



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 2, No. 4, 2025

MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 2, No. 4, 2025

Pages: 4402-4415

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Kampung Elok Batuah

Agung Nugraha Putra¹, Ayu Desferanza², Irwan Sigit³

Universitas Terbuka, Indonesia¹

Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia²

Universitas Diponegoro, Indonesia³

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v2i4.3746>

How to Cite this Article

APA : Putra, A. N., Ayu Desferanza, & Irwan Sigit. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Kampung Elok Batuah. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(4), 4402 - 4415. <https://doi.org/10.32672/mister.v2i4.3746>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Kampung Elok Batuah

Agung Nugraha Putra^{1*}, Ayu Desferanza², Irwan Sigit³

Universitas Terbuka, Indonesia¹

Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia²

Universitas Diponegoro, Indonesia³

*Email Korespondensi: csrdppusultanthaha@gmail.com

Diterima: 01-09-2025

| Disetujui: 08-09-2025

| Diterbitkan: 10-09-2025

ABSTRACT

The Community Satisfaction Index (CSI) was developed to demonstrate the company's commitment to transparency, accountability, and continuous improvement of its Corporate Social and Environmental Responsibility programs organized by PT Pertamina Patra Niaga Aviation Fuel Terminal Sultan Thaha. The survey was conducted within the Kampung Elok Batuah Program in Bakung Jaya Sub-district, involving 41 respondents from four community groups: Wisata Berseri, Apartemen Maggot 21, UMKM Cahaya Abadi Sejahtera, and Agro Sejahtera 21. Data collection employed the standard CSI instrument based on nine service elements using a 4-point Likert scale. The results indicated an index score of 3.18 or 79.53%, categorized as "Good" service quality. These findings highlight that the CSR initiatives of AFT Sultan Thaha have been effective, delivered tangible benefits to the community, and aligned with ESG principles and SDG's targets.

Keywords: CSI; Kampung Elok Batuah; CSR

ABSTRAK

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Aviation Fuel Terminal (AFT) Sultan Thaha. Survei dilakukan pada Program Kampung Elok Batuah di Kelurahan Bakung Jaya, yang melibatkan 41 responden dari empat kelompok binaan: Wisata Berseri, Apartemen Maggot 21, UMKM Cahaya Abadi Sejahtera, dan Agro Sejahtera 21. Pengukuran dilakukan menggunakan instrumen standar IKM berbasis 9 unsur pelayanan dengan skala Likert 1–4. Hasil survei menunjukkan nilai indeks 3,18 atau setara 79,53%, dengan mutu pelayanan berkategori "Baik". Hasil ini menegaskan bahwa program CSR AFT Sultan Thaha telah berjalan efektif, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, dan sejalan dengan prinsip ESG serta pencapaian SDG's.

Katakunci: IKM; Kampung Elok Batuah; CSR

PENDAHULUAN

Pengembangan masyarakat (*community development*) menurut Scottish Community Development Centre adalah proses yang berfokus pada penguatan masyarakat dengan mengutamakan tindakan serta perspektif mereka dalam pengembangan sosial, ekonomi, dan lingkungan. Meskipun demikian, hasil dari program pengembangan masyarakat tidak selalu memuaskan. Sering kali, program-program ini gagal untuk berkelanjutan atau tidak memberikan dampak signifikan pada kesejahteraan masyarakat. Penyebab kegagalan ini bervariasi, mulai dari ketidaksesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, kesalahan dalam memilih mitra stakeholder, hingga tidak berjalannya monitoring dan evaluasi dengan baik.

Perusahaan modern tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan finansial, tetapi juga dituntut untuk memberikan kontribusi nyata terhadap pembangunan sosial, ekonomi, dan lingkungan melalui pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Salah satu indikator keberhasilan program CSR adalah sejauh mana program tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai penerima manfaat langsung. Oleh karena itu, diperlukan instrumen pengukuran yang objektif, terukur, dan sistematis, salah satunya melalui penyusunan Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Akuntabilitas dan transparansi merupakan dua prinsip utama dalam pelaksanaan program CSR yang menentukan tingkat kepercayaan dan legitimasi perusahaan di mata masyarakat serta pemangku kepentingan (*stakeholder*). Menurut Carroll (1991) dalam teori *Pyramid of CSR*, perusahaan harus menjalankan tanggung jawab pada empat level: ekonomi, hukum, etis, dan filantropis. Melalui penyusunan IKM, perusahaan menunjukkan komitmen pada aspek etis dan filantropis dengan memastikan bahwa program CSR benar-benar bermanfaat, transparan, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Di tahap selanjutnya, manfaat suatu program akan berkelanjutan ketika perusahaan secara konsisten melaksanakan monitoring dan evaluasi untuk menjaga elemen positif suatu program terhadap penerima manfaat.

Monitoring dan evaluasi memainkan peranan kunci dalam menentukan keberhasilan program pengembangan masyarakat. Monitoring dan evaluasi diperlukan untuk mengukur pencapaian tujuan, dan mengidentifikasi kekurangan yang harus diperbaiki. Melalui evaluasi berkala, hambatan-hambatan yang muncul selama pelaksanaan program dapat diidentifikasi dan diselesaikan dengan cepat. Menurut Kotler & Lee (2005), keberhasilan CSR tidak hanya dilihat dari jumlah dana yang dialokasikan, tetapi dari efektivitas program dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen evaluasi kuantitatif dan kualitatif yang membantu perusahaan menilai sejauh mana program CSR tepat sasaran, efisien, dan berkelanjutan.

Survei IKM mengukur 9 unsur utama kepuasan publik (prosedur, persyaratan, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan). Dengan analisis ini, perusahaan dapat memetakan kesesuaian antara **harapan** masyarakat dengan **persepsi** atas program CSR yang dijalankan. Menurut Porter & Kramer (2006) dalam konsep *Creating Shared Value* (CSV), CSR yang efektif harus menciptakan nilai bersama bagi perusahaan dan masyarakat. Hasil IKM dapat dijadikan dasar penyusunan strategi keberlanjutan program, sehingga CSR tidak hanya menjadi kewajiban sosial, melainkan juga bagian dari strategi bisnis berkelanjutan.

Selain itu, Tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR berkontribusi langsung terhadap citra positif perusahaan. Dengan adanya dokumen IKM yang terukur, perusahaan dapat membangun kepercayaan stakeholder, memperkuat legitimasi sosial (*social license to operate*), serta meningkatkan reputasi di mata publik maupun regulator.

PT Pertamina Patra Niaga Aviation Fuel Terminal Sultan Thaha melaksanakan survei untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap implementasi program. Salah satu program yang diimplementasikan adalah Program Kampung Elok Batuah, yang mencakup empat kelompok penerima manfaat, yaitu Kelompok Wisata Berseri, UMKM Cahaya Abadi Sejahtera, Apartemen Maggot 21, dan kelompok Agro Sejahtera 21 di Kelurahan Bakung Jaya. Kegiatan ini merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa program yang dijalankan sesuai kebutuhan masyarakat, mendukung pembangunan berkelanjutan, sekaligus memperkuat akuntabilitas dan transparansi perusahaan dalam melaksanakan program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah seluruh pengguna/penerima manfaat layanan CSR perusahaan pada periode tertentu. Sampel dipilih secara *purposive sampling*, yaitu responden yang benar-benar pernah menerima layanan atau mengikuti program CSR. Survei kali ini akan dilaksanakan kepada seluruh anggota kelompok Program Kampung Elok Batuah yang berjumlah 41 orang. Jumlah responden telah memenuhi jumlah minimal berdasarkan ketentuan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, yaitu 30 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan menggunakan teknik kuisioner menggunakan instrumen standar IKM berbasis 9 unsur pelayanan, dengan skala Likert 1–4. Kerlinger (2006) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang sudah terstruktur, biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif dengan skala pengukuran tertentu (misalnya Likert). Selain itu, akan dilakukan wawancara singkat sebagai data pendukung untuk memperdalam jawaban responden. Semua data ini dikumpulkan secara langsung dari penerima manfaat agar hasil survei mencerminkan pengalaman nyata.

Jenis pertanyaan di dalam kuisioner merupakan pertanyaan yang sudah disediakan pilihan dan responden hanya berhak memilih satu dari pilihan jawab yang ada. Menurut Sugiono (2014) Angket yang digunakan adalah model skala Likert, dimana fungsinya adalah untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala Penilaian

Skala yang digunakan dalam survei IKM adalah skala Likert 4 poin, dengan keterangan sebagai berikut:

- 1 = Tidak puas
- 2 = Kurang puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat puas

Skala ini dipilih dengan mempertimbangkan perhitungan yang sederhana, mudah dipahami responden, dan sesuai dengan pedoman pemerintah.

Analisis Data

Data hasil survei yang terkumpul ditabulasi dalam bentuk Microsoft Excel. Langkah dalam melakukan analisis data survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program Kampung Elok Batuah meliputi:

- 1) Menghitung Nilai Rata-Rata (NR) tiap unsur

$$NR = \frac{\text{Jumlah Skor Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- 2) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$IKM = \frac{\sum NR}{n} \times 25$$

- 3) Interpretasi Nilai IKM ke dalam kategori mutu pelayanan :

Table 1. Interpretasi Nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval (IKM)	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

- 4) Survei ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menyajikan data angka yang dijabarkan secara deskriptif untuk mengidentifikasi unsur dengan nilai tertinggi dan terendah untuk menentukan prioritas perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

1. Program Kampung Elok Batuah

Sebagai bagian dari komitmen terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan, pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR) tidak hanya difokuskan pada penyelesaian isu lingkungan, tetapi juga diarahkan untuk memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar. Strategi ini sejalan dengan prinsip *Environmental, Social, and Governance* (ESG) serta mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya target terkait air bersih dan sanitasi (SDG 6), pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi (SDG 8), konsumsi dan produksi berkelanjutan (SDG 12), serta pelestarian ekosistem darat dan perairan (SDG 14 & 15).

Dalam konteks pengelolaan drainase sekunder, program CSR difokuskan pada revitalisasi dan pemeliharaan fungsi saluran air agar kembali optimal. Upaya ini meliputi normalisasi aliran, pengendalian sedimentasi, pencegahan pencemaran, serta peningkatan kesadaran masyarakat melalui edukasi dan partisipasi aktif. Pendekatan berbasis pemberdayaan ini diharapkan menumbuhkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab kolektif dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Selain aspek ekologis, program juga dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan potensi ikan lokal, seperti gabus, lele, dan nila, yang bernilai ekonomis tinggi. Ikan-ikan tersebut dapat diolah menjadi berbagai produk bernilai tambah, seperti abon, kerupuk, bakso, hingga ekstrak albumin dari ikan gabus yang bermanfaat bagi kesehatan.

Melalui pelatihan, pendampingan, dan fasilitasi akses pasar, masyarakat didorong untuk mengembangkan usaha kecil berbasis olahan ikan lokal. Dengan mengintegrasikan perbaikan lingkungan dan penguatan ekonomi produktif berbasis potensi daerah, program CSR ini diharapkan mampu memperbaiki kualitas ekosistem drainase sekaligus menciptakan peluang ekonomi baru.

Program Kampung Elok Batuah memiliki 4 sub-program antara lain Wisata Berseri yang fokus pada kegiatan usaha kolam pemancingan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH) ramah anak dan lansia. Kemudian, Apartemen Maggot 21 yang fokus pada kegiatan pengelolaan sampah domestic rumah tangga dan budidaya maggot BSF. Lalu UMKM Cahaya Abadi Sejahtera yang fokus pada kegiatan budidaya ikan air tawar dan usaha produk olahan ikan gabus. Terakhir, Agro Sejahtera yang fokus pada kegiatan *urban farming* dan gerakan ketahanan pangan dari rumah.

Pada akhirnya, program ini bertujuan mewujudkan lingkungan yang lebih sehat, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta mendukung pembangunan berkelanjutan yang inklusif. Program *Inovasi Sosial Kampung Elok Batuah* yang telah berjalan sejak 2022 di Kelurahan Bakung Jaya, Kota Jambi, menjadi bentuk nyata inisiatif terpadu berbasis pemberdayaan masyarakat. Program ini menyasar isu sosial, lingkungan, dan ekonomi secara simultan, dengan memberi perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia, perempuan, pengangguran, dan buruh harian lepas. Integrasi berbagai sub-program di dalamnya dirancang agar memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat setempat.

2. Karakteristik/Identitas Responden

Survei ini dilakukan dengan memberikan kuisisioner secara langsung kepada responden untuk mendapatkan data primer sebagai sumber data penelitian. Peneliti selanjutnya akan mengolah data dan merumuskan hasil analisis data yang telah dilaksanakan. Kuisisioner yang telah disebar sebanyak 41 responden. Berikut ini rincian hasil presentase pada bagian karakteristik responden.

a. Jenis Kelamin

Table 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-laki	35	85,36%
Perempuan	6	14,64%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 35 orang atau 85,36% responden adalah berjenis kelamin Laki-laki dan 6 orang atau 14,64% responden adalah Perempuan. Oleh karena itu, diketahui bahwa responden IKM Program Kampung Elok Batuah tahun 2025 didominasi oleh Laki-laki.

b. Usia

Table 3. Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi (f)	Presentase (%)
< 26 Tahun	5	12,19%
26 – 45 Tahun	28	68,30%

> 45 Tahun	8	19,51%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 5 orang atau 12,19% responden berusia < 26 Tahun, 28 orang atau 68,30% responden berusia 26 – 45 Tahun, dan 8 orang atau 19,51% responden berusia > 45 Tahun. Oleh karena itu, diketahui bahwa responden IKM Program Kampung Elok Batuah tahun 2025 didominasi oleh Angkatan usia 26 – 45 Tahun yaitu kategori Dewasa Produktif.

c. Bidang Pekerjaan Utama

Table 4 Bidang Pekerjaan Responden

Bidang Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	2	4,88%
Pegawai Swasta	6	14,63%
Wiraswasta	5	12,20%
Ibu Rumah Tangga	5	12,20%
Buruh Harian Lepas	19	46,34%
Lainnya	4	9,76%
Jumlah	41	100,00%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 2 orang atau 4,88% responden sebagai Pelajar, 6 orang atau 14,63% responden bekerja sebagai Pegawai Swasta, 5 orang atau 12,20% responden masing-masing sebagai Wiraswasta dan Ibu Rumah Tangga, 19 orang atau 46,34% sebagai Buruh Harian Lepas, dan 4 orang atau 9,76% dibidang lainnya. Oleh karena itu, diketahui bahwa responden IKM Program Kampung Elok Batuah tahun 2025 didominasi oleh orang-orang yang bekerja sebagai buruh harian lepas.

Nilai Rata-Rata Per Unsur Layanan

1. Persyaratan Program (Bagaimana kejelasan dan kemudahan syarat untuk mengikuti dan melaksanakan program Kampung Elok Batuah?)

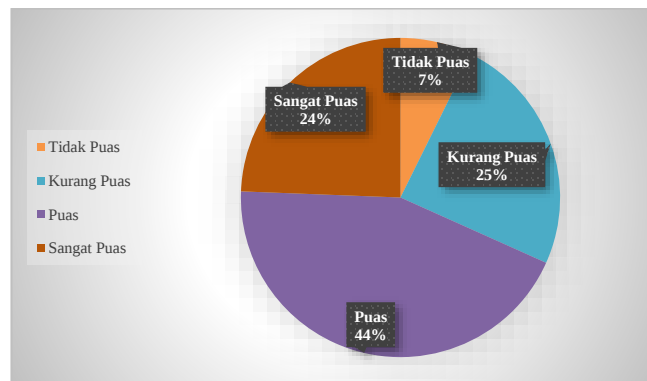


Diagram 1. Persyaratan Program

Berdasarkan diagram 1, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan dan kemudahan syarat mengikuti Program Kampung Elok Batuah menunjukkan hasil yang cukup positif. Kategori Puas memperoleh porsi terbesar yaitu 44%, menandakan sebagian besar responden menilai bahwa persyaratan program cukup jelas dan mudah dipahami. Kategori Sangat Puas menempati posisi kedua dengan 24%, menunjukkan bahwa responden merasa sangat terbantu dengan aturan dan ketentuan yang ditetapkan. Namun, masih terdapat 25% responden yang menyatakan Kurang Puas, yang berarti ada sebagian besar masyarakat yang mungkin mengalami kesulitan memahami atau memenuhi persyaratan. Selain itu, 7% responden menyatakan Tidak Puas, mengindikasikan adanya kelompok yang merasa persyaratan program belum transparan atau cukup memberatkan.

Jika dijumlahkan, tingkat kepuasan (kategori Puas dan Sangat Puas) mencapai 68,29%, yang menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menganggap persyaratan program mudah diakses dan tidak menyulitkan. Meskipun demikian, adanya 31,71% responden yang belum puas perlu menjadi perhatian. Hal ini bisa menjadi masukan bagi pengelola program untuk memperbaiki aspek sosialisasi, memperjelas mekanisme pendaftaran, serta memberikan pendampingan lebih intensif bagi kelompok masyarakat yang kesulitan memenuhi syarat.

2. Prosedur Program (Bagaimana alur program Kampung Elok Batuah yang dilaksanakan oleh AFT Sultan Thaha hingga pelaksanaan?)

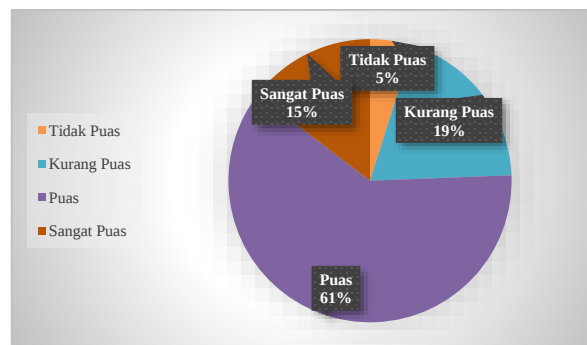


Diagram 2. Prosedur Program

Berdasarkan Diagram 2, kepuasan masyarakat terhadap aspek prosedur program menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas dengan alur pelaksanaan Program Kampung Elok Batuah. Kategori Puas menempati porsi terbesar yaitu 61%, menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasakan kemudahan dalam mengikuti prosedur program meskipun masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan. Kategori Sangat Puas berada pada angka 15%, menandakan bahwa seperempat responden menilai alur program yang dijalankan sudah sangat jelas, mudah dipahami, dan terlaksana dengan baik. Sementara itu, terdapat 19% responden yang menyatakan Kurang Puas dan 5% lainnya menyatakan Tidak Puas, yang mengindikasikan cukup banyaknya masyarakat yang masih menemui kendala dalam memahami atau mengikuti alur pelaksanaan program.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan (kategori Puas dan Sangat Puas) mencapai 75,61%, yang dapat dikategorikan baik. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat sudah merasakan manfaat dari tata kelola prosedur program yang transparan, sederhana, dan dapat diakses oleh berbagai kalangan.

3. Waktu Program (Bagaimana ketepatan waktu pelaksanaan program berdasarkan jadwal yang sudah ditetapkan?)

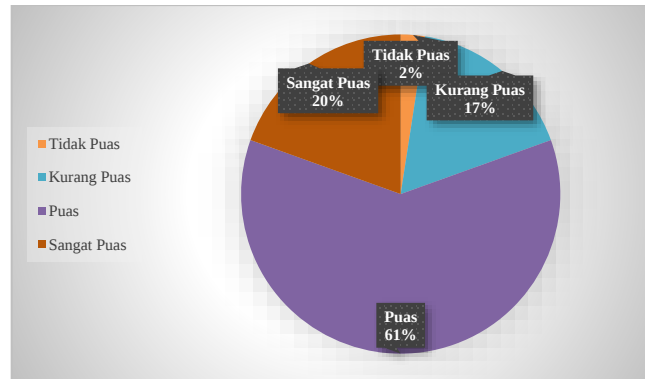


Diagram 3. Waktu Program

Berdasarkan data diagram 3, aspek ketepatan waktu pelaksanaan program menunjukkan mayoritas responden merasa puas hingga sangat puas terhadap jadwal yang telah ditetapkan. Kategori Puas memperoleh persentase tertinggi yakni 61%, mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat juga merasakan pelaksanaan program berlangsung sesuai harapan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Kategori Sangat Puas menyusul dengan 20%, menandakan hampir seperempat responden menilai program dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang direncanakan. Kategori Kurang Puas berada pada angka 17%, menunjukkan adanya sebagian kecil responden yang merasa jadwal pelaksanaan program belum sepenuhnya konsisten atau tepat waktu. Kategori Tidak Puas tidak tercatat 2%, yang berarti tidak ada responden yang merasa kecewa dengan aspek waktu pelaksanaan program.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori Puas dan Sangat Puas mencapai 81%, yang mencerminkan kinerja yang sangat baik dalam hal ketepatan waktu.

4. Biaya Program (Bagaimana keterbukaan informasi mengenai pembiayaan, termasuk transparansi bahwa program tidak dipungut biaya bagi masyarakat?)

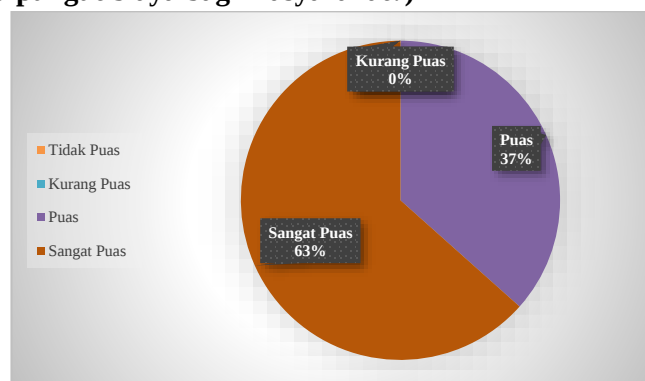


Diagram 4. Biaya Program

Berdasarkan data diagram 4, Kepuasan Masyarakat pada aspek biaya program menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap keterbukaan informasi dan transparansi pembiayaan. Sebagian besar responden berada pada kategori Sangat Puas dengan persentase dominan yaitu 63%, yang menandakan bahwa mayoritas masyarakat menilai informasi mengenai pembiayaan sudah jelas dan transparan, serta

memahami bahwa program tidak memungut biaya dari peserta. Kategori Puas menempati porsi cukup besar yaitu 37%, mencerminkan masih adanya kelompok masyarakat yang menilai keterbukaan informasi sudah baik namun mungkin membutuhkan penjelasan tambahan secara detail. Tidak terdapat responden yang masuk kategori Kurang Puas dan Tidak Puas, yang berarti tidak ada masyarakat yang merasa terbebani biaya atau dirugikan dalam aspek ini.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap keterbukaan informasi biaya program berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program Kampung Elok Batuah telah mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan sebagai penyelenggara program.

5. Kualitas Output Program (Bagaimana kesesuaian hasil program Kampung Elok Batuah seperti pelatihan, bantuan, fasilitas, atau infrastruktur dengan kebutuhan masyarakat?)

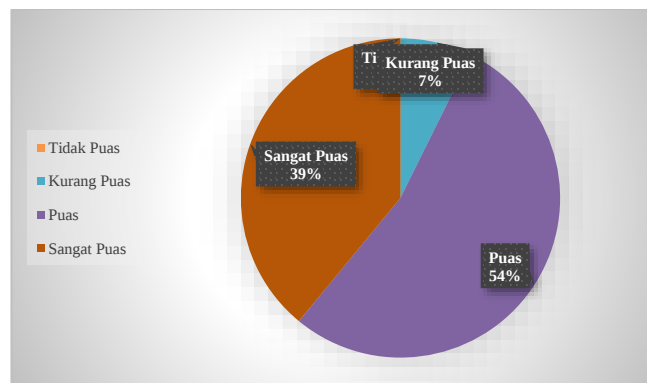


Diagram 5. Kualitas Output Program

Berdasarkan data diagram 5, Kepuasan Masyarakat mengenai kualitas output program menunjukkan penilaian yang sangat positif dari mayoritas responden. Kategori Puas memperoleh persentase tertinggi yaitu 54%, menandakan bahwa lebih dari separuh responden merasa hasil program seperti pelatihan, bantuan, fasilitas, maupun infrastruktur sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Kategori Sangat Puas mencapai 39%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak hanya puas, tetapi juga merasa sangat terbantu dan melihat manfaat langsung dari hasil program. Kategori Kurang Puas tercatat 7%, menandakan adanya sebagian kecil masyarakat yang merasa output program belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka, baik dari segi kualitas, cakupan, maupun efektivitas. Kategori Tidak Puas tidak ada (0%), yang berarti tidak ada responden yang merasa hasil program sama sekali tidak bermanfaat atau tidak sesuai kebutuhan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dalam kategori Puas dan Sangat Puas mencapai 93%, yang mencerminkan keberhasilan program dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana (Bagaimana pengetahuan, keterampilan, dan profesionalitas tim CSR AFT Sultan Thaha dalam menjalankan program?)

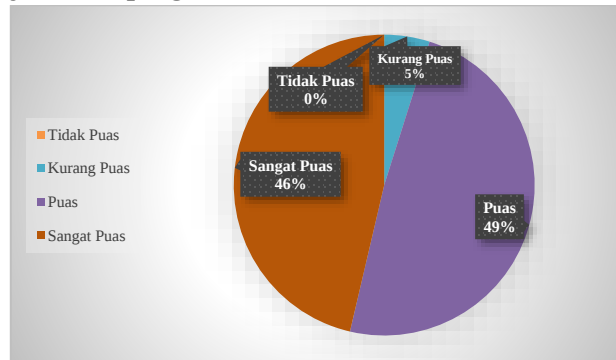


Diagram 6. Kompetensi Pelaksana Program

Berdasarkan data diagram 6, penilaian masyarakat terhadap kompetensi pelaksana program Kampung Elok Batuah menunjukkan hasil yang sangat baik dan mencerminkan tingkat profesionalitas tim yang tinggi. Kategori Puas memperoleh persentase tertinggi yaitu 49%, yang berarti hampir separuh responden menilai tim CSR AFT Sultan Thaha memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang memadai dalam melaksanakan program.

Kategori Sangat Puas menyusul dengan 46%, menandakan bahwa hampir setengah dari responden merasa tim pelaksana tidak hanya kompeten, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang melampaui harapan masyarakat. Kategori Kurang Puas hanya sebesar 5%, yang menunjukkan masih adanya sebagian kecil responden yang mungkin menilai pelaksana perlu meningkatkan aspek tertentu, seperti kedalaman materi, pendekatan komunikasi, atau kecepatan respons dalam menghadapi permasalahan di lapangan. Kategori Tidak Puas tercatat 0%, menandakan tidak ada responden yang menilai kompetensi pelaksana berada pada tingkat buruk.

Jika digabungkan, tingkat kepuasan dalam kategori Puas dan Sangat Puas mencapai 95%, yang mengindikasikan tingkat penerimaan masyarakat yang sangat tinggi terhadap kapasitas dan profesionalitas tim CSR. Hasil ini memperlihatkan bahwa kinerja pelaksana program sudah berada pada kategori sangat baik, dengan kemampuan teknis, komunikasi, serta manajerial yang dinilai efektif oleh masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana (Bagaimana sikap tim CSR AFT Sultan Thaha dalam program Kampung Elok Batuah terhadap masyarakat?)

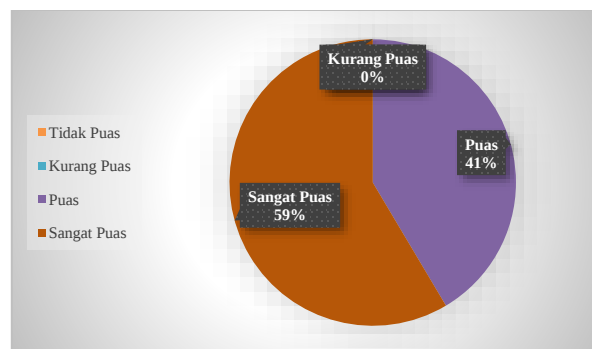


Diagram 7. Perilaku Pelaksana Program

Data diagram 7 menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap perilaku pelaksana program menunjukkan hasil yang sangat baik dan hampir sempurna. Kategori Sangat Puas memperoleh persentase tertinggi yaitu 63%, menandakan mayoritas responden menilai sikap tim CSR AFT Sultan Thaha sangat ramah, sopan, responsif, serta menunjukkan kepedulian tinggi terhadap kebutuhan masyarakat. Kategori Puas mencapai 37%, yang berarti lebih dari sepertiga responden juga merasa cukup puas dengan perilaku pelaksana, meskipun mungkin masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan untuk semakin menyempurnakan interaksi. Kategori Kurang Puas dan Tidak Puas tercatat 0%, artinya tidak ada responden yang merasa sikap pelaksana kurang baik.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat pada indikator ini mencapai 100% (Puas dan Sangat Puas). Hal ini menunjukkan bahwa tim CSR AFT Sultan Thaha tidak hanya dinilai kompeten secara teknis, tetapi juga mampu menjaga hubungan sosial yang harmonis melalui sikap profesional, komunikatif, dan menghargai masyarakat sebagai mitra dalam pelaksanaan program.

8. Sarana dan Prasarana (Bagaimana kondisi ketersediaan fasilitas pendukung dan aksesibilitas program bagi masyarakat?)

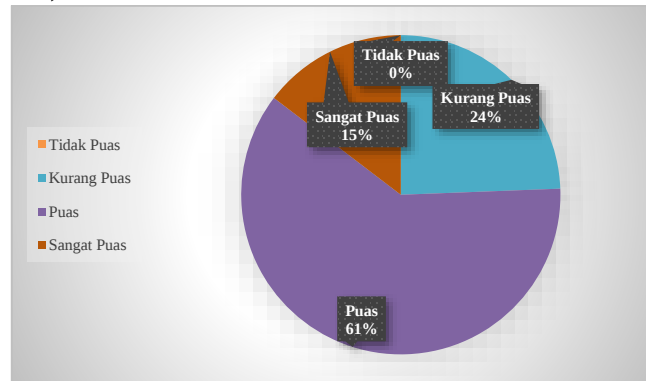


Diagram 8. Sarana dan Prasarana Program

Berdasarkan diagram 8 menunjukkan bahwa indikator sarana dan prasarana memiliki tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi, menandakan bahwa fasilitas pendukung dan aksesibilitas program sudah berjalan dengan baik. Kategori Puas memperoleh persentase tertinggi yaitu 61%, yang berarti lebih dari setengah responden merasa cukup puas dengan kondisi sarana dan prasarana, walaupun mungkin masih ada ruang untuk peningkatan pada aspek tertentu seperti kenyamanan, kapasitas, atau kelengkapan fasilitas. Kategori Kurang Puas menempati urutan kedua yaitu 24%, menandakan perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan kondisi sarana dan akses bagi masyarakat. Kategori Sangat Puas mencapai 15%, responden menilai ketersediaan sarana dan prasarana sangat memadai, mudah diakses, serta mendukung kelancaran pelaksanaan program. Tidak Puas tercatat 0%, yang berarti tidak ada responden yang merasa fasilitas kurang mendukung.

Secara keseluruhan, indikator ini memperoleh tingkat kepuasan 100% (gabungan Puas dan Sangat Puas). Capaian ini menegaskan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh program Kampung Elok Batuah telah sesuai kebutuhan masyarakat serta berkontribusi besar terhadap efektivitas program.

9. Pengelolaan Aspirasi & Keluhan (Bagaimana mekanisme perusahaan dalam menerima, menindaklanjuti, dan menanggapi saran, masukan, serta keluhan dari kelompok binaan program?)

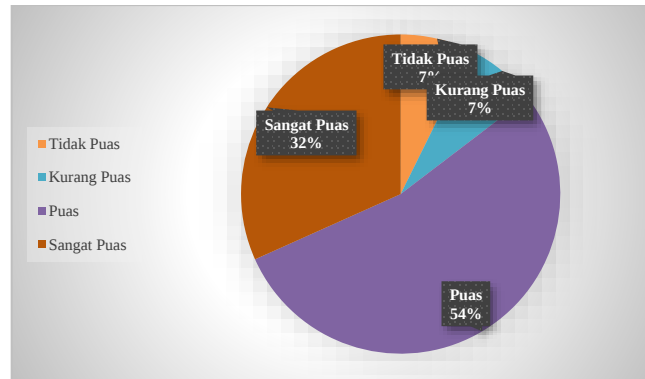


Diagram 9. Pengelolaan Aspirasi dan Keluhan

Berdasarkan diagram 9, penilaian masyarakat terhadap aspek pengelolaan aspirasi dan keluhan menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan. Kategori Puas memperoleh persentase tertinggi yaitu 54%, Kategori Sangat Puas mencapai 32%, Kategori Kurang Puas dan Tidak Puas tercatat 7%, yang mengindikasikan adanya sebagian kecil masyarakat yang merasa mekanisme masih kurang responsif atau belum sepenuhnya menjawab kebutuhan mereka.

Kategori Puas dan Sangat Puas mencapai 86%, menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat cukup puas dengan mekanisme pengelolaan aspirasi. Namun demikian, adanya 14% responden yang menyatakan kurang puas hingga tidak puas perlu menjadi catatan serius. Temuan ini menandakan bahwa meskipun sistem pengelolaan aspirasi sudah berjalan, masih ada kendala dalam aspek kecepatan respon, kejelasan tindak lanjut, dan transparansi penyelesaian masalah. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat sistem komunikasi dua arah dengan masyarakat, serta memastikan setiap masukan masyarakat ditindaklanjuti dengan baik dan diinformasikan hasilnya secara terbuka.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai kepuasan masyarakat dapat diperoleh dengan cara melakukan perkalian pada masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang ($NRR \times 0,071$). Berdasarkan data dalam lampiran maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Kampung Elok Batuah secara keseluruhan diperoleh sebesar 3,384823848 dibulatkan menjadi 3,38. Berikut ini adalah nilai rata-rata indikator pelayanan pada program Kampung Elok Batuah :

Table 5. Nilai Rata-Rata (NRR) Indikator Pelayanan

No	Indikator Pelayanan	NRR Indikator	Kinerja Unit
1.	Persyaratan Program	2,85	Baik
2.	Prosedur Program	2,85	Baik
3.	Waktu Program	2,97	Baik
4.	Biaya Program	3,63	Sangat Baik
5.	Kualitas Output Program	3,31	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana Program	3,41	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana Program	3,58	Sangat Baik

8.	Sarana dan Prasarana Program	2,90	Baik
9.	Pengelolaan Aspirasi & Keluhan	3,09	Baik

Dengan demikian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program Kampung Elok Batuah yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Aviation Fuel Terminal Sultan Thaha hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{a. Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= 3,18 \times 25 \\
 &= \mathbf{79,53}
 \end{aligned}$$

$$\text{b. Mutu Pelayanan} = \mathbf{B}$$

$$\text{c. Kinerja Pelayanan Program} = \mathbf{Baik}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program tahun 2025 dapat disimpulkan dalam kondisi yang **BAIK**.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilaian Program Kampung Elok Batuah memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan predikat "**Baik**", yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum puas dengan program yang telah dilaksanakan. Program ini mendapatkan nilai indeks kepuasan sebesar 3,18, dengan nilai konversi 79,53%. Survei ini melibatkan 41 responden yang menjadi penerima manfaat program. Nilai ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa program tersebut telah berjalan dengan baik, meskipun masih ada hal-hal yang perlu menjadi catatan evaluasi.

Indikator Biaya Program dan Kompetensi Pelaksana program oleh masyarakat dinilai dengan predikat kepuasan tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan sebagai penyelenggara program dan memberikan manfaat nyata bagi kehidupan sehari-hari. Indikator Persyaratan dan Prosedur Program mencatat nilai indeks kepuasan terendah. Ini mengindikasikan bahwa yang mengindikasikan cukup banyaknya masyarakat yang masih menemui kendala dalam memahami atau mengikuti alur pelaksanaan program. Oleh karena itu, aspek ini memerlukan perhatian dan evaluasi lebih lanjut agar masyarakat lebih memahami lebih mendalam.

Secara keseluruhan, pelaksanaan Program Kampung Elok Batuah dinilai baik, dengan tingkat kepuasan yang positif. Meskipun masih perlu dilakukan perbaikan, terutama dalam hal Persyaratan dan Prosedur Program, pelaksanaan dan dampak dari program ini telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kelurahan Bakung Jaya. Kesimpulan ini memberikan gambaran bahwa program telah berjalan dengan cukup efektif, dan tentunya akan dilakukan tindak lanjut dan penyesuaian terhadap kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan terhadap program yang dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kerlinger, F. N. (2006). *Foundations of Behavioral Research*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). *Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility*. *Harvard Business Review*, 84(12), 78–92.
- Scottish Community Development Centre. (2019). *What is community development?* Glasgow: Scottish Community Development Centre. Retrieved from <https://www.scdc.org.uk>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.