INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP ASPEK KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM PEMBERDAYAAN BIDANG EKONOMI (STUDI KASUS PT JORONG BARUTAMA GRESTON KECAMATAN JORONG KABUPATEN TANAH LAUT)

The Community Satisfaction Index of the Service Quality Aspect on the Economic Empowerment Program (Case Study at PT Jorong Barutama Greston Jorong Sub-distric Jorong, District of Tanah Laut)

Syahrudi Hermawan [*], Usamah Hanafie, Abdurrahman
Prodi Agribisnis/Jurusan SEP, Fak. Pertanian – Univ. Lambung Mangkurat, Banjarbaru – Kalimantan Selatan

*Corresponding author: syahrudics@gmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini: Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencakup Analisis kesenjangan/kesesuaian, dan analisis kuadran terhadap aspek kualitas pelayanan program pemberdayaan ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston. Serta untuk mengetahui kebutuhan/harapan masyarakat terhadap program pemberdayaan ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston. Penelitian dilaksankan di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut. Dimulai bulan Mei sampai Desember 2017. Menggunakan metode survei dengan populasinya masyarakat penerima bantuan CSR yaitu program pengolahan ikan, pupuk bokashi, budidaya perikanan, perkebunan pisang,dan peternakan ayam yang diambil masing-masing bidang diambil dengan teknik penarikan contoh acak berkelompok yaitu mengambil secara acak proporsional berdasarkan kelompok pada setiap program, sehingga jumlah keseluruhan masyarakat yang menjadi sampel adalah 30 orang. Hasil penelitian menunjukan masyarakat menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja 24 atribut, skor rata-ratanya sebesar 3,14 (Kategori cukup puas: 2,60-3,39). Sedangkan skor rata-rata tingkat kepentingannya, sebesar 4,20 (Kategori sangat penting: 4,20-5,00). Serta skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah 0,63 dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65). Harapan masyarakat pada program ini adalah pada program pengolahan hasil perikanan yaitu masyarakat berharap dibantu alat simpan *Frezer* yang cukup besar agar mampu menampung ikan lebih banyak saat musim ikan. Pada peternakan ayam, kesamaan perlakuan mendapatkan bantuan seperti peralatan sarana produksi kepada seluruh anggota kelompok. Budidaya perikanan, manfaat berupa meningkatnya pendapatan petani dirasa masih belum sesuai harapan, karena terkendala pemasaran hasil perikanan terutama di Desa Karang Rejo. Masyarakat berharap perusahaan membantu pemasaran maupun menyerap sendiri hasil perikanan. Perkebunan pisang, manfaat berupa meningkatnya pendapatan petani dirasa masih belum sesuai harapan karena masih minimnya pendapatan dari perkebuanan pisang. Pisang baru menghasilkan apabila usianya telah 1 tahun lebih. Untuk mengatasi kendala itu masyarakat menyarankan tumpang sari. Pembuatan pupuk bokashi, masyarakat ingin bisa mengetahui anggaran pembinaan. Dengan diketahuinya anggaran, masyarakat dapat melakukan perencanaan dan pengembangan yang lebih baik dangan mempertimbangkan alokasi anggaran.

Kata kunci: indeks kepuasan masyarakat, CSR pemberdayaan, analisis tingkat kinerja kepentingan, analisis tingkat kesesuaian, analisis kuadran

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara dengan jumlah penduduk sebesar 255.461.700 jiwa (BPS Statistika Indonesia, 2016). Dengan jumlah penduduk ini, menuntut pemerintah untuk

menyediakan lapangan pekerjaan yang banyak salah satunya adalah menarik investor untuk menanamkan modalnya di Indonesia seperti PT Jorong Barutama Greston serta melaksanakan program pemberdayaan ekonomi masyarakat sekitar melalui program CSR agar kelak masyarakat dapat mandiri, baik sebelum maupun sesudah perusahaan investor berakhir.

Pada kasus perusahaan pertambangan, keberadaanya akan berakhir karena sumberdayanya tidak dapat diperbaharui. Sebagai tanggung jawab sosial perusahaan, perlu upaya untuk menghilangkan ketergantungan ekonomi masyarakat dan ekonomi lokal terhadap keberadaan sumberdaya alam yang tidak dapat diperbaharui (Rachman, 2011).

Untuk mencapai tujuan ini, perusahaan melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan cakupan meliputi empat bidang utama pengembangan masyarakat, salah satunya yaitu pemberdayaan bidang ekonomi (Rachman, 2011).

CSR merupakan operasi bisnis yang berkomitmen tidak hanya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan secara financial, melainkan pula untuk membangun social-ekonomi kawasan secara holistik, melembaga dan berkelanjutan. Dari definisi tersebut, dapat kita lihat bahwa salah satu aspek yang dalam pelaksanaan CSR adalah komitmen berkelanjutan dalam mensejahterakan komunitas lokal dari masyarakat sekitar (Suharto, 2007).

Pemberdayaan bidang ekonomi berdasarkan PERMEN ESDM nomor 41 tahun 2016 tentang pengembangan dan pemberdayaan masyarakat pada kegiatan usaha pertambngan mineral dan batubara adalah kemandirian masyarakat dalam bidang ekonomi, dapat berupa, Peningkatan kapasitas dan akses masyarakat setempat dalam usaha kecil dan mengah, Pengembangan usaha kecil dan menegah masyarakat sekitar tambang dan/atau, Pemberian kesempatan kepada masyarakat sekitar tambang untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan usaha kecil dan menengah sesuai dengan profesinya

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencakup analisis kesenjangan, kesesuaian, dan analisis kuadran terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan program pemberdayaan bidang ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut. (2) Mengetahui kebutuhan/harapan apa yang diinginkan masyarakat terkait program pemberdayaan bidang ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah: (1) Disisi pemerintah, dapat digunakan sebagai informasi terkait program pemberdayaan bidang ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut. (2) Disisi perusahaan, dapat dijadikan sebagi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan perencanaan program CSR bidang ekonomi dimasa mendatang. (3) Disisi masyarakat sekitar tambang PT Jorong Barutama Greston dapat menambah wawasan, terutama dalam mengkritisi program pemberdayaan bidang ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Mei sampai Desember 2017, mulai dari pengumpulan data awal, penyusunan proposal penelitian, pengambilan data penelitian, sampai dengan penyusunan laporan penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara observasi langsung dengan responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan data sekunder di peroleh dari studi kepustakaan, lembaga-lembaga atau instansi-instansi terkait yang mndukung penelitian ini.

Metode Penarikan Contoh

Adapun jumlah anggota populasi sebagai penerima program CSR pemberdayaan bidang ekonomi di kecamatan Jorong adalah 85 orang. Masing-masing bidang diambil dengan teknik penarikan contoh acak berkelompok yaitu mengambil secara acak proporsional berdasarkan kelompok pada setiap program, sehingga jumlah keseluruhan masyarakat yang menjadi sampel adalah 30 orang.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperoleh jumlah sampel masing-masing program sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi unit sampel penelitian Program Pemberdayaan Masyarakat Dalam Bidang Ekonomi CSR PT Jorong Barutama Greston Kecamatan Jorong Periode Tahun 2016

Cluster Program	Desa	Populasi	Sampel
Budidaya perikanan	Sei. Baru, Karang Rejo	27	10
Pupuk bokashi	Karang Rejo	18	6
Peternakan ayam	Batalang	16	6
Perkebunan pisang	Asam-Asam	17	6
Hasil olahan ikan	Swarangan	7	2
Jumlah		85	30

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2017)

Analisis Data

Untuk menjawab tujuan pertama, yaitu mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat, melakukan pengumpulan data dan diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan deskriptif. Kemudian digunakan alat analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari tiga komponen yaitu analisis kesenjangan, analisis kesesuaian, dan analisi kuadran terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Lalu diolah dan dianalisis menggunakan perhitungan sebagai berikut:

Untuk mencari skor total penilaian tingkat kepentingan dantingkat kinerja masing-masing diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor pada skala tersebut. Untuk menggambarkan nilai suatu atribut kesemuanya oleh responden dari tingkat kinerja dan kepentingan. Analisis digunakan skala likert lima tingkat yaitu skala yang dalam penelitian dipakai untuk mengukur sikap, moral. Skala likert lima tingkat menggunakan hanya item yang pasti baik dan secra pasti buruk (Hidayat, 2016).

Hasil perhitungan skor jawaban tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (kepuasan). Tingkat kesesuaian yang diperoleh akan menggambarkan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Adapun rumus yang digunakan menurut Martila dan James dalam Kusumah, (2007) adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \text{x } 100\%$$

dengan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja (kepuasan) masyarakat pada atribut i

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i

Pada analisa kuadran menggunakan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh nilai skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh niali skor tingkat kepentingan. Kemudian akan terbentuk suatu plot berdasrkan pasangan nilai atau skor rata-rata masing-masing atribut pada diagram kartesius. Perhitungan ini didapatkan dengan menggunakan rumus menurut Martila dan James dalam Kusumah, (2007):

$$\overline{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dengan:

$\overline{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

Xi = Skor tingkat kinerja (Kepuasan) masyarakat pada atribut i

Yi = Skor tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i

n = jumlah responden

Selanjutnya skor rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan akan menempatkan atribut pada diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian yang akan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik (X,Y), dimana X merupakan skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut dan Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

Titik perpotongan dua garis ini didapatkan dengan rumus Martila dan James dalam Kusumah, (2007):

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum Xi}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum Yi}{K}$$

dengan:

$\overline{\overline{X}}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut mutu

$\overline{\overline{Y}}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut mutu

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja masyarakat pada atribut i

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan masyarakat pada atribut i

K = Banyaknya atribut mutu yang mempengaruhi kinerja masyarakat

Selanjutnya unsur-unsur tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti gambar berikut,

Kuadran II	Kuadran I
Kuadran III	Kuadran IV

Keterangan:

1. Kuadran I (Pertahankan Prestasi)

   Daerah dimana atribut-atribut yang bersangkutan dirasa penting serta kinerjanya dirasakan telah sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga tingkat kepuasan dinilai relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran I harus tetap dipertahankan, karena atribut-atribut inilah yang menarik perhatian masyarakat.

2. Kuadran II (Prioritas Utama)

   Daerah dimana atribut-atribut yang bersangkutan dianggap penting oleh masyarakat, tetapi pada kenyataanya atribut-atribut yang ini dinilai belum sesuai harapan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II ini harus mendapatkan perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

   Menunjukan bahwa atribut-atribut yang bersangkutan dianggap kurang penting dan pada kenyataanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaatnya dirasakan sangat kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

   Menunjukan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat namun kenyataanya sudah dijalankan dengan bagus ataupun sangat memuaskan, jadi masyarakat merasakan kinerja atribut sangat berlebihan.

Selanjutnya berdasarkan pendapat Hidayat, (2016) untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan perhitungan sebagai berikut:

1. Menghitung *weighting factors*, yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase, dengan total *weighting factors*100%.
2. Menghitung *weighted score*, yaitu nilai perkalian antara nilai kinerja dengan *weighting factor*.
3. Menghitung *weighted average*, yaitu dengan menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut.
4. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan cara membagi *weighted* dengan skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.
5. Nilai IKM yang diperoleh tersebut selanjutnya diinterpretasikan menggunakan kriteria berikut:

   0,00-0,34= Tidak puas

   0,35-0,50= Kurang puas

   0,51-0,65= Cukup puas

   0,66-0,80= Puas

   0,81-1,00= Sangat puas

Untuk mengetahui tujuan kedua yaitu mengidentifikasikan kebutuhan/harapan apa yang diinginkan masyarakat terkait program pemberdayaan bidang ekonomi (CSR) PT Jorong Barutama Greston, maka akan diketahui berdasarkan identifikasi hasil survey dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat diatas. Dan hasil identifikasi kebutuhan/harapan tersebut akan dijabarkan secara deskriptif.

Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari indikator dan variabel (V) disusun bedasarkan Kepmen PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dari penelitian ini di paparkan sebagai berikut:

1. Indikator prosedur pelayanan, merupakan kemudahan dalam tahapan pelayanan dilihat dari sisi alur pelayanan. Dengan sub unsur yang mencakup (V1) Keterbukaan Informasi, (V2) Kejelasan alur (V3) Kesederhanaan prosedur.
2. Indikator persyaratan pelayanan, merupakan syarat teknis, administratifuntuk mendapatkan pelayanan. Dengan sub unsur yang mencakup (V4) Kejelasan, (V5) Kemudahan mengurus serta memenuhi persyaratan pengajuan program.
3. Indikator kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian akan kejelasan nama, jabatan,

serta kewenangan/tanggung jawab. Dengan sub unsur yang mencakup (V6) Kepastian mengenai identitas dan fungsi petugas.

4. Indikator kedisiplinan petugas, yaitu kesengguhan petugas memberikan pelayanan. Dengan sub unsur yang mencakup (V7) Kredibilitas petugas, (V8) Kesesuaian jadwal pendampingan.
5. Indikator tanggung jawab petugas, yaitu tanggung jawab dalam pelaksanaan dan penyelesaian program. Dengan sub unsur yang mencakup (V9) Keberlanjutan program hingga berhasil, (V10) Keterbukaan bantuan kepada masyarakat.
6. Indikator kemampuan petugas pelayanan, yaitu keterampilan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Dengan sub unsur yang mencakup (V11) Kemampuan petugas melaksanakan program, (V12) Petugas dapat mengoperasikan alat bantu dalam pelaksanaannya seperti Laptop, proyektor dll, (V13) Petugas dapat memberikan teknologi/inovasi baru yang bermanfaat.
7. Indikator kecepatan pelayanan, dapat diselesaikanya program sesuai target yang telah ditentukan. Dengan sub unsur yang mencakup (V14) Dalam pengajuan dan realisasi program dilaksanakan dalam waktu yang cepat, (V15) Dalam pelaksanaan program petugas melaksanakan tepat waktu.
8. Indikator keadilan dalam pelaksanaan pelayanan, yaitu tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dengan sub unsur yang mencakup (V16) Kesesuaian bantuan dengan kebutuhan serta potensi setempat, (V17) Kesamaan perlakuan.
9. Indikator sikap dan perilaku petugas yang sopan serta ramahnya petugas, yaitu dalam melayani. Dengan sub unsur yang mencakup (V18) Kesopanan dan keramahan petugas.
10. Indikator kepastian dan kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya dalam pengajuan. Dengan sub unsur yang mencakup (V19) Tidak dikenakan biaya kepada masyarakat.
11. Indikator kenyamanan lingkungan, seperti keadaan sarana, prasarana pelayanan penunjang yang bersih, rapi teratur sehingga masyarakat merasa nyaman. Dengan sub unsur yang mencakup (V20) Kenyamanan lingkungan tempat kegiatan program.
12. Indikator keamanan lingkungan, yaitu terjaminya keamanan tempat penyelenggaraan program. Dengan sub unsur yang mencakup (V21) Keamanan lingkungan tempat kegiatan program.
13. Indikator keterlibatan masyarakat menyusun rencana kegiatan program. Dengan sub unsur yang mencakup (V22) keikutsertaan masyarakat menyusun rencana kegiatan CSR sesuai dengan SDM dan potensi SDAsetempat.
14. Indikator kepuasan masyarakat terhadap manfaat program CSR. Dengan sub unsur yang mencakup(V23) manfaat bertambahnya keterampilan masyarakat, (V24) Manfaat meningkatnya pendapatan peserta proram/petani dari adanya program CSR.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor Pembentuk IKM

Tingkat Kesesuaian. Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingandalam satuan persen (%) yang menggambarkan sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap program CSR pemberdayaan bidang ekonomi PT Jorong Barutama Greston secara keseluruhan yang mencakup 24 atribut/variabel pembentuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kesesuaian rata-rata 74,76% dengan skor rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,14 dan skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,20. Secara lengkap gambran tingkat kesesuaian masing-masing atribut ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria kepuasan masyarakat, tingkat kesesuaian terhadap program CSR PT Jorong Barutama Greston

Varia-Bel	Skor Kepen-tingan	Skor Kinerja	Tingkat kesesuain (%)
V.1	4,33	3,16	72,97
V.2	4,26	3,20	75,11
V.3	4,30	3,00	69,76
V.4	4,30	3,16	73,48
V.5	4,20	3,13	74,52
V.6	3,93	3,03	77,09
V.7	4,00	3,10	77,50
V.8	4,03	3,30	81.88
V.9	4,40	3,00	68,18
V.10	4,40	3,10	70,45
V.11	4,06	3,13	77,09
V.12	3,96	3,03	76,51
V.13	4,06	3,20	72,23
V.14	4,43	3,00	67,72
V.15	3,96	3,16	79,79
V.16	4,36	3,13	71,78
V.17	4,36	3,13	71,78
V.18	4,03	3,63	90,07
V.19	4,56	3,46	75,87
V.20	4,03	3,00	74.44
V.21	4,13	3,30	79,90
V.22	4,00	2,96	74,00
V.23	4,40	3,30	75,00
V.24	4,50	2,80	62,22
Rata-rata	4,20	3,14	74,76

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2017)

Keterangan:

Skor	Kepentingan	Kinerja
1,00–1,79	Tidak Penting	Tidak Puas
1,80–2,59	Kurang Penting	Kurang Puas
2,60–3,39	Cukup Penting	Cukup Puas
3,40–4,19	Penting	Puas
4,20–5,00	Sangat Penting	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 2 tingkat kesesuaian ini secara keseluruhan berkisar antara 62,22% sampai dengan 90,07%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada atribut V.18, yaitu Kesopanan dan keramahan petugas pendampingan program CSR dengan nilai sebesar 90,07% (skor tingkat kinerja sebesar 3,63 dengan kriteria puas dengan skor tingkat kepentingan sebesar 4,03 dengan kriteria penting).

Kondisi ini menunjukan bahwa kesopanan dan keramahan petugas merupakan hal yang penting, dan masyarakat menganggap bahwa program ini cukup berjalan sebagaimana fungsinya sehingga masyarakat cukup puas terhadap program ini.

Sedangkan untuk nilai kesesuaian dari atribut yang lain masyarakat menilai cukup puas, hanya saja lebih ditingkatkan lagi pada atribut manfaat dari segi ekonomi berupa meningkatnya pendapatan bersih petani dari sebelum dan setelah mendapatkan pembinaan program CSR.

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap program pemberdayaan ekonomi, maka dapat diketahui nilai pada setiap program dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan tingkat kesesuaian terhadap setiap program CSR pemberdayaan bidang ekonomi PT Jorong Barutama Greston

Program	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepentingan	Tingkat kesesua-ian
Budidaya perikanan	3,13	4,34	72,11
Perkebunan pisang	3,16	4,32	73,14
Pembuatan pupuk bokashi	3,24	4,05	80,00
Pengolahan ikan	2,91	4,04	72,02
Peternakan ayam	3,17	4,08	77,69

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2017)

Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan angka indeks kepuasan masyarakat diperoleh nilai 0,63 atau 63%. Nilai ini menunjukanbahwa secara keseluruhan kinerja atribut yang diberikan program CSR PT Jorong Barurama Greston sebesar 0,63 dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65). Secara lengkap perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap program CSR ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap program CSR PT Jorong Barutama Greston

Vari-abel	Rata-rata Kepentingan	*Important Weighting Factors*	Rata-rata kinerja	*Weighted Score*
1.	4,33	4,28	3,16	0,14
2.	4,26	4,21	3,20	0,13
3.	4,30	4,25	3,00	0,13
4.	4,30	4,25	3,16	0,13
5.	4,20	4,15	3,13	0,13
6.	3,93	3,92	3,03	0,12
7.	4,00	3,96	3,10	0,12
8.	4,03	3,86	3,30	0,13
9.	4,40	4,35	3,00	0,13
10.	4,40	4,35	3,10	0,13
11.	4,06	4,01	3,13	0,13
12.	3,96	3,92	3,03	0,12
13.	4,06	4,01	3,20	0,13
14.	4,43	4,38	3,00	0,13
15.	3,96	3,92	3,16	0,12
16.	4,36	4,31	3,13	0,13
17.	4,36	4,31	3,13	0,13
18.	4,03	3,86	3,63	0,14
19.	4,56	4,51	3,46	0,16
20.	4,03	3,98	3,00	0,12
21.	4,13	4,08	3,30	0,13
22.	4,00	3,96	2,96	0,12
23.	4,40	4,35	3,30	0,14
24.	4,50	4,45	2,80	0,12
Total	100,99	100,00	75,41	3,13
IKM				0,63

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2017)

Keterangan

0,00-0,34= Tidak puas 0,66-0,80= Puas

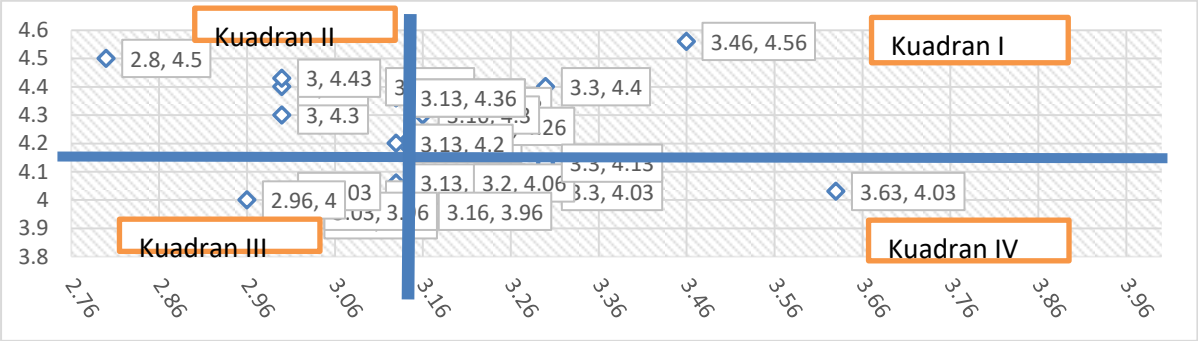
0,35-0,50= Kurang puas 0,81-1,00= Sangat puas

0,51-0,65= Cukup puas

Berdasarkan hasil perhitungan angka indeks kepuasan masyarakat diperoleh pada setiap program pemberdayaan ekonomi, maka dapat diketahui nilai pada setiap program sebagai berikut:

1. Budidaya perikanan adalah 0,59 atau 59% dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65). Masyarakat masih terkendala dalam perihal minimnya hasil pendapatan peikanan karena ada kendala pemasaran hasil perikanan. Adapun penghasilan sebelumnya adalah Rp. 20.000.000,00,- namun pendapatan terakhir turun menjadi Rp. 8.000.000,00,- pendapatan ini termasuk belum bisa menutupi biaya produksi, namun dari segi aset terjadi peningkatan.
2. Budidaya perkebunan pisang adalah 0,60 atau 60%dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65).Masyarakat masih terkendala dalam perihal minimnya hasil pendapatan dari budidaya perkebunan pisang yang hanya berkisar Rp. 350.000,00,- dalam sebulan. Hingga saat ini pendapatan petani masih belum ada peningkatan atau masih stabil pada pendapatan Rp. 350.000,00,- per bulan. namun dari segi aset terjadi peningkatan.
3. Pembuatan pupuk bokashi adalah 0,61 atau 61%dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65).Dengan penghasilan bersih kelompok ini berada pada kisaran Rp. 2.500.000,- per bulan. Hingga saat ini pendapatan petani masih belum ada peningkatan atau masih stabil pada pendapatan Rp. 2.500.000,00,-. namun dari segi aset terjadi peningkatan.
4. Pengolahan ikan adalah 0,55 atau 55% dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65). Dengan penghasilan mereka dalam satu kali periode produksi berkisar Rp. 3.000.000,- Hingga saat ini pendapatan petani masih belum ada peningkatan atau masih stabil pada pendapatan Rp. 3.000.000,00,-. namun dari segi aset terjadi peningkatan.
5. Peternakan ayam adalah 0,60 atau 60% dengan kriteria "cukup puas" (kriteria cukup puas: 0,51-0,65). Dengan penghasilan peternak ayam cenderung bagus berkisar antara Rp. 10.000.000 - Rp. 15.000.000,- per sekali produksi. Hingga saat ini pendapatan petani ada peningkatan dikarenakan terjadi efisiensi yang dilakukan petani akibat dari pelatihan yang telah dilaksanakan. Akibatnya masyarakat dapat melakukan perluasan usaha kandang karena petani dapat menekan pengeluaran rutin mereka. Sehingga pendapatan mereka dapat meningkat hingga Rp. 20.000.000,00,- per sekali produksi.

Analisis Kuadran. Analisis kuadran dilakukan untuk menentukan posisi masing-masing atribut yang telah ditetapkan pada bidang dua dimensi (sumbu X dan sumbu Y) pada diagram kartesius. Posisi atribut ini akan menunjukan empat hal yang terkait dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut yang ditetapkan sebelumnya. Disisi lain, analisis kuadran ini juga dapat dijadikan langkah strategis menentukan prioritas kegiatan yang perlu dilakukan atau mungkin juga kegiatan yang tidak perlu dilakukan. Berdasarkan perhitungan rata-rata tingkat kinerja (sumbu X) sebesar 3,14 dan rata-rata tingkat kepentingan (sumbu Y) sebesar 4,20 maka kedudukan masing-masing atribut dapat digambarkan seperti pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kedudukan masing-masing atribut pembentuk indeks kepuasan masyarakat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pemberdayaan Bidang Ekonomi PT JBG

Keterangan:

(Indikator prosedur pelayanan)

1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur rogram CSR (X: 3,16) (Y: 4,33)
2. Kejelasan alur prosedur dalam pengajuan program CSR (X: 3,20) (Y: 4,26)

3. Kesederhanaan prosedur dalam pengajuan program CSR (X: 3,00) (Y: 4,30)

(Indikator persyaratan pelayanan)

4. Kemudahan dalam persyaratan program CSR (X: 3,16) (Y: 4,30)
5. Kejelasan persyaratan pengajuan program CSR (X: 3,13) (Y: 4,20)

(Indikator kejelasan petugas pelayanan)

6. Kepastian akan identitas serta fungsi petugas program CSR (X: 3,03) (Y: 3,93)

(Indikator kedisiplinan pelayanan)

7. Kredibilitas petugas pendamping CSR (X: 3,10) (Y: 4,00)
8. Kesesuaian jadwal pendamping dengan pelaksanaan program CSR (X: 3,30) (Y: 4,03)

(Indikator pertanggung jawaban petugas pelayanan)

9. Kontinyuitas program dilaksanakan hingga masyarakat mandiri (X: 3,00) (Y: 4,40)
10. Kejelasan akan bantuan yang di berikan kepada masyarakat diberitahukan secara terbuka oleh petugas (X: 3,10) (Y: 4,40)

(Indikator kemampuan petugas pelayanan)

11. Kemampuan pendamping melaksanakan kegiatan pelatihan/pendampingan CSR (X: 3,13) (Y: 4,06)
12. Petugas pelaksana dapat mengoprasikan alat bantu saat proses pelaksaanaan seperti laptop, Proyektor dll (X: 3,03) (Y: 3,96)
13. Petugas menyampaikan inovasi/ teknologi baru dalam kegiatan pendampingan program CSR (X: 3,20) (Y: 4,06)

(Indikator kecepatan dalam kegiatan)

14. Waktu realisasi dalam pengajuan yang cepat dalam perlaksanaan program CSR (X: 3,00) (Y: 4,43)
15. Kecepatan waktu petugas pendamping dalam pelaksanaan program CSR (X: 3,16) (Y: 3,96)

(Indikator mendapatkan pelayanan yang adil)

16. Bantuan yang di salurkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta potensi sumberdaya setempat (X: 3,13) (Y: 4,36)
17. Kesamaan perlakuan dalam hal mendapatkan bantuan dan pelayanan (X: 3,13) (Y: 4,36)

(Indikator kesopanan dan keramahan petugas)

18. Kesopanan dan keramahan petugas pendamping program CSR (X: 3,63) (Y: 4,03)

(Indikator kepastian dan kewajaran biaya pelayanan)

19. Tidak dikenakan biaya dalam proses pendampingan maupun pelatihan terhadap pesertan program CSR (X: 3,46) (Y: 4,56)

(Indikator lingkungan yang nyaman)

20. Lingkungan tempat kegiatan CSR yang nyaman (X: 3,00) (Y: 4,03)

(Indikator lingkungan yang aman)

21. Lingkungan tempat kegiatan CSR yang aman (X: 3,30) (Y: 4,13)

(Indikator keterlibatan masyarakat menyusun program CSR)

22. Keikutsertaan dalam penyusunan program CSR berdasarkan potensi lingkungan setempat (X: 2,96) (Y: 4,00)

(Indikator kepuasan masyarakat terhadap manfaat program CSR)

23. Manfaat akan bertambahnya keterampilan dan inovasi baru dari adanya program CSR (X: 3,30) (Y: 4,40)
24. Manfaat dari segi ekonomi berupa meningkatnya pendapatan bersih petani dari sebelum dan setelah mendapatkan pendampingan program CSR (X: 2,80) (Y: 4,50)

Berdasarkan hasil analisis kuadran ini maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuadran I (pertahankan prestasi)

   V. 1 Keterbukaan informasi mengenai prosedur program CSR.

   V. 2 Alur prosedur yang jelas dalam pengajuan bantuan program CSR.

   V. 4 Memenuhi persyaratan program CSR yang mudah dalam pengurusanya.

   V. 19 Tidak dikenakan biaya dalam proses pendampingan maupun pelatihan terhadap pesertan program CSR.

V. 23 Manfaat akan bertambahnya keterampilan dan inovasi baru dari adanya program CSR.

2. Kuadran II (prioritas utama)

V. 3 Kesederhanaan prosedur dalam pengajuan program CSR.

V. 9 Kontinyuitas program dilaksanakan hingga masyarakat mandiri.

V. 10 Kejelasan akan bantuan yang di berikan kepada masyarakat diberitahukan secara terbuka oleh petugas.

V. 14 Kecepatan dalam waktu pengajuan dan realisasi program CSR.

V. 16 Bantuan yang di salurkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta potensi sumberdaya setempat.

V. 17 Perlakuan yang sama dan adil dalam perihal meemperoleh bantuan serta pelayanan.

V. 24 Manfaat dari segi ekonomi berupa meningkatnya pendapatan bersih petani dari sebelum dan setelah mendapatkan pendampingan program CSR.

3. Kuadran III (prioritas rendah)

V. 5 Persyaratan pengajuan bantuan program CSR yang jelas.

V. 6 Kepastian akan identitas serta fungsi petugas program CSR.

V. 7 Petugas pendamping CSR yang berkredibilitas tinggi.

V.11 Kemampuan petugas dalam melakukan pendampingan maupun pelatihan program CSR.

V.12 Petugas pelaksana dapat mengoprasikan alat bantu saat proses pelaksaanaan seperti laptop, Proyektor dll.

V. 20 Kenyamanan lingkungan tempat kegiatan pendampingan program CSR

V. 22 Keikutsertaan dalam penyusunan program CSR berdasarkan potensi lingkungan setempat

4. Kuadran IV (berlebihan)

V. 8 Kesesuaian jadwal pendamping dengan pelaksanaan program CSR

V.13 Petugas menyampaikan inovasi/ teknologi baru dalam pelaksanaan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan warga setempat.

V. 15 Alokasi waktu yang cepat dari petugas pendamping dalam pelaksanaan program CSR

V. 18 Kesopanan dan keramahan petugas pendamping CSR.

V.21 Keamanan lingkungan tempat pelaksanaan pendampingan program CSR.

Saran dan harapan masyarakat penerima bantuan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Pemberdayaan Bidang Ekonomi PT Jorong Barutama Greston

Adapun saran dan harapan masyarakat pada program CSR PT Jorong Barutama Greston yaitu:

1. Pengolahan hasil perikanan, Kesederhanaan prosedur dirasa masyarakat belum sesuai harapan. Masyarakat ingin disediakan format baku proposal. Serta permasalahan kosongnya ketersediaan bahan bakuikan, Untuk menyiasati kendala itu, masyarakat berharap untuk dibantu alat simpan *Frezer* yang cukup besar agar mampu menampung ikan lebih banyak saat musim ikan.
2. Peternakan ayam, Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan bantuan atau pelayanan dirasa masyarakat belum sesuai harapan, karena belum meratanya bantuan berupa seperti peralatan sarana produksi kepada seluruh anggota kelompok.
3. Budidaya perikanan, Manfaat berupa meningkatnya pendapatan petani dirasa belum sesuai harapan, karena masih terkendala pemasaran hasil perikanan terutama di Desa Karang Rejo. Masyarakat berharap perusahaan dapat membantu memasarkan maupun menyerap sendiri hasil perikanan masyarakat.
4. Perkebunan pisang, Manfaat berupa meningkatnya pendapatan petani dirasa masih belum sesuai harapan, karena masih minimnya pendapatan dari perkebunan pisang. Pisang baru menghasilkan apabila usianya telah 1 tahun lebih. Untuk mengatasi kendala itu masyarakat menyarakan tumpang sari.
5. Pembuatan pupuk bokashi, masyarakat ingin agar bisa mengetahui anggaran

pembinaan setiap program. Dengan diketahuinya alokasi anggaran, maka masyarakat dapat melakukan perencanaan dan pengembangan yang lebih baik lagi kedepanya dengan mempertimbangkan alokasi anggaran yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut: (1) Faktor penentu kepuasan masyarakat yang diindikasikan dengan skor IKM yang cukup serta atribut kinerja yang relatif cukup terutama terkait dengan manfaat yang diperoleh oleh masyarakat dengan adanya program CSR pemberdayaan bidang ekonomi sebesar 0,63 (skala 0,51 – 0,65) dengan kategori cukup puas, dan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan seluruh atribut pembentuk kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan programCSR pemberdayaan bidang ekonomi adalah 74,76% dengan skor tingkat kinerja sebesar 3,14 dan sor tingkat kepentingan sebesar 4,20. (2) Berdasarkan kebutuhan/harapan masyrakat maka dalam merumuskan prioritas pembinaan masyarakat peserta program CSR pemberdayaan bidang ekonomi terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi pemicu ketidakpuasan masyarakat terhadap program CSR pemberdayaan bidang ekonomi adalah: (a). Kesederhanaan prosedur dalam pengajuan program CSR (b). Kontinyuitas program dilaksanakan hingga masyarakat mandiri (c). Kejelasan akan bantuan yang di berikan kepada masyarakat diberitahukan secara terbuka oleh petugas (d). Kecepatan dalam waktu pengajuan dan realisasi program bantuan CSR (e). Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi sumberdaya setempat (f). Bantuan yang di salurkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta potensi sumberdaya setempat (g). Manfaat dari segi ekonomi berupa meningkatnya pendapatan bersih petani dari sebelum dan setelah mendapatkan pendampingan program CSR.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus menghilangkan faktor-faktor yang dapat memicu ketidakpuasan masyarakat terhadap program (CSR) pemberdayaan bidang ekonomi adalah dengan melakukan monitoring dan perbaikan dalam setiap atribut yaitu: (a). Kesederhanaan prosedur dalam pengajuan program CSR (b). Keberlanjutan program bantuan dilaksanakan sampai masyarakat berhasil (c). Kejelasan dengan keterbukaan bentuk bantuan yang disalurkan kepada masyarakat (d). Kecepatan dalam waktu pengajuan dan realisasi program bantuan CSR (e). Kesesuaian bantuan yang diberikan dengan kebutuhan dan potensi sumberdaya setempat (f). Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan bantuan/pelayanan (g). Manfaat dari segi ekonomi berupa meningkatnya pendapatan bersih petani dari sebelum dan setelah mendapatkan pendampingan program CSR.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. 2016. *Statistika Indonesia.* BPS. Jakarta.

Hidayat, T. 2016. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program CSR PT Adaro Indonesia*. Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin.

Kusumah, M. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pola Kemitraan Tunas Mekar Farm Di Kecamatan Nanggung, Kabupaten Bogor.* Fakultas Peternakan Istitut Pertanian Bogor. Bogor.

PERMEN ESDM RI Nomor 41 Tahun 2016 Tentang Pengembangan Dan Pemberdayaan Masyarakat Pada Kegiatan Usaha Pertambangan Mineral Dan Batubara.

Rachman. 2011. *Panduan Lengkap Perencanaan CSR (Corporate Social Responsibility).* Penebar Swadaya. Jakarta.

Suharto, E. 2007. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri: Memperkuat Tanggung jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Rensposibility)*. Refika Aditama. Bandung.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Renika Cipta. Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian, Cetakan kesebelas.* Alfabeta. Bandung.