

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM CSR PT INDO MURO KENCANA

**Dwi Rizkie Putri June<sup>1</sup>**

Magister Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Lambung Mangkurat<sup>1</sup>

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

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan masyarakat bidang kemandirian ekonomi pada program peningkatan kapasitas masyarakat lingkaran tambang yang telah diberikan oleh CSR PT Indo Muro Kencana serta untuk melihat kualitas bidang kemandirian ekonomi pada program peningkatan kapasitas masyarakat lingkaran tambang yang telah diberikan oleh CSR PT Indo Muro Kencana. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif dengan populasi sebanyak 55 responden. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* terdiri dari 35 orang penerima manfaat dan 20 orang masyarakat bebas. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan analisis pertama menggunakan karakteristik responden dan yang kedua penilaian kepuasan masyarakat terhadap Program CSR. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Tingkat kepuasan masyarakat pada program CSR PT Indo Muro Kencana berdasarkan PermenPAN No 14 Tahun 2017 yang telah dikembangkan menjadi 12 unsur, 11 aspek mendapatkan penilaian “BAIK”. Terdapat temuan pada unsur kemampuan menangani tantangan pada proses pelaksanaan program mendapatkan penilaian “Kurang baik”. Namun dengan demikian kinerja CSR PT Indo Muro Kencana secara keseluruhan mendapatkan penilaian “BAIK” dengan nilai indeks sebesar 2.932 atau 73.306 setelah dikonversi. (2) Kualitas dari program dilihat dari perspektif peningkatan kapasitas masyarakat sangat berpengaruh dalam meningkatkan wawasan mereka. Dimana dilihat berdasarkan rekapitulasi pelatihan sejak tahun 2019-2023, pelatihan yang sustainable. Masyarakat merasakan manfaat dan bisa melanjutkan program secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan baik dan dapat diserap dengan baik oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** CSR, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kapasitas Kelembagaan

### Abstract

*This research aims to see community satisfaction in the field of economic independence in the community capacity building program around the mine area which has been provided by CSR PT Indo Muro Kencana and to see the quality in the field of economic independence in the capacity building program for communities around the mine area which has been provided by CSR PT Indo Muro Kencana. The research method uses a quantitative approach with a descriptive type with a population of 55 respondents. The sample used was purposive sampling consisting of 35 beneficiaries and 20 free members of the public. Data collection techniques use observation, questionnaires, interviews and documentation. The data*

*analysis technique uses the first analysis using respondent characteristics and the second an assessment of community satisfaction with the CSR program. The research results show: (1) The level of community satisfaction with the PT Indo Muro Kencana CSR program based on PermenPAN No. 14 of 2017 which has been developed into 12 elements, 11 aspects of which received a "GOOD" rating. There were findings that the element of ability to handle challenges in the program implementation process received a rating of "Not good". However, PT Indo Muro Kencana's overall CSR performance received a "GOOD" rating with an index value of 2,932 or 73,306 after conversion. (2) The quality of the program seen from the perspective of increasing community capacity is very influential in increasing their insight. Based on the recapitulation of training from 2019-2023, training is sustainable. The community feels the benefits and can continue the program independently. This shows that the training provided is good and can be well absorbed by the community.*

**Keywords:** CSR, Community Satisfaction Index, Capacity Building

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional pada dasarnya tidak hanya terletak pada pemerintah sebagai penanggung jawab, tetapi ada pada anggota masyarakat serta pihak swasta untuk terlibat langsung dan tidak langsung dalam usaha pengembangan pemberdayaan masyarakat. Tanggung jawab pemerintah hanya berfokus pada tanggung jawab untuk melayani dan memberdayakan warga untuk mengarahkan masyarakat ke arah yang baru.

Tujuan sebuah perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya demi kemakmuran para pemegang saham, Pramana & Mustanda (2020). Akan tetapi pada hakikatnya perusahaan tentu berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan, agar seimbang antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

John Elkington pada 1997 memperkenalkan teori triple bottom line. *Profit people dan planet* (3P) menjadi dasar *triple bottom line sebagai berikut:*

1. *Profit*, perusahaan berorientasi untuk mencari keuntungan ekonomi yang memungkinkan untuk terus beroperasi dan berkembang.

2. *People*, setiap perusahaan harus memiliki kepedulian terkait kesejahteraan manusia dengan cara pengembangan program CSR.

3. *Planet*, tidak hanya peduli kepada manusia namun harus peduli kepada lingkungan hidup dan keragaman hayati. Seperti penghijauan, penyediaan air bersin dan lainnya.

Perkembangan *Corporate Social Responsibility* (CSR) secara dunia bermula pada tahun 1930. Perkembangan CSR banyak menimbulkan protes dengan segala keluhan yang muncul dari masyarakat akibat ulah dari perusahaan yang tidak peduli akan masyarakat disekitarnya. Dimana pada saat ini telah terjadi resesi dunia secara besar-besaran yang mengakibatkan pengangguran dan banyak perusahaan yang bangkrut. Buruh terpaksa berhenti bekerja dan pengangguran sangat meluas disana sini. Saat itu juga timbulah ketidakpuasan terhadap sikap perusahaan yang tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaannya karena perusahaan hanya diam dan tidak bisa berbuat apa-apa. Sejak terjadinya resesi secara mendunia dan besar-besaran perusahaan mulai menerapkan CSR dalam kebijakan perusahaan. CSR dikenal secara meluas ketika ditulis dalam buku "*Social Responsibility of The Businessman*" yang

ditulis oleh Howard R. Bowen pada tahun 1950 an.

Menurut Warta Pertanian (2004) CSR sebagai tanggung jawab perusahaan untuk menyesuaikan diri terhadap kebutuhan dan harapan *stakeholders* sehubungan dengan isu-isu etika, sosial dan lingkungan serta ekonomi. Tanggung jawab sosial perusahaan tertuang pada Undang-Undang No 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Tujuan dasar perusahaan dalam melakukan aktivitas CSR adalah untuk menunjukkan kepada para *stakeholders* yaitu karyawan, pelanggan, pemasok dan lain sebagainya bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar. Dimana sebelum ada program CSR, perusahaan hanya peduli kepada *profit* saja.

Peran pemerintah sebagai jembatan antara pihak *privat* dan masyarakat sangat diperlukan guna menumbuhkan partisipasi serta mengutamakan kepentingan masyarakat. Sehingga kolaborasi antara pihak pemerintah dan *privat* juga menjadi sangat penting sebab bertujuan yaitu untuk mencapai kesejahteraan dan dapat memberdayakan masyarakat.

Pada penelitian ini peneliti meneliti terkait dengan indeks kepuasan masyarakat program CSR serta kualitas dari program CSR. Dimana sejatinya kehadiran perusahaan tentu memiliki dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan. Dampak positifnya adalah masyarakat sekitar tambang mendapatkan lapangan pekerjaan dan dampak negatif yang ditimbulkan adalah lingkungan tercemar, aliran air sungai kotor dan sebagainya.

Berangkat dari dampak negatif yang ditimbulkan perusahaan contoh yang terjadi di desa Boenaga (Sulawesi Tenggara) wisata Pulau Labengki yang saat ini limbah tambang nikelnya memasuki perairan karena lokasinya berseberangan dengan kawasan pertambangan nikel Kabupaten Konawe Utara. Penyebab utama dari tercemar perairan disebabkan tidak adanya penanggulangan sejak dini yang dilakukan oleh perusahaan. Dimana seharusnya perusahaan melakukan penanggulangan

seperti pembuangan limbah industri secara tepat supaya tidak mencemari ekosistem lingkungan, memperluas gerakan penghijauan dan sebagainya.

Untuk meminimalisir dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi sosial dan lingkungan, maka diperlukan adanya komitmen dari perusahaan untuk dapat melaksanakan tanggung jawab kepada masyarakat lingkaran tambang yaitu pembangunan secara berkelanjutan. Untuk itu setiap perusahaan diwajibkan melaksanakan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang No 41 Tahun 2016.

Untuk melihat pencapaian kepuasan masyarakat pada program *Corporate Social Responsibility* dapat menggunakan survei indeks kepuasan masyarakat.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat pada program CSR selama ini sering menggunakan indikator dari PermenPAN No 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yang sifatnya publik. Akan tetapi pada sektor privat terdapat modifikasi yang harus dilakukan untuk dapat memecahkan pertanyaan terkait kepuasan dan bisa menggunakan 12 indikator diantaranya kemampuan fasilitator di lapangan, perilaku fasilitator lapangan, kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan program, manfaat langsung program, manfaat jangka panjang program, ketepatan waktu, tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat, kemudahan prosedur permohonan bantuan program CSR, partisipasi masyarakat dalam perencanaan program CSR, ketepatan pelaksanaan program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat, kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan program CSR serta kesiapan secara mandiri melanjutkan program.

Penelitian yang menggunakan 12 indikator yang telah dimodifikasi serupa dengan yang dilakukan oleh Rahma Yuliani dan Hildawati yang melihat dari perspektif kepuasan, namun tidak melihat dari perspektif program tersebut yaitu untuk meningkatkan kapasitas masyarakat. Dimana perbedaan penelitian penulis dengan

penelitian terdahulu terletak pada perspektif bagaimana program CSR dalam bidang kemandirian ekonomi dapat meningkatkan kapasitas masyarakat.

Maka peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana kepuasan masyarakat pada bidang kemandirian ekonomi yaitu pada program peningkatan kapasitas serta kualitas program masyarakat lingkaran tambang yang telah diberikan oleh CSR PT Indo Muro Kencana.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk membuat gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena yang ada. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya.

Berdasarkan 13 desa ring yang berada di lingkungan PT IMK, 6 desa diantaranya yang akan penulis teliti yaitu Desa Mangkahui, Tahujan Ontu, Oren, Mangkoliso, Konut dan Bantian.

Populasi dalam penelitian ini adalah 55 responden. Adapun sampel yang digunakan adalah teknik sampel Purposive Sampling dengan rincian 35 orang responden anggota/masyarakat desa penerima manfaat Bidang Kemandirian Ekonomi dan 20 orang responden dari masyarakat bebas.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data:

1. Observasi, peneliti melakukan pengamatan kepada masyarakat penerima manfaat program CSR pada bidang kemandirian ekonomi
2. Kuisisioner, kuisisioner yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan 12 unsur.

3. Interview, melakukan sedikit tanya jawab dengan responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.
4. Dokumentasi, melakukan pendokumentasian berupa foto dan lainnya.

Skala pengukuran menggunakan skala likert dari Sugiyono (2022: 153). Teknik analisa yang dilakukan peneliti menggunakan teknik analisis data yang dilakukan dibagi menjadi dua bagian yaitu: karakteristik responden dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap Program CSR berdasarkan PermenPAN No 14 Tahun 2017:

1. Menentukan nilai perimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,08$$

2. Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat, menggunakan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai perimbang}$$

3. Menentukan interpretasi terhadap penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Menentukan interval Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

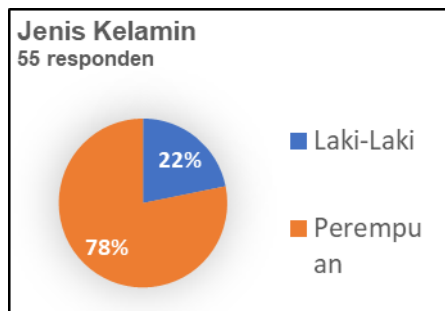
Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik / Identitas Responden

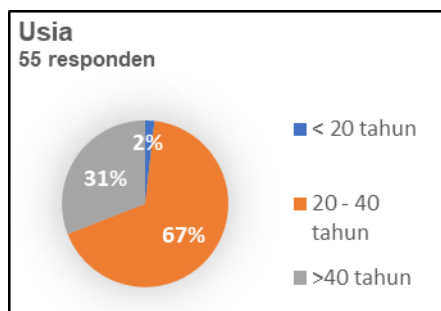
Untuk Mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan kategori jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan:

a. Jenis kelamin



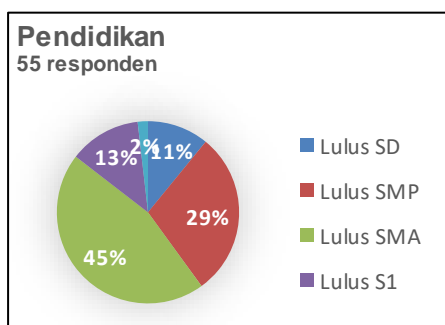
Berdasarkan tabel jenis kelamin responden di atas dapat dilihat bahwasanya mayoritas dari penerima manfaat program kemandirian ekonomi adalah berjenis kelamin perempuan dengan persentase 78%. Hal ini berarti partisipasi terbanyak adalah dari perempuan. Dimana dapat dilihat berdasarkan program yang di jalankan bahwa program ini lebih ditunjukkan kepada perempuan untuk dapat meningkatkan kapasitas dan potensi agar berkualitas dan produktif.

b. Usia



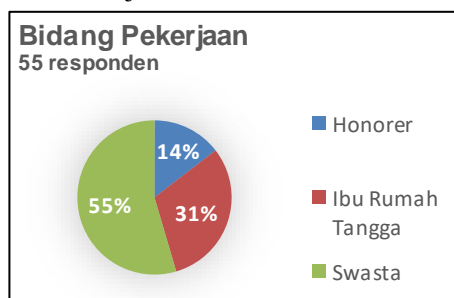
Berdasarkan tabel usia responden di atas dapat dilihat bahwasanya mayoritas dari penerima manfaat program kemandirian ekonomi adalah berusia 20-40 tahun dengan persentase 68%. Hal ini dikarenakan pada usia 20 – 40 tahun adalah usia yang sangat produktif. Apabila penerima manfaat berusia dibawah 20 tahun rata-rata individu masih belum memiliki kematangan skill yang cukup selain itu juga masih dalam proses pendidikan. Sedangkan jika penerima manfaat berusia diatas 40 tahun hal ini rentan akan terjadi penurunan kemampuan fisik.

c. Pendidikan



Berdasarkan tabel pendidikan responden di atas dapat dilihat bahwasanya mayoritas dari penerima manfaat program kemandirian ekonomi adalah lulus SMA dengan persentase 45%. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang memiliki semangat untuk belajar dan merubah hidup untuk berpartisipasi dengan program pelatihan CSR untuk meningkatkan kapasitas di dominasi oleh lulusan SMA.

d. Pekerjaan



Berdasarkan tabel pekerjaan responden di atas dapat dilihat bahwasanya mayoritas dari penerima manfaat program kemandirian ekonomi adalah swasta dengan persentase 55%. Hal ini dilakukan untuk membantu masyarakat untuk dapat meningkatkan kapasitas dan potensi agar berkualitas dan produktif.

2. Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Kemandirian Ekonomi Yaitu Pada Program Peningkatan Kapasitas Masyarakat Lingkar Tambang CSR PT IMK

Peneliti menggunakan teori dari PermenPAN No 14 Tahun 2017 untuk mendapatkan hasil penelitian terkait kepuasan masyarakat pada bidang kemandirian ekonomi yaitu pada program peningkatan kapasitas masyarakat lingkar tambang PT Indo Muro Kencana :

1. Kemampuan Fasilitator Lapangan

Nilai Unsur Kemampuan Fasilitator Lapangan		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
komunikasi yang dilakukan fasilitator pada saat di lapangan	171	3.109
Sikap Fasilitator lapangan memiliki sikap penggerak masyarakat	176	3.200
Fasilitator lapangan memiliki sikap yang inovasi cara fasilitator memberikan ilmu pengetahuan dan	175	3.182
ilmu pengetahuan dan	150	2.727
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	168	
<b>NRR Perindikator</b>	3.055	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 4 indikator yaitu sebesar 168, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur kemampuan fasilitator lapangan Corporate Social Responsibility PT Indo Muro Kencana adalah 3.055. Nilai Konversinya adalah 76.4. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, kemampuan fasilitator lapangan dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas akan kemampuan fasilitator yang dapat mengayomi masyarakat dan dapat mengarahkan menjadi lebih baik. Tidak hanya sebagai penggerak, pemberi inovasi, dan memberi keterampilan saja namun fasilitator juga wajib memiliki sikap ramah dan terbuka yang dapat mendengarkan saran dan masukan dari masyarakat.

Kemampuan fasilitator wajib memiliki komunikasi yang baik berperan penting untuk mengukur keberhasilan fasilitator dalam sebuah kegiatan pemberdayaan masyarakat. Saat menyampaikan inovasi ataupun informasi misalnya, tentu fasilitator perlu memperhatikan tata cara berkomunikasi yang baik. Hal ini diperlukan agar nantinya pesan yang disampaikan menjadi efektif dan dapat diterima oleh semua penerima manfaat. Dengan adanya komunikasi yang baik ini, besar kemungkinan sebuah kegiatan pemberdayaan menjadi berhasil. Sehingga dengan adanya pemberdayaan yang berhasil perusahaan dapat dikatakan sebagai perusahaan yang tidak hanya mementingkan profit saja tetapi juga harus mementingkan people dan plante seperti yang kemukakan oleh Elkington (1998:79).

## 2. Perilaku Fasilitator Lapangan

Nilai Unsur Perilaku Fasilitator Lapangan		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Perilaku fasilitator lapangan dalam hal keramahan	179	3.255
Fasilitator lapangan dapat berinteraksi dengan baik kepada masyarakat penerima program peningkatan kapasitas masyarakat	175	3.182
Fasilitator lapangan memiliki hubungan yang baik kepada semua masyarakat penerima program peningkatan kapasitas masyarakat	183	3.327
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	179	
<b>NRR Perindikator</b>	3.255	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 3 indikator yaitu sebesar 179, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur Perilaku Fasilitator Lapangan Corporate Social Responsibility PT Indo Muro Kencana adalah 3.255. Nilai Konversinya adalah 81.4. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, perilaku fasilitator lapangan dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku dari fasilitator kepada masyarakat baik dan memiliki hubungan yang baik. Terlihat dengan saling berinteraksi dan mampu mengambil hati masyarakat. Tidak hanya memiliki hubungan yang baik kepada masyarakat, fasilitator juga harus memiliki sikap dapat diandalkan untuk mengidentifikasi segala kebutuhan dan permasalahan masyarakat.

Dimana pada 10 dimensi pengukuran keberhasilan penerapan New Publik Service menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) yang salah satunya adalah kesopanan (courtesy) yaitu fasilitator harus memiliki sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat agar menciptakan sebuah hubungan baik kepada masyarakat yang tujuannya adalah untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat untuk ikut dalam program pemberdayaan masyarakat perusahaan.

## 3. Kemampuan Menanggapi Tantangan pada pelaksanaan program CSR

Nilai Unsur Kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan Program CSR		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Kemampuan fasilitator menghadapi tantangan pada proses pelaksanaan program CSR	172	3.127
Peran fasilitator terhadap tantangan pemasaran yang dihadapi	122	2.218
Kendala apa saja yang dialami saat hendak melakukan pemasaran	90	1.636
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	128	
<b>NRR Perindikator</b>	2.327	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 3 indikator yaitu sebesar 128, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan Corporate



Social Responsibility PT Indo Muro Kencana adalah 2.327. Nilai Konversinya adalah 58.2 Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang Cukup. Hal ini dikarenakan pembayaran catering sering lambat 3-4 bulan dan pembayaran perbaikan motor perusahaan yang cair 2-3 minggu. Dimana akibatnya adalah perputaran modal menjadi tidak lancar. Perlunya evaluasi kembali oleh perusahaan untuk menindaklanjuti tantangan yang sering dihadapi oleh masyarakat dan penerima manfaat.

Pada unsur menghadapi tantangan inilah fasilitator berperan aktif sebagai penerima saran dan masukan dari masyarakat (pelaku usaha) untuk dapat menyampaikan dengan baik kepada perusahaan agar kedepannya usaha pelaku usaha tidak terhambat oleh modal. Dimana hal ini tidak sejalan yang dikatakan oleh Mardikanto dan Soebiato 2017,140.

4. Manfaat Langsung Program

Nilai Unsur Manfaat langsung program		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Apa manfaat dari program diberikan oleh CSR	169	3.073
Apakah program CSR dapat membuka ruang kerja dan kesempatan untuk masyarat mendapatkan pengetahuan maupun keterampilan	176	3.200
Apakah dari program CSR dapat membantu mengurangi masalah sosial yang dihadapi (rendah perekonomian)	180	3.273
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	175	
<b>NRR Perindikator</b>	3.182	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 3 indikator yaitu sebesar 175, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur manfaat langsung program Corporate Social Responsibility PT Indo Muro Kencana adalah 3.182. Nilai Konversinya adalah 79.6. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, manfaat langsung program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Didukung dengan informasi yang didapat oleh peneliti,

masyarakat merasakan terbantunya akan program-program CSR dalam meningkatkan pendapatan sehari-hari dan tentunya mendapatkan ilmu tambahan dari pelatihan yang diselenggarakan.

Clark mengatakan dalam bukunya Mardikanto, 2014:134) bahwasanya manfaat adanya sebuah program CSR ini adalah untuk dapat memberikan kesempatan kerja (lapangan kerja) kepada masyarakat lingkaran tambang serta memberikan pengalaman dengan adanya pelatihan-pelatihan.

5. Manfaat Jangka Panjang yang telah diberikan CSR kepada masyarakat lingkaran tambang

Nilai Unsur Manfaat Jangka Panjang Program yang telah diberikan CSR kepada masyarakat lingkaran tambang		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Apa manfaat dari program diberikan oleh CSR	181	3.291
Apakah program CSR dapat membuka ruang kerja dan kesempatan untuk masyarat mendapatkan pengetahuan maupun keterampilan	165	3.000
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	173	
<b>NRR Perindikator</b>	3.145	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 173, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur manfaat jangka panjang program yang telah diberikan Corporate Social Responsibility PT Indo Muro Kencana adalah 3.145. Nilai Konversinya adalah 78.6. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, manfaat jangka panjang program yang telah diberikan CSR dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini didukung dengan informasi yang didapat oleh peneliti, bahwa program yang diberikan merupakan program yang bermanfaat bagi masyarakat lingkaran tambang.

Manfaat jangka panjang program yang tidak hanya dirasakan secara langsung oleh masyarakat, namun dapat juga dapat dirasakan hingga beberapa tahun kemudian atau

berkelanjutan dan berkesinambungan. seperti yang dikatakan oleh Achmad Lamo Said yang mengatakan bahwa perusahaan memberikan imbalan jangka panjang kepada masyarakat dan lingkungan perusahaan guna menjadikan lingkungan tersebut bisa menjadi lebih baik lagi.

6. Ketepatan Waktu pada pelaksanaan program

Nilai Unsur Ketepatan Waktu pada Pelaksanaan Program		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Apakah program yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tepat waktu	148	2.691
Apakah fasilitator lapangan melakukan pendampingan dan terjun secara langsung kelapangan	168	3.055
Apakah fasilitator lapangan memonitoring secara berkala perkembangan program	164	2.982
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	160	
<b>NRR Perindikator</b>	2.909	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 3 indikator yaitu sebesar 160, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur ketepatan waktu pelaksanaan program yang telah diberikan Corporate Social Responsibility PT Indo Muro Kencana adalah 2.909. Nilai Konversinya adalah 72.7. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, ketepatan waktu pelaksanaan program yang telah diberikan CSR dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Unsur ketepatan waktu mendapatkan nilai B dikarenakan terdapat indikator program yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan tepat waktu responden menjawab dengan mayoritas kurang sesuai / Cukup yaitu dengan persentase 46% dikarenakan adanya proses dari pelaksanaan pelatihan sampai dengan pelaksanaan implementasi dilapangan yang lumayan lama / kurang sesuai dengan rencana.

Pelaksanaan program akan berjalan sesuai waktu yang ditentukan jika fasilitator memenuhi peran pemantauan (monitoring seperti yang dikatakan oleh Mardikanto (dalam Theresia, et al., 2015: 178).

7. Tanggung Jawab sosial perusahaan terhadap lingkaran tambang

Nilai Unsur Tanggung jawab sosial perusahaan terhadap lingkaran tambang		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Bagaimana Komitmen dari tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat desa lingkaran tambang	178	3.236
Apakah Tanggung jawab sosial / komitmen yang diberikan perusahaan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat lingkaran tambang	175	3.182
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	177	
<b>NRR Perindikator</b>	3.209	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 177, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur tanggung jawab perusahaan terhadap lingkaran tambang PT Indo Muro Kencana adalah 3.209. Nilai Konversinya adalah 80.2. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, tanggung jawab perusahaan terhadap lingkaran tambang dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat dilapangan, tanggung jawab sosial yang telah diberikan oleh PT Indo Muro Kencana contohnya seperti rekrutment tenaga kerja yang diprioritaskan kepada masyarakat lingkaran tambang berdasarkan peraturan daerah dan tujuan utama dari perusahaan yaitu untuk memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan kemampuan dan potensi masyarakat, agar masyarakat dapat memaksimalkan jati dirinya sesuai dengan pendapat Elkington (1998:79).

8. Kemudahan prosedur permohonan bantuan program CSR



Nilai Unsur Kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Bagaimana pendapat bapak /ibu terkait prosedur/cara akses untuk permohonan bantuan proposal	159	2.891
Pengajuan permohonan bantuan proposal diproses apakah prosesnya cepat atau lama	138	2.509
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	149	
<b>NRR Perindikator</b>	2.700	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 149, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR adalah 2.700. Nilai Konversinya adalah 67.5. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Unsur kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR mendapatkan nilai B dikarenakan terdapat 1 indikator yaitu indikator pengajuan permohonan bantuan proposal diproses apakah prosesnya cepat atau lama responden menjawab dengan nilai kurang cepat dengan presentase 64%. Hal ini dikarenakan pencairan proposal bantuan memakan waktu yang cukup lumayan lama berkisar 2-4 minggu dan paling cepat 1 minggu sampai pengajuan proposal cair. Seperti yang dikatakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) penerapan NPS yaitu pada program CSR terdapat 10 prinsip keberhasilan yang salah satunya adalah prinsip *access*.

9. **Perlibatan Masyarakat dalam perencanaan program CSR**

Nilai Unsur Perlibatan masyarakat dalam perencanaan Program CSR		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
apakah masyarakat dilibatkan disetiap perencanaan dan pengambilan keputusan	166	3.018
Apakah saat perancangan program CSR melibatkan pemerintah setempat (pemerintah desa)	171	3.109
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	169	
<b>NRR Perindikator</b>	3.064	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 169, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur perlibatan masyarakat dalam perencanaan Program CSR adalah 3.064. Nilai Konversinya adalah 76.6. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, perlibatan masyarakat dalam perencanaan Program CSR dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Menurut Denhardt & Denhardt pada (2007;549-559) bahwa pada prinsip-prinsip NPS salah satunya adalah kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik (masyarakat) yang mana dapat dicapai secara efektif dan responsive melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif yang dilakukan bersama-sama untuk mengutamakan kepentingan umum. Sehingga tanggung jawab perusahaan dibangun agar dapat memberikan perhatian kepada masyarakat dan menghargai masyarakat dalam artian keterlibatan masyarakat menjadi sesuatu yang sangat penting untuk ketercapaian program agar tepat sasaran.

10. Ketepatan Pelaksanaan program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat

Nilai Unsur Pada Ketepatan pelaksanaan Program CSR		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Program yang diberikan apakah masyarakat yang diberikan sudah tepat sasaran	158	2.873
apakah program yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau sesuai dengan potensi lokal dari desa	157	2.855
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	158	
<b>NRR Perindikator</b>	2.864	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 158, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur ketepatan pelaksanaan Program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat adalah 2.864. Nilai Konversinya adalah 71.6. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, ketepatan pelaksanaan Program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Keterlibatan langsung seperti yang dikatakan oleh Saidi dan Abidin (2004) yaitu pada model keterlibatan langsung masyarakat pada saat penyusunan program perlu adanya campur tangan dari masyarakat agar program yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan potensi lokal sehingga program tersebut memiliki manfaat bagi dalam waktu yang panjang.

11. Kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan

Nilai Unsur Pada Kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Apakah program-program CSR yang diberikan perusahaan telah terlaksana sesuai dengan yang direncanakan	155	2.818
Apakah program yang dijalankan sudah terlaksana dengan baik	156	2.836
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	156	
<b>NRR Perindikator</b>	2.827	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 156, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk unsur kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan adalah 2.827. Nilai Konversinya adalah 70.7. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Hal ini didukung dengan terlihat semakin berkembangnya program-program yang telah diberikan sesuai dengan perencanaan yang direncanakan bersama-sama (sesuai dengan kondisi kebutuhan masyarakat). Sebagaimana dikatakan oleh Saidi dan Abidin (2004: 59-60) yang mana perusahaan tidak bertanggung pada ekonomis, legal, etis, namun juga bertanggung jawab pada filantropis (be a good citizen) yaitu selain perusahaan harus memperoleh laba, taat hukum dan berperilaku etis, perusahaan dituntut agar dapat memberi kontribusi yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

12. Kesiapan secara mandiri melanjutkan program

Nilai Unsur Pada Kesiapan secara mandiri melanjutkan program		
Indikator Kemampuan Fasilitator	Bobot Persub Indikator	NRR Perindikator
Apakah masyarakat dapat berkembang secara mandiri serta dapat melanjutkan program secara mandiri	155	2.818
Apakah ada perubahan pendapatan dalam artian peningkatan pendapatan dengan adanya program CSR	152	2.764
<b>Rata-Rata Bobot Indikator</b>	154	
<b>NRR Perindikator</b>	2.791	

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata bobot indikator dengan 2 indikator yaitu sebesar 154, sehingga nilai rata-rata (NRR) untuk kesiapan secara mandiri melanjutkan program adalah 2.791. Nilai Konversinya adalah 69.8. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, kesiapan secara mandiri melanjutkan program dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Peran fasilitator sebagai edukasi, diseminasi inovasi, fasilitasi, konsultasi, peran advokasi, supervisi, dan peran pemantauan (monitoring) sebagaimana menurut Mardikanto (dalam Theresia, et al., 2015: 178) telah mendapatkan timbal balik yang baik dengan adanya hasil bahwa masyarakat dapat menjalankan program dengan baik dan mampu berdiri sendiri secara mandiri.

Berikut rekapitulasi secara keseluruhan menggunakan 12 unsur yang telah dikembangkan dari PermenPAN No 14 Tahun 2017 :

No	Indeks Kepuasan Perusur	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	Kemampuan Falitator Lapangan	3.055	76.4	B	Baik
2	Perilaku Fasilitator Lapangan	3.255	81.4	B	Baik
3	Kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan Program CSR	2.327	58.2	C	Cukup
4	Manfaat langsung program	3.182	79.6	B	Baik
5	Manfaat Jangka Panjang Program yang telah diberikan CSR kepada masyarakat lingkak tambang	3.145	78.6	B	Baik
6	Ketepatan Waktu pada Pelaksanaan Program	2.909	72.7	B	Baik
7	Tanggung Jawab sosial perusahaan terhadap lingkak tambang	3.209	80.2	B	Baik
8	Kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR	2.700	67.5	B	Baik
9	Perlibatan masyarakat dalam perencanaan Program CSR	3.064	76.6	B	Baik
10	Ketepatan pelaksanaan Program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat	2.864	71.6	B	Baik
11	Kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan	2.827	70.7	B	Baik
12	Kesiapan secara mandiri melanjutkan program	2.791	69.8	B	Baik

Maka, NRR Tertimbang secara keseluruhan per unsur adalah  $0.254 + 0.270 + 0.193 + 0.264 + 0.261 + 0.241 + 0.266 + 0.224 + 0.254 + 0.238 + 0.235 + 0.232 = 2.932$ .

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus Indeks Kepuasan Masyarakat pada bidang kemandirian ekonomi yaitu pada program peningkatan kapasitas masyarakat lingkak tambang CSR PT Indo Muro Kencana  $\times 25$ , Nilai Konversi IKM =  $2.932 \times 25 = 73.306$ . Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM, dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK dengan kenversi IKM diantara 62.51-81.25.

Tingkat kepuasan paling tertinggi pada unsur yakni perilaku fasilitator lapangan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.255 dengan kategori BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku dari fasilitator kepada masyarakat baik dan memiliki hubungan yang baik sehingga dapat diterima dengan baik. Hal ini didukung dengan jawaban responden yang menjawab perilaku CSR baik kepada masyarakat dan telah memberikan upaya terbaiknya untuk

pelaksanaan program. Sebagaimana dikatakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) dalam 10 dimensi pengukuran keberhasilan dimana salah satunya adalah dimensi kesopanan (courtesy) yang mana fasilitator harus memiliki sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat agar menciptakan sebuah hubungan baik kepada masyarakat yang tujuannya adalah untuk menumbuhkan partisipasi pada semua masyarakat untuk dapat berpartisipasi/terlibat pada setiap program yang direncanakan oleh CSR PT IMK, agar terlaksananya tanggung jawab perusahaan untuk menjawab tiga prinsip dari Elkington (1998:79) profit, people dan planet.

Kemudian pada unsur terendah yaitu pada kemampuan menangani tantangan pada proses pelaksanaan program CSR sebesar 2.327 dengan kategori CUKUP. Hal ini dikarenakan berdasarkan informasi yang didapatkan bahwasanya pelaku usaha mengeluhkan proses pencairan terhadap invoice / pembelian yang dilakukan oleh perusahaan sering mengalami keterlambatan pembayaran 3-4 bulan yang mana dari keterlambatan pecairan invoice mengakibatkan perputaran modal menjadi tidak lancar karenanya perlu evaluasi/perbaikan oleh perusahaan untuk menimbang dan menindaklanjuti tantangan yang sering dihadapi oleh masyarakat / pelaku usaha (sederhananya mempercepat proses pencairan terhadap invoice yang telah disampaikan pelaku usaha). Maka dari itu unsur ini masih belum sejalan dengan yang dikatakan oleh Mardikanto dan Soebiato 2017,140 bahwasanya fasilitator tidak hanya bertugas sebagai penyampai inovasi dan memberi pengaruh dalam pengambilan keputusan saja, namun fasilitator juga bertugas sebagai jembatan penghubung antara perusahaan dan masyarakat untuk mewakili masyarakat menyampaikan umpan balik atau tanggapan (masukan dan saran) masyarakat kepada pihak perusahaan.

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat pada program peningkatan kapasitas ini berada pada nilai 73.306 didukung dengan perusahaan telah berusaha untuk memberikan yang terbaik dengan memberikan fasilitator, fasilitas, pendampingan, waktu dan dana guna mencapai keberhasilan untuk memberdayakan masyarakat seperti yang dikatakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41).

### 3. Analisis Kualitas Bidang Kemandirian Ekonomi Yaitu Pada Program Peningkatan Kapasitas Masyarakat Lingkar Tambang CSR PT IMK

Pada hakikatnya, setiap manusia maupun organisasi memiliki tanggung jawab sosial, tanggung jawab sosial yang dimaksud adalah tanggung jawab terhadap masyarakat yang berada dilingkar tambang. Tanggung jawab perseroan atau yang sering disebut *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan program yang ditunjukkan bagi perseroan sebagai pelaku bisnis yang berperan dalam pertumbuhan ekonomi yang sehat, dengan tetap memperhatikan faktor lingkungan.

PT Indo Muro Kencana merupakan salah satu perusahaan yang berada di area Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah dan memiliki visi yaitu “Menjadi perusahaan pertambangan mineral emas dan perak yang unggul dengan memperhatikan kepentingan stakeholder” yang mana tidak hanya memikirkan keuntungan yang diperoleh perusahaan namun juga dampak positif apa yang didapat masyarakat ketika adanya PT IMK yang berada di wilayah pemukiman penduduk desa. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menjaga citranya di mata publik dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat dapat dilakukan dengan menerapkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di perusahaan.

Parasuraman (2001: 26) mengemukakan konsep kualitas yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). konsep kualitas layanan fasilitator CSR PT IMK adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang (masyarakat) yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihat menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan tabel rekapitan program pelatihan kemandirian ekonomi CSR PT IMK sejak tahun 2019 – 2023 dapat dilihat bahwa terdapat hasil dari adanya pelatihan diantaranya :

1. Rumah Makan Ika Ikatan, merupakan rumah makan binaan CSR PT Indo Muro Kencana

- yang berada di Desa Bantian dibawah Koperasi Langan Poring Berjaya.
2. Kerajinan Paperbag, konsumen tetapnya adalah PT Indo Muro Kencana, paperbag ini dijadikan sebagai wadah sampel uji batuan dibawah Koperasi Langan Poring Berjaya.
3. Rumah Kopi merupakan salah satu cafe yang menjadi binaan CSR PT Indo Muro Kencana yang dibawah Koperasi ini milik kita.
4. Rumah makan Quan Pio merupakan rumah makan binaan CSR PT Indo Muro Kencana. Rumah makan ini konsumennya tetapnya adalah perusahaan PT Indo Muro Kencana kantor yang berada di wilayah Tanah Siang.
5. Bengkel Delka, bengkel Nambi, bengkel Efendi dan bengkel sugi yang merupakan binaan dari CSR PT Indo Muro Kencana.
6. Program Sablon merupakan program dari BUMDes di desa Mangkahui dan menjadi salah satu program binaan CSR PT Indo Muro Kencana.

Dari enam program yang telah berjalan di atas dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya partisipatif dan antusias masyarakat untuk mengikuti program pelatihan. Tidak hanya banyaknya partisipasi masyarakat yang dilihat tetapi dilihat juga berdasarkan hasil (timbang balik) masyarakat setelah pelatihan diberikan. Terbukti bahwa masyarakat dapat secara mandiri untuk melanjutkan program.

Kualitas pelayanan fasilitator adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat, kualitas jasa merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan melalui fasilitator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada bidang kemandirian pada peningkatan kapasitas masyarakat, jika kualitas yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dimana dapat diuraikan menurut Parasuraman (2001: 26) sebagai berikut :

1. Daya tanggap (*responsiveness*), pada unsur ini fasilitator PT IMK wajib mempunyai sikap daya tanggap, membina, mengarahkan dan membujuk untuk dapat melayani masyarakat. Tuntutan sebagai fasilitator untuk menyikapi dan menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat memberikan respek positif dari daya tanggap antara fasilitator dan masyarakat. Sehingga kesan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari fasilitator mendapatkan kesan yang baik, memahami keinginan dari masyarakat.

2. Jaminan (*assurance*), pada unsur ini fasilitator harus memberikan jaminan atau kepastian pada masyarakat penerima manfaat program CSR PT IMK. Kepastian dan jaminan sebuah program sangat ditentukan dari fasilitator yang memonitoring jalannya program. Sehingga masyarakat/pelaku usaha yang menjalankan program semakin puas dan yakin bahwa segala urusan-urusan dapat terlaksana dengan cepat, tepat dengan adanya jaminan dari fasilitator. (Parasuraman, 2001:69).
3. Bukti Fisik (*tangibility*), pada unsur bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh masyarakat sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya serta dapat membantu kelangsungan berjalannya sebuah program yang diberikan oleh CSR PT IMK. Dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai maka program peningkatan kapasitas dapat tercapai dengan baik.
4. Empati (*empathy*), pada unsur ini setiap kegiatan dan aktivitas memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Kegiatan pelaksanaan program akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan baik dari masyarakat / pelaku usaha dan fasilitator memiliki rasa empati dalam menyelesaikan dan mengurus atau memiliki komitmen yang sama untuk keberhasilan program (Parasuraman, 2001: 40).
5. Keandalan (*reability*), pada unsur keandalan ini setiap pelayanan (fasilitator) memerlukan bentuk pelayanan yang handal yang diberikan oleh fasilitator. Fasilitator diharapkan memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesional kerja yang tinggi, sehingga bentuk aktivitas yang dikerjakan bentuk pelayanan yang memuaskan dan tanpa adanya keluhan dari masyarakat serta dapat memberikan kesan pelayanan yang baik (Parasuraman, 2001: 48).

Kemudian sejalan dengan ini perlu juga adanya sebuah komitmen yang dirumuskan bersama-sama oleh CSR perusahaan dan masyarakat untuk dapat menjalankan peningkatan kapasitas agar dapat dilakukan secara terus menerus untuk menumbuhkan kesadaran terhadap pembangunan dari masing-masing individu dalam masyarakat.

## KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan PermenPAN No 14 Tahun 2017 menggunakan 12 unsur secara keseluruhan yang telah dikembangkan mendapatkan nilai 2.932 dan setelah di konversi mendapatkan nilai 73.306 yang berada pada rentang 62.51-81.25 dengan kategori “ BAIK” dari 55 responden. Terdapat 1 unsur yang mendapatkan kategori “CUKUP” yaitu pada unsur ke-3 tentang kemampuan menanggapi tantangan pada proses pelaksanaan Program CSR. Hal ini dikarenakan proses pencairan invoice dari perusahaan yang cukup lama / lambat berkisar 3-4 bulan.
2. Kualitas program kemandirian ekonomi program peningkatan kapasitas masyarakat dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan telah terlaksana dengan baik untuk meningkatkan kemampuan dan potensi masyarakat seperti pelatihan-pelatihan yang diberikan sejak tahun 2019-2023 yang sifatnya berkelanjutan. Sehingga masyarakat dapat melanjutkan program secara mandiri dan ilmu yang didapatkan dapat dipergunakan secara berkelanjutan.

## SARAN

1. Agar perusahaan dapat melakukan evaluasi kembali terkait proses pembayaran PO/Invoice yang cukup lama kepada pelaku usaha. Peran aktif dan support CSR untuk menindaklanjuti pencairan invoice sebagai perantara antara pelaku usaha dan pihak perusahaan sangat diperlukan guna menindaklanjuti hal-hal yang dikeluhkan oleh pelaku usaha agar dapat tersampaikan dengan baik kepada perusahaan sebagai konsumen tetap.
2. Agar CSR perusahaan melakukan kembali pemetaan sosial / mapping kepada setiap potensi lokal yang ada di desa-desa binaan sehingga program yang diberikan memang benar-benar dapat berjangka panjang.
3. Agar CSR perusahaan dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada seluruh masyarakat binaan yang memang membutuhkan untuk dapat meningkatkan kapasitas kemampuan dan potensi mereka.
4. Agar perusahaan dapat berkolaborasi dengan akademisi pada tahap perencanaan guna membuat formula yang tepat untuk

memajukan desa binaan. Sehingga menghasilkan konsep pengembangan desa binaan sebagai program CSR yang sesuai kebutuhan dan mampu menjangkau semua aspek kepentingan.

## REFERENSI

- A.B. Susanto, Corporate Social Responsibility, Jakarta : The Jakarta Consulting 2007, A Strategic Management Approach, CSR, Jakarta Consulting
- Abu, Huraiah. (2008). Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat. Bandung: Humaniora
- Dendhart, J. & Dendhart, R. (2007). The New Public Service. New York: M. E. Sharpe
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Marnelly, T. R. (2012). Corporate Social Responsibility (Csr): Tinjauan Teori Dan Praktek Di Indonesia. Jurnal Aplikasi Bisnis, 2(2), 49–59.
- I. Sigit, “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Corporate Social Responsibility Kampung Bioflok Laju.”
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



