
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT. PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED TERMINAL PANJANG

Nurul Fajri Indah Lestari¹, Tubagus Hasanuddin²

^{1,2}Universitas Lampung

Email: nurulfajrindah@gmail.com, tb_sijati@yahoo.com

ABSTRAK

Kata Kunci:
CSR, kepuasan,
IKM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. Penelitian ini merupakan studi kasus. Sampel adalah Penerima manfaat program CSR sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel untuk kepuasan masyarakat adalah sensus. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap program Kabarti Green Village berada pada kategori "Baik" (IKM = 87,52).

ABSTRACT

Keywords:
CSR, satisfaction,
IKM

This study aims to analyze the level of satisfaction community towards the Corporate Social Responsibility (CSR) program of PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. This research is a case study. Sample is The beneficiaries of the CSR program are 30 people. The sampling technique for community satisfaction is the census. The data analysis method used descriptive analysis using the analysis of the community satisfaction index (IKM) analysis. The results showed that community satisfaction in the Kabarti Green Village program was in the "Good" category (IKM = 87.52).

PENDAHULUAN

Kehadiran perusahaan memberikan manfaat yang besar bagi lingkungan dan masyarakat. Selain membuka lapangan pekerjaan, perusahaan adalah badan usaha yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Pramana et al., 2020). Perusahaan juga memiliki berbagai dampak terhadap lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Dampak terhadap lingkungan eksternal sering kali menjadi sorotan, karena pengaruhnya terhadap orang lain atau lingkungan sosial di luar perusahaan. Hal tersebut menimbulkan pendapat bahwa pelaku bisnis atau perusahaan memiliki tanggung jawab sosial untuk mengupayakan suatu kebijakan serta membuat keputusan atau melaksanakan tindakan yang sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai masyarakat (Solihin, 2009).

Kehadiran perusahaan juga memberi beberapa dampak terhadap pergeseran tata nilai dalam kehidupan masyarakat yang cenderung tidak diinginkan. Terutama ketika perusahaan tersebut berada di sekitar masyarakat yang masih tradisional (Hildawati, 2021). Untuk itu, menjadi sangat penting bagi perusahaan agar dapat melakukan penyesuaian dengan masyarakat sekitar dan menjalin hubungan yang 'mutualis' (Hildawati, 2021).

Konsep tanggung jawab sosial perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) dapat dipandang sebagai salah satu upaya membangun hubungan yang baik atau harmonis perusahaan dengan masyarakat sekitar juga sebagai salah satu upaya yang dilakukan perusahaan agar mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. CSR adalah tanggung jawab perusahaan kepada para pemangku kepentingan untuk

berlaku etis, meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi sosial dan lingkungan (Wibisono, 2007).

Program CSR merupakan program yang ditujukan untuk memperhatikan kondisi lingkungan sosial masyarakat yang terdapat di wilayah operasional perusahaan, termasuk juga memperhatikan masalah kesejahteraan masyarakat disekitar perusahaan. Oleh karena itu, program CSR yang disusun oleh perusahaan cenderung berhubungan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat (Hildawati, 2021).

Di Indonesia program CSR kuat untuk diimplementasikan atas dasar hukum berdasarkan Undang- Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas "Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya". Aturan tersebut menjadi wajib bagi seluruh perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungannya untuk dapat memberdayakan masyarakat yang tinggal disekitar perusahaan. PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang adalah salah satu perusahaan yang melaksanakan program CSR yang merupakan perusahaan minyak dan gas bumi. PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang melaksanakan hal tersebut untuk mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat, menjadikan masyarakat mandiri dan berdaya serta meningkatkan kualitas hidup serta lingkungan masyarakat.

Sebagai perusahaan energi nasional, PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang berkomitmen untuk senantiasa memprioritaskan keseimbangan, perbaikan lingkungan dan masyarakat. Dengan mensejahterakan masyarakat, alam, dan lingkungan, maka Pertamina akan mampu mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang melaksanakan CSR sebagai wujud komitmennya. Tujuan strategis program CSR Pertamina adalah meningkatkan reputasi dan kredibilitas Pertamina melalui kegiatan CSR yang terintegrasi dengan strategi bisnis. Salah satunya Kegiatan CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal dengan Program Kampung Hijau Kabarti di Kelurahan Panjang Utara. Kelurahan Panjang Utara merupakan salah satu kelurahan yang masuk dalam wilayah administrasi kecamatan Panjang Kota Bandar Lampung. Kelurahan tersebut memiliki luas wilayah sebesar 105,27 hektar, dengan jumlah penduduk berdasarkan Sensus Penduduk 2020 sebanyak 14.838 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2020).

Program Kampung Hijau Kabarti merupakan kegiatan pemanfaatan sampah plastik serta posyandu yang bergerak dalam bidang lingkungan dan kesehatan. Hal ini sejalan dengan program CSR dari Pertamina yaitu mensejahterakan manusia, alam, dan lingkungan, maka Pertamina akan mampu mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Dalam Pelaksanaan program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang memiliki beberapa kesulitan dalam menjalankan program seperti kurangnya kepuasan masyarakat, rendahnya kepercayaan masyarakat, ketidak tahuan masyarakat dalam program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. Dengan demikian perlu dilakukan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pengembangan program CSR agar perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan dan pengetahuan masyarakat sebagai penerima manfaat CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah studi kasus pada Program CSR PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang yang dipilih secara purposive, karena PT. Pertamina

Patra Niaga Integrated Terminal Panjang merupakan salah satu perusahaan minyak dan gas terbesar di Indonesia dan aktif melakukan kegiatan CSR. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui metode wawancara dan menggunakan kuesioner terstruktur yang diberikan kepada masyarakat yang menjadi responden. Sedangkan data sekunder didapat dengan menelaah data yang berasal dari buku, jurnal ilmiah dan informasi lainnya. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Sensus yaitu penarikan sampel dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Adapun jumlah populasi adalah sebanyak 30 orang yang menjadi sampel penelitian, dengan pertimbangan yaitu sampel tersebut merupakan anggota kelompok yang aktif dan mendapatkan manfaat langsung CSR yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat adalah metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penelitian ini terdapat 10 Indikator yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang yaitu komitmen perusahaan, kesesuaian kebutuhan masyarakat, jadwal kegiatan CSR, partisipasi masyarakat, pengetahuan yang diberikan, petugas pendamping masyarakat, Focus Grup Discussion (FGD), pendapatan kelompok, pengetahuan dan keterampilan kelompok serta stakeholder lain. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei-Juni 2022.

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 (Kemenpan-RB, 2017) untuk pengukuran layanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Ukuran Skala Konversi Skala(1-4)	Interval Skala (100)	Mutu Layanan	Nilai MutuLayanan
1,00 – 2,20	25,00 – 55,00	D	Tidak Baik
2,21 – 2,75	55,25 – 68,75	C	Kurang Baik
2,76 – 3,31	69,00 – 82,75	B	Baik
3,32 – 4,00	83,31 – 100	A	Sangat Baik

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

:Dalam mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan dalam huruf dan interpretasinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Penerima Manfaat Program

Responden penerima manfaat program pada penelitian ini adalah anggota kelompok Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang yaitu Program Kampung Hijau Kabarti. Rentang usia responden tertinggi berkisar antara 46 sampai dengan 52 tahun dengan status mayoritas anggota telah menikah. Tingkat pendidikan

penerima manfaat program yaitu SD, SMP dan SMA. Jenis pekerjaan penerima manfaat beragam, ibu rumah tangga merupakan jenis pekerjaan terbanyak. Tingkat pendapatan konsumen pun beragam yaitu berkisar antara Rp5.00.000,00–Rp1.000.000,00 per bulan dengan jumlah anggota keluarga yang berkisar 3-4 orang.

Program CSR Kampung Hijau Kabarti PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Kampung Hijau Kabarti adalah Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang yang memberdayakan masyarakat melalui kegiatan pengelolaan sampah plastik, dan kesehatan. Program CSR ini berlokasi di Ring I perusahaan yaitu di Kelurahan Panjang Utara yang beranggotakan 10 anggota kelompok. Latar belakang diadakannya program Kampung Hijau Kabarti ini adalah karena banyaknya sampah plastik di sekitar tempat tinggal masyarakat dan sampah plastik yang ada di lingkungan Kelurahan Panjang Utara, serta kurangnya fasilitas kesehatan yang memadai.

Kegiatan CSR PT Pertamina Patra Niaga Kampung Hijau Kabarti ini memiliki Sub Program, diantaranya yaitu Bengkel Ecobrick dan Posyandu Membawa Berkah. Bengkel Ecobrick sendiri merupakan salah satu subprogram dengan teknik mengolah sampah plastik menjadi sebuah benda yang bermanfaat, yaitu dengan menggunting-gunting kecil sampah plastik kemudian dimasukan dan ditekan ke dalam botol plastik, yang nantinya botol berisi potongan-potongan sampah plastik ini digunakan sebagai bahan baku pembuatan produk turunan ecobrick. Kegiatan Bengkel Ecobrick ini berhasil mengurangi sampah plastik sebanyak 7 Ton sampah plastik sejak tahun 2020 di Kelurahan Panjang Utara. Bengkel Ecobrick ini juga merupakan salah satu upaya PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang dan Masyarakat Kampung Baru Kelurahan Panjang Utara dalam mengurangi penumpukan sampah plastik yang ada di Kelurahan Panjang Utara.

Ecobrick dapat dimanfaatkan sebagai bahan baku pembuatan furniture, pengganti batu bata dan bahan baku utama lainnya. Selain itu, Bengkel Ecobrick mampu memproduksi beberapa produk diantaranya membuat 24 kursi, 8 meja, 4 lemari, 2 rak sepatu, 40 tong sampah dan 10 pot bunga yang hasilnya dapat di jual belikan oleh masyarakat Kelurahan Panjang Utara sehingga dapat meningkatkan ekonomi masyarakat. Kegiatan produksi ecobrick masih dilakukan secara masif, kursi, meja dan tong sampah menjadi produk andalan dalam sub program Bengkel Ecobrick. Dalam kegiatan pemasaran, Bengkel Ecobrick memperluas pangsa pasar untuk menjual produk secara online maupun offline. Untuk online sendiri biasanya dijual melalui media daring yaitu whatsapp, instagram dan facebook. Secara offline, produk ecobrick dijual ke kantor dinas-dinas pemerintahan serta perusahaan-perusahaan yang ada di Kota Bandar Lampung.

Sub program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang selanjutnya adalah Posyandu Membawa Berkah. Kegiatan Posyandu ini merupakan upaya PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang, Puskesmas Panjang, Pemerintah Kelurahan Panjang Utara dan Masyarakat dalam mengurangi resiko stunting, dan gizi buruk bagi balita, ibu hamil dan lansia. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan adalah Posyandu Balita, Kegiatan pelaksanaan posyandu balita memiliki tujuan untuk mengoptimisasi dalam pemantauan tumbuh kembang serta kesehatan bayi dan balita. Posyandu Ibu Hamil bertujuan untuk memantau kesehatan ibu pra, pasca kehamilan dan perkembangan janin. Posyandu Lansia bertujuan untuk memantau kesehatan para lansia dan penyuluhan kesehatan kepada para lansia.

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Kampung Hijau Kabarti

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu program CSR. Jumlah angket yang disebarkan kepada 30 anggota kelompok untuk mengetahui tanggapannya terhadap Program CSR PT

Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal panjang adalah sebanyak 30 angket yang berisi 10 item pertanyaan- pertanyaan yang memuat unsur IKM. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing- masing tahapan pelaksanaan program tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Kampung Hijau Kabarti

No	Unsur	NRR Tertimbang	NRR x 1/10	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	Komitmen Perusahaan	3,93	0,39	98,33	A	Sangat Baik
2	Kesesuaian Kebutuhan Masyarakat	3,67	0,37	91,67	A	Sangat Baik
3	Jadwal Kegiatan CSR	3,53	0,35	88,33	A	Sangat Baik
4	Partisipasi Masyarakat	3,67	0,37	91,67	A	Sangat Baik
5	Pengetahuan yang Diberikan	3,53	0,35	88,33	A	Sangat Baik
6	Petugas Pendamping Masyarakat	3,40	0,34	85,00	A	Sangat Baik
7	Focus Grup Discussion (FGD)	3,80	0,38	95,00	A	Sangat Baik
8	Pendapatan Kelompok	3,70	0,37	92,50	A	Sangat Baik
9	Pengetahuan dan Keterampilan Kelompok	3,63	0,36	90,83	A	Sangat Baik
10	Stakeholder Lain	3,60	0,36	90,00	A	Sangat Baik

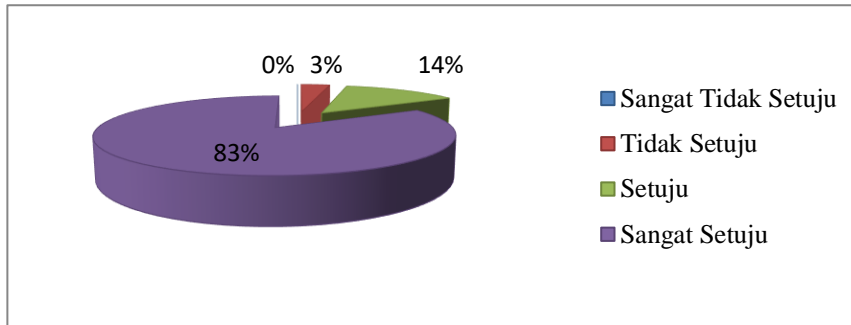
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Hasil Tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh unsur mendapatkan penilaian “Sangat Baik”. Hal ini memperlihatkan bahwa penerima manfaat CSR pada Program Kampung Hijau Kabarti masih memerlukan Pembinaan dan Keberlanjutan dari Program Program Kampung Hijau Kabarti PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang. Untuk mengetahui Tanggapan Responden secara keseluruhan terhadap Program Kampung Hijau Kabarti yang diberikan kepada Kelompok maka sesuai dengan jumlah pertanyaan yang diajukan yaitu sebanyak 10 pertanyaan, untuk mengetahui nilai IKM dihitung dengan cara mengakumulasikan hasil NRR Tertimbang setiap unsur pertanyaan dibagi dengan jumlah pertanyaan. Adapun untuk mengetahui uraian lebih jelas tentang Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing- masing unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Komitmen Perusahaan

Berikut ini tanggapan Responden tentang Komitmen Perusahaan mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,93 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 98,33 Tanggapan terhadap unsur Komitmen Perusahaan dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :

Gambar 1. Tanggapan Responden tentang Komitmen Perusahaan



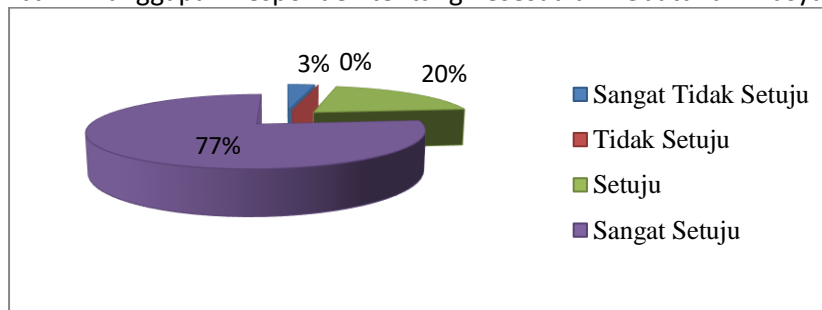
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 83% responden sangat setuju dan 14% responden setuju menyatakan bahwa PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang sudah memiliki komitmen yang tinggi dalam menjalankan program pemberdayaan masyarakat, dan sebesar 3 % responden yang tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Setuju" bahwa PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang sudah memiliki komitmen yang baik.

2. Kesesuaian Kebutuhan Masyarakat

Tanggapan Responden tentang Kesesuaian Kebutuhan Masyarakat mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,67 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 91,67. Tanggapan terhadap unsur Komitmen I 102 dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :

Gambar 2. Tanggapan Responden tentang Kesesuaian Kebutuhan Masyarakat



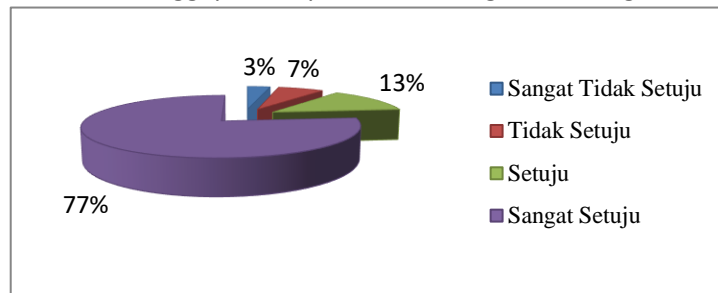
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 2, sebanyak 77 % responden sangat setuju dan 20 % responden setuju bahwa Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang sudah sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat, dan sebesar 3 % responden sangat tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat " Sangat Setuju" bahwa program CSR PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Jadwal Kegiatan CSR

Tanggapan Responden tentang Jadwal Kegiatan CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,53 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 88,33 Tanggapan terhadap unsur Komitmen Perusahaan dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :

Gambar 3. Tanggapan Responden tentang Jadwal Kegiatan CSR



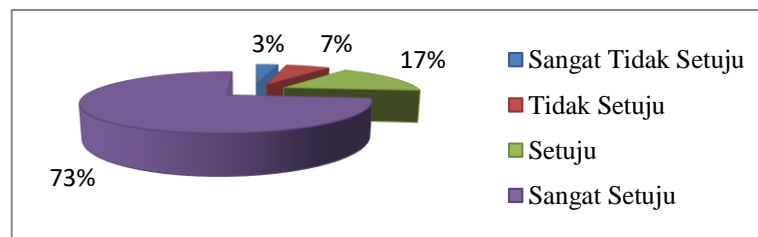
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 3, sebanyak 77 % responden sangat setuju dan 13 % responden setuju bahwa Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang sudah sesuai dengan jadwal yang direncanakan, dan sebesar 7 % responden tidak setuju serta 3% sangat tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat " Sangat Setuju" bahwa program CSR PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang telah menjalankan program CSR sesuai dengan jadwal kegiatan program yang direncanakan.

4. Partisipasi Masyarakat

Tanggapan Responden tentang partisipasi masyarakat dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,67 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 91,67. Tanggapan terhadap unsur Partisip 103 ikat dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :

Gambar 4. Tanggapan Responden tentang Partisipasi Masyarakat



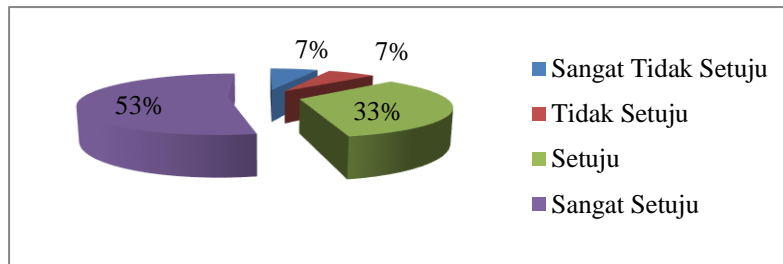
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 4, sebanyak 73 % responden sangat setuju dan 17 % responden setuju bahwa masyarakat berpartisipasi pada Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang, dan sebesar 7 % responden tidak setuju serta 3% sangat tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Sangat Setuju" bahwa masyarakat ikut berpartisipasi pada Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang.

5. Pengetahuan yang Diberikan

Tanggapan Responden tentang Pengetahuan yang diberikan dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,53 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 88,33. Tanggapan terhadap unsur Partisipasi Masyarakat dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 5. Tanggapan Responden tentang Pengetahuan yang Diberikan



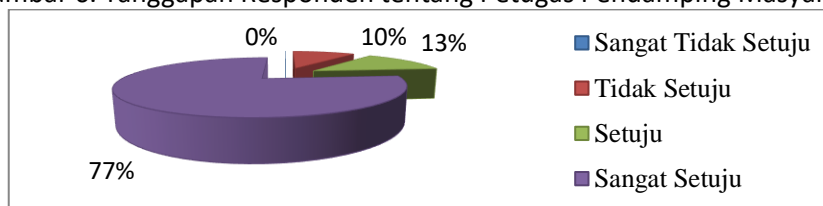
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 33 % responden sangat setuju dan 13 % responden setuju bahwa masyarakat memahami pengetahuan yang diberikan pada Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang dengan baik, dan sebesar 7 % responden tidak setuju serta 7% sangat tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Sangat Setuju" bahwa masyarakat memahami pengetahuan yang diberikan pada Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang.

6. Petugas Pendamping Masyarakat

Tanggapan Responden tentang Petugas Pendamping Masyarakat dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,40 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 85,00. Tanggapan terhadap unsur Partisipasi Masyarakat dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 6. Tanggapan Responden tentang Petugas Pendamping Masyarakat



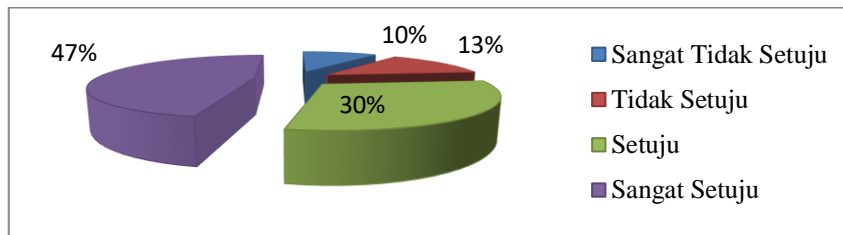
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 6, sebanyak 77 % responden sangat setuju dan 13 % responden setuju bahwa petugas pendamping masyarakat / tim CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang mempunyai kemampuan dalam memfasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, dan sebesar 10% responden tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Sangat Setuju" bahwa petugas pendamping masyarakat / tim CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang mempunyai kemampuan dalam memfasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.

7. Focus Grup Discussion (FGD)

Tanggapan Responden tentang Petugas Pendamping Masyarakat dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,80 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 95,00. Tanggapan terhadap unsur Partisipasi Masyarakat dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 7. Tanggapan Responden tentang FGD



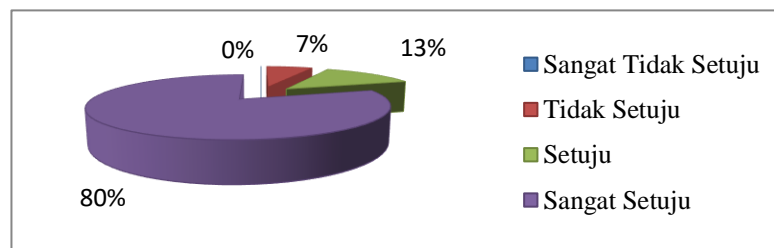
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 7, sebanyak 47 % responden sangat setuju dan 30 % responden setuju bahwa petugas pendamping masyarakat / tim CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang mempunyai kemampuan dalam memfasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, dan sebesar 13% responden tidak setuju dan 10% sangat tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Setuju" bahwa tim CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang melakukan musyawarah / FGD dalam setiap program dengan baik.

8. Pendapatn Kelompok

Tanggapan Responden tentang Pendapatn Kelompok dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3.70 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 92,50 Tanggapan terhadap unsur Partisipas 105 ut dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 8. Tanggapan Responden tentang Pendapatn Kelompok



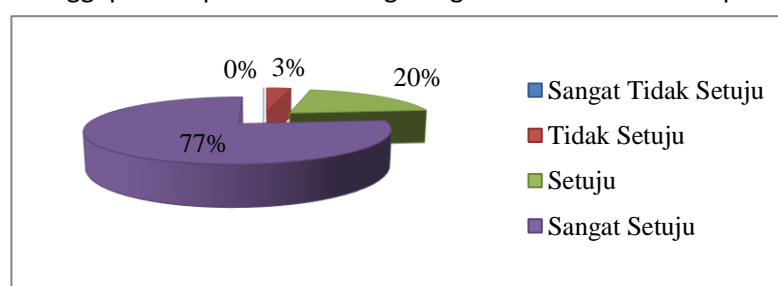
Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 8, sebanyak 80 % responden sangat setuju dan 13 % responden setuju bahwa adanya program CSR PT. Pertamina Patra Niaga P Integrated Terminal Panjang mampu meningkatkan pendapatn kelompok sasaran, dan sebesar 7% responden tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Sangat Setuju" bahwa adanya program CSR PT. Pertamina Patra Niaga P Integrated Terminal Panjang mampu meningkatkan pendapatn kelompok sasaran.

9. Pengetahuan dan Keterampilan Kelompok

Tanggapan Responden tentang Pengetahuan dan Keterampilan Kelompok dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,70 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 90,83Tanggapan terhadap unsur Partisipasi Masyarakat dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar 9. Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan dan Keterampilan Kelompok

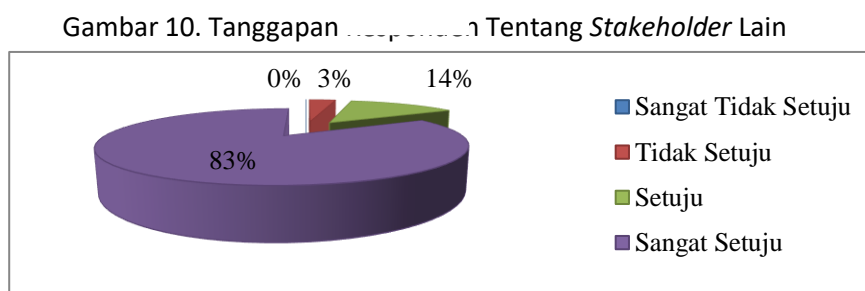


Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 9, sebanyak 77 % responden sangat setuju dan 20 % responden setuju bahwa adanya program CSR PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang mampu meningkatkan pendapatan kelompok sasaran setiap program, dan sebesar 3% responden tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Sangat Setuju" bahwa adanya program CSR PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang mampu meningkatkan pendapatan kelompok sasaran setiap program.

10. Stakeholder Lain

Tanggapan Responden tentang Stakeholder lain dalam program CSR mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,60 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 90,00. Tanggapan terhadap unsur Partisipasi Masyarakat dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



Sumber: Data Olahan IKM, 2022

Berdasarkan Gambar 10, sebanyak 83 % responden sangat setuju dan 14 % responden setuju bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang telah bersinergi dengan kelompok/pemerintah/pemangku kepentingan lain, dan sebesar 3% responden tidak setuju. Secara keseluruhan responden masyarakat "Sangat Setuju" bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang telah bersinergi dengan kelompok/pemerintah/pemangku kepentingan lain.

KESIMPULAN

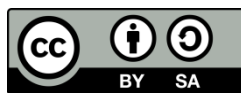
Berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Corporate Social Responsibility (CSR) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang pada program Kampung Hijau Kabarti dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program CSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang yang dilaksanakan di Kelurahan Panjang Utara Kota Bandar Lampung dengan dasar perhitungan atas 10 unsur kepuasan masyarakat mendapatkan Nilai IKM sebesar 87,52 yang berada pada rentang 62,51-81,25 dalam kategori "Baik" dengan Nilai Mutu "B".

BIBLIOGRAFI

Badan Pusat Statistik. 2020. Wilayah Administrasi Kelurahan Panjang Utara 2020. Bandar

Lampung

- Hildawati dan Afrizzal, D. 2021. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2).
<https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/7996>
- 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).
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum/article/view/1454>
- Solihin, Ismail. 2009. *Corporate Social Responsibility From Charity to Sustainability*. Salemba. Jakarta
- Wibisono, Y. 2007, *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*, PT Gramedia, Jakarta.



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