



ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PERTAMINA SAHABAT NELAYAN PT PERTAMINA PATRA NIAGA IT SEMARANG

Aryo Aji Asmoro¹, Luthfi Nurwafi², Milasania Shintadewi³

^{1,2,3}PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang

¹ Arvoajasmoro23@gmail.com, ² Luthfiwafi@gmail.com, ³ milasaniashintadewi08@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 8 Mei 2023

Disetujui : 19 Mei 2023

Dipublikasikan : 25 Juni 2023

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan strategi perusahaan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan dan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga mampu mewujudkan kesejahteraan sosial. PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah melaksanakan berbagai program CSR yang berfokus pada peningkatan aspek ekonomi, sosial, pendidikan, dan lingkungan. Program Pertamina Sahabat Nelayan merupakan salah satu program CSR yang telah berjalan sejak 2020 di Kampung Tambak Mulyo, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap program Pertamina Sahabat Nelayan melalui analisis pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tambahan. Hasil indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelaksanaan program Pertamina Sahabat Nelayan secara keseluruhan mendapatkan respon sangat puas dari penerima manfaat mulai dari tahap perencanaan, implementasi, hingga tahap monitoring dan evaluasi. Keberhasilan program pada penilaian indeks kepuasan masyarakat merupakan akumulasi pada aspek keseluruhan program, manajemen program, serta penyaluran dan pelayanan program CSR.

Kata Kunci :
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Corporate Social Responsibility (CSR), Pertamina Sahabat Nelayan

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is a strategy company to solve problems and try to fulfil the community's needs to make social welfare. PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang has implemented various CSR programs to improve economic, social, educational and environmental aspects. The "Pertamina Sahabat Nelayan" program is one of the CSR programs that has been started since 2020 in Tambak Mulyo Village, Tanjung Mas Village, North Semarang District, Semarang City. This study will determine community satisfaction with the "Pertamina Sahabat Nelayan" program by analyzing community satisfaction index measurements. The method used is descriptive quantitative by collecting data through questionnaires and conducting interviews to obtain additional information. The results of the community satisfaction index show that the implementation of the "Pertamina Sahabat Nelayan" program as a whole received a delighted response from the beneficiaries from the planning, implementation monitoring and evaluation stages. The program's success in assessing the community satisfaction index is

Keywords :
Community Satisfaction Index, Corporate Social Responsibility (CSR), Pertamina Sahabat Nelayan

PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan program tanggung jawab sosial perusahaan yang menjadi komitmen perusahaan selaku entitas bisnis untuk membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat sekitar. Perusahaan dianggap sebagai instrumen pembangunan sosial yang harus bertanggung jawab pada masyarakat. Perusahaan memiliki kewajiban untuk mengkaitkan operasional kegiatan dengan nilai-nilai ekonomi dan manusia (Latapi Agudelo, Jóhannsdóttir, & Davídsdóttir, 2019). Hal ini menuntut perusahaan untuk menggunakan keuntungan ekonomi dalam kegiatan CSR. Tujuannya untuk meningkatkan peluang masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan berbagai sumber daya baik ekonomi, pendidikan, sosial, dan budaya sehingga kesejahteraan sosial ekonomi semakin membaik.

Dalam hal ini, perusahaan tidak hanya berfokus pada pencapaian keuntungan dalam hal ekonomis seperti yang dikatakan oleh Carroll (2016). Perusahaan perlu untuk mengindahkan pemenuhan aspek hukum yakni kegiatan operasional perusahaan harus sesuai dengan standar dan peraturan yang telah diatur oleh pemerintah. Disamping untuk menekan kecelakaan kerja dan meminimalisir dampak negatif, pemenuhan aspek hukum akan berkaitan pada kepuasan para *stakeholder* yang terlibat. Selanjutnya, pemenuhan *ethical responsibility* oleh perusahaan. Perusahaan berkewajiban melakukan kegiatan operasional dengan mengindahkan nilai dan norma yang berlaku di lingkungan sekitar. Pada aspek terakhir yakni filantropis memiliki tujuan untuk membentuk komitmen perusahaan dalam mengedepankan nilai kemanusiaan serta berusaha untuk mengentaskan permasalahan sosial. Seluruh aspek tersebut yang kemudian perlu diimplementasikan perusahaan melalui program CSR yang bergerak dibidang ekonomi, sosial, lingkungan, dan pendidikan.

Pengimplementasian CSR pada dasarnya berkaitan pada tiga hal yakni merupakan kegiatan sukarela yang dilakukan perusahaan untuk membantu mengentaskan permasalahan sosial. Kedua, perusahaan sebagai entitas bisnis melakukan kegiatan *filantropi* yang bertujuan untuk melakukan perbaikan atas kegiatan eksplorasi dan eksploitasi perusahaan terhadap lingkungan. Ketiga, CSR menjadi sebuah bentuk *obligation* yang menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap masalah sosial dan lingkungan. Dewasa ini, tujuan pembangunan berkelanjutan atau yang lebih dikenal dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) menjadi salah satu pedoman praktik CSR dengan melibatkan empat pilar pembangunan yakni pilar pembangunan sosial, ekonomi, lingkungan, serta hukum dan tata kelola.

Perusahaan bukan sebuah pelaku bisnis yang hanya memenuhi kepentingan untuk dirinya sendiri melainkan perlu memberikan manfaat kepada para *stakeholder* yang terlibat tak terkecuali masyarakat. Menurut Gunawan (2009) dalam Permatasari & Setyastrini (2019) menganggap bahwa *stakeholder* masyarakat menjadi pihak yang paling penting dalam implementasi CSR. Artinya *stakeholder* masyarakat memiliki pengaruh yang kuat dalam keberlangsungan perusahaan. Berkaitan dengan hal tersebut, implementasi CSR menuntut perusahaan untuk memiliki hubungan yang harmonis dengan para *stakeholder*. CSR dipandang sebagai bentuk komunikasi organisasai kepada para *stakeholder* untuk melaksanakan koordinasi, kontrol, dan menjaga hubungan satu dengan yang lain. Dengan terjalannya komunikasi, dapat diketahui kondisi, potensi, dan kebutuhan masyarakat setempat sebagai *stakeholder* yang memiliki kepentingan

sehingga perumusan sampai pada pelaksanaan program CSR benar-benar didasarkan pada kebutuhan masyarakat dan pada akhirnya memberikan kebermanfaat. Dengan kondisi tersebut, implementasi CSR tidak hanya masyarakat yang merasakan manfaat melainkan pelaku bisnis turut berkesempatan untuk mendapatkan kepuasan dan reputasi positif dimata masyarakat (Yusdantara & Rahanatha, 2015).

Masyarakat yang menjadi sasaran praktik CSR merupakan entitas yang dinamis dengan berbagai nilai dan norma yang dipegang. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian khusus bagi perusahaan ketika merumuskan sebuah program CSR. Perumusan program harus didasarkan pada *need assesment* yakni identifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat. *Need assesment* dapat dibedakan menjadi *felt needs* (kebutuhan yang didefinisikan oleh anggota masyarakat karena mengalami masalah atau perubahan), *ascribed needs* (pemetaan kebutuhan masyarakat dari pihak eksternal atau dengan *top down approach*), dan *normative needs* (pemetaan kebutuhan masyarakat dilakukan pakar atau ahli CSR dengan melakukan perbandingan pada *trend* nasional atau yang dikerap disebut dengan kebutuhan relatif) (Indira Gandhi National Open University, 2020). Meskipun *needs assesment* telah dilakukan dengan baik, namun kegagalan, stagnasi, ataupun ketidakberlanjutan dalam implementasi program CSR seakan menjadi sebuah kondisi yang memungkinkan dihadapi oleh perusahaan. Hal tersebut dapat disebabkan karena perumusan program tidak menasar pada kelompok yang tepat, bekerja sama atau bermitra dengan *stakeholder* yang tidak berkolerasi dengan program, dan ketiadaan kegiatan *monitoring* dan evaluasi dari entitas bisnis.

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan yang tidak akan terlepas dari tahapan implementasi suatu program (Achmad, 2021). Kegiatan *monitoring* dan evaluasi memiliki kesinambungan diantara keduanya dan dianggap mampu membentuk hubungan harmonis dengan masyarakat mengingat masyarakat menjadi pihak yang terlibat aktif dalam kegiatan tersebut. Tujuan daripada kegiatan tersebut yakni untuk meninjau, mengukur ketercapaian tujuan, menganalisis hal-hal yang masih menjadi kekurangan supaya dapat diperbaiki ataupun hal-hal positif yang harus dipertahankan, serta menjadi wadah bagi penerima manfaat untuk memberikan kritik maupun saran kepada pelaksana program. Melalui kegiatan *monitoring* dan evaluasi yang dilaksanakan secara berkala mampu meminimalisir terjadinya permasalahan yang berarti sebab akar permasalahan dapat diketahui dan diselesaikan lebih dini. Secara tidak langsung, kegiatan tersebut menjadi solusi untuk mendorong keberlanjutan program.

Kegiatan *monitoring* dan evaluasi dapat dilakukan secara kuantitatif melalui analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 menyebutkan bahwa IKM menjadi penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Namun dewasa ini, penerapan IKM turut dimanfaatkan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan dalam menyelenggarakan program CSR melalui pendapat masyarakat dengan membandingkan antara komponen harapan dan kebutuhan. Hasil dari penghitungan IKM, dapat menjadi bahan evaluasi maupun pertimbangan bagi entitas bisnis dalam merumuskan tindak lanjut implementasi program baik yang bersifat teknis maupun substantif. Dalam hal ini, angka IKM dapat memberikan informasi terkait penilaian masyarakat terhadap program keseluruhan, manajemen program, dan penyaluran serta pelayanan program. Bahkan penghitungan IKM juga dapat digunakan untuk mengetahui dinamika program sejak proses perencanaan, pelaksanaan, hingga hasil yang diterima oleh masyarakat. Dengan begitu, IKM dapat menjadi ruang bagi masyarakat untuk memberikan masukan, kritik, maupun saran sebagai upaya perbaikan kualitas program kedepannya.

Sebagai bentuk kepedulian terhadap permasalahan dan kebutuhan masyarakat, PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai program CSR yang berkelanjutan. Hal tersebut sejalan dengan peraturan pemerintah yang tertuang di dalam PERMEN KLHK RI No 1 Tahun 2021 Tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan (PROPER) khususnya dibidang *Community Development* (Comdev). PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang melaksanakan berbagai program CSR yang difokuskan pada peningkatan aspek ekonomi, sosial, pendidikan, kesehatan, dan selalu berupaya untuk menjaga kualitas lingkungan sekitar. Salah satu program CSR yang dilakukan oleh perusahaan sejak 2020 hingga saat ini yakni Pertamina Sahabat Nelayan. Program tersebut menysasar kelompok masyarakat nelayan di salah satu wilayah binaan perusahaan yakni Kelurahan Tanjung Mas.

Berdasarkan program CSR yang telah dilaksanakan oleh perusahaan, maka perlu untuk dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi salah satunya melalui analisis indeks kepuasan masyarakat. PT Pertamina RU II Dumai (2020) dan PT Pertamina Patra Niaga DPPY Sulthan Thaha (2022) telah melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat pada program CSR yang dilaksanakan diwilayah binaan. Hasil analisis tersebut digunakan sebagai tolak ukur perusahaan untuk melihat persepsi para penerima manfaat serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan manfaat dari adanya pelaksanaan program.

Selaras akan hal tersebut, pengukuran indeks kepuasan masyarakat turut dilakukan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang sebagai kegiatan *monitoring* dan evaluasi pada program CSR Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo (2022). Sebagai komitmen dan tindak lanjut perusahaan terhadap keberlanjutan program, perusahaan tidak hanya melakukan pengukuran IKM pada satu program CSR melainkan beberapa program. Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan pada program CSR yakni Pertamina Sahabat Nelayan melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Analisis tersebut melibatkan para penerima manfaat khususnya masyarakat Kampung Tambak Mulyo, Kelurahan Tanjung Mas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kajian deskriptif kuantitatif melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM tersebut bertujuan untuk melihat keberhasilan pada program Pertamina Sahabat Nelayan yang telah diimplementasikan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Para penerima manfaat dari program tersebut yakni Kelompok Sahabat Nelayan Tambak Mulyo, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang akan menjadi responden dalam penelitian tersebut.

Wawancara dan kuesioner digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data dari para responden. Di dalam kuesioner terdapat dua jenis pertanyaan yang digunakan yaitu pertanyaan terbuka dan tertutup. Pada jenis pertanyaan terbuka bertujuan untuk mendapatkan informasi tambahan sedangkan untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat menggunakan pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert sejumlah empat yaitu tidak puas (1), kurang puas (2), puas (3), dan sangat puas (4).

Seluruh data yang diperoleh akan diolah dan ditabulasi untuk mendapatkan nilai dari indeks kepuasan masyarakat. Rumus penghitungan yang digunakan sebagai berikut:

$$1. \text{ Nilai rata - rata per pertanyaan} = \frac{\text{Jumlah nilai per pertanyaan}}{\text{Jumlah kuesioner terisi}}$$

2. *Pembobotan per pertanyaan* = $\frac{1}{\text{Jumlah pertanyaan}}$
3. *Nilai rata-rata terbobot per pertanyaan* = *Nilai rata-rata per pertanyaan x Bobot per pertanyaan*
4. *Nilai indeks kepuasan masyarakat terkonversi* = *Jumlah nilai rata-rata terbobot per pertanyaan x 25*
5. Interpretasi indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. Intepreasi Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Nilai IKM Terkonversi	Keterangan
1	0 - 25	Tidak Puas
2	25 - 50	Kurang Puas
3	50 – 75	Puas
4	75 - 100	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi berbagai program CSR yang dilakukan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang kepada masyarakat disekitar wilayah operasional merupakan bentuk keseriusan perusahaan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pertamina Sahabat Nelayan merupakan salah satu bukti bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang memiliki komitmen untuk membantu masyarakat terdekat dari wilayah operasional perusahaan yakni Tambak Mulyo, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang. Tambak Mulyo memiliki 9.024 penduduk yang terdiri dari 4.470 laki-laki dan 4.554 perempuan dengan mayoritas mata pencaharian sebagai nelayan.

Tidak memungkiri bahwa permasalahan yang kerap dihadapi oleh nelayan melekat pada persoalan kondisi laut dan cuaca yang tidak menentu. Kondisi tersebut mengakibatkan ketidakstabilan pendapatan para nelayan karena bergantung pada kondisi alam. Terlebih ketika perahu yang menjadi transportasi utama mengalami kerusakan tentu menjadi kendala yang berarti bagi nelayan. Keberadaan bengkel yang menerima perbaikan mesin perahu meskipun bukan bengkel khusus perahu berada jauh diluar wilayah Tambak Mulyo. Selain terkendala pada akses jarak, bengkel tersebut memasang harga tinggi untuk perbaikan mesin yang cukup memberatkan nelayan di Kampung Tambak Mulyo. Dengan kepedulian dan komitmen yang tinggi, PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang mengimplementasikan program Pertamina Sahabat Nelayan melalui pendirian bengkel khusus nelayan, alat pemanggil ikan (APIK), konversi penggunaan bahan bakar minyak ek LPG, pemasangan panel surya, dan rumpon budidaya kerang hijau. Program tersebut bertujuan untuk menyokong kehidupan para nelayan di Tambak Mulyo sehingga memiliki kehidupan yang lebih baik.

Kebermanfaatn dari praktik CSR yang selalu diupayakan oleh perusahaan tidak hanya menysasar pada aspek ekonomi dan sosial semata. Aspek lingkungan turut menjadi perhatian perusahaan untuk mencapai pembangunan sosial-lingkungan yang berkelanjutan. Tingkat kebermanfaatn dari implementasi program Pertamina Sahabat Nelayan dapat dilihat dari hasil evaluasi indeks kepuasan masyarakat melalui keterlibatan penerima manfaat. Didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,61 dengan nilai indeks 3,14. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penerima manfaat merasa sangat puas terhadap program Pertamina Sahabat Nelayan mulai dari tahap perencanaan,

implementasi, hingga tahap monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang.

Perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat pada program Pertamina Sahabat Nelayan melibatkan 16 penerima manfaat yang tergabung dalam Kelompok Sahabat Nelayan Tambak Mulyo. Spesifikasi usia para responden terdiri dari 6% responden berusia ≤ 25 tahun, 75% berusia 26-45 tahun, 13% berusia 46-65 tahun, dan 6% berusia > 65 tahun. Sedangkan pada kategori tingkat pendidikan terdapat 50% responden memiliki latar belakang pendidikan setingkat sekolah dasar, 31% responden dengan tingkat pendidikan sekolah menengah pertama, 13% responden dengan tingkat pendidikan sekolah menengah atas, dan 6% responden tidak bersekolah.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Secara Keseluruhan

Berdasarkan data yang telah diakumulasikan, sebesar 63% responden menyebutkan bahwa program Pertamina Sahabat Nelayan dianggap sangat relevan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat nelayan Tambak Mulyo. Para penerima manfaat merasa bahwa program tersebut mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh masyarakat setempat baik dalam hal sumber daya alam maupun manusia. Program Pertamina Sahabat Nelayan tidak serta merta diimplementasikan oleh perusahaan untuk memenuhi kepentingan internal semata. Program tersebut dilatarbelakangi dari hasil pemetaan sosial oleh perusahaan yang menyebutkan bahwa masyarakat nelayan Tambak Mulyo memiliki permasalahan seperti ketidakstabilan pendapatan, kesulitan untuk menjangkau fasilitas perbaikan mesin perahu, dan berbagai permasalahan yang lain. Namun tidak memungkiri bahwa terdapat penerima manfaat yang menganggap program tersebut kurang relevan terhadap kondisi masyarakat Tambak Mulyo sehingga belum dapat menjadi solusi atas permasalahan yang dihadapi. Hal tersebut menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk lebih kritis dalam melakukan pemetaan sosial sebagai dasar untuk menentukan program pemberdayaan masyarakat.

Selain pada aspek relevansi program terhadap kebutuhan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat turut melihat aspek kebermanfaatan program yang dirasakan oleh penerima manfaat. Sebesar 75% responden menyebutkan bahwa program Pertamina Sahabat Nelayan sangat memberikan peningkatan pada pengetahuan dan keterampilan masyarakat. Hal tersebut diperoleh dari keberlangsungan peningkatan kapasitas melalui berbagai macam pelaksanaan pelatihan. Pelatihan tersebut diberikan oleh perusahaan melalui kerjasama dengan *stakeholder* yang terkait untuk memaksimalkan *transfer knowledge* kepada penerima manfaat.

Seperti contohnya perusahaan bekerja sama dengan Balai Besar Penangkapan Ikan (BBPI) Semarang untuk melaksanakan pelatihan perbaikan mesin perahu. Selain itu, perusahaan turut memberikan pelatihan yang bersifat non teknis seperti pelatihan administrasi pembukuan dan keuangan untuk menunjang operasional bengkel nelayan. Selain berdampak positif pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, program Pertamina Sahabat Nelayan turut berkontribusi pada peningkatan pendapatan masyarakat. Mayoritas responden yakni sebesar 81% menganggap bahwa program tersebut memiliki signifikan pada peningkatan pendapatan masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh operasional bengkel yang berhasil meningkatkan pendapatan nelayan sebesar Rp754.285,71 dan penerapan teknologi Alat Pemanggil Ikan (APIK) yang mampu meningkatkan pendapatan nelayan sebesar 150% atau mencapai Rp360.000. Peningkatan tersebut didapatkan melalui perolehan tangkapan ikan kakap putih yang semula hanya 8 kg menjadi 12 kg. Selain itu, melalui rumpon budidaya kerang hijau yang

menjadi rangkaian kegiatan pemberdayaan pada program Pertamina Sahabat Nelayan meningkatkan pendapatan nelayan sebesar Rp24.300.000/tahun dan pemancingan ikan sebesar Rp2.780.000/tahun. Namun anggapan dari 75% responden merasa bahwa keberhasilan peningkatan pendapatan melalui implementasi program belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas lingkungan. Meskipun demikian, perusahaan telah berupaya untuk berkomitmen dalam menjaga ekosistem alam melalui inovasi penggunaan teknologi yang lebih ramah lingkungan. Salah satunya melalui pemasangan solar panel perahu nelayan mampu menurunkan emisi gas rumah kaca sebesar 0,134 Ton CO₂eq dan perubahan penggunaan bahan bakar minyak ke LPG pada perahu nelayan terbukti dapat menurunkan 2,681 ton CO₂eq emisi gas rumah kaca. Inovasi tersebut dinilai sangat meningkatkan kualitas lingkungan oleh 6% responden dan 19% lainnya merasa program tersebut mampu meningkatkan kualitas lingkungan disamping keberhasilan pada peningkatan aspek pengetahuan, keterampilan, dan pendapatan masyarakat.

Selain relevansi dan manfaat program, indeks kepuasan masyarakat untuk program keseluruhan juga diukur dari aspek keberlanjutan program. Keberlanjutan program dianalisis dari kebersinambungan program yang diberikan dan komitmen masyarakat untuk tetap menjalankan program meski telah dilepas oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Seluruh responden mengaku bahwa program pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh perusahaan selalu saling berkaitan dan berkesinambungan. Bahkan seluruh responden mengaku akan berkomitmen untuk tetap menjalankan program secara mandiri walaupun tanpa pendampingan dan pembinaan yang dilakukan oleh perusahaan. Sejalan dengan komitmen untuk terus menjaga keberlanjutan program, responden selaku penerima manfaat juga mengaku telah menyebarkan pengetahuan maupun keterampilan yang diperoleh selama pelaksanaan program kepada orang lain seperti keluarga, tetangga, dan lingkungan masyarakat sekitar.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Manajemen Program

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap manajemen program dilihat dari partisipasi masyarakat penerima manfaat, sinergitas stakeholder, dan kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO). Pengukuran aspek partisipasi masyarakat terdiri dari penilaian tahap perencanaan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi.

Tabel 2. Hasil Survei untuk Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat	Hasil Survei			
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Perencanaan	0%	0%	31%	69%
Pelaksanaan	0%	0%	75%	25%
Monitoring dan Evaluasi	0%	0%	81%	19%

Data diatas menunjukkan bahwa 69% responden menganggap upaya pelibatan masyarakat dalam perencanaan program sudah sangat baik dan 31% sisanya menyatakan sudah baik dalam upaya pelibatan masyarakat dalam perencanaan program. Responden menganggap bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah berupaya melibatkan masyarakat yang dalam hal ini Sahabat Nelayan Kampung Tambak Mulyo untuk merencanakan program-program yang akan dilakukan. Sebanyak 75%

responden mengatakan bahwa upaya pelibatan masyarakat dalam pelaksanaan program sudah baik, sedangkan 25% responden lainnya mengatakan sangat baik. Responden menilai bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang selalu berupaya mendorong seluruh anggota Sahabat Nelayan Kampung Tambak Mulyo untuk terlibat aktif di seluruh kegiatan. Selain itu, 81% responden menganggap bahwa upaya pelibatan masyarakat dalam monitoring evaluasi program sudah baik dan 19% lainnya menganggap sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari upaya PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang yang selalu melakukan kunjungan ke Sahabat Nelayan Kampung Tambak Mulyo serta melakukan pendataan dan pelaporan seluruh kegiatan yang sudah dilakukan oleh Sahabat Nelayan Kampung Tambak Mulyo.

Berkaitan dengan sinergitas *stakeholder*, 69% responden menganggap bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang mampu bersinergi baik dengan *stakeholder* lain dalam melaksanakan program pengembangan masyarakat, sedangkan 31% lainnya mengatakan sangat baik dalam bersinergi. PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang selalu berupaya menjalin komunikasi serta kerja sama dengan *stakeholder* atau tokoh lokal di Kampung Tambak Mulyo saat perencanaan, pelaksanaan, maupun monitoring evaluasi program. Kondisi tersebut menunjukkan pelibatan penerima manfaat selalu dijunjung tinggi oleh perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa keterlibatan penerima manfaat maupun *stakeholder* menjadi peranan penting dalam keberlanjutan, kebermanfaatn, dan kesuksesan suatu program. Pelibatan para penerima manfaat dalam seluruh tahapan program bertujuan untuk membangun rasa memiliki terhadap program serta membentuk kemandirian masyarakat. Sehingga ketika program tersebut telah *exit*, masyarakat mampu berdiri sendiri untuk melanggengkan program tersebut.

Disamping itu, perusahaan kerap melibatkan *stakeholder* baik dari pemerintahan maupun sektor privat untuk terlibat bersama-sama dalam implementasi program. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan sadar akan pentingnya kolaborasi dengan berbagai pihak. Kolaborasi tersebut menjadi upaya perusahaan untuk mengatasi keterbatasan perusahaan pada aspek-aspek yang belum terpenuhi. Pelaksanaan program berjalan secara inklusif baik dari pemerintah, privat sektor, maupun masyarakat diberikan kesempatan yang sama untuk berkontribusi dalam pengembangan program. Harapannya melalui keterlibatan berbagai pihak dan kolaborasi tersebut mampu memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat hingga mencapai pembangunan yang berkelanjutan.

Tabel 3. Hasil Survei Kinerja Fasilitator

No	Kinerja Fasilitator / CDO	Hasil Survei			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kedekatan dengan Masyarakat	0%	0%	19%	81%
2	Kemampuan Adaptasi	0%	0%	19%	81%
3	Tanggung Jawab	0%	0%	75%	25%
4	Kompetensi	0%	0%	81%	19%

Berdasarkan data diatas, kinerja fasilitator lapangan program CSR PT Pertamina Integrated Terminal Semarang dapat dikatakan baik. Hal tersebut didasarkan pada keseluruhan aspek yang menjadi indikator pengukuran keberhasilan suatu program. Pada aspek kedekatan yang dibangun oleh fasilitator dengan masyarakat serta kemampuan

beradaptasi, menurut mayoritas responden atau sebesar 81% menanggapi sangat baik dan 19% lainnya adalah baik. Hasil tersebut disebabkan karena fasilitator tidak hanya berkunjung ke wilayah binaan ketika pelaksanaan program. Namun pertemuan informal diluar program pun turut diberlakukan oleh fasilitator dengan tujuan menjaga komunikasi, interaksi, dan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Dalam hal ini, membuktikan bahwa CSR mampu menjadi jembatan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan yang pada akhirnya akan berkesinambungan pada peningkatan ekonomi masyarakat (Rudito & Famiola, 2013). Kedekatan dengan masyarakat yang dibangun terus menerus oleh fasilitator sampai menumbuhkan kepercayaan kepada perusahaan tidak terlepas dari kecakapan, kompetensi, dan rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh fasilitator dalam membina masyarakat. Mayoritas responden menyebutkan bahwa fasilitator memiliki kompetensi dan tanggung jawab yang baik pada implementasi program pemberdayaan masyarakat di Kampung Tambak Mulyo yakni pada program Pertamina Sahabat Nelayan.

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyaluran dan Pelayanan Program

Pengukuran pada aspek penyaluran dan pelayanan program dalam indeks kepuasan masyarakat mencakup berbagai hal seperti ketepatan dan kejelasan program, kehandalan metode atau program, keadilan, serta responsivitas perusahaan terhadap kelompok masyarakat sebagai penerima manfaat. Berdasarkan hasil survei, seluruh responden menyatakan bahwa implementasi program Pertamina Sahabat Nelayan memiliki ketepatan dan kejelasan metode dalam pelaksanaannya. Artinya metode atau program yang dilaksanakan oleh perusahaan memiliki kesesuaian antara kondisi, karakter, dan kebutuhan masyarakat setempat. Pada pengukuran aspek kehandalan metode atau pelaksanaan program, menurut mayoritas responden yakni sebesar 87% merasa bahwa program tersebut berhasil membawa perubahan baik dalam kehidupan masyarakat. Kondisi tersebut mampu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap program sehingga para penerima manfaat memiliki antusias yang tinggi dalam pelaksanaan program. Selaras dengan hal tersebut, pada aspek keadilan pemerataan penerima manfaat dan responsivitas perusahaan terhadap kelompok masyarakat dianggap baik oleh 94% responden atau setara dengan mayoritas dari keseluruhan. Sasaran penerima manfaat dari program tersebut benar-benar diberikan kepada masyarakat yang mengalami kendala berarti dalam mengakses sumber daya ekonomi. Respon yang baik dari kelompok masyarakat pada aspek responsivitas perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan selalu terbuka atas kritikan, masukan, maupun saran dari masyarakat. Hal tersebut justru digunakan perusahaan sebagai pedoman untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelaksanaan program pemberdayaan kepada masyarakat. Berdasarkan akumulasi pengukuran dari berbagai aspek pada penyaluran dan pelayanan program didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,07 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi sebesar 75,67 dengan kategori puas. Artinya, seluruh aspek dalam penyaluran dan pelayanan program dinilai sangat baik oleh masyarakat penerima Program Sahabat Nelayan Kampung Tambak Mulyo.

KESIMPULAN

Pertamina Sahabat Nelayan merupakan salah satu program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang yang menjadi upaya perusahaan dalam mewujudkan tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Implementasi program Pertamina Sahabat Nelayan berada di Kampung Tambak Mulyo, Kelurahan Tanjung Mas,

Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar melalui berbagai macam kegiatan pemberdayaan, peningkatan kapasitas, dan lain-lainnya. Program tersebut memiliki dampak positif baik dalam peningkatan ekonomi, sosial, maupun peningkatan kualitas lingkungan. Seluruh proses pelaksanaan program melibatkan peran masyarakat yang dapat dikatakan rentan karena kurang mendapatkan kesempatan untuk mengkases berbagai sumber daya. Dampak positif yang dirasakan oleh penerima manfaat selaras dengan hasil analisis indeks kepuasan masyarakat pada program Pertamina Sahabat Nelayan yakni sebesar 78,61 dengan nilai indeks 3,14 yang tergolong dalam kategori sangat puas. Keberhasilan program tersebut didukung oleh kompetensi perusahaan dalam membina dan mengintervensi masyarakat untuk memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan program. Dengan demikian, peluang untuk terlaksananya program secara mandiri oleh kelompok akan terbuka semakin luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, R. W. (2021). Monitoring dan Evaluasi Program Corporate Social Responsibility Berbasis Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 29-37.
- Cahyono, H., Panut, Y. I., Nurwafi, L., & Asmoro, A. A. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Corporate Social Responsibility Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(12).
- Carrol, A. B. (2016). Caroll's Pyramid of CSR: Taking Another Look. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 1(3).
- Hildawati. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 151-165.
- Indira Gandhi National Open University. (2020). *CSR Needs Assessment*. New Delhi: Indira Gandhi National Open University.
- Latapi Agudelo, M. A., Jóhannsdóttir, L., & Davídsdóttir, B. (2019). A Literature Review of the History and Evolution of Corporate Social Responsibility. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 4(1), 1-23.
- Permatasari, M. P., & Setyastrini, N. L. (2019). Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Ditinjau Dari Teori Legitimasi dan Teori Stakeholder. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 5(1), 29-43.
- 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), 102-113.
- Rudito, B., & Famiola, M. (2013). *Corporate Social Responsibility*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Yusdantara, I. K., & Rahanatha, G. B. (2015). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Reputasi Perusahaan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (Studo Pada PT. Coca Cola Amatil Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(4), 813-831.