantauan ke lapangan?
11. Yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan program ini di rumah sakit?dari instansi Pertamina atau LSM ya pak?
12. Fungsi kerjasama antara LSM dengan RS Dr. Soetomo apa ya pak?
13. Apakah dalam kerjasama adakah kebijakan-kebijikan khusus dengan pihak RS?
14. Selain pertanggung jawaban yang diberikan kepada Pertamina, apa ada tanggung jawab yang diberikan terhadap pihak RS pak?seperti apa ya laporan pertanggung jawaban tersebut?

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)

15. Apakah ada publikasi dalam pada program LSM ini pak? seperti apa publikasi tersebut?
16. Bagaimana dengan para pengunjung di Anjungan pak apakah mereka hanya sebatas datang membaca atau mereka ikut terlibat dalam menyumbangkan buku?
17. Ada berapa banyak buku yang disediakan di anjungan ini pak?
18. Bagaimana dengan para pengunjung anjungan ini bertambah pak?
19. Hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini?

**(Wawancara dilakukan melalui tatap muka di kantor GAIM pada tanggal 26 April 2012)**

Nama : Diah Litasari  
Alamat : Jl. Ciliwung No.72 Surabaya  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 38 Th  
TTL : Surabaya, 28 Juni 1974  
Hobby : Baca  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Jabatan sebelum : Sekjen GAIM  
Jabatan sekarang : Sekjen GAIM  
Lama Bekerja : 5 Th  
Pendidikan terakhir : S1 Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia

H: Peneliti

L: Lita

H: Selamat sore bu Lita?

L: Selamat sore mas andreas

H: Handry bu...he..he...

L: Oh mas Handry

H: Bu saya tugas LSM pada program CSR Anjungan Baca Pertamina ini sebagai apa bu ya?

L: Ya jadi ee..kita sebagai operator ya, jadi dalam arti kita menjalankan ee pengoperasian sudut baca atau anjungan baca yang ada di rumah sakit ee...Dr Soetomo tepatnya di gedung *diagnostic* rumah sakit. Jadi selain mengoperasionalkan, membuka layanan untuk peminjaman dan baca buku di tempat, kita juga tiap tiga bulan sekali kita melaporkan hasil yang kita temukan di lapangan kepada CSR yang

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)

memberi disini Pertamina. Jadi kami melakukan *ee...* monitoring evaluasi kemudian *ee...* kami menghimpun dan melaporkan temuan-temuan atau permasalahan yang kami jumpai di Anjungan Baca Pertamina terus *ee* keinginan masyarakat terhadap anjungan baca seperti seperti apa. Jadi selain sebagai operator kami juga sebagai mediator ya antara pihak rumah sakit dan pihak CSR disini adalah Pertamina.

H: Sudah berapa lama bu ya program CSR ini dijalankan?

L: Ini akan masuk tahun ketiga karena diperpanjang tahun ke tiga

H: Tadi ibu ketakan bahwa dilakukan monitoring, itu tugas dari Pertamina atau dari LSM? dalam arti apakah dari Pertamina juga melakukan evaluasi atau menerima hasil laporan dari LSM?

L: Jadi *ee...* memang yang aktif kami, Pertamina menerima laporan dari kami tetapi kita melakukan evaluasi secara bersama jika terdapat hal-hal yang perlu di komunikasikan dalam pengambilan keputusan, jadi seperti contoh ternyata *ee...* ada beberapa masukan dari para pengunjung mereka ingin di anjungan baca itu disediakan misalkan ada dispenser supaya lebih nyaman, atau mungkin ada mesin fotokopi, *khan* ada aturan boleh memfotokopi lima sampai delapan halaman seperti itu, terus *ee...* menambah koleksi-koleksi buku yang lebih *simple*, trus *me-rolling* buku-buku supaya lebih *up to date* lagi seperti itu hal-hal seperti ini *khan* kami perlu melakukan evaluasi bersama.

H: Yang menggagas atau memiliki ide untuk program CSR ini siapa ya bu dari Pertamina atau LSM?

L: Jadi yang mempunyai ide seperti ini yang diawal adalah Pertamina tetapi memang spesialisasinya bergerak bidang baca-membaca. Jadi Pertamina itu mempunyai gagasan, kalau kami itu *khan* bagaimana *sih ee...* merangsang minat baca masyarakat, mendekatkan akses bacaan sehingga masyarakat itu mudah menjangkau bacaan sehingga tidak ada alasan beli buku itu mahal, ke perpustakaan itu jauh, jadi tempat-tempat layanan publik kita mengupayakan supaya akses bacaan itu lebih banyak. Sehingga menunggu itu bukan menjadi sarana yang menjemukan, membosankan dan mungkin hanya bermain *hp*, atau *cuman bengong* seperti itu *lah*, tetapi ada kegiatan produktif-*lah* yang bisa dilakukan.

H: Apakah program CSR ini disesuaikan karena ada latar belakang dengan minat baca yang mungkin kurang dari masyarakat Surabaya seperti itu?

L: *Iya*, jadi kami *khan* melihat *nih*, selama kami berkegiatan tiga sampai lima tahun terakhir ini kami melihat bahwa masyarakat kita itu minat untuk membaca itu masih sangat rendah ketika kami melakukan survei, *ee...* kami melakukan penelitian.

H: Survei penelitian yang dilakukan seperti apa bu?

L: *Aa...gini*, kami mendatangi ke pasien yang sedang menunggu terus kami *ya...* melakukan itu tempat-tempat umum misalkan di terminal, terus kemudian di sekolah, sekolah kami melihat juga *nih...* perpustakaan sekolah seperti apa keadaannya, ternyata keadaan perpustakaan sekolah sangat meyedihkan sekali. Padahal *khan*

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)

sebetulnya jantung pendidikan itu *ya*...adanya di perpustakaan. Sekolah yang serius itu dilihat dari maju tidaknya dari perpustakaan, jadi kami bisa menyimpulkan sekolah itu serius kalau perpustakaan itu bagus. Karena anak bisa menggali sumber-sumber informasi serta mengagas ide-ide kreatif kalau dia membaca. *Nah*, setelah kami melakukan survei melakukan penelitian kami melihat, mengamati pasien itu banyak yang *boring, bosan*, apalagi ini rumah sakit pusat daerah yang menunggu itu bisa dua jam tiga jam, dan waktu itu *cuman bengong*, paling *ngobrol* dengan sebelah, *nonton tv* seperti itu. Sayang sekali kalau waktu selama itu tidak dipakai untuk kegiatan produktif. Kalau mereka membaca, mungkin mereka bisa membaca buku manfaat buah tomat, manfaat wortel, *nah* akhirnya *khan* mereka menjadi tahu *oh*... ternyata *ee*...kita bisa *ya* dengan bahan yang sederhana, murah, yang ada disekitar kita jadi sehat dengan mengkonsumsi buah wortel dengan itu *khan* hal-hal yang positif yang bisa di dapat dari pada kita *bengong*. *Nah*, dari hasil ini akhirnya kami dari Gerakan Anak Indonesia Membaca itu memang bertekad supaya masyarakat ini menjadi senang membaca tanpa harus memaksa, jadi kami sediakan saja, kalau disediakan *khan* orang akan melihat itu apa? itu apa? akhirnya dari melihat dia tertarik, kemudian dari tertarik dia jadi peminat.

H: Apa CSR ini sebelum dilaksanakan program CSR ini, LSM ikut terlibat dalam proses perencanaan bersama Pertamina?

L: Iya tentunya seperti itu, jadi kami menangkap apa yang diinginkan oleh Pertamina, kami melakukan diskusi, bahkan kami melakukan beberapa kali *ee..internal meeting* juga, sampai *design*, sampai *lay out*, kemudian kami melakukan *meeting* bersama dengan pihak rumah sakit seperti itu kami melakukan. Jadi itu tahap awal yang sebetulnya dengan anjungan baca ini kita melibatkan banyak pihak, dan kita melakukan survei terlebih dahulu setelah itu kita melakukan diskusi, kita melihat apa sih yang bisa membuat orang bisa tertarik baik masalah *design* terus bacaan-bacaan sekiranya apa yang bisa kita sediakan apa apakah buku ilmiah, buku populer, buku cerita, buku motivasi itu kita melakukan tahapan-tahapan dengan cara *meeting* dengan cara kemudian diskusi seperti itu, sampai diambil satu kesimpulan satu keputusan bersama untuk menyediakan layanan baca sampai sekarang yang mas Handry bisa lihat.

H: Mmm...kira-kira berapa lama itu bu dari proses perencanaan sampai pelaksanaannya?

L: Lebih kurang satu sampai tiga bulan berdiri dari perencanaan

H: *Nah*, dari program ini *support* seperti apa yang diberikan dari Pertamina terhadap LSM bu?

L: Jadi yang diberikan oleh Pertamina menyediakan *ee*...perangkat dari anjungan baca yang terdiri dari rak, buku terus kemudian sarana pra-sarana untuk membuat kenyamanan bagi pengunjung ketika membaca jadi seperti kursi, yang ada di anjungan baca itu *ya*... yang dapat dilihat. *Ee*... dan mereka juga petugas ini *ee*.. diberikan honor oleh Pertamina.

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)

H: Jadi ada sumbangan ya bu?

L: Tapi mungkin kedepan dia harus bisa mandiri, ini bantuan terakhir dari Pertamina, jadi bagaimana LSM kami itu *ee...* tidak harus selamanya bergantung pada dana CSR, jadi kami mengelola setahun atau tiga tahun, tiga tahun maksimal, ini bisa berdiri sendiri sehingga kami *ee...* bisa mengelola dana CSR yang lain untuk kegiatan lainnya yang lebih produktif atau dialihkan lagi pindah kemana seperti itu. Jadi ada sistem disapih-lah, jadi sekarang kita mulai nih melakukan evaluasi, kita mulai lagi membuat *planning* ke depan nanti setelah kita disapih, kita di lepas, program apa sekiranya bisa tetap menghidupi para petugas yang ada di anjungan baca.

H: Terus nanti kalau sudah mandiri seperti itu pihak Pertamina gimana bu?

L: Dia hibahkan, jadi buku-buku tersebut, terus perabot perangkat dia hibahkan. Khan ini program CSR yang memang harus habis. *Khan* tidak mungkin dikembalikan lagi.

H: Ada persetujuannya bu?

L: Iya ada *MOU* yang kami buat yang kami lakukan.

H: Oh gitu, terus bu apa yang membuat LSM ini tertarik untuk bekerjasama dengan Pertamina pada program ini, sedangkan kita tahu Pertamina ini beperusahaan migas nasional ini bergerak di bidang pendidikan sementara dari pihak Pertamina adalah?

L: Jadi sebetulnya sih kita tidak hanya memilih *ee...* dana itu dari mereka misalkan dari satu liner atau se-liner dengan kita, saya rasa semua CSR itu mempunyai dana *ee...* yang bisa di alokasikan untuk pendidikan.

H: Baik itu antara bukan perusahaan yang bukan yang bergerak di bidang pendidikan ya bu?

L: *Iya*, betul baik yang tidak bergerak dalam bidang pendidikan. Saya sebutkan saja kami bekerjasama dengan Bank Indonesia, kami juga bekerjasama dengan PT Telkom, kami berkerjasama dengan PDAM, kami bekerjasama dengan PT Freeport yang di Tembagapura, kalau mas Handry melihat *ee...* ini semua tidak ada yang langsung berhubungan dengan dunia pendidikan tapi mereka mempunyai dana dari laba mereka, dana CSR itu kan dana laba yang harus dikembalikan untuk kesejahteraan masyarakat. Itu rata-rata mereka membagi menjadi tiga kelompok, tiga golongan satu untuk pendidikan, satu untuk kesehatan dan satu lagi *ee...* untuk lingkungan. *Nah*, kami bermainnya di pendidikan karena bagi kami *ee...* Pertamina tetap harus bertanggung jawab terhadap masa pendidikan bangsa ini, terutama untuk anak-anak, anak-anak harus gemar membaca, anak-anak harus senang membaca. Bagaimana anak-anak bisa melanjutkan Pertamina, bagaimana generasi setelah kita bisa menambang, bisa mengebor, bisa menggali sumber daya alam yang ada di Indonesia kalau anak-anak tidak membaca *nonsense* itu, jadi anak-anak itu harus senang membaca.

H: Apa selama melaksanakan program CSR ini, Pertamina sering melakukan pemantauan di lapangan bersama LSM atau mereka pemantauan sendiri ya bu?

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)

L: Iya kadang mereka melihat terus ya anjungan baca ini kemarin sempat dilihat Ibu Karen Agus Setiawan jadi direktur utamanya Pertamina dia *anu...* dari Jakarta direktur utama dia melihat, karena *ee...* dia tertarik dengan pengembangan program yang itu tadi mungkin dianggapnya tidak berhubungan tetapi justru memacu minat masyarakat, selain itu khan ini sebetulnya juga merupakan *ee...branding* dari Pertamina juga bahwa Pertamina peduli *nih!* terhadap bidang pendidikan, jadi disini ada *ee...* simbiosis mutualisme juga. Jadi Pertamina disitu juga menempatkan pamflatnya, terus bisa mengedukasikan masyarakat tentang penghematan BBM itu seperti apa?, dia khan butuh juga tentang penggunaan LPG seperti apa? Karena in ada tempat yang bisa dipakai sinergi bersama.

H: Kalau dari Pertamina Surabaya sendiri pemantauannya seperti apa bu?

L: Iya dia lakukan *ee...* ketika kami melakukan laporan apa yang mungkin dibenahi apa yang perlu ditambah seperti itu, jadi tetaplah kita melakukan komunikasi. Jadi melakukan monitoring evaluasi khan tidak harus hadir secara fisik, tapi sekarang kita lebih banyak menggunakan media *online* baik itu lewat *email, facebook* atau hal-hal yang terkait yang bisa kita tunjukkan bahwa kegiatan kita masih berjalan. *Ee..* kita ada tiga *lho* tempat anjungannya.

H: Oh yang di Malang dan Bali ya bu?

L: Iya di Malang dan di Bali

H: *Mmm...* tapi saya lebih fokus ke Surabaya bu..he..he..he..

L: Oh iya...hahaha....

H: *Mmm...* pertanyaan berikutnya ya bu?

L: Boleh...

H: Apakah LSM selama melaksanakan program CSR memberi laporan pertanggung jawaban terhadap Pertamina bu?

L: Oh iya, jadi laporannya kita memberikan laporan seperti diagram, data pengunjung seperti apa..ini yang kita laporkan

H: Yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan program ini di rumah sakit? dari instansi Pertamina atau LSM ya bu?

L: Oh dari GAIM yang bertanggung jawab

H: Selain pertanggung jawaban yang diberikan kepada Pertamina, apa ada tanggung jawab yang diberikan terhadap pihak RS pak? seperti apa ya laporan pertanggung jawaban tersebut?

L: Oh iya, laporannya kita memberikan diagram daftar pengunjung.

H: Apakah ada pertanggung jawaban yang diberikan LSM terhadap pihak RS? seperti apa pertanggung jawaban itu ya bu?

L: Oh dari GAIM, kami yang bertanggung jawab

#### Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)

H: Kalau fungsi kerjasama antara LSM dengan RSUD Dr. Soetomo apa ya bu?

L: Rumah sakit itu lebih pada menyediakan tempat saja, terus dia membebaskan biaya sewa. Itu penting itu mas, karena itu *khan ee..*ada biaya sewa *khan* mas disitu untuk komersil juga *ya* tapi kerjasamanya dengan LSM itu kita meminta pihak rumah sakit untuk membebaskan biaya sewa. Ini bentuk kerjasama yang luar biasa mas, ini ada suratnya. Kalau *gak* kita membayar sewa mas sampai sepuluh juta.

H: Apakah dalam kerjasama ada kebijakan-kebijakan khusus dengan pihak RS bu?

L: Tidak ada selain kami tetap menjaga kebersihan, jadi pihak rumah sakit boleh meminjam koleksi baik karyawan, dokter

H: Apakah ada gak pertanggung jawaban khusus yang diberikan ke pihak rumah sakit bu?

L: *Oh gak* ada sama sekali *mas...*

H: Sampai kapan pihak RS memberikan fasilitas tempat untuk program CSR ini?

L: *Nah*, kami mau *sih* maunya *hehe...* sampai waktu yang lama...*hehe*, tapi kita mempunyai perpanjangan kontrak sampai Desember. Jadi kita sudah perbaiki di tahun kedua.

H: Bagaimana dengan para pengunjung anjungan ini pak apakah mereka sebatas datang dan membaca atau ada tindakan lanjut dari LSM?misalnya, melakukan komunikasi dengan pengunjung dalam memberi informasi tentang buku-buku baru, dll?

L: *Oh iya...*kami *khan* punya petugas, jadi petugas kami juga menginformasikan kepada para pengunjung bahwa ada buku baru, atau kadang kita memberikan synopsis *ya* buku-buku tertentu yang mungkin bisa menginspirasi, terus menawarkan buku-buku menggunakan *trolley* kepada pengunjung jadi *ee...*kita jemput bola *gitu*. Bahkan kita berencana membawa ke IRD baik ke pasien rawat jalan maupun rawat inap.

H: *Terus* bagaimana bu tidak ada kekhawatiran dengan buku-buku, apa bisa kembali atau tidak?

L: *Khan* mereka meninggalkan *ID card*, walaupun buku itu tidak kembali, kita anggap mereka suka *hehe...*dan kita anggap sebagai salah satu resiko yang kita hitung juga seperti itu, dan tahun kemarin kita lose sekitar dua ratus enam puluh.

H: Ada berapa banyak buku yang disediakan di anjungan ini bu?

L: Tiga ribu kalau buku itu hilang berarti buku itu menarik, tapi kita harus berpikir positif saja kalau buku itu menarik asalakan jangan hilang terus mas...*hehehe...*

H: *Hehe...*terus bagaimana dengan para pengunjung setiap tahun anjungan ini apakah bertambah bu?

L: *Oh* meningkat mas....

#### **Lampiran 4: Transkrip Wawancara dengan Lita (Sambungan)**

H: *Oh* gitu, baik bu saya rasa sudah cukup untuk pertanyaannya, kalau ada yang kurang saya bertanya lagi bu...hehehe

L: *Oh iya*...baik mas

H: Terima kasih...bu

## Lampiran 5: Transkrip Wawancara dengan Syntje

### Profil Informan Rumah Sakit Surabaya

#### V. Personal Data:

- Nama lengkap :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Tempat/tanggal lahir:
- Hobby :
- Agama :
- Status :
- Jabatan sebelum :
- Jabatan sekarang :
- Lama bekerja :
- Pendidikan terakhir :

1. Anjungan Baca Pertamina, ini sudah berapa lama ya dok Anjungan Baca Pertamina dilaksanakan?
2. dokter Syntje dalam program CSR “ABP” ini sebagai apa ya dok?
3. Apa fungsi RS disini dalam bekerjasama dengan Pertamina apa dok?
4. Apa fungsi RS disini dalam bekerjasama dengan pihak LSM?
5. yang melatar-belakangi dibuatnya program CSR ini di RSUD. Dr. Soetomo Surabaya?
6. apakah sampai sekarang ini tingkat pasien yang datang berobat di GTC masih bertambah?
7. Rata-rata banyak pasien berapa dokter?
8. dokter ikut terlibat dalam pembuatan *MOU* gak dok?
9. Apakah dilakukan *meeting* terlebih dahulu atau gimana dok?
10. Kira-kira berapa kali *meeting* ya dok?
11. Dokter ini terlibat dalam proses perencanaan gak dok?
12. Mengapa RS tertarik bekerjasama dengan Pertamina dan LSM GAIM dalam program CSR ini karena berhubungan dengan visi-misi dari pihak RS ya dok?
13. Apa program ini disesuaikan dengan visi-misi rumah sakit ya dok?
14. Manfaat dari program CSR ini dengan RS apa dok?
15. Yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan program ABP ini ya ada di
16. Kenapa program CSR ini berlokasi di depan atau dekat dengan pintu utama lobi gedung PGTC?

## Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Syntje (Sambungan)

17. Apakah ada laporan pertanggung jawaban yang diberikan kepada pihak Pertamina gak?
18. Seperti apa dok laporan evaluasi kepada RS?
19. Apakah selama program ini berjalan, RS juga ada melakukan pemantauan ke lokasi apakah sering?
20. Seperti apa pemantauan yang dilakukan selama ini?
21. Apa ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat bekerjasama dalam program ini? Seperti apa hambatan tersebut?

### (Wawancara dilakukan melalui telepon pada tanggal 7 Mei 2012)

Nama : Dr. Ny. Syntje Rondonuwu P, MARS  
Alamat : Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No.6-8 Surabaya  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 57 Th  
TTL : Tomohon, 29 April 1955  
Hobby : Membaca, *travelling*  
Agama : Kristen  
Status : Menikah  
Jabatan sebelum : Kepala RSUD Baucau, Timor Timur  
Jabatan sekarang : Kepala Divisi. Umum dan Keuangan GPDT RSUD Dr. Soetomo Surabaya  
Lama Bekerja : 25Th  
Pendidikan terakhir : Pasca Sarjana / S2 UNAIR

H: Peneliti

S: Syntje

H: Hallo selamat pagi dok.

S: *Iya*

H: Saya mau tanya tentang Anjungan Baca Pertamina, ini sudah berapa lama ya dok Anjungan Baca Pertamina dilaksanakan?

S: *Ee...anda sudah tanya di Pertamina khan?*

H: *Oh iya*, jadi fokusnya ke rumah sakit aja dok ya?

## Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Syntje (Sambungan)

S: *Iya*

H: Tugas dokter Syntje dalam program CSR “ABP” ini sebagai apa ya dok?

S: CSR itu apa?

H: CSR itu *Corporate Social Responsibility* dok ....

S: Kepanjangannya apa?

H: Kepanjangannya *Corporate Social Responsibility* yaitu tanggung jawab atau tanggung jawab sosial perusahaan terhadap *stakeholdernya* dok. *gitu*.

S: CSR itu maksudnya apa?

H: Maksudnya tanggung jawab sosial perusahaan terhadap relasi pemangku kepentingannya dok.

S: Kita ini bukan *stakeholder* nya Pertamina dong

H: Nah itu dia ini yang menariknya disini dok, yang menariknya dok. kok bisa bekerjasama ya dok?

S: Jadinya ini gini dia bertanggung jawab terhadap publiknya.

H: Maksud saya dia khan tujuan ke pasien *ee...* ke masyarakat maksudnya *ee...* dokter terlibat disini sebagai apa dok?

S: Oh iya, saya terlibat disini hanya sebagai objeknya, untuk masyarakatnya dia hanya mau nyari objek publiknya aja.

H: Apa fungsi RS disini dalam bekerjasama dengan Pertamina apa dok?

S: *Ee...* gak ada, dia cuman tempatnya saja, kita ke tempatannya.

H: Oh istilah dia hanya menyewa lokasinya gitu ya?

S: Iya dia hanya lokasi.

H: Apa fungsi RS disini dalam bekerjasama dengan pihak LSM?

S: Oh...itu bukan kapasitas saya untuk menjawab hal itu.

H: Aa...yang melatar-belakangi dibuatnya program CSR ini di RSUD. Dr. Soetomo Surabaya?

S: Itu tanyanya ke Pertamina, bukan ke kami.

## Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Syntje (Sambungan)

H: Terus tingkat pasien dok, apakah sampai sekarang ini tingkat pasien yang datang berobat di GTC masih bertambah?

S: Di tempat kami ini meningkat terus karena kita adalah rumah sakit rujukan tertinggi Indonesia Timur dan semua pasien mulai dari kelas ekonomi yang sosial ekonomi tinggi sampai yang pasien miskin semua kita rawat disini karena pake jamkesmas.

H: Rata-rata banyak pasien dok?

S: Kalau anda nanya itu juga bukan di tempat saya, karena di tempat kami ini khusus pasien yang periksa radiologi dan yang periksa laboratorium karena gedung ini adalah gedung pusat penunjang diagnostik.

H: Nah itu dok, kok bisa membuat anjungan di tempat itu ya dok?

S: Itu dari Pertamina yang memilih.

H: Oh gitu, mungkin itu yang alasannya pasiennya meningkat dok.?

S: Kalau gedung ini saja seribu per hari pengantarnya taruhlah satu pasien diantar satu orang, jadi dua ribu orang, kemudian karyawannya ada yang berinteraksi disini setiap hari itu tujuh ratus dan tempat kami ini adalah *main gatenya* rumah sakit atau pintu gerbang utama, akan dijadikan pintu gerbang utama. Karena di rumah sakit kami ini banyak pintu, nantinya pintu gerbang utama ini di gedung kami ini.

H: Ee..disini dokter ikut terlibat dalam pembuatan *MOU* gak dok?

S: Iya terlibat

H: Apakah dilakukan *meeting* terlebih dahulu atau gimana dok?

S: Iya

H: Kira-kira berapa kali *meeting* ya dok?

S: Gak hafal

H: Dokter ini terlibat dalam proses perencanaan gak dok?

S: Tidak, saya tidak terlibat

H: Ee....pertanyaan berikut ya dok. apa RS tertarik bekerjasama dengan Pertamina dan LSM GAIM dalam program CSR ini karena berhubungan dengan visi-misi dari pihak RS ya dok?

S: Khusus dengan pojok baca ya karena tujuan dari pojok baca ini untuk meningkatkan pengetahuan dalam kesehatan.

## Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Syntje (Sambungan)

H: Apa program ini disesuaikan dengan vis-misi rumah sakit ya dok?

S: Ya berhubungan dia bisa juga membaca pengetahuan-pengetahuan tentang kesehatan.

H: Manfaat dari program CSR ini dengan RS apa dok?

S: Jadi tadi saya sudah sebutkan khan mereka juga bisa membaca pengetahuan-pengetahuan mengenai kesehatan, dalam hal mereka menunggu untuk pemeriksaan tidak ada *wasting time* dia bisa sambil menunggu panggilan antrian dia bisa mendapatkan manfaat dalam membaca.

H: Mmm...jadi disini *waiting time*-nya tinggi dok ya?

S: Salah! anda salah menyimpulkan seperti itu. Dikala mereka menunggu, menunggu panggilan, mereka bisa memakai waktunya untuk baca. Bukan berarti tidak panjang, bisa satu menit ada, tapi dia bisa liat disaat dia sekarang nomer sepuluh, yang dipanggil baru nomer dua, dia bisa perkirakan dan dia sempat membaca bukan berarti *waiting timenya* panjang ya...salah kalau anda menyimpulkan seperti itu.

H: Mmm...gitu...karena ada beberapa data yang saya dapat *waiting time* yang ada di gedung ini terlalu tinggi, berarti itu salah ya dok?

S: Tingginya itu bagaimana? kalau pasiennya tujuh ratus...., dan dia mereka datangnya sama-sama bersamaan jam sembilan, khan *waiting time* itu ada penelitian harusnya standarnya berapa untuk pasien yang sekian dengan jumlah pelayanan...salah ada menyimpulkan seperti itu. Tidak ada dengan *waiting time* dia ada hubungannya dengan waktu tunggu bisa dipakai, dimanfaatkan, untuk diisi dengan membaca buku-buku yang ada di anjungan baca.

H: Yang bertanggung jawab sepenuhnya dalam pelaksanaan program ABP ini ya ada di rumah sakit ya dok?

S: Karena kita hanya ketempatan, jadi ya yang bertanggung jawab untuk keamanan tempat ya dari management gedung pusat diagnostik.

H: Kenapa program CSR ini berlokasi di depan atau dekat dengan pintu utama lobi gedung PGTC?

S: Itu dari pihak Pertamina

H: Apakah ada laporan pertanggung jawaban yang diberikan kepada pihak Pertamina gak?

S: Justru sebaliknya pihak Pertamina yang harus membuat laporan ke kami, mengenai kegiatannya, ada kemajuan atau tidak, bukan kami yang membuat laporan. Karena

## Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Syntje (Sambungan)

seluruh kegiatan itu maupun sdmnya oleh Pertamina demikian juga dengan pelaporan dan evaluasi yang mereka harus buat dan memberikan ke kami.

H: Seperti apa dok mereka laporan evaluasi kepada RS?

S: Selama ini belum ada, seharusnya berkala ada bulanan, ada triwulan, tahunan.

H: Apakah selama program ini berjalan, RS juga ada melakukan pemantauan ke lokasi apakah sering?

S: Sering,

H: Seperti apa pemantauan yang dilakukan selama ini?

S: Kita melihat apakah ada orang yang datang ke anjungan baca itu, apakah tempat tetap dipakai atau tidak apakah disitu bersih atau tidak, apakah pegawainya itu disiplin atau tidak.

H: Apa ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat bekerjasama dalam program ini? Seperti apa hambatan tersebut?

S: Tidak ada *feedback* atau laporan untuk kami.

H: Baik dokter saya rasa cukup, terima kasih dok.

## Lampiran 6: Transkrip Wawancara dengan Ghufron

### Profil Informan Penjaga Anjungan Pertamina Surabaya

#### VI. Personal Data:

- Nama lengkap :
- Alamat :
- Jenis Kelamin :
- Umur :
- Tempat/tanggal lahir:
- Hobby :
- Agama :
- Status :
- Jabatan sebelum :
- Jabatan sekarang :
- Lama bekerja :
- Pendidikan terakhir :

1. Sudah berapa lama CSR ini dilaksanakan ya pak ya?
2. Untuk yang menjaga anjungan ini apa namanya pak?
3. Apakah yang menjaga kawan baca disini harus dari pihak LSM atau dari orang biasa juga bisa menjaga pak?
4. Yang menjaga kawan baca ini harus lulusan S1 atau bagaimana pak?
5. Ada berapa staf yang menjadi kawan baca ini?
6. Apa tugas bapak ini hanya sebatas menjaga anjungan atau melihat berapa jumlah masyarakat yang datang Pak?
7. ada *gak* syarat-syarat untuk menjadi kawan baca di tempat ini Pak?
8. Sebagai kawan baca atau penjaga anjungan di tempat ini, apa bapak biasanya terlibat dalam rapat bersama dengan pihak Pertamina dan LSM?
9. Untuk program CSR ini ditujukan kepada siapa kepada masyarakat yang sedang berobat di rumah sakit atau kepada masyarakat yang tidak berobat juga boleh datang pak?
10. Apa pengunjung yang datang kesini di data terlebih dahulu?atau bagaimana pak?
11. Apakah pengunjung yang datang itu pengunjung yang setia atau berganti-ganti pak?
12. Bagaimana bapak *me-maintain* tempat anjungan ini dan operasionalnya disini seperti apa?
13. Apakah semua buku yang ada di tempat ini utuh jumlahnya dari semula atau bagaimana pak?
14. Apakah pengunjung yang datang ini benar-benar datang niat membaca atau hanya sekedar santai-santai pak?

## **Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)**

15. Apa selama dilaksanakan program CSR ini biasanya ada pemantauan ke lokasi dari pihak Pertamina atau dari LSM?
16. Apakah kebijakan-kebijakan khusus yang diberikan oleh kedua belah pihak pak?
17. Apakah dari penjaga anjungan atau kawan juga melakukan evaluasi terhadap pengunjung yang datang?
18. Apakah ada laporan pertanggung jawaban yang diberikan oleh kawan baca kepada kedua instansi tersebut?
19. Rata-rata berapa banyak pengunjung yang datang di Anjungan Baca Pertamina ini?
20. Ada peningkatan gak pak selama dalam program ini?
21. Berapa jumlah buku yang disediakan dalam pelaksanaan program ini?buku-buku apa saja yang disediakan?
22. Bagaimana dengan operasional keseharian di tempat ini?
23. Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini?

**(Wawancara dilakukan melalui tatap muka di Anjungan Baca Pertamina rumah sakit pada tanggal 23 April 2012)**

Nama : Ghufron  
Alamat : Jl. Ciliwung No.72 Surabaya  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Umur : 32 Th  
TTL : Pekalongan, 18 Mei 1980  
Hobby : Membaca  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Jabatan sebelum : Staf  
Jabatan sekarang : Supervisor GAIM  
Lama Bekerja : -  
Pendidikan terakhir : S1 Sastra UNAIR

H: Peneliti

G: Ghufron

## Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)

H: Baik selamat siang Pak Gufron kita memulai wawancara kita pada siang hari ini Pak ya, yang pertama saya ingin tanyakan sudah berapa lama CSR ini dilaksanakan ya pak ya?

G: Yang disini?

H: Iya

G: Sudah periode ketiga ya, tiga tahun

H: Tiga tahun ya?mulai bulan apa itu pak?

G: *Ee...* 16 November *ee...* 2009

H: 16 November 2009 ya?

G: Iya...

H: Nah, untuk yang menjaga anjungan ini apa namanya pak?

G: Kawan baca

H: Kawan baca ya pak...*mmm...*apakah yang menjaga kawan baca disini harus dari pihak LSM atau dari orang biasa juga bisa menjaga pak?

G: *Ee...* yang merekrut memang dari pihak LSM, *ee...* GAIM itu sendiri, tapi kita punya trainer untuk mengtrainingkan, khan mereka kebanyakan bukan dari apa namanya...*ee...* ahli pustakawan. Jadi kita harus mentrainingkan bagaimana caranya mengolah buku, caranya deskripsi buku, caranya menata buku, mereka juga harus tahu nomor-nomor, apa namanya label-label untuk berbagai macam bentuk buku, khan mereka harus tahu.

H: Berapa lama itu pak kira-kira ditrainingnya?

G: Kalau training biasanya paling se-hari dua-hari ya, karena kadang kita kasih materi langsung jalan. Jadi langsung praktek istilahnya, jadi praktek mereka kurang paham bisa langsung tanyakan kalau banyak teori khan kelamaan nanti. Jadi kalau secara detail khan secara pustakawan atau ahli pustaka tidak gampang jadi dilakukan hanya secara sederhana saja.

H: Yang menjaga kawan baca ini harus *ee...* lulusan S1 atau bagaimana tuh pak?

G: *Mmm...* minimalnya sma *lah...*

H: SMA...?

G: Bukannya S1 harus, tapi itu dibelakangi

H: *Oh gitu...* Ada berapa staf yang menjadi kawan baca ini?

G: Kalau setiap anjungan dua

H: Setiap anjungan dua?

G: Sama *supervisor* satu...

## Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)

H: Tapi untuk saat ini bapak?

G: Iya jadi saya yang melayani dari Bali dan Malang juga. Jadi mereka ada keluhan ke saya. Saya ada semacam yang kurang saya memberi masukan jadi saya yang menangani itu beberapa anjungan.

H: Apa tugas Pak Ghufron ini hanya sebatas menjaga anjungan atau melihat berapa jumlah masyarakat yang datang Pak?

G: Iya saya juga menjaga, juga memantau, juga melaporkan, juga mendata. Jadi dari pihak Pertamina khan membutuhkan *apa namanya...* data yang konkrit khan berapa pengunjungannya, berapa yang pinjam, buku apa saja yang dipinjam, itu yang saya laporkan.

H: Itu biasanya laporannya per kapan tuh pak?

G: Kalau saya membuat laporan per bulan. Tapi kita melaporkan ke pihak Pertamina itu tiga bulan sekali.

H: Per triwulan?

G: Triwulan. Kalau *MOU* nya *khan* ada jadi kita berkewajiban memberikan laporan setiap tiga bulan.

H: *Oh gitu ya* pak...terus ada *gak* syarat-syarat untuk menjadi kawan baca di tempat ini Pak?

G: Kalau syarat-syarat khusus *sih gak* ada, tapi kalau umum yang tidak buta warna *ya...* atau bisa membaca. Itu lulusan sma standar sma *lah*. Kalau secara khusus *gak* ada *cuman* kalau mau masuk *khan* ada *trainingnya* dulu. Jadi sebagai kawan baca sekedar dia tahulah ini buku jenis apa?, trus klasifikasinya gimana?, mereka tahu.

H: Sebagai kawan baca atau *ee...* penjaga anjungan di tempat ini, apa bapak biasanya terlibat dalam rapat bersama dengan pihak Pertamina dan LSM?

G: Kalau saya atau kawan baca tidak dilibatkan kesana, jadi di atas saya ada lagi. Jadi mereka yang *apa namanya...* yang memberikan info berkelanjutan. Jadi saya yang membuat laporan yang memantau perkembangan, jadi mereka yang memberikan info selanjutnya ke Pertamina kalau saya sekedar di lapangannya.

H: Nah, untuk program CSR ini ditujukan kepada siapa kepada masyarakat yang sedang berobat di rumah sakit atau kepada masyarakat yang tidak berobat juga boleh datang pak?

G: Semua masyarakat, baik yang berobat maupun tidak berobat, orang yang tinggal di dekat daerah sini pun boleh. Jadi tidak hanya untuk pasien, dokter juga boleh, karyawan sini juga boleh, orang dari luar pun boleh seperti mahasiswa unair lihat disini buku-buku yang bagus untuk mencari referensi juga kesini untuk bahan-bahan mereka.

H: Nah, Bagaimana cara menjangkau mereka di luar yang tidak bahwa di rumah sakit ini ada anjungan seperti ini pak, apakah ada publikasinya *gak* pak?

## Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)

G: Kalau dulu awal-awalnya pernah ada semacam brosur hanya sekarang sudah *gak* ada, jadi kita mengenalkan kemudian dari pihak kantor GAIM ada kerjasama dengan radio SS dulunya, tapi untuk selanjutnya sudah tidak lagi. Itu awal-awalnya saja karena sekarang sudah banyak yang tahu.

H: Apa sampai sekarang ada yang datang dari luar yang tidak berobat juga pak?

G: Masih dari masyarakat yang tinggal di daerah sini, mahasiswa juga.

H: Apa pengunjung yang datang kesini di data terlebih dahulu? atau bagaimana pak?

G: Iya mereka harus mengisi buku tamu dulu, jadi ada nama, alamat, pekerjaan kemudian dia harus paraf seperti itu.

H: Apakah pengunjung yang datang itu pengunjung yang setia atau berganti-ganti pak?

G: Iya ada yang setia ada yang berganti-ganti, tapi kebanyakan mereka yang *ee...* punya *ee...* hobi membaca dan punya minat baca yang tinggi dia akan kembali.

H: Bagaimana bapak tahu itu pengunjung yang setia pak untuk datang kesini?

G: Secara fisik *khan ee...* saya bisa melihat, *oh* ini yang sering kesini atau yang dari data namanya sama *khan... ee...* kita melihat ini secara fisik saja pasti kelihatan. Terus *ee...* cara dia memperlakukan buku itu beda dengan orang yang singgah sebentar dengan orang yang benar memiliki minat baca yang tinggi mereka benar-benar ingin membaca dan walaupun tidak berobat, dari cara membaca mereka kelihatan kayak orang-orang yang kutu bukulah istilahnya suka membaca *gitu*.

H: Ada tidak dimanfaatkan kalau disana ada tempat duduk untuk antri, sedangkan kalau disini ada tempat baca?

G: Ada pernah, jadi kita pernah melakukan semacam jemput bola, jadi kita membawa *trolley ee...* kita tawarkan ke mereka buku-buku ya ada yang mau ada yang tidak, kita *khan* berusaha menumbuhkan minat baca, namanya orang. Tapi hasilnya ya seperti itu ada yang mau, ada yang tidak.

H: Bagaimana bapak *me-maintain* tempat anjungan ini dan operasionalnya disini seperti apa?

G: *Yah...* walaupun tidak seratus persen kita melihat sistem kerja dari perpustakaan-perpustakaan, jadi sebelum *ya* masuk harus mengisi buku tamu, terus setelah membaca ada tempat buku yang sudah dibaca. Terus kita juga melayani peminjaman untuk dibawa pulang dengan persyaratan-persyaratan yang tidak seketat seperti perpustakaan pada umumnya biar mereka tidak merasa syaratnya bulat, karena kita juga sebenarnya lakukan secara gratis, tapi kita juga memberikan semacam seperti memberikan denda kalau mereka telat membawa pulang buku. Tapi ada juga yang tidak bayar. Itu hanya melatih kedisiplinan *aja*, jadi harap peminjaman minimal buku dua buku, dan waktu kembalinya berapa hari, itu *khan* itu melatih dia disiplin. Itu pun kadang kembali dan kadang nggak, bahkan ktp itu yang di tinggal disini. Tapi kita

## Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)

punya syarat yang baru, orang-orang diminta nomor *hp* dan kalau ada apa-apa di telepon.

H: Terus bagaimana cara mengatasi masalah seperti itu bagaimana?

G: *Khan* mereka yang datang ke rumah sakit bukan hanya dari orang Surabaya *khan*, jadi ada yang dari Mojokerto juga, keluarga pasien yang menunggu jadi mereka saya meminta nomor *hp*. Tapi kadang *ya* di telepon dibilang *oh ya besok-besok-besok* sampai sekarang numpuk ktpnya. Tetapi ktp mereka masih ada ternyata ktpnya sudah *expired begitu...*

H: *Nah*, mengenai tentang jumlah buku *ya* pak, Apakah semua buku yang ada di tempat ini utuh jumlahnya dari semula atau bagaimana pak?

G: Ini juga *apa namanya*, kendala-kendala yang tidak gampang, namanya orang suka *khan* bukunya *kepengen* beli juga tapi uangnya pas-pasan. Dari pihak kantor juga bilang *ya sudahlah* kalau diambil berarti dia suka kalau dibaca *ya alhamdulillah khan* seperti itu. Yaitu, jadi kondisi buku itu *ya...* tahun pertama tahun kedua itu berkurang, jadi setelah di data memang *ya...* memang masih dibawah kuota istilahnya, kalau saya pernah dengar atau pernah baca kalau satu tahun itu ada kekurangan buku masih dibawah dua puluh persen itu masih wajar katanya, dua puluh persen atau dua persen gitu begitu masih wajar. Tapi dari pihak Pertamina dan kantor mengatakan itu masih wajar dalam arti diikhhlaskan-*lah* mereka mungkin butuh. *Cuman* jangan sampe satu tahun hilangnya tiga ratus jangan *sampe* mungkin dibawah seratus-*lah*, jadi kita juga tetap mengantisipasi caranya biar tidak hilang, yaitu dengan melonggarkan peminjaman.

H: Apakah pengunjung yang datang ini benar-benar datang niat membaca atau hanya sekedar santai-santai pak?

G: *Yah* kebanyakan *sih*, mereka yang masuk sini kalau saya amati memang niat membaca, tapi namanya orang *khan* baca terus capek akhirnya *khan* nyantai seperti itu, tapi jarang yang datang kesini langsung *nyante*. Biasanya saya tegur, *ee...* bukan tegur tapi saya apa namanya... *sodori buku-lah "bu dari pada bengong ini ada buku bagus"* tapi kebanyakan yang datang kesini banyak yang langsung lihat buku, langsung baca, walaupun baca lima menit baru lalu duduk-duduk *yah...* kita gak melarang *lah* Cuma kalau datang langsung *ngobrol-ngobrol ya saya sodori buku lah*

H: Apa selama dilaksanakan program CSR ini biasanya ada pemantauan ke lokasi dari pihak Pertamina atau dari LSM?

G: Iya itu *ee...* musti dilakukan jadi sama Pertamina datangnya satu bulan sekali.

H: Bagian apa itu pak yang datang dari pihak Pertamina?

G: Yang saya tahu kalau gak salah dulu marketing regional...*ee...*, ibu evie kalau sekarang mungkin bu evinya agak repot biasanya asistennya bu Alih.

H: Kalau dari LSM sendiri?

## Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)

G: Kalau dari LSM sendiri, salah satunya saya sendiri karena tugas saya memantau dan di atasan saya bu Lita.

H: Seperti apa pemantauan yang dilakukan?

G: Ya menanyakan cek fisiknya aja menanyakan perkembangannya saja, cek fisik itu khan ada yang rusak terus menanyakan kerapian bukunya, data pengunjung seperti itu

H: Apakah kebijakan-kebijakan khusus yang diberikan oleh kedua belah pihak pak?

G: Kalau tuntutan *sih gak*, *Alhamdulillah nggak* kesimpulan dari Pertamina anjungan ini berhasil *insya Allah* dinyatakan sukses sehingga tidak menuntut berlebihan.

H: Apakah dari penjaga anjungan atau kawan juga melakukan evaluasi terhadap pengunjung yang datang?

G: *Ya* evaluasi seperti mandata pengunjung, *alhamdulillah sih* selama ini memang pengunjung stabil masih sesuai target gitu. Jadi evaluasinya masih standar aja.

H: Seperti apa itu misalnya mungkin diminta memberi pendapat, atau saran atau mengisi kuesioner atau bagaiman tuh pak?

G: Belum *ya*, dari pihak manajemen masih belum memberikan perintah itu masih sebatas masukan-masukan dari dalam aja. Mungkin *ya* mungkin memberikan saran kita tampung kita tanyakan atau kita *share*-kan ke manajemen, kalau mereka disara saran itu membangun kita laksanakan kalau kurang membangun *ya* disimpan. Yah namanya manusia *ya*,

H: Apakah ada laporan pertanggung jawaban yang diberikan oleh kawan baca kepada kedua instansi tersebut?

G: *Ya* itu tiap tiga bulan sekali, kita khan buat laporan khan,apa namanya jumlah pengunjungnya berapa, buku yang dipinjam apa saja,seperti itu.

H: Itu dibuat seperti apa pak laporannya?

G: Grafik sama data, suatu saat saya tunjukkan sekarang saya gak bawa.

H: Rata-rata berapa banyak pengunjung yang datang di Anjungan Baca Pertamina ini?

G: Kalau per hari itu, dulu waktu kita masih berlangganan koran itu *ee...*sekitar enam puluh sampai tujuh puluh kalau saya saya lihat itu *ngantri* koran mas. Sekarang mulai dari dua bulan yang lalu karena dana dari Pertamina tidak ada *ya* di *cancel tidak diteruskan ya* agak menurun sekarang.

H: Ada peningkatan gak pak selama dalam program ini?

G: *Insya Allah* masih meningkat mas.

H: Berapa jumlah buku yang disediakan dalam pelaksanaan program ini?buku-buku apa saja yang disediakan?

## Lampiran 6 : Transkrip Wawancara dengan Ghufron (Sambungan)

G:Jumlah buku disini ada 300 buku, ada buku motivasi, psikologi, *life skill*, peluang usaha, dan lain-lain

H: Bagaimana dengan operasional keseharian di tempat ini?

G:*Ee...*kalau kita disini mengikuti jam buka rumah sakit, dari jam sembilan sampai jam tiga sore.

H: Apakah ada hambatan-hambatan yang terjadi pada saat melaksanakan program ini pak?

G: Hambatan ada *kayak* kalau pengunjung kurang memperhatikan peraturan-peraturan, *ee...*seperti membawa makan dan minuman ke anjungan, *yah* seperti itulah

H: Baik pak ghufron, saya rasa cukup pak buat wawancaranya

G: Oh sudah? baik mas.

H: Terima kasih pak.

G: Sama-sama.