

REFERENCES

- Ali, H. Y., Danish, R. Q., & Asrar-ul-Haq, M. (2020). How corporate social responsibility boosts firm financial performance: The mediating role of corporate image and customer satisfaction. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(1), 166–177.
- Ali, H. Y., Danish, R. Q., & Asrar-ul-Haq, M. (2020). How corporate social responsibility boosts firm financial performance: The mediating role of corporate image and customer satisfaction. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(1), 166–177. <https://doi.org/10.1002/csr.1781>
- Arachchi, H. A. D. M., & Samarasinghe, G. D. (2023). Influence of corporate social responsibility and brand attitude on purchase intention. *Spanish Journal of Marketing - ESIC, Emerald Pu.* <https://doi.org/10.1108/SJME-12-2021-0224>
- Aslam, E., Ashraf, M. S., & Iqbal, A. (2023). Impact of corporate image on customer loyalty of Islamic banks: the role of religiosity, collectivism, sight cues and CSR. *Journal of Islamic Marketing*, 14(5), 1310–1324. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2021-0314>
- Berlianto, W. R., Lasse, D. A., & Sihombing, S. (2022). Corporate Social Responsibility Performance Based on Balanced Scorecard Analysis. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 5(10), 310–316. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2022.v05i10.007>
- Caan, F., & Lee, A. (2023). Bridging the gap between expectations and experiences in E-commerce and physical shopping in connection with sustainability. *Celebrity Fashion Marketing*, 72–89. <https://doi.org/10.4324/9781003175360-4>
- Carroll, A. B. (2021). Corporate social responsibility (CSR) and the COVID-19 pandemic: organizational and managerial implications. *Journal of Strategy and Management*, 14(3), 315–330. <https://doi.org/DOI 10.1108/JSMA-07-2021-0145>
- Central Statistics Agency, & Indonesia, C. B. of. (2023). *Growth of Healthcare and Related Services Industry, 2011 - 2023*. DataIndustri Research.
- Chen, C. C., Khan, A., Hongsuchon, T., Ruangkanjanases, A., Chen, Y. T., Sivarak, O., & Chen, S. C. (2021). The role of corporate social responsibility and corporate image in times of crisis: The mediating role of customer trust. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph18168275>
- Christiawan, R., & Limaho, H. (2020). The Importance of Co-opetition of Corporate Social Responsibility in the Palm Oil Industry in Indonesia. *Corporate and Trade Law Review*, 1(1), 68–79. <https://doi.org/10.21632/ctrl.1.1.68-79>
- Fjørtoft, B.E., Grimstad, S.M.F. and Glavee-Geo, R. (2020). Motivations for CSR in the Norwegian Maritime cluster: stakeholder perspectives and policy implications. *Maritime Policy and Management*, Vol. 47(8), 1010–

1026.

- Gamil, Y., & Alhagar, A. (2020). The Impact of Pandemic Crisis on the Survival of Construction Industry: A Case of COVID-19. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 11(4), 122. <https://doi.org/10.36941/mjss-2020-0047>
- García-Sánchez, I. M., Raimo, N., Marrone, A., & Vitolla, F. (2020). How does integrated reporting change in light of COVID-19? A revisiting of the content of the integrated reports. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/su12187605>
- Ginting, J. H., & Ariyanti, M. (2019). The Influence of IndonesiaNEXT Program 's Corporate Social Responsibility to Telkomsel 's Corporate Image. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 8(6), 1110–1115.
- Gusnardi, & Muda, I. (2019). Educational institution performance measurement based on miles and huberman models using balanced scorecard approach. *Quality - Access to Success*, 20(170), 32–41.
- Harrison, M. I., & Shortell, S. M. (2021). Multi-level analysis of the learning health system: Integrating contributions from research on organizations and implementation. *Learning Health Systems*, 5(2), 1–11. <https://doi.org/10.1002/lrh2.10226>
- Iyengar, K., Mabrouk, A., Jain, V. K., Venkatesan, A., & Vaishya, R. (2020). Learning opportunities from COVID-19 and future effects on health care system. *Diabetes and Metabolic Syndrome: Clinical Research and Reviews*, 14(5), 943–946. <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2020.06.036>
- Javaid, M., Haleem, A., Vaishya, R., Bahl, S., Suman, R., & Vaish, A. (2020). Industry 4.0 technologies and their applications in fighting COVID-19 pandemic. *Diabetes and Metabolic Syndrome: Clinical Research and Reviews*, 14(4), 419–422. <https://doi.org/10.1016/j.dsx.2020.04.032>
- Jiang, H., Cheng, Y., Park, K., & Zhu, W. (2022). Linking CSR Communication to Corporate Reputation: Understanding Hypocrisy, Employees' Social Media Engagement and CSR- Related Work Engagement. *Sustainability*, 14(4), 2359.
- Jiang, P., Klemeš, J. J., Fan, Y. Van, Fu, X., & Bee, Y. M. (2021). More is not enough: A deeper understanding of the covid-19 impacts on healthcare, energy and environment is crucial. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 1–22. <https://doi.org/10.3390/ijerph18020684>
- Jie, C. T., & Huam, H. T. (2019). Predictors of reputation through university social responsibility practices in a Malaysian private university: The customer's perspective. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(3), 316–333. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3503-19>
- Lee, K. J., & Lu, S. L. (2021). The impact of covid-19 on the stock price of socially responsible enterprises: An empirical study in taiwan stock market. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041398>
- Lu, J., Ren, L., He, Y., Lin, W., & Štreimikis, J. (2019). Linking corporate social responsibility with reputation and brand of the firm. *Amfiteatru Economic*, 21, 442–460.

- Lukman, H., & Tanuwijaya, H. (2021). The Effect of Financial Performance and Intellectual Capital on Firm Value with CSR as a Mediating Variable in Banking Industry. *Proceedings of the Ninth International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM 2020)*, 174(Icebm 2020), 353–359. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210507.054>
- María Dolores Aledo-Ruiz, Eva Martínez-Caro, J. M. S.-J. (2022). *The influence of corporate social responsibility on students' emotional appeal in the HEIs: The mediating effect of reputation and corporate image*. 29(3)(Corporate Social Responsibility and Environmental Management,), 578–592.
- Mukonza, C., & Swarts, I. (2020). The influence of green marketing strategies on business performance and corporate image in the retail sector. *Business Strategy and the Environment*, 29(3), 838–845.
- Ningrum, S. R., & Roosinda, F. W. (2020). Implementasi Corporate Social Responsibility Pt Kai Daop 8 Surabaya Dalam Program Rail Clinic. *Jurnal Riset Komunikasi*, 3(2), 194–209. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v3i2.129>
- Nunhes, T. V., Garcia, E. V., Espuny, M., Santos, V. H. de M., Isaksson, R., & de Oliveira, O. J. (2021). Where to go with corporate sustainability? Opening paths for sustainable businesses through the collaboration between universities, governments, and organizations. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1–33. <https://doi.org/10.3390/su13031429>
- Purbawangsa, I. B. A., Solimun, S., Fernandes, A. A. R., & Mangesti Rahayu, S. (2020). Corporate governance, corporate profitability toward corporate social responsibility disclosure and corporate value (comparative study in Indonesia, China and India stock exchange in 2013-2016). *Social Responsibility Journal*, 16(7), 983–999. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0160>
- Rawhouser, H., Cummings, M., & Newbert, S. L. (2019). Social Impact Measurement: Current Approaches and Future Directions for Social Entrepreneurship Research. *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 43(1), 82–115. <https://doi.org/10.1177/1042258717727718>
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th Edition). *Pearson*, (8th ed.).
- Sorour, M.K., Boadu, M. and Soobaroyen, T. (2020). The role of corporate social responsibility in organisational identity communication, co-creation and orientation. *Journal of Business Ethics*, 16, 1–20.
- Suwandi, S., Waskito, J., & Rahmatika, D. N. (2022). Public company CSR management based on local wisdom towards sustainable development. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(3), 873. <https://doi.org/10.29210/020221666>
- WHO. (2020). Interim report 27 August 2020 1. *Pulse Survey on Continuity of Essential Health Services during the COVID-19 Pandemic, August*, 1–21. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334048/WHO-2019-nCoV-EHS_continuity-survey-2020.1-eng.pdf
- Yang, C. C., Lai, P. L., & Zhu, X. (2021). Can corporate social responsibility

enhance organizational image and commitment in the ocean freight forwarding industry? *Maritime Business Review*, 6(4), 358–376. <https://doi.org/10.1108/MABR-01-2021-0005>

Zhang, N. (2022). How does CSR of food company affect customer loyalty in the context of COVID-19: a moderated mediation model. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 7(1), 1.

APPENDICES LIST OF TABLES

Table 1.1 Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal's Patient Visits in 2019-2022 Report

Year	Total Patients
2019	893
2020	2.236
2021	10.518
2022	6.793

Source : Yearly Report of Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal's Patient Visits

Number: 01/013/SR/JKP/12/2022

Table 1.2 Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal's Annual Report of Local Patients (Kec. Klapanunggal, Bogor)

Year	Total Patients	Total CSR Program	Total Local Patients	The Percentage of Local Patients Among the Overall Patient Count
2019	893	1	320	35.8%
2020	2.236	2	993	44.4%
2021	10.518	4	6.898	65.6%
2022	6.793	2	2.870	42.3%

Source : Annual Report of Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal's Local Patient Visits

Number : 03/023/AR/JKP/12/2022

Table 4.3.1 Patients Informant Profile

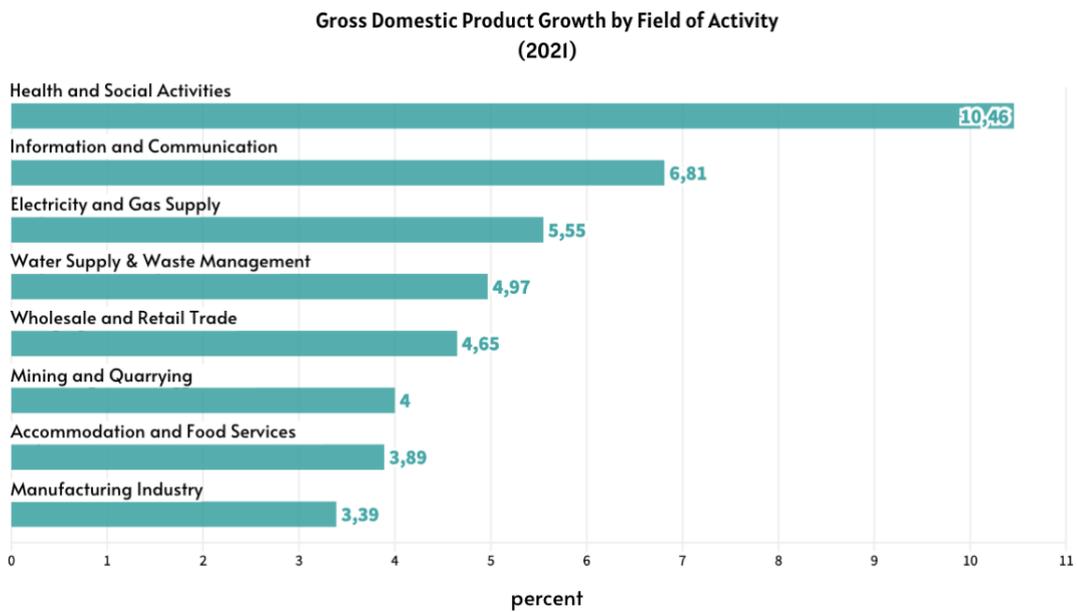
Details	Informant A	Informant B	Informant C
Code	C.L	B.S	A.K
Age	35 Years	27 Years	26 Years
Address	Primavera 1, Klapanunggal	Coco Garden, Klapanunggal	Pesona Kahuripan, Klapanunggal
How many times do you engaged <i>Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal</i> CSR implementation?	5 times	5 times	3 times

Table 4.4.2 Company Management Informant Profile

Details	Informant 1	Informant 2
Name	Salma Ega Suwandy	dr. Lestari Desi Natalia Simbolon
Position	Director	Medical Supervisor
Level of Education	Master's Degree	Medical School
Long Worked	4 Years	4 Years

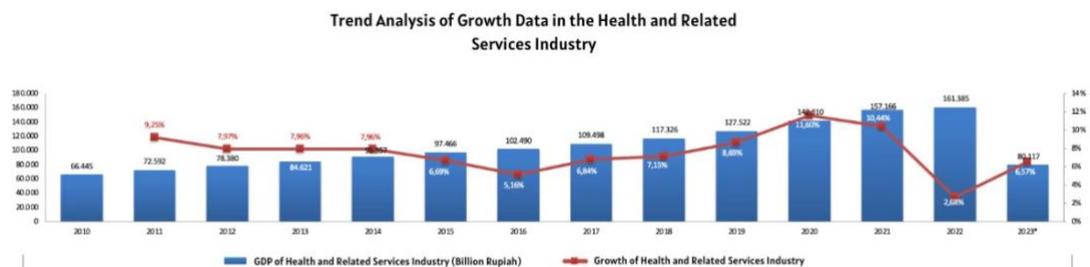
LIST OF FIGURES

Figure 1.1 Gross Domestic Product Growth by Field of Activity



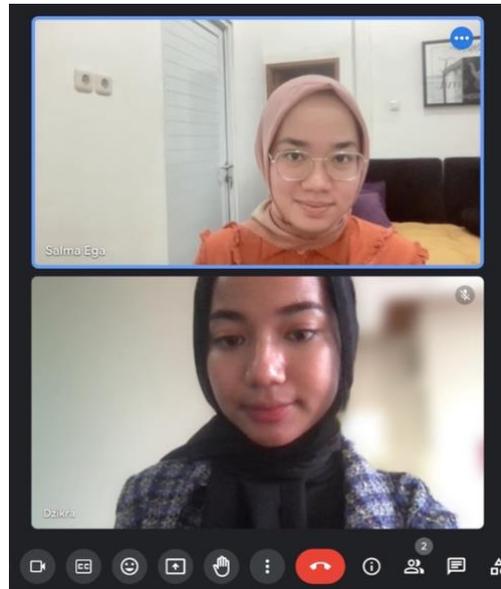
Source : Indonesian Central Statistics Agency (2021)

Figure 1.2 Trend Analysis of Growth Data in the Health and Related Services Industry



Source : Indonesian Central Statistics Agency & Central Bank of Indonesia (2023)

Figure 3.1 Interview Session



(Google Meet Interview with Salma Ega Suwandy as Director of Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal)



(Interview with dr. Lestari Desi Natalia Simbolon as the Medical Supervisor at Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal)

Documentation with All Informant Patients



Figure 4.2.1 Posyandu Program Implementation



Figure 4.2.2 BIAS Program Implementation



Figure 4.2.3 Morning Exercise Implementation



Interview Questions with Company Management

List of Questions

Interview Questions :

Good morning, ma'am. I would like to introduce myself; my name is Dzikra a student of President University majoring Business Administration, concentrating in Retail Business. I would like to say thank you for the time given to me to do an interview. This interview is to help me to complete my skripsi, the title of my thesis is "Enhancing Corporate Image through Corporate Social Responsibility Implementation: A Case Study of Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal". Can we start now ma'am?

Selamat pagi Ibu, perkenalkan nama saya Dzikra, mahasiswa President University jurusan Bisnis Administrasi, konsentrasi bisnis ritel. Sebelumnya terimakasih telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Wawancara ini diadakan untuk membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Penerapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Studi Kasus Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal". Bisa kita mulai sekarang Bu?

Respondent Profile :

A. Demographic Profiles

1. Name :
 - a. Nama :
2. Position :
 - a. Jabatan :
3. Level of Education :
 - a. Tingkat Pendidikan :
4. Long worked :
 - a. Lama bekerja :

B. Questions related to Corporate Social Responsibility (CSR) implementation :

1. Can you tell us a brief history of the company, such as when and how it was founded?

Bisakah Anda menceritakan sejarah singkat perusahaan ini, seperti kapan dan bagaimana perusahaan ini didirikan?

2. What is the vision and mission of this company?

Apa visi dan misi dari perusahaan ini?

3. What is your definition of corporate social responsibility (CSR) for this company?

Apa definisi Anda tentang tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) untuk perusahaan ini?

4. How do this company implement CSR in daily operations?

Bagaimana perusahaan ini menerapkan CSR dalam operasi sehari-hari?

5. What motivated this company to implement corporate social responsibility initiatives?

Apa yang memotivasi perusahaan ini melaksanakan inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan?

6. What challenges that company face in implementing a CSR program in your company?

Tantangan apa saja yang dihadapi perusahaan dalam melaksanakan program CSR di perusahaan Anda?

7. How do you ensure that your CSR program aligns with the company's values and goals?

Bagaimana Anda memastikan bahwa program CSR Anda sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan perusahaan?

8. How do you ensure that your CSR program reflects the needs and desires of the company's stakeholders?

Bagaimana Anda memastikan bahwa program CSR Anda mencerminkan kebutuhan dan keinginan dari para pemangku kepentingan perusahaan?

9. What are the main benefits that you see from implementing CSR in this company?

Apa manfaat utama yang Anda lihat dari menerapkan CSR dalam perusahaan ini?

C. Questions related to how companies implement corporate social responsibility

that enhancing corporate image in various categories:

1. Economic Responsibility :

- a) How does your company fulfill its economic responsibilities in its day-to-day operations?

Bagaimana perusahaan Anda memenuhi tanggung jawab ekonominya dalam operasional sehari-hari?

- b) What benefits do you see from meeting your economic responsibilities?

Manfaat apa yang Anda peroleh dari memenuhi tanggung jawab ekonomi Anda?

- c) How do you measure the success of your company's economic responsibility programs?

Bagaimana Anda mengukur keberhasilan program tanggung jawab ekonomi perusahaan Anda?

2. Legal Responsibility :

- a) How does your company fulfill its legal responsibilities in its day-to-day operations?

Bagaimana perusahaan Anda memenuhi tanggung jawab hukumnya dalam operasional sehari-hari?

- b) What benefits do you see from meeting your legal responsibilities?

Manfaat apa yang Anda peroleh dari memenuhi tanggung jawab hukum Anda?

- c) How do you measure the success of your company's legal responsibility programs?

Bagaimana Anda mengukur keberhasilan program tanggung jawab hukum perusahaan Anda?

3. Environmental Responsibility :

- a) How does your company fulfill its environmental responsibilities in its day-to-day operations?

Bagaimana perusahaan Anda memenuhi tanggung jawab lingkungan dalam operasionalnya sehari-hari?

- b) What benefits do you see from meeting your environmental

responsibilities?

Manfaat apa yang Anda lihat dari memenuhi tanggung jawab lingkungan Anda?

- c) How do you measure the success of your company's environmental responsibility programs?

Bagaimana Anda mengukur keberhasilan program tanggung jawab lingkungan perusahaan Anda?

4. Philanthropic Responsibility :

- a) How does your company fulfill its philanthropic responsibilities in its day-to-day operations?

Bagaimana perusahaan Anda memenuhi tanggung jawab filantropisnya dalam operasional sehari-hari?

- b) What benefits do you see from meeting your philanthropic responsibilities?

Manfaat apa yang Anda lihat dari memenuhi tanggung jawab filantropis Anda?

- c) How do you measure the success of your company's philanthropic responsibility programs?

Bagaimana Anda mengukur keberhasilan program tanggung jawab filantropis perusahaan Anda

Interview Questions for Patients

List of Questions

Interview Questions :

Good morning, ma'am. I would like to introduce myself; my name is Dzikra a student of President University majoring Business Administration, concentrating in Retail Business. I would like to say thank you for the time given to me to do an interview. This interview is to help me to complete my skripsi, the title of my thesis is "Enhancing Corporate Image through Corporate Social Responsibility Implementation: A Case Study of Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal". Can we start now madam?

Selamat pagi Ibu, perkenalkan nama saya Dzikra, mahasiswa President University jurusan Bisnis Administrasi, konsentrasi bisnis ritel. Sebelumnya terimakasih telah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Wawancara ini diadakan untuk membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Penerapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Studi Kasus Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal". Bisa kita mulai sekarang Ibu?

Respondent Profile :

A. Demographic Profiles

1. Age:
 - b. *Umur:*
2. Address:
 - a. *Alamat:*
3. How many times do you engaged *Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal* CSR implementation?
 - a. *Berapa kali Anda terlibat dalam implementasi CSR Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal?*

B. Questions related to Corporate Social Responsibility (CSR) implementation :

1. What do you think about the CSR program carried out by the Bunda Klapanunggal Family Clinic?

Apa pendapat Anda tentang program CSR yang dilakukan oleh Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal?

2. What benefits do you see from the CSR program carried out by the clinic?
Apa manfaat yang Anda lihat dari program CSR yang dilakukan oleh klinik?

3. Does the CSR program carried out by the clinic have a positive impact on the surrounding community?
Apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar?

4. Does the CSR program carried out by the clinic influence your decision to use the clinic's services?
Apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik mempengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan layanan klinik?

5. Do you feel more confident and loyal to the clinic because of the CSR program carried out?
Apakah Anda merasa lebih percaya dan loyal terhadap klinik karena program CSR yang dilakukan?

6. Do you know what CSR programs have been carried out by the clinic?
Apakah Anda mengetahui program CSR apa saja yang telah dilakukan oleh klinik?

7. How do you think the CSR program carried out by the clinic can help improve the clinic's image?
Bagaimana menurut Anda program CSR yang dilakukan oleh klinik dapat membantu meningkatkan citra klinik?

8. Do you feel involved in the CSR program carried out by the clinic? If yes, how did you get involved?
Apakah Anda merasa terlibat dalam program CSR yang dilakukan oleh klinik? Jika ya, bagaimana Anda terlibat?

9. What can clinics do to increase the effectiveness of CSR programs and their benefits to the surrounding community?
Apa yang dapat dilakukan oleh klinik untuk meningkatkan efektivitas program CSR dan manfaatnya bagi masyarakat sekitar?

10. Would you recommend this clinic to others based on the CSR programs carried out? Why?

Apakah Anda akan merekomendasikan klinik ini kepada orang lain berdasarkan program CSR yang dilakukan? Mengapa?

C. Questions related to how companies implement corporate social responsibility that enhancing corporate image in various categories:

1. Economic Responsibility:

a) What benefits do you see from clinics meeting their economic responsibilities?

Apa manfaat yang Anda lihat dari klinik yang memenuhi tanggung jawab ekonomi?

2. Legal Responsibility:

a) What benefits do you see from clinics meeting their legal responsibilities?

Apa manfaat yang Anda lihat dari klinik yang memenuhi tanggung jawab hukum?

3. Environmental Responsibility:

a) What benefits do you see from clinics that meet environmental responsibilities?

Apa manfaat yang Anda lihat dari klinik yang memenuhi tanggung jawab lingkungan?

b) Would you prefer to use clinic services that meet environmental responsibilities? Why?

Apakah Anda lebih memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab lingkungan? Mengapa?

4. Philanthropic Responsibility:

a) What benefits do you see from the clinic fulfilling its philanthropic responsibilities?

Apa manfaat yang Anda lihat dari klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropi?

b) Would you prefer to use clinic services that fulfill your philanthropic responsibilities? Why?

Apakah Anda lebih memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropi? Mengapa?

Interview Transcript with Company Management

Respondent Profile:

Full Name : Salma Ega Suwandy
Position : Director
Level of Education : Master's Degree
Long Worked : 4 Years

A : Interviewer

B : Interviewee

A : Assalamualaikum Wr.Wb, Selamat siang Ibu.

B : Waalaikumsalam Wr.Wb nak

A : Perkenalkan Bu, nama saya Dzikra. Saya merupakan Mahasiswa tingkat akhir yang berkuliah di President University. Saat ini saya sedang dalam proses menyusun skripsi yang berjudul meningkatkan citra perusahaan melalui penerapan tanggung jawab sosial perusahaan: studi kasus klinik keluarga Bunda Klapanunggal. Untuk itu saya ingin mewawancarai Ibu seputar penerapan CSR di klinik ini. Pertama-tama saya ingin menanyakan data diri Ibu dulu mulai dari nama lengkap, jabatan, tingkat pendidikan dan sudah berapa lama bekerja disini.

B : Halo nak, panggilnya Mbak aja kali ya nak biar lebih muda *haha*

A : *Oiya hehe* baik Mbak

B : *Nah* gitu, jadi nama lengkap saya Salma Ega Suwandy, Pendidikan terakhir saya S2 jurusan manajemen rumah sakit saya di klinik ini sudah dari awal pendiriannya yaitu tahun 2019 *hmm* jadi saya udah 4 tahun disini

A : Sebelumnya, bisakah Mbak menceritakan sejarah singkat perusahaan ini, seperti kapan dan bagaimana perusahaan ini didirikan?

B : Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal berdiri tepat setahun sebelum merebaknya pandemi Covid-19, setahun setelah berdirinya Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal, diumumkan kasus pertama pada tanggal 2 Maret 2020, penyebaran Covid 19 terjadi dengan cepat di Indonesia. Hal serupa juga terjadi di Kabupaten Bogor, khususnya Kecamatan Sukaraja di kawasan Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal yang meliputi Desa Bojong, Kecamatan Klapanunggal.

A : *Ooo*, untuk pertanyaan selanjutnya boleh dijelaskan mengenai visi dan misi perusahaan ya Mbak?

B : *Wah* kebetulan dipajang visi misi nya *haha* terletak di dinding ruangan saya nih, visi klinik adalah menawarkan layanan kesehatan terbaik dan ahli dengan

tujuan utama menjangkau seluruh aspek masyarakat di wilayah operasionalnya. Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal, mempunyai prinsip dasar ketertiban, keikhlasan, kerjasama, tanggung jawab, dan profesionalisme dijunjung tinggi. Misi klinik ini adalah untuk mengembangkan kepemimpinan visioner dan transformatif, menumbuhkan karyawan yang penuh kasih dan fokus pada klien, memberikan layanan terbaik dan profesional, menumbuhkan rasa kebersamaan berdasarkan aturan, komunikasi, keadilan, dan saling menghormati demi kepentingan semua orang, dan mewujudkan peningkatan kualitas yang berkelanjutan, gitu nak

A : Baik Mbak, pertanyaan selanjutnya kita masuk langsung ke bagian CSR yaa Mbak, apa definisi Mbak tentang tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) untuk perusahaan ini?

B : Menurut saya ya, *hmm* CSR bagi perusahaan kami adalah dimana kami melibatkan komitmen untuk berkontribusi positif terhadap masyarakat dengan visi kami, terutama kalau kami ya fokus untuk wilayah operasional kami dulu yaitu wilayah Klapanunggal, bogor.

A : Lalu, bagaimana perusahaan ini menerapkan CSR dalam operasi sehari-hari ya Mbak?

B : Perusahaan kami menerapkan CSR melalui berbagai program dari tahun awal berdiri sampe sekarang masih berjalan *hmm* namun, paling jumlahnya saja yang terkadang berkurang ataupun bertambah ya

A : Programnya apa saja Mbak? dan bisakah disebutkan beserta tahun pelaksanaannya?

B : Jadi, yang pertama itu kita ada program sunat masal gratis untuk kaum duafa dan anak yatim piatu ini pada awal berdiri yaitu 2019, terus kita ada mengadakan POSBINDU (Pos Pelayanan Terpadu) di Desa Cikahuripan Kecamatan Klapanunggal pada tanggal 18 November 2022 untuk mencegah dan mengendalikan penyakit tidak menular di tingkat masyarakat. Lalu, program selanjutnya adalah BIAS di SD sekitar klinik. *Hmm* BIAS itu merupakan kegiatan pemberian vaksin sebagai proteksi kepada sekolah dasar di SDIT As-Salam Islamic Green School nih dekat klinik emang focus kita kan yang di daerah operasional klinik dulu yaitu pada bulan November 2022 juga seperti POSBINDU. Program lainnya adalah pemeriksaan USG gratis bagi Ibu hamil sebanyak 200 orang pada bulan Januari-April 2021, pemeriksaan USG gratis ditambah penyuluhan kesehatan gratis bagi Ibu hamil sebanyak 400 orang pada bulan Juli-Oktober 2021 digagas sebagai upaya meningkatkan kesehatan Ibu dan menurunkan angka kematian bayi. Nah, kemudian program selanjutnya, *hmm* kegiatan senam pagi yang rutin dilakukan perusahaan sejak tahun 2020 dan pada tahun 2021 melakukan senam pagi dan penyuluhan penyakit dengan mengajak masyarakat sekitar untuk meningkatkan pentingnya kesadaran pola hidup sehat ya.

A : Oalah dari semua program yang diadakan perusahaan ini, apa yang memotivasi perusahaan ini melaksanakan inisiatif tanggung jawab sosial perusahaan ya Mbak?

B : Oh tentu yang pertama karena kami menginginkan berjalannya konsep tata Kelola perusahaan yang baik salah satunya dengan penerapan program CSR ini. Kami juga merasa bahwa perusahaan memang mempunyai kewajiban moral untuk memberika kontribusi yaa yang positif tentunya bagi lingkungan sekitar. Selain itu kami juga mengharapkan CSR membantu meningkatkan citra perusahaan ditengah banyaknya persaingan bisnis ini.

A : Ooo baik Mbak, oiya Mbak, selama menjalankan program CSR apakah ada tantangan yang dihadapi? Mungkin kalau ada, apa saja ya Mbak tantangannya?

B : Oh iya ada tantangan yang kami hadapi yaitu kesulitan dalam keterlibatan pemangku kepentingan seperti kepala desa, rt rw, dan masyarakat sekitar itu sangat sulit bagi kami sebagai pendatang baru di daerah ini *hmm* karena kami harus memastikan bahwa semua pihak harus merasa terlibat dan mendukung program CSR kami dan tentu setiap daerah mempunyai peraturannya masing-masing begitu juga daerah ini yang mempunyai kepatuhan dan lingkungan yang berlaku, jadi ini tantangan yang baru kita hadapi.

A : Oalah seperti itu ya Mbak tantangan yang dihadapinya, lalu bagaimana Mbak memastikan bahwa program CSR ini sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan perusahaan?

B : Pertama kami membuat rencana CSR itu terintegrasi dengan visi misi perusahaan jadi kami melaksanakan dengan nilai-nilai tersebut, kami juga balik lagi ke pemangku kepentingan kami itu selalu melibatkan ya *hmm* melibatkan pemangku kepentingan dalam proses perencanaan program CSR kedepannya, lalu kami melakukan evaluasi nih *hmm* evaluasi CSR nya untuk make sure bahwa program kami sudah sesuai atau belum dengan nilai dan tujuan perusahaan.

A : Selanjutnya bagaimana sih Mbak cara memastikan bahwa program CSR ini mencerminkan kebutuhan dan keinginan para pemangku kepentingan?

B : Oh itu pertama kami melakukan open konsultasi bersama supaya bisa tau apa aja sih kebutuhan untuk memahami isu-isu yang paling relevan bagi mereka, kemudian kami menganalisa nih setelah ada data dan hasil dari konsultasinya kami Analisa dulu bagian yang paling prioritas kebutuhannya, baru setelah itu kami Menyusun strategi CSR yang relevan untuk mengatasi isu-isu yang diidentifikasi tadi jadi dapat memberikan manfaat nyata bagi pemangku kepentingan.

A : Untuk manfaat utamanya, yang bisa Mbak lihat dari menerapkan CSR dalam perusahaan ini apa ya Mbak?

B : Wah manfaatnya *hmm* setiap kali kami mengadakan kami mendapatkan peningkatan jumlah pasien yang mendaftar ke klinik kami untuk fasilitas kesehatan utamanya dalam BPJS. Nah, tentu ya *hmm* kalau ini hal yang sangat jelas dan dapat terukur dari penggambaran dampak positif dari inisiatif CSR kami, yang tentunya menjadi alat pengukur keberhasilan program kami.

A : Baik Mbak, selanjutnya masuk ke pertanyaan bagaimana perusahaan eee menerapkan tanggung jawab sosial perusahaan dalam berbagai kategori, eee yang pertama bagaimana perusahaan memenuhi tanggung jawab ekonomi dalam operasi sehari-hari?

B : Semenjak adanya berbagai program CSR yang kami jalani, setiap programnya perusahaan kami merekrut tenaga kerja baru khusus untuk menjalankan CSR, jadi dalam tanggung jawab ekonominya perusahaan kami memberikan peluang pekerjaan kepada penduduk setempat jadi mengurangi eee tingkat pengangguran lokal ya

A : Apa manfaat yang perusahaan lihat dari memenuhi tanggung jawab ekonomi Mbak?

B : Manfaatnya adalah perusahaan menciptakan kestabilan dan kelangsungan bisnis, serta memberikan manfaat ekonomi bagi para pemangku kepentingan.

A : Bagaimana cara mengukur keberhasilan program tanggung jawab ekonomi perusahaan Mbak?

B : Setiap perusahaan kan punya target keuangan yang telah ditetapkan ya nak, seperti peningkatan pendapatan dan pertumbuhan laba. Nah dari sana kami dapat mengukur apakah perusahaan berhasil mencapai target keuangannya atau tidak. Eee dari sini kita dapat melihat keberhasilan dari program tanggung jawab ekonomi perusahaan.

A : Oalah Mbak, lalu bagaimana perusahaan memenuhi tanggung jawab hukum dalam operasi sehari-hari ya Mbak?

B : Perusahaan memenuhi tanggung jawab hukum dengan memiliki pemahaman baik tentang semua peraturan dan undang-undang yang berlaku *hmm* maupun itu dalam operasi sehari-hari maupun dalam melaksanakan CSR ya, mencakup kepegawaian, lingkungan kepatuhan terhadap regulasi lingkungan seperti mengurangi dampak lingkungan dari operasi sehari-hari kami dan juga kepatuhan mengenai kebijakan pajak ya

A : Dan apa manfaat yang perusahaan lihat dari memenuhi tanggung jawab hukum Mbak?

B : Manfaat jelas yang kami rasakan yaitu terpeliharanya hubungan baik dengan pemerintah dan pihak lain yang berwenang ya, karena memudahkan kerjasama dengan pihak-pihak ini dalam kegiatan CSR dan masalah lainnya.

A : Bagaimana cara mengukur keberhasilan program tanggung jawab hukum perusahaan ini Mbak?

B : Perusahaan kami rutin melakukan pemantauan terhadap perubahan peraturan dan undang-undang yang berlaku, *hmm* serta melakukan perubahan pada program tanggung jawab hukum klinik jika diperlukan. Mengukurnya juga seperti melalui survei atau penilaian dari pihak yang berwenang.

A : Selanjutnya ke kategori tanggung jawab lingkungan, bagaimana perusahaan memenuhi tanggung jawab lingkungan dalam operasi sehari-harinya ya Mbak?

B : Perusahaan kami telah melaksanakan program pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, termasuk pemisahan limbah medis dan non-medis, penggunaan sistem pembuangan yang aman dan teratur, serta memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai pengelolaan limbah yang benar. Selain itu, klinik ini telah mengambil langkah-langkah untuk menghemat air dengan menginstal peralatan sanitasi yang hemat air seperti kran otomatis dan toilet dengan sistem pembilasan yang efisien. Kami juga memantau dan memperbaiki kebocoran air untuk mengurangi pemborosan

A : Oiya, manfaat apa yang perusahaan lihat dari memenuhi tanggung jawab lingkungan ya Mbak?

B : Komitmen terhadap tanggung jawab lingkungan dapat mendorong klinik untuk mengembangkan inovasi dalam proses dan teknologi yang lebih berkelanjutan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka secara signifikan.

A : Lalu, bagaimana cara perusahaan mengukur keberhasilan program tanggung jawab lingkungannya Mbak?

B : Hampir semua karyawan kami telah mendapat sertifikat pelatihan pengelolaan limbah B3 dan sampah domestik hal ini menjadi *hmm* pengukur keberhasilan kami dalam program tanggung jawab lingkungan ya

A : Selanjutnya ke kategori tanggung jawab filantropi Mbak, bagaimana perusahaan memenuhi tanggung jawab filantropi dalam operasi sehari-harinya ya Mbak?

B : Kami mengekspresikan komitmen kami *hmm* terhadap tanggung jawab filantropis melalui sejumlah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan. Langkah-langkah ini mencakup

penyediaan layanan kesehatan gratis, dukungan dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang berbagai masalah kesehatan, *hmm* serta partisipasi kami dalam men-sponsori acara komunitas. Kami meyakini bahwa menjalankan tanggung jawab filantropi dalam operasi sehari-hari adalah langkah yang sangat penting, karena ini memungkinkan perusahaan kami untuk memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan di sekitar kami.

A : Lalu, manfaat apa yang perusahaan lihat dari memenuhi tanggung jawab filantropi ya Mbak?

B : Manfaat yang kami lihat dari perusahaan yang mematuhi tanggung jawab filantropi adalah bahwa perusahaan tersebut dapat membangun kepercayaan di kalangan pelanggan dan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa perusahaan kami memiliki perhatian yang tulus terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungan tempat kami beroperasi.

A : Dan Mbak selanjutnya, bagaimana cara perusahaan mengukur keberhasilan program tanggung jawab filantropi Mbak?

B : Caranya dengan mengevaluasi biaya yang dikeluarkan untuk menjalankan program filantropi dan membandingkannya dengan manfaat yang diperoleh. Ini dapat mencakup perhitungan ROI (Return on Investment) dari program tersebut.

A : Baik Mbak, sekian pertanyaan yang saya ajukan. Terima kasih atas waktunya dalam wawancara ini. Saya sangat menghargai wawasan dan komitmen perusahaan dalam menjalankan program CSR yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan

B : Sama-sama nak, lancar ya ngerjain skripsi nya

A : Aamiin terimakasih Mbak

Interview Transcript with Company Management

Respondent Profile:

Full Name : dr. Lestari Desi Natalia Simbolon
Position : Medical Supervisor
Level of Education : Medical School
Long Worked : 4 Years

A : Interviewer

B : Interviewee

A : Halo selamat siang dok, Perkenalkan eee nama saya Dzikra. Saya merupakan Mahasiswa tingkat akhir yang berkuliah di President University jurusan business administration dok. Saat ini saya sedang dalam proses menyusun skripsi yang berjudul meningkatkan citra perusahaan melalui penerapan tanggung jawab sosial perusahaan: studi kasus klinik keluarga bunda Klapanunggal. Maka dari itu saya ingin mewawancarai dokter seputar penerapan CSR di klinik ini. Pertama-tama saya ingin menanyakan data diri dokter dulu ya dok mulai dari nama lengkap, jabatan, tingkat pendidikan dan sudah berapa lama bekerja disini.

B : Halo siang, oke nama panjang saya Lestari Desi Natalia Simbolon, saya dari medan, pendidikan terakhir saya yaitu sekolah kedokteran, eee disini saya menjabat sebagai dokter umum dan juga sebagai penanggung jawab medis di klinik ini, saya sudah bekerja disini selama 4 tahun

A : Wah terimakasih dok, *hmm* saya bisa lanjut ke pertanyaan pertama untuk penelitian ini ya dok.

B : Ya ya silahkan

A : Boleh dijelaskan mengenai visi dan misi dari klinik ini dok?

B : Untuk visi klinik adalah menawarkan layanan kesehatan terbaik dan ahli dengan tujuan utama menjangkau seluruh aspek masyarakat di wilayah operasionalnya, eee kita wilayah operasionalnya di Klapanunggal jadi menjadi focus utama kita yaitu wilayah Klapanunggal. Lalu misi klinik keluarga bunda adalah memberikan layanan terbaik dan profesional, menumbuhkan rasa kebersamaan berdasarkan aturan, komunikasi, keadilan, dan saling menghormati demi kepentingan semua orang dan menumbuhkan karyawan yang penuh kasih dan fokus pada klien,

A : Pertanyaan selanjutnya mengenai tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) karena penelitian saya adalah tentang CSR dan corporate image nih dok, apa definisi dokter selaku penanggung jawab medis, tentang tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) untuk perusahaan ini?

B : CSR bagi saya selaku penanggung jawab medis adalah inisiatif perusahaan yang berhubungan dengan kesehatan masyarakat, juga sebagai penyediaan layanan medis kepada komunitas yang membutuhkan.

A : Ooo baik dok, bagaimana perusahaan ini menerapkan CSR dalam operasi sehari-harinya ya dok? Program apa saja yang di implementasikan oleh klinik ini boleh dijelaskan sedikit dok mengenai kegiatannya?

B : Oh iya klinik telah aktif dalam berbagai program CSR yang bertujuan untuk meningkatkan layanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, eee program yang diterapkan klinik yaitu, program pos pelayanan terpadu (POSBINDU), program sunat masal gratis, lalu BIAS di sekolah dasar, ee ada juga pemeriksaan USG gratis untuk Ibu hamil, dan senam pagi serta penyuluhan kesehatan.

A : Boleh dijelaskan sedikit dok mengenai isi program CSR nya yang tadi dokter sudah sebutkan?

B : Boleh, jadi untuk pemeriksaan USG gratis untuk Ibu hamil itu klinik ada dokter spesialis kandungan untuk memeriksakan USG kepada Ibu-Ibu yang sudah daftar, sebelumnya kita beritahu lewat social media dan kepala desa bahwa tanggal sekian kita ada USG gratis jadi mulut ke mulut infonya disampaikan, Ibu-Ibu daftar ke WA klinik, setelah diperiksa kita minta Ibu-Ibu tadi untuk memberikan penilaian di google review perusahaan jadi kan ya menaikkan reputasi klinik. Terus ada program POSBINDU atau Pos Pelayanan Terpadu, dilaksanakan untuk mencegah dan mengendalikan penyakit tidak menular, ini mencakup pemeriksaan dan penyuluhan, indikator kesehatan yang dicek antara lain berat badan, tensi darah, lingkaran perut, kolesterol dan gula darah. Kemudian ada program BIAS yaitu eee dimana kita memberikan vaksin kepada siswa sekolah dasar guna melindungi anak-anak dari penyakit tertentu. Oiya ada program sunat masal gratis bertujuan memberikan layanan sunat secara gratis kepada kaum duafa dan anak yatim piatu. Terakhir kami ada senam pagi dan penyuluhan kesehatan. Klinik melakukan kegiatan senam pagi rutin dan penyuluhan kesehatan untuk masyarakat sekitar. Ini merupakan langkah positif dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya pola hidup sehat.

A : Wah terimakasih penjelasannya dok, lalu apa yang memotivasi klinik ini melaksanakan inisiatif tanggung jawab sosial perusahaannya ya dok?

B : Salah satu motivasi utama bagi klinik ini adalah eee komitmen terhadap kesehatan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Sebagai penyedia layanan kesehatan sesuai dengan visi misi klinik, eee klinik merasa memiliki tanggung jawab moral untuk membantu meningkatkan kesehatan masyarakat di sekitarnya.

A : Ohya dok selama menjalankan program CSR apa saja ya tantangan yang dihadapi dok?

B : Tantangan yang paling klinik dan saya rasakan itu karena banyak sekali masalah kesehatan yang memerlukan perhatian tenaga kesehatan dan harus ditangani jadi kami kesulitan untuk menentukan area atau isu yang apa dan mana eee yang akan menjadi fokus program CSR klinik, ini salah satu tantangan yang cukup kompleks dalam perencanaan dan pelaksanaan program CSR. Untuk mengatasinya, klinik eee melakukan penyesuaian isu-isu yang ada dipilih harus mencerminkan komitmen terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan.

A : Lalu, bagaimana dokter memastikan bahwa program CSR ini sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan perusahaan?

B : Oh kami memastikannya dengan dari perencanaan itu sebelum CSR dilakukan, klinik adakan rapat bersama tim internal yaitu orang yang bekerja disini, eee mereka di arahkan untuk selalu menanamkan atau bahkan emang harus menghafal visi misi klinik, jadi apapun yang kami lakukan itu harus sesuai dan sejalan dengan tujuan klinik, bahkan sampai program CSR pun harus sejalan ya dengan tujuan klinik

A : Oala seperti itu yad ok, kemudian pertanyaan selanjutnya itu bagaimana ya dok cara klinik ini memastikan bahwa program CSRnya mencerminkan kebutuhan dan keinginan para pemangku kepentingan?

B : Caranya dengan mengukur dampak program CSR terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar itu sudah dipastikan bahwa program ini memberikan manfaat yang sesuai dengan tujuan klinik, karena pemangku kepentingan kan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan tujuan klinik.

A : Kemudian manfaat utama yang bisa dokter lihat dari menerapkan CSR dalam perusahaan ini apa ya dok?

B : Dari program CSR salah satu manfaat yang dapat diukur adalah kemampuan program CSR untuk membuka lebih banyak pintu kerja sama dengan berbagai pihak contohnya rumah sakit yang menawarkan kerjasama dengan klinik kami jadi meningkatkan peluang bisnis. Dalam beberapa kasus, kerja sama dalam program CSR dapat menghasilkan proyek-proyek yang eee berkelanjutan dalam jangka panjang. Kemudian juga eee meningkatkan kepercayaan pasien, dengan hadirnya program CSR di lingkungan mereka pasien memilih untuk eee mendaftarkan kami klinik keluarga bunda sebagai faskes pertamanya dalam BPJS.

A : Ooo seperti itu ya dok, sekarang masuk ke list pertanyaan saya tentang bagaimana klinik menerapkan tanggung jawab sosial klinik dalam berbagai kategori dok, yang pertama bagaimana klinik memenuhi tanggung jawab dalam kategori ekonomi dalam operasi sehari-hari dok?

B : Dalam operasi sehari-hari, klinik menjalankan kontrol yang ketat atas biaya produksi sehingga klinik dapat menawarkan layanan dengan harga lebih

kompetitif, klinik dapat mengurangi pemborosan sehingga dapat membantu klinik menciptakan nilai ekonomi yang positif, yang sejalan dengan tanggung jawab ekonominya

A : Kemudian, manfaat apa yang klinik lihat dari memenuhi tanggung jawab ekonomi ini dok?

B : Kami berharap manfaatnya yaitu dapat berdampak positif pada citra perusahaan serta kontribusinya terhadap perkembangan ekonomi. Sejauh ini kalau harga lebih kompetitif tentunya menambah pasien ya.

A : Lalu, bagaimana cara mengukur keberhasilan program tanggung jawab ekonomi klinik dok?

B : Oh itu dapat diukur dengan membandingkan laba dan pendapatan tahunan saat ini dengan tahun-tahun sebelumnya untuk memastikan apakah terjadi pertumbuhan yang signifikan atau tidak.

A : *Hmm* selanjutnya bagaimana klinik memenuhi tanggung jawab hukum dalam operasi sehari-hari ya dok?

B : Ooo mengenai tanggung jawab hukum ya, klinik itu memastikan bahwa program CSR yang klinik rancang dan laksanakan itu eee harus sesuai dengan semua regulasi yang berlaku kami juga harus menjaga transparansi dalam pelaksanaan program CSR klinik dan secara teratur melaporkan hasilnya, termasuk kontribusi CSR kepada berbagai pemangku kepentingan serta penggunaan dana dengan jujur dan akurat.

A : Apa manfaat yang klinik lihat dari memenuhi tanggung jawab hukum ya dok?

B : Kalau kita memenuhi tanggung jawab hukum, kita taat hukum, manfaatnya langsung terlihat dengan berkurangnya risiko konsekuensi hukum. Jadi apapun yang klinik lakukan itu berjalan lancar tanpa adanya gangguan kelangsungan bisnis kalau kita patuh sama hukum. Dalam program CSR dan medis kita juga mengurangi risiko klaim hukum terkait malpraktik. Pasien cenderung lebih percaya dan nyaman berobat ke klinik yang dikenal mematuhi hukum dan regulasi.

A : Oiya dok, bagaimana cara mengukur keberhasilan program tanggung jawab hukum klinik ini dok?

B : Kami memeriksa sejauh mana klinik mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku dalam operasinya *hmm* dengan melihat kami sama sekali tidak terlibat dengan tindakan yang melanggar hukum, dan melihat laporan inspeksi pemerintah

A : Bagaimana klinik memenuhi tanggung jawab lingkungan dalam operasi sehari-harinya ya dok?

B : Yang kami lakukan yaitu penghematan air, kami mengambil langkah-langkah untuk menghemat air dan mengelola sumber daya air dengan baik. Klinik juga mengurangi limbah yang dihasilkan dalam proses kami sendiri serta *hmm* kami tentunya memastikan bahwa limbah yang dihasilkan dikelola dengan cara yang ramah lingkungan.

A : Oiya, manfaat apa yang klinik lihat dari memenuhi tanggung jawab lingkungan ya dok?

B : Manfaatnya yaitu mengurangi dampak negatif operasi klinik pada lingkungan, seperti limbah medis dan penggunaan energi yang berlebihan. Kemudian meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi klinik, seperti dengan mengurangi *hmm* biaya energi dan bahan baku. Tentu manfaat yang dirasakan juga berdampak positif pada kesehatan pasien dan masyarakat sekitar.

A : Cara apa yang klinik mengukur keberhasilan program tanggung jawab lingkungannya, bagaimana dok?

B : Kita bisa melihat keberhasilan tanggung jawab lingkungan dengan tidak adanya teguran oleh pihak yang berwenang mengenai pelanggaran, yang berarti perusahaan sudah memenuhi tanggung jawab lingkungan dengan mematuhi peraturan dan standar yang berlaku *hmm* dalam hal perlindungan lingkungan. Oiya kita bisa lihat juga keberhasilannya itu dari pemantauan kualitas air dan tanah di klinik kami ya, dan juga program-program yang sudah memberikan sertifikasi kepada karyawan di klinik mengenai pengelolaan limbah

A : Lanjut ke kategori tanggung jawab filantropi ya dok, bagaimana klinik memenuhi tanggung jawab filantropi dalam operasi sehari-harinya dok?

B : Kami menunjukkan komitmen terhadap tanggung jawab filantropis melalui berbagai inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat. seperti yang sudah saya jabarkan ya *hmm* dengan menyediakan layanan kesehatan gratis, mendukung dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang berbagai masalah kesehatan, kami juga ikut berpartisipasi dalam mensponsori acara komunitas

A : Lalu, apa manfaat yang klinik lihat dari memenuhi tanggung jawab filantropi ya dok?

B : Klinik yang terlibat dalam program filantropi sering menjadi pilihan pasien karena pasien merasa bahwa mereka berkontribusi pada penyediaan layanan kesehatan yang lebih luas dan terlibat dalam tujuan yang lebih besar *hmm*. Di dalam industri kesehatan yang kompetitif, memiliki reputasi sebagai klinik yang

peduli dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat *hmm* bisa menjadi keunggulan persaingan yang signifikan.

A : Dan terakhir, bagaimana cara klinik mengukur keberhasilan program tanggung jawab filantropi dok?

B : Klinik aktif melakukan survei kepada pasien untuk mengevaluasi sejauh mana mereka puas *hmm* dengan program filantropi klinik. Survei ini mencakup pertanyaan apakah pasien merasa terlibat dalam tujuan filantropi klinik dan apakah program tersebut memengaruhi keputusan mereka untuk mencari perawatan di klinik. Selain itu, klinik juga melakukan survei untuk mengukur perubahan dalam reputasi dan citra klinik di mata masyarakat sebelum dan setelah implementasi program filantropi.

A : *Hmm*. Baik dok, untuk semua pertanyaan sudah terjawab dengan sangat jelas terimakasih banyak atas penjelasan dan waktu dokter berikan kepada saya. Sekian dok terimakasih

B : Oiyah sudah ya, sama-sama sukses ya penelitiannya, jika ada yang masih kurang bisa di chat aja ke saya tanya lagi

A : baik dok, terimakasih banyak, pamit dok

Interview Transcript with Patients (Informant A)

Respondent Profile:

Code : C.L

Age : 35 Years

Address : Primavera 1, Klapanunggal

How many times do you engaged *Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal* CSR implementation : 5 times

A : Interviewer

B : Interviewee

A : Assalamualaikum, selamat siang Bu, perkenalkan saya Dzikra, mahasiswa tingkat akhir yang berkuliah di President University jurusan administrasi bisnis. Saat ini saya sedang dalam proses menyusun skripsi yang berjudul meningkatkan citra perusahaan melalui penerapan tanggung jawab sosial perusahaan: studi kasus klinik keluarga bunda Klapanunggal. Untuk itu saya ingin mewawancarai Ibu mengenai tanggung jawab social atau yang biasa kami kenal CSR yaitu hmm kepanjangan dari corporate social responsibility. Supaya singkat saya sebutnya CSR ya Bu. Pertama-tama saya ingin menanyakan mengenai data diri Ibu dulu nih, mulai dari umur, alamat, dan sudah berapa kali Ibu terlibat dalam program CSR klinik keluarga bunda Klapanunggal?

B : Waalaikumsalam, baik kalau begitu langsung ya umur saya 35 tahun, saya seorang Ibu rumah tangga yang tinggal di perumahan primavera 1, Klapanunggal, saya sudah pernah ikut program CSR klinik ini *hmm* sebentar. Sudah lima kali

A : Masuk ke pertanyaan pertama ya Bu, menurut Ibu apa pendapat Ibu tentang program CSR yang dilakukan oleh Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal?

B : Programnya bermanfaat, sangat ngebanu kami apalagi bagi masyarakat yang membutuhkan, dilayani dengan baik

A : Baik, pertanyaan selanjutnya, apa manfaat yang Ibu lihat dari program CSR yang dilakukan oleh klinik Bu?

B : Manfaat yang saya lihat, kami masyarakat jadi mudah aksesnya untuk periksa kesehatan, gak perlu jauh-jauh ke rumah sakit besar lagi. Disini kan jauh-jauh Neng rumah sakit besarnya jauh di jalan ray asana di sekitar sini mah gak ada satupun, rumah sakit pemerintah adanya puskesmas itu juga antrinya wah kapok saya Neng, tapi kalau ke rumah sakit besar, coba masa kalau sakit jauh banget, belum lagi pikirin kendaraannya *hmm* bermanfaat banget bagi saya Neng soalnya disini jarang Neng klinik yang adain program gini

A : Lalu, apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik mempengaruhi keputusan Ibu untuk menggunakan layanan klinik Bu?

B : Iya Neng, semenjak ikut-ikut program yang diadakan klinik, saya kalau berobat kesini aja langsung kan juga udah kenal sama orang-orang di klinik sini karyawannya baik-baik, obatnya juga paten, atuh mah kalo gak paten saya juga gak jadiin klinik ini pilihan pertama saya

A : Selanjutnya apakah Ibu merasa lebih percaya dan loyal terhadap klinik karena program CSR yang dilakukan Bu?

B : Iya bener jadi merasa lebih percaya tapi kalo percaya sih gak cuma karena ada program CSR sih Neng, tapi ditambah klinik ini pelayanannya bagus Neng, gak ngecewain kayak selalu aja gitu Neng ngasih yang terbaik, kayak yang Ibu bilang tadi obatnya kan paten, pelayanan bagus, nah baru Ibu setelah ikut program CSR nya sekali dua kali eh bagus juga nih lumayan Neng, coba aja itung Ibu udah ikut apa aja udah harusnya keluarin uang berapa *hehe* tapi karena ada program CSR disini kan Ibu jadi bisa gunain fasilitasnya tanpa bayar mahal dan jauh-jauh. Programnya juga bagus-bagus Neng makanya selanjutnya jadi percaya gitu Neng

A : Kemudian, apakah Ibu mengetahui program CSR apa saja yang telah dilakukan oleh klinik Mbak? Sebutkan juga yang Ibu pernah ikut ya Bu

B : Setau saya ya yang udah dilakukan klinik itu ada USG gratis hampir setiap 2 minggu sekali. Itu yang udah masuk group Whatsapp nya udah tinggal list aja namanya disitu, ikut berulang-ulang juga gak apa-apa tetangga saya kan mau liat perkembangan bayinya setiap bulan jadi gak keluar biaya Neng. Terus ada sunat masal gratis waktu itu anak saya 11 tahun ikut Alhamdulillah dilancarkan segala prosesnya, dokternya *hmm* terus ada senam pagi bareng Ibu-Ibu di deket sini abis itu juga ada pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat gratis, terus ada apa Neng yang anak SD di suntik itu di sekolahannya kata anak saya dari klinik ini juga

A : Oh iya Bu vaksin ya Bu kegiatan BIAS di SD As-Salam Islamic Green School ya Bu

B : Iya betul Neng itu anak saya tuh disana

A : Wah iya Bu, boleh dilanjut Bu apa saja lagi yang Ibu ketahui?

B : Terus ada ini Neng, posyandu tuh, saya kan masih ada balita yang harus diperiksa rutin Neng, jadi saya suka ikut juga posyandu perawatnya dari klinik ini, udah Neng

A : Bagaimana menurut Ibu mengenai program CSR yang dilakukan oleh klinik dapat membantu meningkatkan citra klinik?

B : Oh iya tentu Neng, soalnya pasien kan jadi meningkat kepuasannya terhadap klinik ini Neng.

A : Berikutnya, apakah Ibu merasa terlibat dalam program CSR yang dilakukan oleh klinik? Jika ya, bagaimana Ibu terlibat?

B : Oh iya tentu saya terlibat karena saya pernah memberikan masukan kepada klinik ini mengenai program CSR yang akan diadakan selanjutnya

A : Baik Bu, berikutnya menurut Ibu, apa yang dapat dilakukan oleh klinik untuk meningkatkan efektivitas program CSR dan manfaatnya bagi masyarakat sekitar?

B : *Hmm* apa ya Neng ya, kalau menurut Ibu mah udah bagus sih. Transparan udah, ngelibatin kite-kite masyarakat juga udah, *oh* banyakin lagi kali ya Neng saran saya *hehe* satu bulan sekali gitu programnya

A : Selanjutnya Bu, apakah Ibu akan merekomendasikan klinik ini kepada orang lain berdasarkan program CSR yang dilakukan? Mengapa?

B : Menurut pengalaman pribadi saya, yang puas dengan pelayanan, program, kualitas dari klinik ini ya saya suka sih rekomendasikan klinik ini kepada orang terdekat saya supaya mereka juga mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik seperti yang saya rasakan

A : Baik selanjutnya pertanyaan mengenai bagaimana perusahaan melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan yang meningkatkan citra perusahaan dalam berbagai kategori. Pertama *hmm* kategori tanggung jawab ekonomi. Dalam tanggung jawab ekonominya, *hmm* klinik menyatakan merekrut tenaga kerja baru khusus untuk menjalankan CSR serta menawarkan layanan dengan harga lebih kompetitif. Apakah Ibu merasakan tanggung jawab ekonomi klinik ini?

B : Merasakan yang harga kompetitif, karena awalnya saya agak takut ke klinik ini gara-gara gedungnya besar kelihatan mahal ternyata ngga ya

A : Baik Bu, pertanyaan kategori kedua yaitu tentang tanggung jawab hukum. Klinik menyatakan bahwa telah mematuhi kebijakan hukum yang berlaku, apa pendapat Ibu tentang tanggung jawab hukum klinik?

B : Contohnya seperti apa ya Neng?

A : Seperti melakukan tanggung jawab mengenai peraturan yang berlaku di lingkungan ini Bu

B : Oh iya itu mah pasti sudah Neng, kalau gak bertanggung jawab sama apa yang ada di peraturan desa ini kan ribet Neng, banyak pelaku usaha yang di usir karena tidak mengikuti peraturan desa ini, kalau klinik sudah bertahan sampai sekarang berarti ya benar mereka sudah mengikuti peraturan yang berlaku Neng

A : Berikutnya, mengenai tanggung jawab lingkungan Bu, apa benar klinik ini sudah melaksanakan program pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, termasuk pemisahan limbah medis dan non-medis, penggunaan sistem pembuangan yang aman dan teratur. Apakah Anda lebih memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab lingkungan? Mengapa?

B : Oh iya dong Neng, limbah medis kan berbahaya ya jadi bisa membahayakan masyarakat. Jadi tentu saya lebih pilih klinik yang udah pasti beneran tanggung jawab lingkungannya tuh dijalankan

A : Selanjutnya Bu, klinik mengekspresikan tanggung jawab filantropis melalui sejumlah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan. Apa manfaat yang Ibu lihat dari klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropi?

B : Yang saya rasakan itu dapet pelayanan kesehatan gratis, pemeriksaan asam urat, kolestrol, gula darah

A : Baik Bu, sudah cukup pertanyaan dari saya. Saya sangat menghargai informasi dan wawasan yang Ibu berikan. Serta waktu Ibu untuk saya. Terimakasih ya Bu

B : Sama-sama Neng, lancar ya tugasnya. Ibu doain jadi anak sukses

A : Aamiin makasih Ibu juga sehat-sehat selalu ya

Interview Transcript with Patients (Informant B)

Respondent Profile:

Code : B.S

Age : 27 Years

Address : Coco Garden, Klapanunggal

How many times do you engaged *Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal* CSR implementation : 5 times

A : Interviewer

B : Interviewee

A : Selamat sore Mbak, perkenalkan nama saya Dzikra, saya adalah mahasiswa akhir di President University, Cikarang, dengan jurusan administrasi bisnis fokusnya di bidang bisnis ritel. Saya izin *hmm* mewawancari Mbak ya sebagai data penelitian saya yang saat ini sedang dalam proses menyusun skripsi berjudul meningkatkan citra perusahaan melalui penerapan tanggung jawab sosial perusahaan: studi kasus klinik keluarga bunda Klapanunggal. Jadi, focus saya akan menanyakan seputar klinik keluarga bunda ini ya Mbak. Pertanyaan wawancara seputar tanggung jawab social atau yang biasa kami kenal CSR yaitu *hmm* kepanjangan dari corporate social responsibility. Sebelum memulai, *hmm* saya ingin menanyakan mengenai data diri Mbak dulu ya, dimulai dari umurnya berapa, alamat rumah, dan sudah berapa kali Mbak terlibat dalam program CSR klinik keluarga bunda Klapanunggal?

B : Selamat sore Mbak, waduh saya agak lupa udah berapa tapi saya ada foto kegiatan yang saya hadiri di klinik ini, di chat suami saya sebentar ya saya cari. umur saya 27 tahun, alamat rumah di perumahan Coco Garden, Klapanunggal.

A : Baik Mbak gapapa, saya tunggu

B : *Oh* saya sudah menghadiri 5 kali kegiatan Mbak, sama yang baru aja USG gratis

A : Baik Mbak atas infonya, lalu pertanyaan pertama adalah apa pendapat Mbak tentang program CSR yang dilakukan oleh Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal?

B : *Hmm* bagus sih klinik ini menjembatani fasilitas Kesehatan untuk warga, apalagi programnya kadang banyak yg gratis di klinik ini dan juga pendaftarannya gampang ga ribet-ribet

A : Selanjutnya, apa manfaat yang Mbak lihat dari program CSR yang dilakukan oleh klinik?

B : Yang saya rasakan semenjak ada program CSR ini dari info info tetangga dan kepala desa abis itu selanjutnya saya liat di status WA klinik karena udah save

nomornya, saya jadi ada kesadaran tentang kesehatan terus setiap ada pengumumannya, kan lebih seru juga ya kalo cek kesehatan tuh rame-rame pas ada programnya, *hmm* jadi gak berasa lagi sakit kalo dateng ke klinik sendiri, kalau ini kan rame ada yang lain

A : Kemudian, apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar?

B : Menurut saya sangat sih Mbak, soalnya ini fasilitas yang diberikan yaitu fasilitas kesehatan. Bukan hanya sekedar *hmm* bagi-bagi makanan gratis yang kalau udah abis ya abis, tapi ini kan lebih ke pemeriksaan kesehatan untuk jangka panjang ya, klinik ini memfasilitasi dengan mudah untuk masyarakat, bebas siapapun bisa ikut, gitu loh Mbak

A : Baik Mbak, selanjutnya apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik mempengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan layanan klinik?

B : Iya Mbak, kan faskes pertama saya juga disini karena pas ikut USG gratis jadi daftar faskes utamanya disini Mbak, disini juga enak kan ruangnya ruang tunggunya nyaman, ruang periksanya nyaman

A : apakah Mbak merasa lebih percaya dan loyal terhadap klinik karena program CSR yang dilakukan?

B : *Oh* kepercayaan dan loyalitas saya berasal dari harga terjangkau dan obat cocok juga sih Mbak. Kalau program CSR nya bagus tapi setiap saya berobat gak cocok kan gak mungkin saya balik kesini kalau sakit ya, jadi saya percaya dan loyal itu ya ditambah karena alesan tadi Mbak

A : Baik Mbak, selanjutnya apakah Mbak mengetahui program CSR apa saja yang telah dilakukan oleh klinik Mbak?

B : Ada yang awal banget saya inget tuh dulu pas klinik ini baru buka, ada sunat masal gratis Mbak gak cuma *hmm* buat anak-anak tapi kaum duafa bapak-bapak juga ada, lalu ada USG gratis rutin, pemeriksaan kesehatan buat Ibu bapak saya juga, terus saya juga suka ikut program yang senam pagi disini

A : Lalu, menurut Mbak bagaimana program CSR yang dilakukan oleh klinik ini dapat membantu meningkatkan citra klinik ya Mbak?

B : Iya pasti meningkat citra kliniknya ya Mbak, karena kan dengan adanya program ini pasti masyarakat menganggap bahwa klinik merupakan layanan yang peduli terhadap masyarakat sekitarnya, jadi reputasi klinik naik Mbak

A : Baik Mbak, kemudian apakah Mbak merasa terlibat dalam program CSR yang dilakukan oleh klinik? Jika ya, bagaimana Mbak terlibat?

B : *Oh* iya mba saya pernah menjadi relawan dalam kegiatan CSR yang diadakan klinik keluarga bunda pas lagi acara POSYANDU itu kan butuh gerakan Ibu-Ibu nah saya jadi relawan dalam mengumpulkannya Mbak, dan *hmm* menyebar informasinya

A : Selanjutnya, menurut Mbak, apa yang dapat dilakukan oleh klinik untuk meningkatkan efektivitas program CSR dan manfaatnya bagi masyarakat sekitar?

B : Mungkin harus meningkatkan promosi mengenai program CSR nya lagi ya mmbak, tidak hanya di daerah klapanunggal saja, tapi masyarakat diluar sana juga didatengin

A : *Oh* berarti *hmm* memperluas wilayah jangkauan ya Mbak Baik Mbak, apakah Mbak akan merekomendasikan klinik ini kepada orang lain berdasarkan program CSR yang dilakukan? Mengapa?

B : Karena saya merasa program CSR nya sangat membantu saya, jadi sebagai timbal balik saya juga ingin berkontribusi dong untuk klinik ini seengganya membantu sedikit ya *hehe* supaya klinik makin ramai jadi saya iya rekomendasiin ke orang-orang, *hmm* saya juga percaya diri kalau rekomendasiin klinik yang emang bagus

A : Kemudian, pertanyaan mengenai *hmm* bagaimana perusahaan melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan yang meningkatkan citra perusahaan dalam berbagai kategori. Pertama yaitu kategori tanggung jawab ekonomi. Dalam tanggung jawab ekonominya, klinik menyatakan merekrut tenaga kerja baru khusus untuk menjalankan CSR serta menawarkan layanan dengan harga lebih kompetitif. Apakah Mbak merasakan tanggung jawab ekonomi klinik ini?

B : Nah yang saya kasih tau tadi Neng, pas posyandu saya sering ikut jadi relawan untuk kumpulin Ibu-Ibu, lumayan dapet fee dari klinik, lumayan juga saya Ibu rumah tangga jadi ada kerjaan

A : Mbak, pertanyaan kategori kedua yaitu tentang *hmm* tanggung jawab hukum. Klinik menyatakan bahwa telah mematuhi kebijakan hukum yang berlaku, apa pendapat Mbak tentang tanggung jawab hukum klinik ini?

B : Bagus sih Mbak kalau sudah mengikuti hukum yang berlaku ditandai dengan masyarakat percaya dan nyaman berada dibawah pelayanan klinik

A : Kemudian, mengenai tanggung jawab lingkungan Mbak, apa benar klinik ini sudah melaksanakan program pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, termasuk pemisahan limbah medis dan *hmm* non-medis, penggunaan sistem pembuangan yang aman dan teratur. Apakah Mbak lebih memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab lingkungan? Mengapa?

B : Saya sering liat di instagram klinik, kalau mereka lagi proses pengangkutan limbah medis, pemisahan dan lain-lain, ngebuat saya makin yakin sih dengan klinik ini sudah bertanggung jawab sama lingkungan sekitarnya dan transparan juga setiap kegiatannya, semoga selalu amanah ya

A : Baik Mbak, lalu, klinik mengekspresikan tanggung jawab filantropisnya melalui sejumlah inisiatif *hmm* yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan. Apakah manfaat yang Mbak rasakan dari klinik dalam memenuhi tanggung jawab filantropi ini?

B : Menurut saya, kalau boleh menambahkan manfaatnya itu tidak hanya dirasakan bagi saya ya tapi juga kerabat terdekat saya seperti orang tua, tetangga, yang emang dari awal adanya program ini kami sudah sangat merasakan manfaatnya bahwa program-program yang diadakan klinik itu meningkatkan kesehatan masyarakat jadi meningkatkan kesejahteraan masyarakat Iya Karena kesehatannya meningkat baik itu dalam artian pengecekan kesehatan pengobatan juga ada yang gratis pelayanannya ok

A : Apakah Anda lebih memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropi? Mengapa?

B : Oh iya. Tentu dong karena apa ya memilih menggunakan klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropinya itu sama aja kan kita mendukung klinik ini untuk lebih giat lagi dalam melaksanakan program-program tanggung jawab filantropinya jadi kita tidak menyetopkan niat baik dari klinik ini kan kalau kita nggak dukung kita pun sendiri nggak menggunakan layanannya pasti kliniknya kan juga merasa bahwa apakah program ini berjalan dengan sesuai keinginan masyarakat atau tidak jadi kliniknya akan bingung kesepian dikira kita tidak minat padahal ini sangat bermanfaat. Dan tidak hanya bermanfaat bagi kliniknya aja ya jika kita memilih menggunakan layanan klinik ini tapi bermanfaat bagi kita semua juga yang sudah saya sebutkan tadi tidak hanya bagi saya karena bayangkan saja Mbak kita bisa mengeluarkan duit sekian-sekian untuk cek USG setiap bulan selama 9 bulan terus kita bisa mengeluarkan duit sekian untuk cek gula darah koles lah kadang kan kita males ya Aduh nanti-nanti aja deh tapi dengan adanya program dari klinik ini kita jadi yang tadinya nggak mau cek tapi Mumpung ada program kita jadi cek Jadi kita lebih memerhatikan kesehatan kita.

A : Baik Mbak terima kasih. Saya rasa cukup pertanyaan dari saya saya sangat berterima kasih Mbak atas waktu dan informasi terkait jawaban-jawaban yang telah Mbak paparkan kepada saya sudah sangat jelas. Terima kasih Mbak

B : Oh sudah ya Oke ini buat skripsi ya, semoga cepat diterima skripsinya cepat lulus

A : Iya Mbak, aamiin terima kasih Mbak

Interview Transcript with Patients (Informant C)

Respondent Profile:

Code : A.K

Age : 26 Years

Address : Pesona Kahuripan, Klapanunggal

How many times do you engaged *Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal* CSR implementation : 3 times

A : Interviewer

B : Interviewee

A : Selamat sore, Mbak. Perkenalkan, saya Dzikra, seorang mahasiswa akhir di President University, Cikarang. Saya mengambil jurusan administrasi bisnis dengan fokus pada bisnis ritel. Saya ingin meminta izin untuk melakukan wawancara sebagai bagian dari penelitian saya yang sedang dalam proses penyusunan skripsi. Skripsi saya berjudul "Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Penerapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Studi Kasus Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal". Pertanyaan wawancaranya akan berkaitan dengan tanggung jawab sosial perusahaan, yang biasanya disebut CSR, singkatan dari Corporate Social Responsibility. Sebelum kita memulai, apakah saya bisa meminta informasi mengenai data diri Mbak terlebih dahulu, seperti usia, alamat, dan seberapa sering Mbak terlibat dalam program CSR di Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal?

B : Sore Mbak, oh iya boleh-boleh, umur saya 26 tahun, alamat di pesona kahuripan dilurusan jalan ini, Klapanunggal.

A : Terimakasih atas kesediaannya Mbak, untuk pertanyaan pertama, apa pendapat Mbak tentang program CSR yang dilakukan oleh Klinik Keluarga Bunda Klapanunggal?

B : Menurut saya program CSR di klinik ini membantu kesadaran kesehatan *hmm* bagi masyarakat disini ya

A : Kemudian, apa manfaat yang Mbak lihat dari program CSR yang dilakukan oleh klinik ini Mbak?

B : Akses kesehatan saya jadi mudah Mbak saya kalau ada program CSR disini, apalagi dekat rumah ya, terus kalau biasanya saya gak pernah periksa apa-apa karena takut mahal Mbak, pas ada program CSR di klinik keluarga bunda, saya jadi gak takut untuk periksa kesehatan, nah ternyata saya masih muda juga Mbak udah ada penyakitnya kayak orang tua *hmm* Alhamdulillahnya saya ikut ya, jadi tau

A : Wah baik Mbak, selanjutnya apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar Mbak?

B : Oh tentu Mbak, yang tahu infonya pasti ini sangat bermanfaat, tapi saya denger sih emang banyak banget yang udah tahu infonya setiap kali ada program disini, lebih bagus lagi positif lagi karena *hmm* programnya itu gak cuma sekali Mbak, jadi ada terus ada terus

A : Oh iya berkelanjutan ya Mbak programnya, baik Mbak, Kemudian apakah program CSR yang dilakukan oleh klinik mempengaruhi keputusan Mbak untuk menggunakan layanan klinik?

B : Kalau saya dan keluarga iya Mbak, saya jadi ajak Ibu bapak saya nyaman disini

A : Lalu, apakah Mbak merasa lebih percaya dan loyal terhadap klinik karena program CSR yang dilakukan? Bisa dijelaskan Mbak?

B : Iya Mbak, tapi saya liat dari kualitas pelayanan juga ya Mbak, gak semata-mata klinik sering adain program CSR gratis saya jadi loyal. Namun, semenjak ada program CSR nya saya jadi mengenal klinik ini nah ternyata pelayanannya bagus

A : Kemudian, apakah Mbak mengetahui program CSR apa saja yang telah dilakukan oleh klinik Mbak?

B : Tau Mbak, lumayan banyak sih tapi yang saya ikutin cuman yang saya butuhkan, kan saya gak hamil jadi kayak USG gitu ngga ya hehe.

A : Boleh disebutkan Mbak apa saja yang Mbak ketahui?

B : Ada senam pagi, USG gratis, POSYANDU, POSBINDU di dekat perumahan saya tuh programnya, terus ada *hmm* oiya sunat gratis Mbak waktu itu

A : Lalu, bagaimana menurut Mbak program CSR yang dilakukan oleh klinik dapat membantu meningkatkan citra klinik Mbak?

B : Hubungan dengan masyarakat menurut saya membantu banget Mbak ditambah juga klinik ini transparan dalam laporan CSR nya, soalnya kan lewat program CSR yang klinik keluarga bunda adain itu menciptakan hubungan lebih kuat kan Mbak antara klinik dengan masyarakatnya, masyarakat jadi kenal klinik, jadi pikiran tentang klinik ini positif gitu Mbak karena programnya juga positif-positif

A : Apakah Mbak merasa terlibat dalam program CSR yang dilakukan oleh klinik? Jika ya, bagaimana Mbak terlibat?

B : Tentu Mbak, saya terlibat dalam memberikan penilaian dan usulan mengenai program CSR sebelum dan sesudah di laksanakan Mbak, nah usulan saya pernah di pakai

A : Pertanyaan selanjutnya, menurut Mbak apa yang dapat dilakukan oleh klinik untuk meningkatkan efektivitas program CSR dan manfaatnya bagi masyarakat sekitar?

B : Mungkin bisa semakin luas lagi ya wilayah yang di jangkau, klapanunggal kan luas nah mungkin nama-nama perumahan yang di jangkau diperluas lagi

A : Apakah Mbak akan merekomendasikan klinik ini kepada orang lain berdasarkan program CSR yang dilakukan? Mengapa?

B : Oh iya dong pastinya saya rekomendasiin klinik ini ke tetangga, teman, keluarga, karena gak ngecewain pelayanannya, soalnya kan kalo rekomendasi in orang harus yang bagus ya

A : Lalu Mbak, pertanyaan selanjutnya mengenai bagaimana perusahaan melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan yang meningkatkan citra perusahaan dalam berbagai kategori. Pertama *hmm* kategori tanggung jawab ekonomi. Dalam tanggung jawab ekonominya, klinik menyatakan merekrut tenaga kerja baru khusus untuk menjalankan CSR serta *hmm* menawarkan layanan dengan harga lebih kompetitif. Apakah Mbak merasakan tanggung jawab ekonomi klinik ini?

B : Oh iya Mbak, merasakan. Setau saya juga perawat dan asisten di klinik ini rumahnya pada di klapanunggal, membuktikan klinik memang menyejahterakan wilayah sini dulu ya Mbak tidak ambil orang dari luar sini. Bagus.

A : Kemudian, pertanyaan kedua yaitu tentang *hmm* tanggung jawab hukum. Klinik menyatakan bahwa telah mematuhi kebijakan hukum yang berlaku, apa pendapat Mbak tentang tanggung jawab hukum klinik ini?

B : Bener Mbak menurut saya pernyataannya, karena banyaknya mitra luar seperti kepala desa, ketua-ketua perumahan yang mendukung dan ikut andil setiap program yang dijalankan oleh klinik keluarga bunda melihat dari sisi tanggung jawab hukumnya juga tentu ya Mbak

A : Selanjutnya Mbak, pertanyaannya mengenai tanggung jawab lingkungan ya Mbak, klinik ini sudah melaksanakan program pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, termasuk pemisahan limbah medis dan non-medis, penggunaan sistem pembuangan yang aman dan teratur. Apakah Mbak lebih memilih *hmm* menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab lingkungan? Mengapa?

B : Karena lingkungan disini kan perumahan semua Mbak ya, kalo gak pabrik ya perumahan jadi kita paling was-was deh sama yang namanya limbah perusahaan. Jadi ya mau itu pelayanan kesehatan atau apa kami pasti memilih yang memenuhi tanggung jawab lingkungan, nah untungnya klinik keluarga bunda sadar akan hal itu

A : Kemudian, klinik mengekspresikan tanggung jawab filantropis melalui sejumlah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan yang mencakup *hmm* penyediaan layanan kesehatan gratis, dukungan dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang berbagai masalah kesehatan, serta partisipasi-nya dalam mensponsori acara komunitas. Apakah ada manfaat yang Mbak lihat dari klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropi?

B : Menurut saya manfaat yang saya lihat dari pemenuhan tanggung jawab meningkatkan kesejahteraan masyarakat, oleh klinik ini terasa yaitu ketika klinik menawarkan pemeriksaan kesehatan gratis kemudian datang ke perumahan-perumahan untuk memberikan pelayanan kesehatan walaupun gratis namun pelayanannya tetap dilayani dengan sangat amat baik terasa sekali ikhlasnya para perawat-perawatnya

A : Apakah Mbak lebih memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab filantropi? Mengapa?

B : Oh iya dong filantropi itu kan yang tadi ya kayak meningkatkan kesejahteraan masyarakat tentu kalau kita memilih menggunakan layanan klinik yang memenuhi tanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat berarti kan kita ikut andil jadi ada dan harus lah kita sebagai masyarakat juga berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, jadi iya saya mendukung klinik yang sudah terlihat jelas dan dapat saya rasakan manfaat meningkatkan pelayanan kesehatan

A : Baik Mbak, terimakasih sudah menjawab pertanyaan saya selama masa interview ini, saya sangat berterimakasih atas jawaban dan waktu Mbak yang sudah diluangkan kepada penelitian saya. Cukup sekian interview ini, Terimakasih Mbak

B : Sama-sama Mbak, sudah ya, kalau kurang jelas tanyakan saja lagi Mbak

A : Baik Mbak