



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY KAMPUNG BIOFLOK LAJU

Irwan Sigit

Universitas Diponegoro, Jawa Tengah, Indonesia

irwansigit@outlook.com

Abstrak

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diselenggarakan PT Pertamina Patra Niaga yaitu Kampung Bioflok Lele Kasang Maju di Kelurahan Kasang Kota Jambi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif menggunakan Skala Likert Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Populasi dalam penelitian ini adalah 20 orang penerima manfaat program. Hasil survey ini dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Program Kampung Bioflok Lele Kasang Maju sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan 12 indikator yang telah dibuat dan mendapatkan kriteria pelayanan yang Baik, dengan nilai IKM 3,32 atau dikonversi dengan nilai 83,12 yang artinya mendapat kinerja pelayanan kategori B (Baik).

Kata kunci: IKM, Corporate Social Responsibility, Pelayanan

Abstract

The Community Index Survey was conducted to measure the quality of the Corporate Social Responsibility (CSR) program organized by PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Jambi, namely Kampung Bioflok LAJU (Lele Kasang Maju) in Kasang Village, Jambi City. The method used is an approach using a Likert Scale based on the Regulation on Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Supervision of the Implementation of Public Services. The population in this study were 20 program recipients. The results of this survey can be said that the community's goal index in the Kampung Bioflok LAJU Program has been running well. This can be seen based on the 12 indicators that have been created and get good service criteria, with an IKM value of 3.32 or conversion with a value of 83.12 which means that service performance is category B (Good).

Keywords : IKM, Corporate Social Responsibility, Service

PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan bentuk kerjasama antar perusahaan (tidak hanya Perseroan Terbatas) dengan pihak lain yang berkepentingan (*stake-holders*) yang secara langsung maupun tidak langsung berinteraksi untuk menjamin keberadaan dan kelangsungan hidup usaha (*sustainability*) perusahaan tersebut (Putri et al., 2019). Pengertian ini sama halnya dengan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, yaitu merupakan komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya (Widjaja & Pratama, 2008).

Berbagai aktivitas korporasi telah berdampak nyata terhadap kualitas kehidupan manusia baik itu individu, kelompok, dan seluruh kelangsungan hajat hidup. Terjadinya deforestasi, pemanasan global, pencemaran lingkungan, kemiskinan, kebodohan, penyakit menular, akses hidup dan air bersih, berlangsung terus-menerus hingga akhirnya muncul konsep tanggungjawab sosial perusahaan atau CSR. Menurut (Marnelly, 2012), Gagasan CSR menekankan bahwa lingkup pekerjaan perusahaan bukan hanya mencari profit semata, melainkan juga tanggungjawab sosial dan lingkungan (Sukihana & Kurniawan, 2016).

Gagasan ini menjawab permasalahan korporat bahwa ketergantungan pada kesehatan keuangan tidak menjamin akan tumbuh secara berkelanjutan (Ambadar, 2013). Program CSR dapat dilakukan melalui pemberdayaan masyarakat terdekat yang didasarkan pada kebutuhan ril yang secara dialogis dikomunikasikan dengan masyarakat, pemerintah, perusahaan, masyarakat dan akademisi (Herman, 2020).

Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program sangat penting karena adanya keterkaitan satu sama lain. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka kepercayaan masyarakat semakin tinggi (*high trust*)” (UMI, 2018). Kepercayaan akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut (Pasolong, 2020). Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri perusahaan bekerja dengan baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam Kepmenpan No. 63 tahun 2003, Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila mampu menjawab persoalan-persoalan yang ada di masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggara sebaiknya melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala.

Uni Eropa mendefinisikan CSR sebagai tanggung jawab organisasi atas dampaknya terhadap masyarakat (Commission, 2011). CSR mengacu pada dampak keputusan dan aktivitas organisasi terhadap masyarakat dan lingkungan (Moratis & Cochius, 2017). Interaksi dengan pemangku kepentingan organisasi dianggap penting dalam mengelola CSR (Branco & Rodrigues, 2006) dan menghormati kepentingan pemangku kepentingan merupakan isu utama dalam CSR (Moratis & Cochius, 2017). Definisi pemangku kepentingan baru-baru ini adalah individu atau kelompok yang memiliki kepentingan dalam setiap keputusan atau aktivitas organisasi (Moratis & Cochius, 2017). Korban kecelakaan kerja dan keluarganya jelas memiliki kepentingan dalam keputusan dan kegiatan berbagai organisasi yang terlibat setelah kecelakaan fatal atau serius (Dekker, 2018).

PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Jambi sebagai perusahaan yang menyelenggarakan program CSR untuk mendorong kemandirian dan peningkatan kesejahteraan masyarakat di wilayah kerja perusahaan. Salah satu program yang telah terlaksana pada tahun 2020 adalah Kampung Bioflok Lele Kasang Maju dan mengalami perkembangan di tahun 2022. Program ini dilaksanakan di Kelurahan Kasang yang tercatat secara administratif di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi.

Kampung Bioflok Lele Kasang Maju terdiri dari beberapa program, meliputi kegiatan budidaya lele menggunakan sistem kolam bulat bioflok dan pengembangan UMKM yang fokus dalam memproduksi olahan daging lele sekaligus memfasilitasi usaha aneka kue dan makanan ringan yang sudah sejak lama digeluti oleh ibu-ibu wilayah program. Ikan lele sebagai ikan pedaging tentu memiliki potensi dari segi ekonomi didukung menggunakan sistem kolam bulat bioflok yang mendorong budidaya ikan menjadi lebih produktif dan menghasilkan daging yang lebih lezat. Tujuan program ini sekaligus memperkenalkan sistem bioflok sebagai inovasi teknologi yang lebih baik dalam budidaya ikan dan menjadikan Kelurahan Kasang sebagai kampung percontohan budidaya ikan bioflok kedepannya (I.J.M. Zwetsloot & de Bruin, 2013).

Laporan hasil IKM disusun untuk mengevaluasi kinerja sebagai upaya peningkatan kualitas program CSR PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Jambi yang mengacu pada PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini harapannya menjadi tolak ukur penilaian pelayanan publik yang transparan dan akuntabel guna meningkatkan kualitas dan kapasitas program CSR Fuel Terminal Jambi.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert (Pranatawijaya et al., 2019). Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), skala ini paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan penilaian masyarakat (pelapor) yang menerima manfaat program CSR Fuel Terminal Jambi yaitu Kampung Bioflok LAJU. Penilaian masyarakat tersebut dilakukan dengan serangkaian penelitian kualitatif melalui survey yang dilakukan di Kelurahan Kasang Kec. Jambi Timur Kota Jambi. Populasi dari survei ini sebanyak 20 orang yang menerima program dengan karakteristik meliputi usia, Pendidikan, dan Pekerjaan. Seluruh pelapor tersebut disurvei secara langsung untuk wawancara tatap muka dan menggunakan google form sebagai media kuisisioner sehingga tidak ada proses sampling dalam menentukan responden.

“Nilai rata-rata tertimbang” digunakan untuk menghitung nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama dan ditetapkan dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan: N = bobot nilai per unsur

Tabel 1. Skala Likert

Nilai Persepsi	Nilai Interval (1 – 4)	Nilai Interval. Konversi (100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai akhir dari Indeks berupa skor Indeks dengan rentang antara 25 adalah Tidak Baik dan 100 Sangat Baik. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai

berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

HASIL DAN PEMBAHASAN

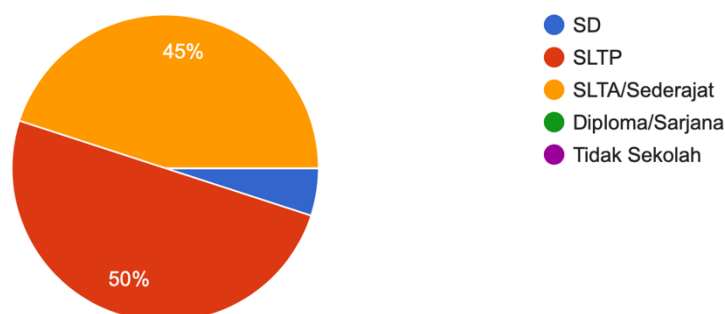
Pengukuran kepuasan masyarakat dalam survey ini menggunakan skala indeks. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu nilai atau tingkatan untuk mengukur nilai kepuasan masyarakat. Untuk menilai indeks kepuasan masyarakat, dalam survey ini menggunakan skala likert. Adapun maksud penskoran menggunakan skala likert adalah dengan skor 1 sampai 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan (Kristanti, 2019).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap 20 orang penerima manfaat Program Kampung Bioflok LAJU (Lele Kasang Maju) mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan kuisisioner sebanyak 17 pertanyaan mencakup 5 pertanyaan mengenai identitas pribadi responden dan 12 pertanyaan mengenai implementasi program CSR PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Jambi.

1. Analisa Data Responden

Survey ini menggunakan beberapa karakteristik untuk menggolongkan responden berdasarkan Pendidikan, Umur, Pekerjaan, dan Jenis Kelamin yang diuraikan dalam diagram di bawah ini.

Pendidikan
20 responses

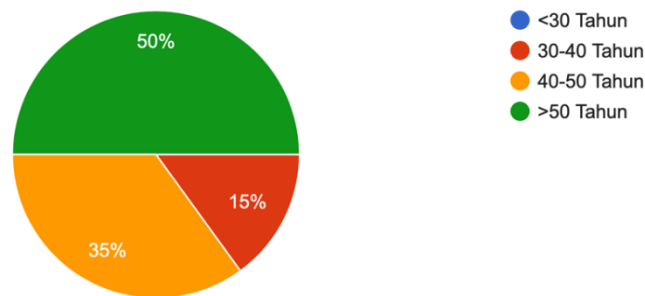


Gambar 1. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan
(Sumber: data IKM 2022)

Berdasarkan diagram di atas, disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yaitu SD sebanyak 5%, SMP 50%, SMA 45%, Diploma/Sarjana 0%, dan Tidak Sekolah 0%. Pendidikan dengan presentasi terbanyak ada SLTP sebanyak 10 orang, diikuti SLTA sebanyak 9 orang, dan SD 1 orang, data responden yang tidak bersekolah dan Diploma/Sarjana tidak ada atau 0.

Umur

20 responses

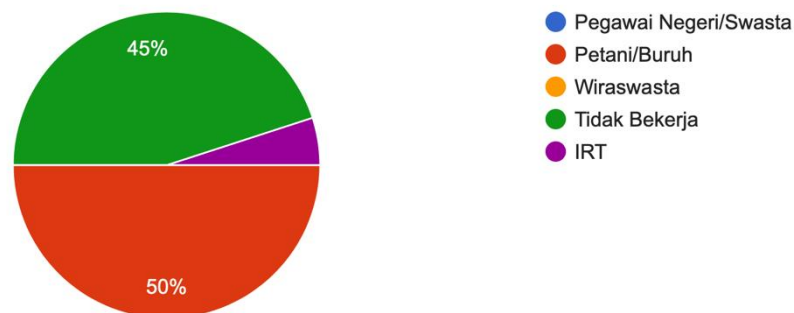


Gambar 2. Karakteristik Berdasarkan Umur
(Sumber: data IKM 2022)

Berdasarkan diagram di atas, disimpulkan bahwa usia responden terbanyak berada pada rentang umur >50 tahun dengan nilai persentase 50%, kemudian diikuti responden umur 40-50 tahun dengan persentase 35%, dan umur 30-50 tahun sebanyak 15%. Ini menunjukkan bahwa penerima manfaat program terbanyak adalah kelompok berumur >50 tahun sebanyak 10 orang.

Pekerjaan

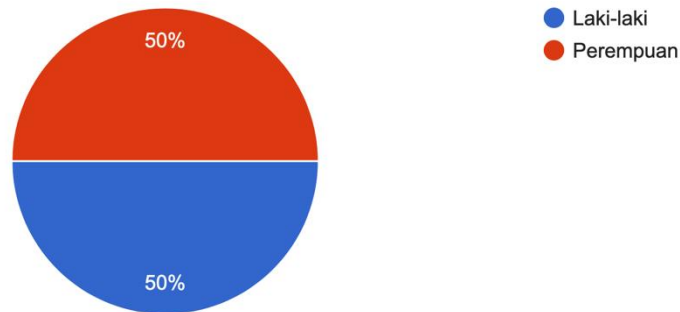
20 responses



Gambar 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan
(Sumber: data IKM 2022)

Berdasarkan data di atas, pekerjaan responden yaitu sebanyak 50% Petani/Buruh, kemudian 45% Tidak Bekerja, dan 5% adalah Ibu Rumah Tangga. Diagram ini menunjukkan bahwa penerima manfaat program adalah kelompok rentan dengan jumlah yang bekerja sebagai Petani/Buruh sebanyak 10 orang, Tidak Bekerja sebanyak 9 orang, dan Ibu Rumah Tangga berjumlah 1 orang.

Jenis Kelamin
20 responses



**Gamabr 4. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber: data IKM 2022)**

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa 50% dari responden berjenis kelamin laki-laki dan 50% responden berjenis kelamin perempuan. Data menunjukkan populasi responden seimbang antara jumlah laki-laki dan perempuan.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator Pelayanan	Jumlah Rata-rata	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Komitmen Perusahaan	67	3,35	83,75	B	Baik
2.	Kesesuaian Program terhadap Potensi Lokal	70	3,5	87,5	B	Baik
3.	Kesesuaian Program terhadap Potensi dan Kebutuhan Masyarakat	64	3,2	80	B	Baik
4.	Implementasi Program	75	3,75	93,75	A	Sangat Baik
5.	Partisipasi Masyarakat	63	3,15	78,75	B	Baik
6.	Pengetahuan dan Penerapan Program	63	3,15	78,75	B	Baik
7.	Kualitas Petugas Pendamping Program	69	3,45	86,25	B	Baik
8.	Tanggung Jawab Petugas Pendamping Program	68	3,4	85	B	Baik
9.	Pelaksanaan Musyawarah Program	66	3,3	82,5	B	Baik
10.	Manfaat Program	65	3,25	81,25	B	Baik
11.	Keberlanjutan Program	66	3,3	82,5	B	Baik
12.	Sinergisitas antar <i>stakeholders</i>	62	3,1	77,5	B	Baik

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program Kampung Bioflok LAJU (Lele Kasang Maju) sebagai berikut :

1. Rata-rata nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **83,12** atau nilai IKM Fuel Terminal Jambi sebesar **3,32**;

2. Nilai konversi IKM Fuel Terminal Jambi adalah **B**;
3. Kinerja Fuel Terminal Jambi dalam melaksanakan Program Kampung Bioflok LAJU adalah **Baik**.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Kampung Bioflok LAJU yang diselenggarakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Jambi mendapatkan kriteria pelayanan yang Baik, dengan nilai IKM 3,32 atau dikonversi dengan nilai 83,12 yang artinya mendapat kinerja pelayanan kategori B (Baik). Selanjutnya, berdasarkan sejumlah aspek yang dinilai responden, dengan pengembangan indikator bahwa terdapat catatan bagi Fuel Terminal Jambi untuk dapat melakukan perbaikan di tahun mendatang, terkait dengan rendahnya penilaian responden terhadap indikator sinergisitas antar *stakeholders* yang mendapatkan penilaian IKM 3,1.

Perbaikan terhadap indikator sinergisitas antar *stakeholders* sangat penting dilakukan Fuel Terminal Jambi, agar dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan pihak terkait lainnya untuk mendorong program menjadi lebih berkembang. Sehingga melalui perbaikan berkelanjutan yang akan dihasilkan, diharapkan nilai IKM di tahun mendatang dapat ditingkatkan atau setidaknya dapat dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambadar, J. (2013). Csr Dalam Praktik Di Indonesia. Elex Media Komputindo.
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2006). Positioning Stakeholder Theory Within The Debate On Corporate On Corporate Social Responsibility. *Electronic Journal Of Business Ethics And Organization Studies*, 12(1), 61–80.
- Commission, E. U. (2011). A Renewed Eu Strategy 2011-14 For Corporate Social Responsibility. Brussels, European Commisson.
- Dekker, S. (2018). *Just Culture: Restoring Trust And Accountability In Your Organization*. Crc Press.
- Herman, A. (2020). Corporate Social Responsibility Sebagai Tanggungjawab Konstitusional Perusahaan (Analisis Program Pln Peduli Objek Wisata Silahisabungan Pt Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara Dalam Meningkatkan Ekonomi Kreatif Sebagai Bentuk Tanggungjawab Konstitusional Bum). Universitas Pembangunan Nasional" Veteran" Yogyakarta.
- I.J.M. Zwetsloot, G., & De Bruin, T. (2023). Surviving Relatives As Stakeholders For Corporate Social Responsibility And As Leaders For Meaningful Safety Improvement. A Case Study From The Netherlands. *Safety Science*, 157, 105927. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105927>
- Kristanti, D. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka Di Upbjj-Ut Bengkulu. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 20(2), 80–91.
- Marnelly, T. R. (2012). Corporate Social Responsibility (Csr): Tinjauan Teori Dan Praktek Di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 2(2), 49–59.
- Moratis, L., & Cochiu, T. (2017). *Iso 26000: The Business Guide To The New Standard On Social Responsibility*. Routledge.
- Pasolong, H. (2020). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta Bandung.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.

-
- Putri, K. A., Aditya, E. M., & Nurdhiana, N. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Leverage Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility (Csr) Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017. *Jurnal Ilmiah Aset*, 21(2), 107–114.
- Sukihana, I. A., & Kurniawan, I. G. A. (2016). Tanggung Jawab Perusahaan Dari Profit Menuju Stakeholders Oriented Studi Csr Di Tabanan. *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 51, 194.
- Umi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Coper Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Widjaja, G., & Pratama, Y. A. (2008). Risiko Hukum & Bisnis Perusahaan Tanpa Csr.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)