



## Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kader Posyandu Mawar Terhadap "Program Duta Bahtera" CSR PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor

Faidah Ramadhani

PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor

Email : [frfaidah@gmail.com](mailto:frfaidah@gmail.com)

**Abstract** PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor as a company operating in aviation fuel services, is committed to acting ethically in running its business. One of them is by running an empowerment program that targets the community in the company's ring-1 area. AFT Syamsudin Noor has five CSR programs that cover aspects of community empowerment, capacity building and infrastructure improvement. The five programs are Duta Bahtera (Posyandu Pertamina Bahagia and Sejahtera), Hiling di Kasturi (Greening and Environmental Management in RT 33 Kasturi), Pertamina Sigana (Disaster Preparedness), Sambar Deer Conservation and Endemic Kalimantan Plants and the Eco Green School Program. All of these programs have started since 2022, except for the conservation program which started since 2019.

**Keywords:** Community Satisfaction Index (IKM), "Duta Bahtera Program", CSR

**Abstrak** PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor sebagai perusahaan yang beroperasi pada pelayanan bahan bakar penerbangan, berkomitmen untuk bertindak etis dalam menjalankan bisnisnya. Salah satunya yaitu dengan menjalankan program pemberdayaan yang menasar pada masyarakat di wilayah ring-1 perusahaan. AFT Syamsudin Noor memiliki lima program CSR yang mencakup aspek pemberdayaan masyarakat, peningkatan kapasitas dan perbaikan infrastruktur. Kelima program tersebut adalah Duta Bahtera (Posyandu Pertamina Bahagia dan Sejahtera), Hiling di Kasturi (Penghijauan dan Pengelolaan Lingkungan di RT 33 Kasturi), Pertamina Sigana (Siap Siaga Bencana), Konservasi Rusa Sambar dan Tanaman Endemik Kalimantan dan Program Eco Green School. Semua program tersebut dimulai sejak tahun 2022, kecuali program konservasi yang dimulai sejak tahun 2019.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), "Program Duta Bahtera" ,CSR

### I. PENDAHULUAN

Kehadiran suatu perusahaan akan memberikan dampak positif maupun negatif. Salah satu dampak positif dari hadirnya suatu perusahaan yaitu membuka lapangan pekerjaan dan memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri. Kehadiran perusahaan juga akan membawa perubahan baik fisik maupun non fisik serta dampak lingkungan. Perusahaan memiliki kewajiban dan tanggung jawab secara sosial, moral, dan etika terhadap masyarakat sekitar. Maka dari itu adanya *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan bentuk tanggung jawab dari perusahaan itu sendiri (Pramana *et al.*, 2020).

Terdapat beberapa alasan mengapa perusahaan menjalankan tanggung jawab sosial. Pertama, perusahaan adalah bagian integral dari masyarakat di mana mereka beroperasi. Oleh karena itu wajar apabila perusahaan memperhatikan kondisi sosial dan ekonomi di wilayah operasinya. Kegiatan sosial melalui program pengembangan masyarakat atau CSR berfungsi sebagai kompensasi sosial yang bersifat simbiosis mutualisme, sehingga dapat meredam potensi konflik yang kemungkinan terjadi (Nurbaiti dan Bambang, 2017). Dengan

memperhatikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan para pemangku kepentingan dan menciptakan lingkungan yang lebih stabil untuk operasi mereka.

Kedua, tanggung jawab sosial perusahaan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan itu sendiri. Misalnya, perusahaan yang berinvestasi dalam inisiatif lingkungan yang berkelanjutan dapat mengurangi dampak negatif operasional mereka terhadap lingkungan dan pada saat yang sama membangun citra perusahaan yang positif di mata konsumen dan masyarakat umum. Ini dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta membantu perusahaan memenangkan persaingan di pasar yang semakin berkelanjutan. Keberlanjutan usaha tentu sebuah prioritas utama pada suatu perusahaan, sehingga perusahaan pasti akan menjaga keseimbangan hubungan yang harmonis antara SDA (lingkungan) dan SDM (manusia sebagai makhluk sosial) (Nurbaiti dan Bambang, 2017).

Tanggung jawab sosial perusahaan merupakan bentuk komitmen dari perusahaan dengan mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi, lingkungan dan kesehatan. CSR ditujukan agar perusahaan dapat memperhatikan kondisi lingkungan dan sosial masyarakat di sekitar wilayah operasional perusahaan. Program CSR biasanya cenderung berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat melalui proses pengembangan potensi dan kemampuan seperti pengetahuan, keterampilan serta pengalaman. Selain itu, pemecahan masalah juga dapat menjadi dasar diadakannya suatu program pengembangan masyarakat melalui kegiatan CSR.

CSR memberikan pengaruh positif baik bagi perusahaan maupun masyarakat karena perusahaan akan dinilai tidak hanya mementingkan dirinya sendiri namun juga memperhatikan masyarakat sekitar. Adanya CSR diharapkan dapat membantu peningkatan kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayah perusahaan beroperasi. Oleh karena itu, program CSR yang disusun oleh perusahaan harus mengacu pada aspek yang tidak hanya bersifat sesaat namun berkelanjutan (*sustainability*), seperti aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor sebagai perusahaan yang beroperasi pada pelayanan bahan bakar penerbangan, berkomitmen untuk bertindak etis dalam menjalankan bisnisnya. Salah satunya yaitu dengan menjalankan program pemberdayaan yang menasar pada masyarakat di wilayah ring-1 perusahaan. AFT Syamsudin Noor memiliki lima program CSR yang mencakup aspek pemberdayaan masyarakat, peningkatan kapasitas dan perbaikan infrastruktur. Kelima program tersebut adalah Duta Bahtera (Posyandu Pertamina Bahagia dan Sejahtera), Hiling di Kasturi (Penghijauan dan Pengelolaan Lingkungan di RT 33 Kasturi), Pertamina Sigana (Siap Siaga Bencana), Konservasi Rusa Sambar dan Tanaman

Endemik Kalimantan dan Program Eco Green School. Semua program tersebut dimulai sejak tahun 2022, kecuali program konservasi yang dimulai sejak tahun 2019.

Saat ini telah banyak praktik pelaksanaan CSR yang melibatkan masyarakat. Dengan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, maka tujuan untuk memberdayakan masyarakat menuju kemandirian akan tercapai dan diharapkan dapat berkelanjutan (Nurbaiti dan Bambang, 2017). Dalam pelaksanaannya tersebut, maka perlu diadakannya evaluasi agar dapat mengetahui dampak program yang dihasilkan, sejauh mana keterlibatan penerima manfaat dan tingkat keefektifan program yang berjalan. Tingkat efektivitas sebuah program CSR dapat diketahui berdasarkan tingkat kepuasan penerima manfaat program (Hildawati, 2020). Indikator penilaian efektivitas suatu program CSR menurut Supradinata dalam Hildawati (2020) antara lain *effectivity* (kebermanfaatan), *relevance* (kesesuaian program terhadap kebutuhan dan potensi), *sustainability* (keberlanjutan program), *impact* (dampak program terhadap penerima manfaat) dan *empowerment* (pemberdayaan terhadap masyarakat). Sementara itu, kepuasan atau ketidakpuasan dari masyarakat merupakan bentuk tanggapan dari masyarakat mengenai sesuai atau tidaknya harapan dan kenyataan yang dirasakan langsung oleh masyarakat penerima manfaat dari program tersebut.

Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program pengembangan masyarakat berkaitan dengan baiknya sistem yang diterapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Sigit, 2022). Tingkat kepuasan dari masyarakat dapat diukur menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui pengukuran IKM, maka dapat diketahui baik tidaknya suatu pelayanan publik bagi masyarakat penerima program tersebut (Sutowo, 2013). IKM merupakan hasil pengukuran berupa data serta informasi dari kegiatan survei langsung ke masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kepuasan (*satisfication*) dapat diartikan sebagai perasaan yang timbul karena adanya perbandingan hasil yang meninggalkan kesan terhadap apa yang telah terbayangkan sebelumnya (Hildawati, 2020). Kepuasan masyarakat dapat menjadi suatu tanggapan yang perlu direspon oleh perusahaan. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat adalah tanggapan penerima manfaat terhadap program yang diberikan perusahaan. Ketika penerima manfaat menilai puas atas program yang dijalankan, artinya kinerja perusahaan dalam mengimplementasikan program melebihi ekspektasi dan telah terjadi upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dalam Hildawati, 2020), maka program yang diberikan berjalan sebagaimana mestinya. Namun ketika penerima manfaat menunjukkan ketidakpuasan, maka perlu dilakukan evaluasi program tersebut agar penilaian tidak puas itu tidak terjadi lagi.

Kajian IKM pada program CSR suatu perusahaan pernah dilakukan dan mendapatkan hasil yang berbeda-beda. Program CSR Pertamina Patra Niaga FT Jambi “Kampung Bioflok Lele Kasang Maju” di Kelurahan Kasang memiliki nilai IKM 83,12 atau konversi nilai 3,32 dengan kategori baik dan nilai mutu B (Sigit, 2022). Nilai tersebut menunjukkan bahwa penerima manfaat merasa puas atas program yang diberikan oleh perusahaan dan telah mendapatkan manfaat atas program tersebut. Pengukuran IKM pada Program CSR PT Pertamina RU II Dumai “Pertanian di Atas Lahan Gambut” yang menyasar Kelompok Tani Paman Jaya di Kelurahan Tanjung Palas meunjukkan hasil kategori baik dengan nilai IKM 92,70 (Hildawati dan Afrizal, 2021).

IKM termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang berisi data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif. Penilaian IKM dapat diukur dari pendapat masyarakat tentang suatu perusahaan. Penggunaan IKM yaitu sebagai penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih efisien dan berdaya serta berhasil dalam penggunaannya (Widodo, 2019). IKM dapat dilakukan dengan cara pendekatan terhadap masyarakat melalui wawancara dan pengisian kuesioner.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Sumber Data**

Pengukuran IKM dilakukan terhadap penerima manfaat pada salah satu program pengembangan masyarakat AFT Syamsudin Noor, yaitu Program Duta Bahtera (Posyandu Pertamina Bahagia dan Sejahtera). Sasaran yang menjadi responden untuk pengukuran IKM pada program CSR Duta Bahtera yaitu 9 kader posyandu.

Terdapat dua sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya (Seran, 2020), yaitu pada penerima manfaat program Duta Bahtera yang merupakan kader Posyandu Mawar melalui wawancara dan pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber-sumber resmi lainnya (Seran, 2020) di mana data sekunder pada penelitian ini adalah informasi dan dokumen dari pihak internal perusahaan PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor serta instansi lainnya yang terkait.

### **Penentuan Sampel**

Populasi adalah semua elemen, baik itu kelompok makhluk hidup, peristiwa, atau benda yang berada dalam suatu tempat yang dapat menjadi rangkuman atas sebuah penelitian (Amin, dkk, 2023). Populasi terbagi menjadi dua, yaitu populasi terbatas dan populasi tak

terbatas. Sederhananya, populasi terbatas berarti sumber data yang memiliki batasan yang jelas secara kuantitatif. Sedangkan populasi tak terbatas berarti sumber data yang tidak dapat ditentukan batasannya secara kuantitatif.

Populasi pada penelitian ini yaitu sasaran program Duta Bahtera, yaitu kader Posyandu Mawar. Untuk kepentingan penelitian ini, sampel ditentukan menggunakan teknik nonprobability sampling, yaitu sampling jenuh. Penentuan penggunaan teknik sampling jenuh yaitu karena jumlah sampel di bawah 30 orang, sehingga semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### **Pengumpulan Data**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### **Teknik Pengolahan Data**

Nilai indeks diukur dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur (butir pertanyaan). Agar memperoleh nilai IKM, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Tiap Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Setelah mendapatkan nilai IKM dan nilai indeks konversi, maka tiap unsur dapat dikelompokkan pada kategori nilai atau mutu kinerja yang terdiri dari empat tingkatan sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Interval, Nilai Konversi, Nilai Simbol Kategori dan Mutu Kinerja

No.	Nilai Interval Indeks	Nilai Indeks Konversi	Nilai Simbol Kategori	Mutu Kinerja
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	A	Sangat Baik

### **Aspek Penilaian**

Studi ini memiliki aspek penilaian yang mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Aspek tersebut yang menjadi batasan tolak ukur penilaian pada studi ini. Aspek tersebut memuat:

- 1) Perencanaan program: keterlibatan pihak perusahaan dalam penyusunan rencana program, keterlibatan pihak penerima manfaat dalam penyusunan rencana program dan tingkat kemudahan pengajuan rencana program setahun
- 2) Komitmen perusahaan: biaya, pemikiran, tenaga dan waktu untuk pelaksanaan program, ketepatan program terhadap kebutuhan yang dihadapi
- 3) Kinerja pendamping: pendampingan pelaksanaan oleh fasilitator, kemampuan fasilitator, tanggung jawab pendamping/fasilitator, penerimaan pendamping/fasilitator di mata masyarakat
- 4) Implementasi program: kesesuaian perencanaan terhadap pelaksanaan, kesesuaian implementasi dengan jadwal yang direncanakan,
- 5) Partisipasi masyarakat: keaktifan penerima manfaat terhadap program,
- 6) Kebermanfaatn program: pemahaman penerima manfaat terhadap program, peningkatan pengetahuan/kemampuan penerima manfaat, penyebarluasan pengetahuan/keterampilan yang didapat
- 7) Responsivitas perusahaan terhadap masalah
- 8) Keberlanjutan program: kesiapan penerima manfaat setelah program selesai

### **3. PROFIL PROGRAM**

#### **Duta Bahtera**

Program Duta Bahtera menysasar Posyandu Mawar, sebuah posyandu yang melakukan pelayanan di 7 RT yang berada di RW 06 Kelurahan Syamsudin Noor. Ruang lingkup Posyandu Mawar yang tergolong luas dibandingkan dengan posyandu lain di Kelurahan Syamsudin Noor membuat sasaran posyandu jarang hadir pada saat pos pelayanan dibuka dengan berbagai alasan, diantaranya jarak yang jauh dan mengantar anak ke sekolah. Sebelum program ini berlangsung, data sasaran posyandu hanya sebanyak 112, tetapi yang datang hanya berkisar 30 anak.

Program Duta Bahtera merupakan program pemberdayaan kader posyandu di wilayah Kelurahan Syamsudin Noor, khususnya Posyandu Mawar dalam upaya pengentasan dan pemulihan stunting. Program ini didasari dengan terbatasnya kapasitas kader posyandu dalam melakukan pelayanan posyandu dan tingginya angka stunting di wilayah Kelurahan Syamsudin Noor (Dokumen *Social Mapping* AFT Syamsudin Noor, 2021). Tercatat sebanyak 13 balita berstatus gizi stunting menurut data yang dimiliki oleh Puskesmas Guntung Payung, empat balita di antaranya merupakan sasaran Posyandu Mawar (Dokumen Proposal Kegiatan Program Duta Bahtera, 2022). Banyak faktor yang mempengaruhi status gizi anak, di antaranya

lingkungan, makanan, pola asuh orang tua, dan peran serta posyandu sebagai salah satu fasilitas kesehatan. Lemahnya peran kader pada posyandu balita berdampak pada minimnya mutu layanan kesehatan pada balita. Maka dari itu pada tahun pertama program ini difokuskan pada pemulihan stunting serta peningkatan kapasitas kader posyandu melalui berbagai pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para kader.

Program Duta Bahtera menekan angka stunting melalui kegiatan PMT Pemulihan Stunting yang menasar 7 balita di Kelurahan Syamsudin Noor. Selama 14 hari setiap bulannya, balita sasaran diberikan PMT sarapan dengan menu sederhana yang bergizi seimbang sehingga mencukupi gizi yang dibutuhkan sang anak. Kegiatan tersebut sekaligus mengedukasi orang tua balita bahwa makanan bergizi yang dibutuhkan tidak harus menu makanan yang mahal, melainkan menu makanan yang mudah diolah dan bersumber dari panganan lokal di sekitar. Menu makanan tersebut atas pengawasan dari ahli gizi yang telah bekerja sama dengan CSR AFT Syamsudin Noor.

Program Duta Bahtera juga berupaya untuk mengentaskan stunting melalui pelatihan antropometri untuk para kader. Pelatihan ini ditujukan agar kader memiliki kemampuan dasar dalam mengukur dan menimbang balita sehingga meminimalisir kesalahan pengukuran (*human error*) yang berdampak pada status gizi balita tersebut. Kader Posyandu Mawar beserta orang tua balita yang berstatus gizi stunting juga dibekali dengan sosialisasi gizi seimbang dan pelatihan pola asuh anak. Pelatihan tersebut bertujuan untuk mengedukasi kader dan para orang tua terkait pemberian gizi kepada anak dan agar dapat lebih bisa mendidik dan mengasuh anak dengan baik dan benar, sehingga tumbuh kembang anak bisa terkendali.

AFT Syamsudin Noor juga berupaya memberikan bekal kemandirian untuk kader Posyandu Mawar melalui pelatihan pengolahan makanan. Pelatihan ini diberikan beberapa kali. Pertama, pelatihan pembuatan PMT berbasis pangan lokal. Tujuan adanya pelatihan ini adalah untuk memberikan pemahaman dan contoh kepada kader dan orang tua sasaran dalam memberikan makanan bergizi yang bahan makanannya dengan mudah didapatkan di pasar atau kebun di wilayah setempat. Pelatihan ini menekankan bahwa memberikan makanan yang sehat dan bergizi tidak harus mahal dan sering dijumpai di sekitar tempat tinggal.

Lalu pelatihan kedua yaitu pembuatan nori (makanan ringan yang biasanya berbahan dasar rumput laut) artifisial. Para kader diberikan pelatihan berupa pengolahan makanan ringan berbahan dasar daun kelor, di mana biasanya makanan ringan “nori” itu berbahan dasar rumput laut.

Kemudian pelatihan ketiga adalah pelatihan pengolahan makanan ringan yaitu stik daun kelor dan peyek daun kelor. Hasil pelatihan tersebut dijual secara umum dengan sistem

PO (*pre order*) dan dijual pada saat kegiatan posyandu berlangsung. Meskipun pernah dijual, tetapi produk ini perlu dikembangkan lagi karena masih ada kekurangan dari segi ketahanan produk.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, responden atas penelitian ini adalah penerima manfaat pada program Duta Bahtera yang berjumlah 9 orang. Rentang usia responden berkisar antara 32 sampai 60 tahun. Tingkat Pendidikan responden pun beragam, mulai dari lulusan SD sampai S1.

Setelah dilakukan survey dan pengolahan data, didapatkan hasil IKM Program Duta Bahtera menunjukkan angka **98,667** yang mana termasuk pada mutu **A** yang berarti **Sangat Baik**. Hal tersebut menunjukkan program pengembangan masyarakat AFT Syamsudin Noor tersebut berjalan dengan baik karena dinilai bermanfaat bagi para sasaran/penerima manfaat program.

Tabel 2 Nilai Konversi IKM Per Unsur

No.	Unsur	Nilai Konversi IKM	Kategori	Mutu Kinerja
1.	Kehadiran perwakilan perusahaan dalam mendampingi perencanaan program	100	A	Baik
2.	Keterlibatan penerima manfaat pada perencanaan program	97,2	A	Sangat Baik
3.	Kemudahan prosedur administrasi perencanaan program	81	B	Baik
4.	Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat	97	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian perencanaan terhadap pelaksanaan	92	A	Sangat Baik
6.	Kesesuaian jadwal implementasi program	89	A	Sangat Baik
7.	Partisipasi penerima manfaat pada pelaksanaan program	86	B	Baik
8.	Pemahaman penerima manfaat terhadap program	89	A	Sangat Baik
9.	Penerapan Pengetahuan Dari Program Oleh Penerima Manfaat	80,6	B	Baik
10.	Pendampingan Oleh Perwakilan Perusahaan	88,9	A	Sangat Baik
11.	Kemampuan Perwakilan Perusahaan	97,2	A	Sangat Baik
12.	Tanggung Jawab Perwakilan Perusahaan	94,4	A	Sangat Baik
13.	Respon Penerima Manfaat Terhadap Fasilitator	100	A	Sangat Baik



14.	Penanganan Komplain Atau Penyelesaian Masalah Oleh Pihak Perusahaan	94,4	A	Sangat Baik
15.	Komitmen Perusahaan	97,22	A	Sangat Baik
16.	Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Penerima Manfaat	91,7	A	Sangat Baik
17.	Penyebarluasan Pengetahuan Oleh Penerima Manfaat	86,1	B	Baik
18.	Persiapan Kemandirian	83,3	B	Baik
<b>IKM Program CSR AFT Syamsudin Noor</b>		<b>98,667</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Olah Data IKM Program Duta Bahtera 2024*

### Analisis Komponen Penilaian

#### a. Kehadiran Perwakilan Perusahaan dalam Mendampingi Perencanaan Program

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
4	0,24	100	A	Sangat Baik

Pertanyaan ini mendapat nilai NRR Tertimbang 4 dan nilai konversi 100 dengan kategori **sangat baik**. Seluruh responden mengungkapkan bahwa adanya perwakilan perusahaan yang mendampingi proses perencanaan program. Perwakilan perusahaan itu dinilai berperan aktif serta turut memberikan pendapat dalam proses perencanaan tersebut. Hanya terdapat satu nama perwakilan perusahaan yang disebutkan, yaitu Farah.

Salah satu responden mengungkapkan bahwa program ini berawal dari sekitar dua atau tiga tahun yang lalu. Pertamina mendampingi karena terdorong dari banyaknya balita stunting di Kelurahan Syamsudin Noor, lalu mempersamai Posyandu Mawar untuk mengentaskan stunting tersebut. Responden lain menambahkan bahwa perwakilan perusahaan mendampingi proses perencanaan tersebut, salah satu bentuknya yaitu dengan terjun langsung pada proses survey balita stunting. Responden selanjutnya jga menuturkan bahwa salah satu bentuk keterlibatan perwakilan perusahaan tersebut ialah memimpin dalam proses diskusi perencanaan kegiatan selama setahun. Perwakilan perusahaan tersebut secara terbuka menerima masukan, usulan dan saran dari para penerima manfaat, lalu kemudian didiskusikan bersama untuk selanjutnya dirumuskan menjadi kegiatan-kegiatan selama satu tahun.

#### b. Keterlibatan Penerima Manfaat pada Perencanaan Program

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,89	0,23	97,2	A	Sangat Baik

Pertanyaan ini mendapat nilai NRR Tertimbang 3,89 dan Nilai Konversi IKM 97,2 dengan kategori **sangat baik**. Hasil olah data menunjukkan bahwa terdapat satu penerima manfaat yang merasa kurang terlibat penuh pada saat perencanaan. Beliau merasa bahwa meskipun diundang dalam proses perencanaan, diberi kesempatan juga untuk mengungkapkan

pendapat, tetapi tidak merasa bahwa beliau turut terlibat dalam penginisiasian adanya forum. Kesibukannya dalam pekerjaan utama membuat beliau untuk mengikuti arahan dan jadwal yang telah ditentukan saja. Selama jadwal tersebut tidak bersamaan dengan pekerjaan utamanya, maka beliau pasti akan turut hadir.

Salah satu bentuk keterlibatan penerima manfaat adalah merumuskan bersama kategori penerima manfaat yang layak mendapatkan bantuan PMT intervensi gizi spesifik, yaitu (1) teridentifikasi balita stunting atau BGM/BGT oleh puskesmas (2) berusia di bawah dua tahun (baduta) (3) termasuk pada keluarga pra sejahtera.

#### c. Kemudahan Prosedur Administrasi Perencanaan Program

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,2	0,2	81	B	Baik

Pada pertanyaan ini, terdapat rentang poin 1 sampai 4 untuk nilai kemudahan prosedur administrasi dalam proses perencanaan program, dengan poin 1 yaitu tidak mudah, poin 2 kurang mudah, poin 3 mudah, dan poin 4 sangat mudah. Jawaban responden pun bervariasi. Terdapat 5 responden yang menjawab sangat mudah, dua responden menjawab mudah, satu responden menjawab kurang mudah dan satu responden menjawab tidak mudah.

Responden yang menjawab tidak mudah mengungkapkan karena banyaknya kelengkapan administrasi yang harus dipenuhi dalam proses pengajuan anggaran. Tidak hanya melampirkan proposal, tapi terdapat banyak berkas pendukung yang perlu disertakan. Proses pengajuannya pun tidak jarang berlangsung lama. Butuh waktu hingga tiga bulan lebih dalam proses pencairan anggarannya. Tetapi jika anggaran tersebut sudah cair, maka proses penggunaannya mudah dan fleksibel. Hanya pada saat proses pengajuannya saja yang tidak mudah. Total nilai NRR Tertimbang yang didapat pada pertanyaan ini sebanyak 3,2 dengan nilai konversi IKM 81 dengan kategori **baik**.

#### d. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,9	0,2	97	A	Sangat Baik

Pada pertanyaan ini, sebanyak 8 dari 9 responden menyatakan kesesuaian program yang diterima dengan kebutuhan yang dihadapi sudah sangat sesuai dengan potensi, masalah dan peluang dari anggota kelompok penerima manfaat. Sedangkan terdapat satu responden yang menyatakan program yang diterima sesuai dengan potensi dan masalah yang dihadapi oleh penerima manfaat, beliau tidak menangkap adanya peluang yang dimaksud dari terselenggaranya program ini. Pertanyaan ini mendapatkan kategori **sangat baik** dengan nilai NRR Tertimbang hampir sempurna yaitu 3,9 dan Nilai Konversi IKM 97. Poin ini

menunjukkan bahwa setiap kegiatan dalam program pemberdayaan ini sudah sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi oleh penerima manfaat.

Salah satu masalah yang terjadi di Posyandu Mawar adalah banyaknya jumlah sasaran balita karena cakupan wilayah yang luas, yaitu satu RW (RW 06) yang berisi 7 RT. Hal ini berbeda dengan posyandu lain di Kelurahan Syamsudin Noor yang biasanya hanya mencakup satu sampai tiga RT saja. Namun hal yang disayangkan adalah jumlah sasaran yang hadir pada saat penimbangan tidak sebanyak data yang ada, bahkan tidak sampai setengahnya. Data kader mencatat bahwa terdapat sekitar 90 balita sasaran posyandu mawar, tetapi yang datang pada saat penimbangan tidak sampai 30 balita. Rekor terbanyak hanya diangka 35 balita, itu pun hanya sesekali saja tepatnya pada saat pekan timbang yang dilaksanakan setiap Februari dan Agustus karena adanya pembagian vitamin A.

Sejak adanya pendampingan oleh AFT Syamsudin Noor, jumlah sasaran yang hadir ke posyandu meningkat drastis. Hal itu juga membuat kenaikan data sasaran posyandu yang mencapai 145 balita. Posyandu Mawar menorehkan rekornya sendiri, yaitu sebanyak 87 balita hadir pada saat bukan pekan timbang (pekan timbang merupakan istilah yang kerap digunakan pada hari di mana pembagian vitamin A). Angka yang sangat fantastis karena mencapai lebih dari setengah jumlah sasaran.

Salah satu faktor yang menjadi penyebab naiknya angka kehadiran dan jumlah sasaran posyandu adalah adanya informasi yang jelas dan pendistribusian informasi yang merata. Informasi yang dimaksud adalah terkait jadwal dan lokasi pelaksanaan posyandu. Keterbatasan informasi pelaksanaan pelayanan posyandu merupakan salah satu faktor penghambat atau faktor yang mempengaruhi penurunan angka kehadiran balita di posyandu (Sihotang dan Rahma, 2017). Sebagian warga RW 06 mengetahui bahwa jadwal rutin Posyandu Mawar adalah hari Sabtu pekan kedua setiap bulannya. Tetapi terkadang masyarakat melupakan informasi tersebut, sedangkan kader menganggap bahwa semua orang tua sasaran mengetahui dan mengingat jadwal yang sudah pasti itu. Akhirnya terdapat misinformasi di antara kedua belah pihak. Salah satu upaya AFT Syamsudin Noor dalam menyelesaikan masalah ini adalah dengan dibuatkannya poster berupa informasi waktu pelaksanaan (hari, tanggal dan jam), lokasi, pelayanan yang tersedia dan benefit yang didapatkan. Kemudian poster tersebut dipasang di status WhatsApp para kader dan dibagikan ke grup posyandu serta grup forum RT RW sehingga masing-masing ketua RT dapat membagikan kembali ke grup warganya. Dengan demikian, penyaluran informasi dapat tersebar dengan baik.

e. Kesesuaian Perencanaan terhadap Pelaksanaan

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,7	0,2	92	A	Sangat Baik

Pada pertanyaan mengenai kesesuaian perencanaan program terhadap perencanaan program ini mendapat nilai NRR Tertimbang 3,7 dengan Nilai Konversi IKM 92 dengan kategori **sangat baik**. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan yang dilaksanakan sudah sesuai dengan apa yang direncanakan oleh perusahaan dan penerima manfaat.

Pertanyaan ini memiliki rentang poin 4 sampai dengan 1 dengan poin 4 paling sesuai dan poin 1 paling tidak sesuai. Sebanyak 7 dari 9 responden menilai pada poin 4 yaitu sangat sesuai. Sebanyak 1 dari 9 responden menilai pada poin 3 yaitu sesuai. Sedangkan 1 dari 9 responden menilai pada poin 2 yaitu kurang sesuai.

f. Kesesuaian Jadwal Implementasi Program

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,6	0,2	89	A	Sangat Baik

Pada pertanyaan mengenai kesesuaian jadwal implementasi program mendapatkan nilai NRR sebesar 3,6 dengan 6 dari 9 orang responden menyatakan jadwal pelaksanaan sangat sesuai dari apa yang direncanakan. Hal ini mendapat nilai konversi IKM sebesar 80 dengan kategori sangat baik. 2 dari 9 responden menjawab tepat waktu dan 1 dari 9 responden menjawab kurang tepat waktu.

Menurut responden, kurang sesuainya jadwal pelaksanaan atas perencanaan ini dikarenakan sistem fleksibilitas yang diterapkan. Fleksibilitas jadwal pelaksanaan program terhadap perencanaan dinilai memiliki dua sisi. Sisi positifnya adalah program tetap terlaksana meskipun tidak sesuai waktu pelaksanaan yang telah direncanakan, mengingat seringkali anggota kelompok memiliki kesibukan lainnya sehingga tidak bisa untuk dilakukan implementasi pada waktu itu dan diganti dengan waktu yang lain. Sementara sisi negatifnya adalah tidak disiplin dalam menjalankan program sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

g. Partisipasi Penerima Manfaat Pada Pelaksanaan Program

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,4	0,2	86	B	Baik

Pertanyaan ini mengenai partisipasi aktif tidaknya penerima manfaat dalam proses pelaksanaan program. Sebanyak 5 dari 9 responden menjawab bahwa beliau berpartisipasi sangat aktif dalam pelaksanaan program yaitu selalu hadir dalam setiap kegiatan dan memiliki inisiatif tinggi untuk menghadiri kegiatan tersebut. Sedangkan responden lainnya yaitu 3 dari

9 responden menganggap beliau aktif dalam pelaksanaan program yaitu berhadir hanya jika ada kesempatan dan tidak ada kesibukan lainnya. Sedangkan terdapat satu responden yang menjawab kurang aktif atau jarang hadir dalam setiap kesempatan kegiatan. Pada pertanyaan ini mendapat poin NRR Tertimbang 3,4 dengan Nilai Konversi IKM 86 dengan kategori **baik**.

Pada umumnya terdapat dua faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam keterlibatannya pada program pengembangan masyarakat atau CSR, yaitu faktor eksternal dan internal (Nurbaiti dan Bambang, 2017). Faktor eksternal yaitu berupa kesempatan yang dapat mendorong anggota kelompok dalam berpartisipasi, salah satunya akses yang diberikan pada anggota kelompok. Sementara faktor internal ditandai dengan adanya kemauan dan kemampuan dalam diri anggota kelompok tersebut.

#### h. Pemahaman Penerima Manfaat Terhadap Program

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,6	0,2	89	A	Sangat Baik

Pada poin pertanyaan mengenai pemahaman penerima manfaat terhadap program dengan hasil nilai NRR Tertimbang sebesar 3,6 dan Nilai Konversi IKM 89 dan mencapai kategori **sangat baik** menunjukkan bahwa manfaat dari sebuah program banyak memberikan dampak positif bagi penerima terutama pada pengetahuan atau pemahaman penerima mengenai program yang mereka terima. Secara garis besar, hasil pemahaman penerima manfaat program sesuai dengan yang diharapkan dimana 5 dari 9 responden juga mempunyai pemahaman yang sangat baik bahkan mampu menjelaskan kepada orang lain mengenai apa yang telah mereka pahami. Anggota lain juga dapat memahami dengan baik hanya saja belum bisa menjelaskan kepada orang lain.

#### i. Penerapan Pengetahuan Dari Program Oleh Penerima Manfaat

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,22	0,19	80,6	B	Baik

Pada pertanyaan mengenai penerapan pengetahuan dari program yang diterima ini, terdapat dua variasi jawaban responden. Pertanyaan ini memiliki nilai NRR Tertimbang 3,22 dengan Nilai Konversi IKM 80,6 dengan kategori **baik**.

Mayoritas responden menerapkan pengetahuan yang diterima tanpa mengembangkannya kembali, yaitu sebanyak 7 dari 9 responden. Sementara 2 dari 9 responden mengaku bahwa beliau menerapkan dan mengembangkannya kembali.

Sebelumnya, penerima manfaat pernah diberikan pelatihan pembuatan PMT (pemberian makanan tambahan) dengan beberapa model, bentuk, rasa dan jenis makanan. Kemudian penerima manfaat melakukan eksplorasi sendiri. Salah satu penerima manfaat

menyatakan bahwa beliau menerapkan dan mengembangkannya melalui pembuatan cemilan bergizi tinggi, yaitu dari daun kelor. Daun kelor diolah menjadi beberapa varian makanan ringan, yaitu nori artifisial, stik kelor dan peyek kelor. Harapannya adalah dengan dibuat olahan tersebut, maka kelompok memiliki produk yang dijual sehingga meraup keuntungan untuk mempersiapkan kemandirian.

j. Pendampingan Oleh Perwakilan Perusahaan

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,56	0,21	88,9	A	Sangat Baik

Pertanyaan mengenai perwakilan perusahaan yang mendampingi berjalannya program sebagai fasilitator pasti akan mempengaruhi berjalannya sebuah program yang sudah direncanakan. Hasil nilai NRR Tertimbang sebesar 3,56 dengan Nilai Konversi IKM 88,9 dengan kategori **sangat baik** menunjukkan bahwa pada program yang telah berjalan perwakilan perusahaan selalu hadir dan juga berperan aktif. Tidak hanya berhadir, responden juga menyebutkan bahwa pendampingan dilakukan dengan sangat baik dengan selalu memberikan ide dan pemahaman tetapi juga kesempatan kepada orang lain untuk berpendapat dan mengembangkan program sehingga dapat berjalan dengan sangat baik.

k. Kemampuan Perwakilan Perusahaan

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,89	0,23	97,2	A	Sangat Baik

Pertanyaan ini mengenai mampu tidaknya perwakilan perusahaan sebagai fasilitator untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program. Pada pertanyaan ini memiliki nilai NRR Tertimbang 3,89 dan Nilai Konversi IKM hampir sempurna dengan predikat kinerja **sangat baik**. Mayoritas responden menyatakan bahwa perwakilan perusahaan yang mendampingi pelaksanaan program sudah menguasai pengetahuan mengenai program yang dijalankan serta mampu menjelaskan secara baik kepada penerima manfaat.

Responden bercerita bagaimana fasilitator perusahaan mendampingi di setiap kegiatan yang berjalan. Para penerima manfaat itu mengungkapkan bahwa fasilitator memiliki pengetahuan yang baik terkait isu yang diangkat dalam program dan memberikan transfer pengetahuan kepada penerima manfaat. Fasilitator cekatan dalam mengawal kegiatan, termasuk dalam memetakan kebutuhan penunjang jalannya kegiatan.

l. Tanggung Jawab Perwakilan Perusahaan

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,78	0,23	94,4	A	Sangat Baik

Perwakilan perusahaan dalam aspek tanggung jawab sebagai fasilitator program yang berjalan menunjukkan hasil dengan nilai NRR Tertimbang sebesar 3,78 dan Nilai Konversi IKM 94,4 dengan kategori **sangat baik**. Tanggung jawab pendamping sendiri dinilai berdasarkan 3 kriteria yaitu selalu mendampingi di setiap kegiatan, responsif dalam menyelesaikan permasalahan dan berani mengambil risiko.

Sebanyak 7 dari 9 responden menyatakan bahwa tanggung jawab perwakilan perusahaan memenuhi 3 kriteria yaitu selalu hadir, responsif jika ada keperluan yang mendesak dan berani mengambil risiko dalam memberi keputusan. Sedangkan 2 responden lainnya menyatakan bahwa perwakilan perusahaan sudah memenuhi 2 kriteria tanggung jawab dengan maksimal. Salah satu responden juga menjelaskan bahwa perwakilan perusahaan pasti memiliki kesibukan atau pekerjaan lain diluar dari program yang dijalankan tetapi selalu meluangkan waktu dalam memenuhi tanggung jawab tersebut.

m. Respon Penerima Manfaat Terhadap Fasilitator

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
4	0,24	100	A	Sangat Baik

Pertanyaan ini mendapatkan nilai sempurna yaitu nilai NRR Tertimbang 4 dan Nilai Konversi IKM 100 dengan kategori kinerja **sangat baik**. Hal ini berarti seluruh responden menyatakan bahwa perwakilan perusahaan yang menjadi fasilitator dalam pengembangan program, keberadaannya sangat diterima baik di kelompok maupun di lingkungan penerima manfaat. Menurut responden, perwakilan perusahaan yang mendampingi program, berinteraksi dengan baik dan intens dengan penerima manfaat, mudah membaur dengan anggota penerima manfaat serta sejauh ini belum ada konflik baik dengan anggota maupun kelompok penerima manfaat.

n. Penanganan Komplain Atau Penyelesaian Masalah Oleh Pihak Perusahaan

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,78	0,24	94,4	A	Sangat Baik

Poin pertanyaan mengenai penanganan komplain atau penyelesaian masalah oleh pihak perusahaan dengan hasil nilai NRR tertimbang sebesar 3,78 dan nilai konversi IKM sebesar 94,4 dengan kategori **sangat baik**. Berdasarkan penjelasan dari responden, berjalannya program sendiri tidak memunculkan adanya masalah hanya saja ada beberapa kendala pelaksanaan.

o. Komitmen Perusahaan

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,89	0,23	97,22	A	Sangat Baik

Pertanyaan ini mengenai penilaian terhadap komitmen dari perusahaan baik dari segi biaya, pemikiran, serta tenaga dan waktu yang diluangkan. Komitmen perusahaan dinilai sangat kuat oleh seluruh responden karena perusahaan mengerahkan segala upaya untuk pengembangan program. Hampir seluruh reponden menilai bahwa fasilitator selalu meluangkan waktunya untuk mendampingi program baik dalam tahap persiapan hingga pelaksanaannya. Penerima manfaat juga menilai bahwa terlihat jelas jika perusahaan sangat berkomitmen, salah satunya yaitu dari biaya yang digelontorkan untuk pelaksanaan program. Oleh karena itu, pertanyaan ini mendapat poin NRR Tertimbang 3,89 dan Nilai Konversi IKM 97,22 serta kategori kinerja **sangat baik**.

p. Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Penerima Manfaat

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,67	0,22	91,7	A	Sangat Baik

Pada pertanyaan peningkatan pengetahuan dan keterampilan penerima manfaat mendapatkan hasil nilai NRR Tertimbang sebesar 3,67 dan Nilai Konversi IKM sebesar 91,7 dengan kategori kinerja **sangat baik**. Responden menyebutkan bahwa dengan adanya program yang mereka terima juga meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Misalnya penerima manfaat jadi mengerti terkait isu stunting dan menjadi lebih paham dan sadar akan pentingnya pemberian makanan yang bergizi untuk anak.

q. Penyebarluasan Pengetahuan Oleh Penerima Manfaat

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,44	0,21	86,1	B	Baik

Pada pertanyaan mengenai penyebarluasan pengetahuan oleh penerima manfaat kepada orang lain ini, mendapat nilai NRR Tertimbang 3,44 dan Nilai Konversi IKM 86,1 dengan kriteria **baik**. Sebanyak 4 dari 9 responden sudah menyebarluaskan kepada masyarakat luas, salah satunya melalui sosial media. Sebanyak 5 dari 9 responden menyebarluaskan informasi dan pengetahuan yang diterima kepada beberapa teman dan tetangga sekitar rumahnya saja.

r. Kesiapan Kemandirian

NRR Tertimbang	NRR x 1/18	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
3,33	0,2	83,3	B	Baik

Pertanyaan mengenai kesiapan mandiri terhadap program yang berjalan memperoleh nilai NRR tertimbang sebesar 3,33 dan nilai konversi IKM sebesar 83,3 dengan kategori **baik**. Satu dari 9 responden menjawab bahwa tidak akan melanjutkan kegiatan/program lagi apabila tidak ada bantuan dari perusahaan. Seperti yang paparkan sebelumnya terkait faktor yang



memperngaruhi partisipasi masyarakat terhadap program CSR, bahwa terdapat faktor eksternal dan internal yang mempengaruhinya. Tingkat kemauan yang merupakan salah satu faktor internal, ditentukan oleh faktor yang bersifat psikologis yaitu berupa harapan terhadap manfaat program (misalnya menginginkan manfaat atau imbalan tertentu) dan motivasi terlibat dalam program, kemudian dari pada itu timbul dorongan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu (Nurbaiti dan Bambang, 2017).

Sebagian sebesar responden menjelaskan mereka ingin program yang telah berjalan untuk kedepannya akan tetap berjalan walaupun dilaksanakan secara mandiri. Ditinjau dari manfaat program yang sangat berdampak kepada penerima menjadi alasan untuk siap untuk melaksanakan program secara mandiri. Disamping itu, melaksanakan program secara mandiri juga menjadi tantangan oleh penerima untuk mencari cara dalam tetap bisa menjalankan program.

### **Hasil Pembelajaran**

Praktik pelaksanaan program pengembangan masyarakat atau CSR PT Pertamina Patra Niaga AFT Syamsudin Noor sudah berjalan dengan baik. Implementasi dan respon masyarakat terhadap program Duta Bahtera sangat baik. Hal tersebut juga berdampak pada citra perusahaan yang baik pula yang tercermin pada jawaban para responden.

Kader Posyandu Mawar juga menuturkan bahwa melalui program Duta Bahtera, antusias warga yang hadir pada posyandu meningkat drastis. Adanya poster pelaksanaan posyandu membuat masyarakat mendapatkan informasi, sehingga banyak yang hadir ke posyandu. Ditambah pula adanya PMT Posyandu berupa *snack* bergizi bagi balita yang hadir ke posyandu sehingga menarik minat orangtua dan balita yang datang ke posyandu. Semula hanya ada 112 balita sasaran Posyandu Mawar, kini terdapat 149 balita yang terdaftar. Peningkatan balita yang hadir ke posyandu dari rata-rata 30 anak sampai kini rata-rata 70 anak yang hadir, bahkan pernah mencapai rekor sampai 90 balita yang hadir ke posyandu.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Indeks kepuasan masyarakat program CSR Duta Bahtera berkategori **sangat baik** dengan perolehan nilai indeks 98,667. Hal tersebut membuktikan bahwa penerima manfaat sangat terbantu dengan adanya program yang dijalankan. Apabila program CSR yang dilaksanakan dapat memberikan manfaat dan dampak yang besar, maka seharusnya kepuasan masyarakat sudah terpenuhi (Hildawati, 2020).

Pada Tabel 2 terlihat bahwa dari 18 unsur, kategori sangat baik mendominasi penilaian tersebut, yaitu sebanyak 12 unsur. Sementara itu terdapat 6 unsur yang berkategori baik. Hal tersebut merupakan bukti atas respon baik dari stakeholder CSR AFT Syamsudin Noor, khususnya para penerima manfaat sebagai sasaran program.

### **Saran dan Rekomendasi**

Adanya penilaian atau survey IKM ini diharapkan dapat menjadi acuan dan evaluasi bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kreativitas dan kualitas program pengembangan masyarakat yang dilakukan agar kebermanfaatannya dari program dapat menyebar lebih luas.

Pada praktiknya, program Duta Bahtera menunjukkan kebermanfaatannya melalui hasil yang nyata. Namun jika dilihat lebih dalam lagi, program ini masih memiliki kekurangan, yaitu belum munculnya peningkatan ekonomi yang signifikan bagi penerima manfaat. Program yang baik tidak selalu ditunjukkan dengan adanya peningkatan ekonomi, tetapi ada baiknya jika penerima manfaat juga dapat terbantu kondisi ekonominya melalui program CSR yang dijalankan.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 1–15.
- DPPU Syamsudin Noor. (2021). *Dokumen social mapping DPPU Syamsudin Noor 2021-2024*. Banjarbaru: DPPU Syamsudin Noor.
- DPPU Syamsudin Noor. (2022). *Dokumen proposal kegiatan program Duta Bahtera tahun 2022*. Banjarbaru: DPPU Syamsudin Noor.
- Hildawati. (2022). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) kelompok nelayan tuna terhadap program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 35–45.
- Lestari, N. F. I., & Hasanuddin, T. (2022). Kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program corporate social responsibility (CSR) PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. *Journal of Comprehensive Science*, 1(2), 50–60.
- Ningrum, S., Nuzula, R. F., & Arfan, N. A. (2023). Peran kader terhadap upaya peningkatan status gizi balita di posyandu. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*.
- Nurbaiti, S. R., & Bambang, A. N. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program corporate social responsibility (CSR). *Proceeding Biology Education Conference*, 14(1). <https://jurnal.uns.ac.id/prosbi/article/view/18940/15040>
- Pramana, I. P. B., Arjaya, I. M., & Arini, D. G. D. (2020). Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan pada BPR di Kabupaten Badung. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3).

- Putri, A. (2022). Pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) program CSR kelompok Kampung Wisata Eka Jaya terhadap PT Pertamina Patra Niaga DPPU Sultan Thaha. *Journal Transformation of Mandalika*, 2(3), 20–30.
- Sigit, I. (2022). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) program corporate social responsibility Kampung Bioflok Laju. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(10), 45–55.
- Sihotang, H. M. I., & Rahma, N. (2017). Faktor penyebab penurunan kunjungan bayi di posyandu Puskesmas Langsung Pekanbaru tahun 2016. *Journal Endurance*, 2(2), 60–70. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1141>