

## Evaluasi Kepuasan Masyarakat terhadap Program CSR Pengembangan Minat dan Bakat Anak Suku Buton oleh PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda

Febrianti Soleha<sup>1\*</sup>, Rahmat Isya Ginanjar<sup>2</sup>, Muhammad Iwan Setiawan<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> PT. Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal, Samarinda, Indonesia

Alamat: Jln. Cendana, Kelurahan Teluk Lerong Ulu, Kecamatan. Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

Korespondensi penulis: [febrianti440@gmail.com](mailto:febrianti440@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to evaluate community satisfaction with the CSR Program of PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda focused on talent and interest development for children of the Butonese community in Sidodadi Urban Village. A quantitative approach was applied using the Community Satisfaction Index (IKM) survey instrument based on Ministerial Regulation PANRB No. 14 of 2017, supported by Importance Performance Analysis (IPA). Results indicate an IKM score of 84.18, which falls under the “very good” category. However, several priority attributes, such as scheduling accuracy and supporting infrastructure, require improvement. Recommendations include service quality enhancement, community engagement, and sustainability-based planning.*

**Keywords:** CSR, Community Satisfaction, IKM, IPA, Pertamina.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda dalam pengembangan minat dan bakat anak-anak Suku Buton di Kelurahan Sidodadi. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan dukungan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Hasil menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 84,18 masuk kategori “sangat baik”, namun terdapat atribut prioritas yang memerlukan perbaikan, seperti ketepatan waktu pelaksanaan dan penguatan sarana prasarana. Rekomendasi diarahkan pada peningkatan layanan, pelibatan masyarakat, serta perencanaan berkelanjutan berbasis hasil evaluasi.

**Kata Kunci:** CSR, Kepuasan Masyarakat, IKM, IPA, Pertamina.

### 1. PENDAHULUAN

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan wujud tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar sebagai bagian dari strategi pembangunan berkelanjutan. Dalam konteks Indonesia, regulasi mengenai pelaksanaan CSR telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, khususnya pada Pasal 74, yang menegaskan bahwa perusahaan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Implementasi CSR tidak hanya sekadar kewajiban moral dan hukum, tetapi telah berkembang menjadi alat strategis perusahaan dalam membangun hubungan harmonis dengan pemangku kepentingan dan menjaga keberlanjutan usaha (Kadi, 2020).

Salah satu pendekatan strategis CSR adalah pengembangan sumber daya manusia sejak usia dini, khususnya melalui program peningkatan kapasitas anak-anak dalam bidang

pendidikan dan kreativitas. Anak sebagai subjek pembangunan masa depan perlu memperoleh ruang, fasilitas, serta pembinaan yang mendorong tumbuh kembang mereka secara holistik, baik secara intelektual, emosional, spiritual, maupun sosial (Suyanto & Djohar, 2018). Oleh karena itu, program CSR yang menargetkan pengembangan minat dan bakat anak-anak di komunitas rentan atau minoritas menjadi sangat relevan dan strategis.

PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda merupakan salah satu unit operasi strategis PT Pertamina (Persero) yang tidak hanya berperan sebagai pusat distribusi bahan bakar minyak untuk wilayah Kalimantan Timur dan sekitarnya, tetapi juga menjalankan komitmen terhadap pemberdayaan masyarakat melalui pelaksanaan berbagai program CSR. Dalam kerangka Program Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak (Pendikresa), unit ini menyelenggarakan kegiatan bertajuk *Pengembangan Minat dan Bakat Anak Suku Buton*, yang difokuskan pada komunitas masyarakat urban Suku Buton di Kelurahan Sidodadi, Kota Samarinda.

Program ini dilatarbelakangi oleh hasil pemetaan sosial yang menunjukkan bahwa anak-anak dari komunitas Suku Buton memiliki keterbatasan akses terhadap kegiatan yang dapat mendukung pengembangan potensi diri mereka. Tiga kegiatan utama yang dikembangkan dalam program ini adalah bimbingan panahan (untuk pengembangan konsentrasi dan ketangkasan fisik), rebana atau *rabbana* (untuk pembinaan nilai religius dan budaya), serta daur ulang kertas (untuk menumbuhkan kreativitas dan kepedulian lingkungan). Inisiatif ini tidak hanya bersifat edukatif, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam pembentukan karakter anak-anak sebagai bagian dari pembangunan komunitas yang inklusif dan tangguh.

Evaluasi atas keberhasilan pelaksanaan program CSR menjadi penting untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan sosial yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Salah satu metode evaluasi yang digunakan adalah pengukuran *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. IKM merupakan alat ukur kuantitatif yang dirancang untuk menangkap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan atau intervensi sosial yang mereka terima. Dalam konteks pelayanan publik maupun CSR, IKM dapat berfungsi sebagai indikator kinerja sekaligus sebagai dasar perbaikan program secara berkelanjutan (Permen PANRB No. 14 Tahun 2017).

Meskipun metode IKM lazim digunakan dalam instansi pemerintah, penerapannya dalam program CSR masih relatif terbatas, khususnya pada sektor energi dan komunitas spesifik seperti anak-anak minoritas etnis. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi dan relevansi untuk memperluas penggunaan IKM sebagai instrumen evaluatif dalam program

CSR berbasis masyarakat. Lebih lanjut, pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* diterapkan guna memetakan prioritas peningkatan kinerja program berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut layanan yang dinilai masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap program CSR secara objektif dan terukur.
2. Menganalisis atribut layanan yang memiliki kinerja baik dan yang memerlukan perbaikan berdasarkan persepsi masyarakat.
3. Menyusun rekomendasi strategis untuk pengembangan program CSR berbasis hasil IKM dan IPA.

Dengan fokus pada komunitas anak-anak Suku Buton di Kota Samarinda, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi program CSR, khususnya yang bertujuan untuk memberdayakan kelompok usia anak dan komunitas etnis lokal.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program CSR “Pengembangan Minat dan Bakat Anak Suku Buton” oleh PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda. Desain ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi objektif persepsi penerima manfaat terhadap berbagai atribut layanan yang disediakan dalam program. Pengukuran dilakukan melalui survei menggunakan instrumen baku Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dirancang berdasarkan indikator dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh penerima manfaat langsung dari Program CSR, khususnya komunitas Suku Buton yang berdomisili di Kelurahan Sidodadi, Kota Samarinda. Penerima manfaat terdiri atas anak-anak peserta program serta orang tua/wali dan pengurus kegiatan di lapangan. Berdasarkan data pelaksanaan program, terdapat total 68 responden yang terlibat, terdiri atas 57 orang penerima manfaat (83,82%) dan 11 orang pengelola program (16,18%).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yakni pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut meliputi: (1) terlibat aktif dalam minimal satu kegiatan program (panahan, rebana, atau daur ulang); (2) memiliki pengalaman langsung sebagai peserta atau pengelola kegiatan; dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap dan jujur.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer diperoleh melalui distribusi kuesioner IKM kepada responden secara langsung di lokasi kegiatan. Kuesioner dirancang dalam format tertutup menggunakan skala Likert 1–4, yang mencerminkan penilaian terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari masing-masing atribut pelayanan. Selain itu, dilakukan pula observasi lapangan dan wawancara informal untuk memperkuat pemahaman terhadap konteks pelaksanaan program. Data sekunder diperoleh dari dokumen program CSR, laporan pemetaan sosial, dan referensi literatur yang relevan.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner IKM yang terdiri atas 9 atribut pelayanan publik sesuai dengan standar Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Kesembilan atribut tersebut dijabarkan ke dalam 18 indikator rinci, antara lain kemudahan persyaratan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelaksanaan, kejelasan biaya, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Untuk setiap indikator, responden diminta menilai:

- Tingkat kepentingan (importance): seberapa penting aspek tersebut bagi mereka.
- Tingkat kinerja (performance): seberapa baik aspek tersebut dilaksanakan oleh pengelola program.

Skala Likert yang digunakan adalah:

1 = Kurang/Tidak Penting

2 = Cukup Penting/Cukup Baik

3 = Penting/Baik

4 = Sangat Penting/Sangat Baik

## Teknis Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pemetaan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA).

### a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Perhitungan IKM dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata skor kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut.
2. Mengonversi skor kepentingan menjadi *weight factor* (WF), yaitu bobot dari masing-masing atribut terhadap total kepentingan seluruh atribut.
3. Mengalikan skor kinerja dengan bobot WF untuk mendapatkan *weighted score* (WS).
4. Menjumlahkan seluruh WS untuk memperoleh total nilai kinerja tertimbang (*weighted total*).
5. Membagi nilai total dengan skala maksimum ( $\text{skor maksimum} \times 100\%$ ) untuk mendapatkan nilai IKM akhir.

Interpretasi nilai IKM merujuk pada kategori sebagai berikut:

- 0–54,99 = Kurang
- 55–69,99 = Cukup
- 70–84,99 = Baik
- 85–100 = Sangat Baik

### b) Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja:

- **Kuadran I:** Prioritas utama (importance tinggi, performance rendah)
- **Kuadran II:** Pertahankan prestasi (importance tinggi, performance tinggi)
- **Kuadran III:** Berlebihan (importance rendah, performance tinggi)
- **Kuadran IV:** Prioritas rendah (importance rendah, performance rendah)

Pemetaan dilakukan dengan menetapkan nilai rata-rata sebagai garis sumbu X dan Y (titik potong) dalam diagram kartesius.

Melalui pendekatan gabungan antara IKM dan IPA, penelitian ini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan masyarakat serta rekomendasi strategis untuk pengembangan program CSR ke depan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Karakteristik Responden**

Survei ini melibatkan 68 responden, terdiri atas 57 orang penerima manfaat langsung (anak dan orang tua) serta 11 orang pengelola kegiatan. Karakteristik demografis responden memberikan konteks yang penting dalam memahami persepsi mereka terhadap program CSR.

#### **a) Usia**

Mayoritas responden (61,76%) berada dalam rentang usia 20–30 tahun, menunjukkan bahwa program ini melibatkan kelompok usia produktif yang memiliki peran penting dalam pembinaan anak dan komunitas. Kelompok usia 31–40 tahun menyumbang 14,71%, sedangkan sisanya tersebar di rentang usia lainnya.

#### **b) Jenis Kelamin**

Sebagian besar responden adalah perempuan (76,47%). Ini menunjukkan peran dominan perempuan, khususnya ibu rumah tangga, dalam mendampingi dan mengakses program pengembangan anak.

#### **c) Pendidikan**

Sebanyak 55,88% responden berpendidikan SMA/SMK, sementara 22,06% adalah lulusan sarjana. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar peserta memiliki tingkat pendidikan menengah yang cukup untuk memahami dan menilai pelaksanaan program secara objektif.

#### **d) Pekerjaan**

Kategori pekerjaan terbanyak adalah pekerja swasta (33,82%) dan ibu rumah tangga. Hal ini mengindikasikan bahwa program CSR cukup berhasil menjangkau segmen masyarakat umum yang relevan dengan sasaran program, yaitu keluarga-keluarga urban dari komunitas Suku Buton.

#### **Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Pengukuran IKM dilakukan terhadap 9 atribut pelayanan yang dijabarkan menjadi 18 indikator. Nilai akhir IKM yang diperoleh adalah **84,18**, yang dikategorikan dalam klasifikasi “Baik” mendekati “Sangat Baik”.

#### **a) Nilai IKM Per Atribut**

Berikut adalah ringkasan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut (lihat Tabel 1):

**Tabel 1**

No	Atribut	Rata-Rata Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Kategori IKM
1	Persyaratan	4,00	3,32	Baik
2	Sistem dan Prosedur	4,00	3,47	Baik
3	Waktu Pelaksanaan	4,00	3,31	Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	3,34	Baik
5	Spesifikasi Layanan	4,00	3,36	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	4,00	3,28	Baik
7	Perilaku Pelaksana	4,00	3,42	Baik
8	Penanganan Pengaduan	4,00	3,34	Baik
9	Sarana dan Prasarana	4,00	3,47	Baik

Nilai rata-rata tingkat kinerja berada di kisaran 3,28–3,47, menunjukkan bahwa secara umum masyarakat puas terhadap pelaksanaan program, meskipun belum pada tingkat optimal.

#### b) Nilai IKM Per Indikator

Analisis lebih dalam terhadap 18 indikator mengidentifikasi terdapat empat indikator dengan skor kinerja paling rendah yaitu:

- **Indikator 5:** Ketepatan jadwal realisasi program CSR (3,20)
- **Indikator 11:** Kompetensi teknis petugas pendamping program CSR (3,28)
- **Indikator 12:** Kompetensi manajerial petugas pendamping program CSR (3,28)
- **Indikator 15:** Kejelasan prosedur penanganan keluhan (3,28)

Keempat indikator tersebut mencerminkan area yang masih perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan lebih lanjut dari pengelola program, agar tingkat kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal.

Berikut Gambaran nilai IKM pada 18 indikator (lihat table 2):

**Tabel 2**

No	Rata-Rata Score Kepentingan	Weighted Factors	Rata-Rata Score Kinerja	Weighted Score
1	4,00	5,56	3,33	18,50
2	4,00	5,56	3,31	18,40
3	4,00	5,56	3,49	19,40
4	4,00	5,56	3,46	19,20
5	4,00	5,56	3,20	17,79
6	4,00	5,56	3,42	19,00
7	4,00	5,56	3,31	18,40
8	4,00	5,56	3,37	18,70
9	4,00	5,56	3,42	19,00
10	4,00	5,56	3,30	18,30
11	4,00	5,56	3,28	18,20

12	4,00	5,56	3,28	18,20
13	4,00	5,56	3,36	18,68
14	4,00	5,56	3,49	19,40
15	4,00	5,56	3,28	18,20
16	4,00	5,56	3,40	18,90
17	4,00	5,56	3,36	18,65
18	4,00	5,56	3,57	19,78
	<b>72,00</b>		<b>57,43</b>	<b>336,70</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				<b>84,18</b>

### Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk menentukan aspek mana yang perlu mendapat perhatian dan prioritas perbaikan, diperlukan suatu metode analisis yang sistematis. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini membantu mengidentifikasi atribut-atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) melalui diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran. Dalam analisis ini, setiap atribut dinilai berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan—yang mencerminkan ekspektasi atau harapan masyarakat terhadap kualitas program—dan rata-rata tingkat kinerja, yang menunjukkan seberapa baik pelaksanaan program dirasakan oleh masyarakat. Apabila terdapat atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, maka atribut tersebut perlu menjadi prioritas utama perbaikan.

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai total tingkat kepentingan seluruh indikator: 4,00 (sama rata – penting semuanya). Rata-rata Weighted Score (kinerja) Total 336,70 dibagi 18 indikator hasilnya adalah 18,70. Karena nilai kepentingan semua tetap (4,00), maka yang membedakan hanyalah performa (*kinerja* atau *weighted score*). Dengan demikian, pembagian kuadran akan berfokus pada nilai kinerja menggunakan nilai tengah (mean) **18,70** sebagai acuan. Kedua nilai rata-rata ini akan digunakan sebagai garis tengah (*mean reference line*) dalam penyusunan diagram kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dalam diagram IPA, sumbu Y merepresentasikan tingkat kepentingan, sementara sumbu X menggambarkan tingkat kinerja. Perpotongan antara kedua garis rata-rata tersebut akan membagi bidang analisis menjadi empat kuadran, yang masing-masing memberikan

interpretasi strategis terhadap 18 atribut yang diukur. Diagram kartesius IPA Program Pengembangan Minat dan Bakat Anak dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini:

18,70



**KINERJA**

**Gambar 1**

### **Kuadran I – Prioritas Utama**

Atribut-atribut yang berada pada Kuadran I merupakan aspek yang menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kinerja program, agar dapat memenuhi harapan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Atribut-atribut dalam kuadran ini dinilai sangat penting, namun tingkat kinerjanya masih rendah, sehingga belum mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat 8 atribut yang termasuk dalam Kuadran I, yaitu:

1. Ketepatan jadwal pengajuan dan realisasi program bantuan CSR (Indikator 5)
2. Kejelasan pembebanan biaya peserta program CSR (Indikator 11)
3. Disiplin dan tanggung jawab petugas pendamping (Indikator 12)
4. Kejelasans waktu penanganan keluhan (Indikator 15)
5. Keramahamahaman petugas pendamping (Indikator 10)
6. Kejelasan persyaratan pengajuan program bantuan CSR (indikator 2)
7. Kejelasan alokasi biaya peserta program bantuan CSR (Indikator 7)
8. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi pesyarakatn (indikator 1)

Kedelapan atribut ini perlu mendapatkan perhatian khusus dan tindakan perbaikan segera oleh pengelola program, baik melalui peningkatan kapasitas SDM, penyesuaian alur kerja, maupun penguatan fasilitas. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat tercapainya kinerja yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat dalam pelaksanaan Program Pengembangan Minat dan Bakat Anak.

#### **b) Kuadran II – Pertahankan Prestasi**

Atribut-atribut yang termasuk dalam Kuadran II merupakan elemen layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik, di mana masyarakat merasa puas karena pelaksanaannya telah sesuai atau bahkan melebihi harapan. Indikator-indikator dalam kuadran ini mencerminkan keberhasilan pengelolaan program dan oleh karena itu perlu dipertahankan kualitasnya secara konsisten, agar tingkat kepuasan masyarakat tetap terjaga dan meningkat di masa mendatang.

Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat 7 atribut yang masuk dalam Kuadran II, yaitu:

1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan (Indikator 3)
2. Kejelasan dan kemudahan prosedur/alur pengajuan program (Indikator 4)
3. Efektivitas layanan program bantuan CSR (Indikator 6)
4. Penguatan kapasitas lembaga untuk program pemberdayaan (Indikator 9)
5. Kejelasan prosedur penanganan keluhan (Indikator 16)
6. Kompetensi manajerial petugas pendamping program CSR (indikator 14)
7. Fasilitasi sarana/prasarana pendukung dan perawatan program bantuan CSR (Indikator 18)

Kinerja positif dari atribut-atribut ini menunjukkan bahwa pengelola program telah berhasil membangun sistem layanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, upaya pemeliharaan mutu layanan, pelatihan rutin, dan evaluasi berkala perlu dilakukan untuk mempertahankan pencapaian ini.

#### **c) Kuadran III**

Atribut yang terdapat Kuadran III merupakan atribut yang dirasakan berlebihan oleh masyarakat. Atribut pada kuadran ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan yang rendah, namun nilai kinerja yang diperoleh sangat tinggi melebihi nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan. Pada kuadran ini, atribut dapat dikurangi kinerjanya atau dialokasikan ke atribut lain yang dirasakan dibutuhkan oleh masyarakat, terutama atribut yang berada di Kuadran I (prioritas utama). Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat 3 atribut yang masuk dalam Kuadran III, yaitu:

1. Pendampingan program pemberdayaan terhadap peserta program bantuan (Indikator 8)
2. Kompetensi teknis petugas pendamping program CSR (Indikator 13)
3. Fasilitasi pengadaan sarana/prasarana kerja utama (alat produksi) program bantuan CSR (Indikator 17)

Ketiga atribut ini menunjukkan kinerja yang cukup baik, namun persepsi masyarakat terhadap tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibanding atribut lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan monitoring berkala dan evaluasi strategis untuk memastikan keseimbangan antara kinerja dan ekspektasi masyarakat.

#### **c) Kuadran IV**

Atribut yang terdapat Kuadran IV merupakan kuadran yang memuat atribut kurang penting oleh masyarakat dan tingkat kinerjanya dinilai kurang baik atau dirasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki dan dianggap perbaikan atas atribut ini tidak menjadi prioritas oleh pengelola setelah prioritas utama diselesaikan. Tidak terdapat atribut yang ada Kuadran IV.

### **Pembahasan**

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi menunjukkan bahwa secara umum, penerapan program CSR telah mendekati ekspektasi masyarakat penerima manfaat. Capaian ini sejalan dengan prinsip stakeholder engagement dalam praktik CSR, sebagaimana dikemukakan oleh Freeman (1984), bahwa keberhasilan program sosial ditentukan oleh sejauh mana perusahaan mampu memahami dan merespons kebutuhan nyata para pemangku kepentingan.

Namun demikian, keberadaan 8 atribut dalam Kuadran I pada analisis IPA mencerminkan kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual, khususnya pada aspek ketepatan waktu realisasi program, kejelasan biaya, dan etika pelayanan petugas. Kesenjangan ini sejalan dengan temuan Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa gap antara harapan dan persepsi layanan merupakan penyebab utama terjadinya ketidakpuasan pengguna layanan.

Secara konseptual, temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi berbasis masyarakat (community-based evaluation) dalam program CSR. Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut-atribut yang bersifat teknis dan operasional, seperti jadwal pelaksanaan, keterampilan petugas, dan ketersediaan sarana, merupakan elemen yang paling berisiko menciptakan ketidakpuasan jika tidak dikelola secara konsisten. Sementara itu, aspek prosedural dan sistem informasi seperti keterbukaan dan kejelasan alur telah menunjukkan kinerja yang baik dan masuk dalam Kuadran II, sehingga perlu dipertahankan.

Menariknya, studi ini juga mengungkap bahwa perempuan sebagai pengguna utama program memiliki persepsi yang lebih kritis terhadap kualitas layanan. Hal ini menjadi masukan penting dalam mendesain program yang lebih responsif gender, termasuk dalam pendekatan layanan, metode penyampaian informasi, hingga pola pendampingan.

Dalam konteks keberlanjutan program, pelibatan aktif komunitas lokal dalam tahap perencanaan, implementasi, hingga evaluasi menjadi sangat krusial. Tanpa itu, program CSR berisiko hanya menjadi intervensi sesaat, bukan sebagai proses pemberdayaan yang inklusif dan berkelanjutan.

#### **4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

##### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program CSR “Pengembangan Minat dan Bakat Anak Suku Buton” yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda. Dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Importance Performance Analysis (IPA), diperoleh temuan utama bahwa program memperoleh nilai IKM sebesar **84,18**, yang dikategorikan **“Baik mendekati Sangat Baik”**.

Masyarakat secara umum memberikan penilaian positif terhadap berbagai atribut pelayanan yang ditawarkan dalam program, terutama pada aspek prosedural, perilaku pelaksana, serta kejelasan informasi dan pendampingan. Hasil ini menunjukkan keberhasilan perusahaan dalam membangun program yang responsif terhadap kebutuhan komunitas, serta mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program CSR.

Namun demikian, analisis lebih dalam melalui pendekatan IPA mengidentifikasi lima indikator layanan yang berada dalam Kuadran I (prioritas utama), yaitu: ketepatan jadwal pelaksanaan, penguatan kapasitas kelembagaan, penyediaan sarana kerja utama dan pendukung, serta keramah-tamahan petugas. Indikator-indikator ini dianggap sangat penting oleh masyarakat, namun kinerjanya belum optimal, sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak pengelola program.

Dari segi karakteristik, keterlibatan perempuan dalam survei sangat dominan, menandakan bahwa aspek gender memiliki peran signifikan dalam persepsi keberhasilan program. Sementara itu, tingkat pendidikan menengah dan latar belakang pekerjaan yang beragam menunjukkan jangkauan program terhadap masyarakat secara luas.

## **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan temuan lapangan, disusun beberapa rekomendasi strategis sebagai berikut:

### **a) Fokus Perbaikan pada Atribut Prioritas**

- Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penjadwalan kegiatan, termasuk perencanaan waktu, koordinasi lapangan, dan pemantauan realisasi agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.
- Meningkatkan kapasitas kelembagaan mitra lokal melalui pelatihan rutin, supervisi intensif, dan penguatan organisasi komunitas.
- Menyediakan sarana kerja utama dan pendukung program secara tepat waktu, lengkap, dan sesuai kebutuhan lapangan.

### **b) Pemeliharaan Kualitas pada Atribut Berkinerja Tinggi**

- Menjaga konsistensi dalam prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah diakses.
- Mendorong pelatihan lanjutan bagi petugas lapangan untuk mempertahankan sikap ramah, disiplin, dan profesional.
- Memastikan saluran komunikasi terbuka dan efektif untuk penanganan keluhan atau aspirasi masyarakat.

### **c) Peningkatan Partisipasi Komunitas**

- Memfasilitasi forum diskusi berkala atau musyawarah kampung untuk menangkap umpan balik secara partisipatif.
- Melibatkan masyarakat dalam perencanaan ulang program untuk meningkatkan rasa kepemilikan dan akuntabilitas sosial.

### **d) Integrasi Evaluasi ke dalam Siklus Program CSR**

- Menjadikan hasil IKM sebagai dasar penyusunan rencana kerja CSR tahunan.
- Menyusun indikator keberhasilan berbasis persepsi masyarakat sebagai pelengkap indikator kuantitatif tradisional.

Melalui implementasi rekomendasi ini, diharapkan Program CSR yang dilaksanakan dapat memberikan dampak yang lebih signifikan, inklusif, dan berkelanjutan bagi pengembangan kapasitas anak-anak dan komunitas sekitar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, R., & Permana, D. H. (2023). Analisis efektivitas program CSR dalam pemberdayaan ekonomi lokal. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Daerah*, 8(1), 55–64.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Ismail, M., & Kamaluddin, A. (2021). Implementasi CSR dalam penguatan sosial masyarakat. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 10(1), 22–33.
- Kadi, M. (2020). Strategi CSR dalam meningkatkan nilai perusahaan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(2), 87–99.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lestari, N., & Wibowo, S. (2022). Strategi komunikasi dalam pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan. *Jurnal Komunikasi Korporat*, 4(2), 98–106.
- Maulana, A., & Fitriani, R. (2024). Peran CSR dalam meningkatkan loyalitas pelanggan: Studi pada sektor energi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Energi*, 3(1), 45–53.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT Pertamina Patra Niaga. (2025). Dokumen pemetaan sosial dan program CSR – Fuel Terminal Samarinda. PT Pertamina Patra Niaga.
- Ramadhan, T. H., & Sari, M. A. (2023). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di kota besar Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 134–142.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyanto, S., & Djohar, A. (2018). Pendidikan karakter anak usia dini dalam keluarga dan sekolah. LKiS.
- Wahyuni, D. (2022). Evaluasi CSR berbasis partisipasi masyarakat: Studi kasus program pendidikan anak. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 6(3), 144–153.