
Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak (Pendidikresa) di Kota Samarinda

Febrianti Soleha

PT. Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal, Samarinda, Indonesia

Email : febrianti440@gmail.com

Abstract : *Children's education and creativity development program is carried out by the schools around the company areas embodies the company commitment related to the world of education in Samarinda. The aim of this research is to upgrade the service providers in improving the quality of services in Pendidikresa Program. The sampling method used is Survey method. The data analysis methods used in this survey were descriptive analysis, customer satisfaction index and importance performance analysis. The results of the analysis illustrated that the survey on Community Satisfaction, underdone by Public Service Delivery Unit shows a figure of 71.20. It can be seen that this number fulfills the category of the value range $60\% < IKM \leq 80\%$ which illustrates that the IKM value is in the "Good" criteria. The IPA analysis shows what included in the priority quadrant of improvement program, these include indicators such as : the openness of information regarding to program of the implementation procedures; the ease of program procedures; the accuracy of the implementation program schedule; the effectiveness of program implementation; the technical competency of program implementers; the managerial competency of program managers; the discipline and responsibility of program managers; the clarity of complaints handling procedures; and the clarity of complaint handling time; and) the facilitation procurement of supporting facilities or infrastructure program.*

Keywords: *Empowerment; CSI; IKM; IPA*

Abstrak : Program pengembangan pendidikan dan kreativitas anak yang dilaksanakan sekolah sekitar wilayah perusahaan sebagai bentuk komitmen perusahaan pada dunia pendidikan Kota Samarinda. Tujuan pada penelitian ini adalah perbaikan penyelenggara pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan Program Pendidikresa. Metode pengambilan sampel menggunakan metode survey. Metode analisis data yang digunakan dalam survey ini adalah analisis deskriptif, *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menunjukkan angka sebesar 71,20. Nilai ini berada pada kategori pada rentang nilai $60\% < IKM \leq 80\%$ yang menggambarkan bahwa nilai IKM berada pada kriteria "Baik". Analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat di Kuadran prioritas perbaikan program di antaranya menyangkut indikator : Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelaksanaan program; Kemudahan prosedur program; Ketepatan jadwal pelaksanaan program; Efektifitas pelaksanaan program; Kompetensi teknis pelaksana program; Kompetensi manajerial pengelola program; Disiplin dan tanggung jawab pengelola program; Kejelasan prosedur penanganan keluhan; dan Kejelasan waktu penanganan keluhan; dan) Fasilitasi pengadaan sarana/prasarana pendukung program.

Kata Kunci: Pemberdayaan, CSI, IKM, IPA

1. PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) lebih dikenal masyarakat sebagai respon suatu bisnis terhadap lingkungan di masyarakat. Tanggung jawab sosial perusahaan melibatkan tanggung jawab sosial, kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitas hidup masyarakat. Korporasi berperan dalam mendorong perekonomian masyarakat dengan memperhatikan faktor lingkungan. Cahya (2022) menjelaskan bahwa CSR adalah cara perusahaan mengelola bisnisnya tidak hanya untuk kepentingan pemangku kepentingannya saja, namun juga pihak lain di luar perusahaan seperti lingkungan, masyarakat, pekerja, dan komunitas lokal.

CSR merupakan kewajiban suatu perusahaan untuk membawakan peran dalam pengembangan dan pemberdayaan masyarakat disekitarnya. CSR juga dapat diartikan sebagai upaya yang sungguh-sungguh dilakukan suatu badan usaha untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif operasional perusahaan terhadap seluruh pemangku kepentingan di bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup guna mencapai sasaran pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki pemahaman rinci mengenai dampak operasi mereka terhadap seluruh pemangku kepentingan dan seluruh peraturan pemerintah terkait yang menjadi batasan kinerja minimum, dan melakukan segala upaya untuk melampaui batasan tersebut berdasarkan kode etik pengacakan.

Secara umum CSR merupakan tanggung jawab perusahaan terhadap seluruh pihak yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung, yang berdampak pada keseluruhan aktivitas perusahaan. Beberapa kegiatan yang terkait dengan program CSR antara lain peningkatan kapasitas sumber daya manusia perusahaan dan masyarakat sekitar, peningkatan perekonomian masyarakat, penguatan hubungan perusahaan dengan lingkungan sosial; peningkatan tata kelola perusahaan, dan perlindungan lingkungan fisik, sosial dan budaya.

Perusahaan Pertambangan dan Minyak Nasional (Pertamina) sebagai perusahaan energi nasional yang berkomitmen untuk mengedepankan keseimbangan dan perlindungan alam, lingkungan, dan masyarakat. Pertamina juga berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan manusia, alam, dan lingkungan dalam mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Salah satu tujuan strategis program CSR Pertamina adalah untuk meningkatkan reputasi dan kredibilitas Pertamina melalui kegiatan tanggung jawab sosial lingkungan (TJSL) yang terintegrasi dengan strategi bisnis. Dalam pelaksanaan TJSL, Pertamina berkomitmen untuk melaksanakannya melalui berbagai kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang mencakup bidang-bidang seperti pendidikan, kesehatan, lingkungan hidup, infrastruktur, pemberdayaan masyarakat, penanggulangan bencana dan bantuan khusus. Seluruh fungsi CSR Pertamina baik kantor pusat, unit operasi maupun anak perusahaan wajib melaksanakan kegiatan tersebut.

Salah satu unit bisnis dari Pertamina adalah Pertamina Fuel Terminal yang berlokasi di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Pertamina Fuel Terminal Samarinda merupakan penyalur distribusi bahan bakar minyak di sembilan titik wilayah di Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara. Pertamina Fuel Terminal Samarinda memiliki komitmen untuk berkembang dan tumbuh bersama masyarakat dan lingkungan melalui kegiatan pemberdayaan secara berkelanjutan. Beberapa bidang-bidang yang menjadi prioritas Pertamina Fuel Terminal Samarinda adalah kesehatan, pendidikan, lingkungan, ekonomi, fasilitas umum dan sosial, pemberdayaan dan kebencanaan baik alam maupun non alam yang pada kegiatannya telah dirumuskan didalam

dokumen pemetaan sosial. Salah satu program yang memiliki dukungan dana dari anggaran CSR Pertamina Fuel Terminal Samarinda adalah Program Pendikresa (Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak). Program ini merupakan pendidikan dasar dalam pencapaian pendidikan yang fokus untuk penyiapan sumberdaya manusia yang lebih terampil dan kreatif. Melalui program ini, pengembangan potensi anak melalui pendidikan dan kreativitas yang didorong di tingkat keluarga dan difasilitasi di tingkat masyarakat sekitar.

Pertamina adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan unit pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada penerima layanan. Pertamina Fuel Samarinda perlu melakukan evaluasi pelaksanaan program CSR perusahaannya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran opini masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerapan pada program pendikresa diharapkan dapat membawa banyak manfaat bagi masyarakat, khususnya dalam hal peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Oleh karenanya, perlu adanya penilaian SKM terhadap Program Pendikresa yang komprehensif. Hasil SKM diharapkan dapat meningkatkan kinerja Program bantuan CSR Pertamina Fuel Terminal Samarinda sehingga masyarakat penerima manfaat program bantuan dapat mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam pengambilan data dan analisis yaitu dengan metode survey. Survey merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan bantuan instrument kuesioner dalam bentuk pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap responden yang secara spesifik mewakili populasi. Selanjutnya, semua respon atau jawaban yang diperoleh dari responden kemudian dicatat, diolah, dan dianalisis.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode CSI ialah nilai indeks yang digunakan untuk mengukur tahapantahapan pada kepuasan konsumen berdasarkan atribut tertentu (Nissa, 2013). Indeks tersebut untuk mengukur tingkat kepuasan responden dalam hal ini penerima manfaat Program Pendikresa berdasarkan atribut-atribut yang telah diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 14 Tahun 2017.

Tahapan awal melakukan analisis perhitungan dengan menentukan factor pembobot yang diperoleh dari pembagian antara rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut dengan tingkat kepentingan keseluruhan atribut tersebut (Damanik, 2014). CSI merujuk pada nilai indeks yang menunjukkan Tingkat kepuasan penerima manfaat Program Pendikresa terhadap produk yang dihasilkan dari Program CSR Pertamina Fuel Terminal Samarinda. Bebarapa tahapan-tahapan dalam mengukur CSI meliputi:

- Mengukur skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kinerja

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Nilai rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

- Membuat *weight factor* (WF) yaitu merubah nilai rata-rata tingkat kepentingan per atribut menjadi angka persentase dari total tingkat rata-rata kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga total WF adalah 100%.

$$WF = \frac{\text{Nilai rata - rata kepentingan ke - } i}{\text{Total skor rata - rata kepentingan}} \times 100$$

- Menghitung *weighted score* (WS), yaitu mengalikan nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$WS = \frac{WFi \times \text{Nilai rata - rata kinerja ke - } i}{100}$$

- Menghitung *weight total* (WT), yaitu total WS semua atribut

$$WT = WS1 + WS2 + WS3 + \dots + WS_n$$

- Menghitung *customer satisfaction index* (CSI), yaitu WT dibagi *highest scale* (HS). HS berasal dari skala *likert* yang digunakan dalam survei ini adalah 5 kemudian dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$$

Cara menentukan angka indeks pada CSI menggunakan skala numerik menggunakan rumus berikut:

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Dimana:

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah kelas

Rentang kepuasan adalah 0% hingga 100%. Kepuasan tertinggi adalah jika nilai CSI adalah 100%. Sehingga diperoleh skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. Interpretasi Customer Satisfaction Index

Angka Indeks	Interpretasi
$0% < CSI < 20%$	Sangat Tidak Puas
$20% < CSI < 40%$	Tidak Puas
$40% < CSI < 60%$	Cukup Puas
$60% < CSI < 80%$	Puas
$80% < CSI < 100%$	Sangat Puas

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi tingkat kepuasan penerima manfaat Program Pendikresa terhadap produk yang dihasilkan dari Program CSR Pertamina Fuel Terminal Samarinda. IPA merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan Program Pendikresa. Penilaian responden terhadap tingkat kinerja dan kepentingan suatu atribut menggunakan skala *Likert*.

Tabel 2. Skala Likert dalam mengidentifikasi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

Skor	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Setelah responden menilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing atribut. skor penilaian tersebut dijumlahkan dan dihitung rata-ratanya menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Nilai rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Untuk mengetahui garis tengah diagram kartesius, dapat menggunakan rumus berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}}{k}$$

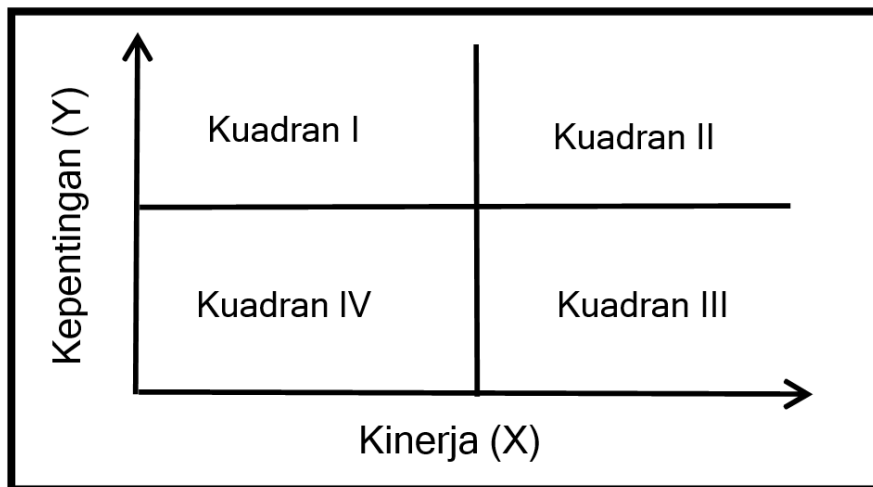
Dimana:

$\bar{\bar{X}}$ = Nilai rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Nilai rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kepentingan

k = Banyaknya atribut

Hasil perhitungan kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius *importance performance analysis*. Pada diagram IPA, sumbu X menunjukkan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*), sedangkan sumbu Y menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*).



Gambar 1. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pada diagram kartesius masing – masing kuadran menunjukkan keadaan yang berbeda – beda.

Kuadran I (Prioritas Tinggi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap faktor penting oleh responden, namun faktor tersebut dalam pelaksanaannya belum sesuai yang diharapkan oleh konsumen (kinerja rendah), sehingga indikator yang masuk kedalam kuadran ini perlu ditingkatkan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang dianggap sudah sesuai dengan harapan responden dan pada tingkat kepuasan konsumen relatif tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keadaan indikator harus dipertahankan dan keadaan ini menjadi unggulan dimata responden.

Kuadran III (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan kuadran dianggap faktor yang kurang dan terlalu berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa keadaan indikator yang masuk kedalam kuadran ini dapat dikurangi.

Kuadran IV (Relatif Rendah)

Kuadran ini merupakan kuadran dianggap faktor yang tidak terlalu penting. Hal ini menunjukkan bahwa keadaan indikator yang masuk kedalam kuadran ini harus dipertimbangkan karena pengaruh yang kecil terhadap manfaat yang dirasakan responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Program Pendikresa

Gerak selaras merupakan sebuah *NGO (Non-governmental Organization)* yang didirikan pada tahun 2020 oleh anak muda Kalimantan Timur yaitu Khoirul dan dua temen lainnya. Awalnya organisasi ini merupakan perkumpulan alumni dan siswa-siswi Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Samarinda yang melihat permasalahan langsung di lapangan terkait kurangnya pengetahuan anak sekolah dasar terkait penggunaan teknologi. Keresahan ini berawal pada pandemi Covid-19 yang siswa-siswi beradaptasi menggunakan sistem online. Namun, mayoritas yang terlihat oleh pendiri siswa-siswi belum mengenal banyak mengenai penggunaan teknologi. Karena, saat ini pembelajaran Teknologi Informatika dan Komunikasi (TIK) hanya pada taraf Pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) keatas. Sehingga, Gerak Selaras berupaya mengenalkan dan memberi pemahaman kepada anak usia sekolah dasar di Kota Samarinda terkait penggunaan teknologi dasar disandingkan dengan teori langsung yang bertujuan untuk menimbulkan keinginan bertumbuh dan menyelipkan nilai-nilai kebudayaan di Kalimantan Timur diselingi permainan khas Indonesia.

Selaras Mengajar merupakan program yang dibentuk organisasi untuk mengatasi keresahan tersebut sehingga program ini dilaksanakan dalam jangkauan yang luas yang membuat Gerak Selaras melakukan rekrutmen terbuka untuk pemuda-pemudi di Kalimantan Timur menjadi volunteer dan badan pengurus harian. Saat ini Gerak selaras telah memiliki beberapa program kerja yaitu Sehat Selaras (olahraga rutin bersama pengurus dan *volunteer*), Gerak selaras *goes to school*, Upraiding, Evaluasi dan Apresiasi (staff report setiap enam bulan sekali) dan Selaras Mengajar.

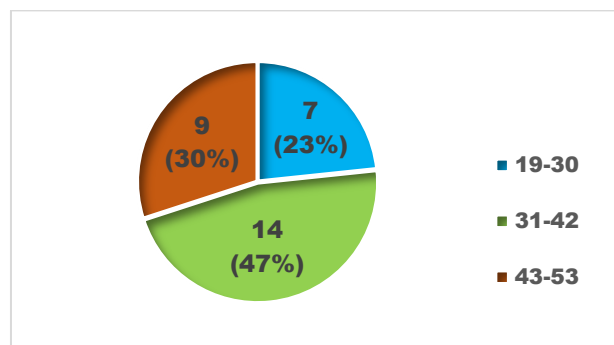
Selaras mengajar merupakan program yang menjadi titik fokus dari organisasi ini, pada tahun 2022 Gerak Selaras menjadi mitra PT. Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda, dimana kerjasama ini lebih memfokuskan pada Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak atau lebih dikenal dengan PENDIKRESA. Pendikresa merupakan wadah untuk memberikan ruang dan fasilitas belajar bagi anak sebagai salah satu upaya pengembangan potensi akademik dan bakat yang dimilikinya. Program kerja ini membantu siswa-siswi dalam memahami penggunaan dasar-dasar teknologi, perangkat lunak *Microsoft Office* dan penyediaan sarana serta prasarana yang berkaitan dengan teknologi. Adapun materi-materi yang diajarkan adalah *seven habit* atau tujuh kebiasaan baik, penggunaan *Microsoft Word* dan materi kesehatan digital yaitu materi yang membahas mengenai batas penggunaan telepon seluler serta pentingnya menjaga kesehatan mata.

Tahun ini pendikresa telah dilakukan di dua sekolah yaitu SDN 008 Sei Kunjang dan SDN 006 Samarinda Ilir. Konsep inti dari Pendikresa adalah mengajarkan sembari melakukan praktik langsung. Namun, tidak hanya itu tetapi dilakukan *post test* dan *pre test* guna mengetahui persentase keberhasilan penyerapan informasi suatu pogram. Harapan dari adanya Pendikresa yaitu untuk menambah pengetahui anak sekolah dasar khususnya dibidang penggunaan teknologi serta, menumbuhkan kreativitas anak-anak.

Selaras Mengajar yaitu program yang bergerak di bidang pendidikan dan berfokus pada pengajaran seputar teknologi terutama teknologi dasar seperti penggunaan *Microsoft Office* dan penggunaan internet yang bermanfaat serta beretika. Materi pembelajaran memuat kebudayaan Kalimantan Timur yang dikemas secara menarik dan aplikatif sehingga diharapkan siswa sekolah tetap dapat mengenal budaya daerahnya. Selain itu, program ini juga mengajak siswa sekolah untuk berani bercita-cita dan fokus dalam menggapai cita-citanya serta menjadi individu yang berkarakter.

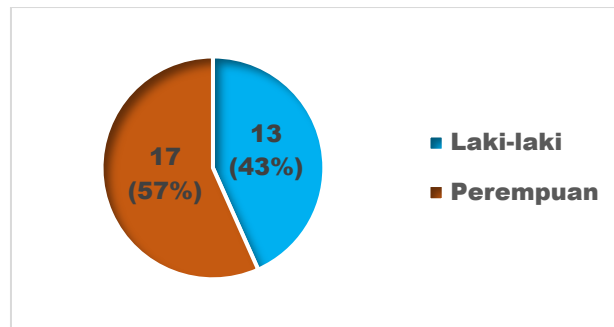
Karakteristik Responden

Jumlah responden secara keseluruhan 30 orang yang terdiri dari 5 orang (16,67%) sebagai volunteer dan 25 orang (83,33%) sebagai guru dan orang tua siswa. Usia responden sangat bervariasi antara 19 tahun hingga 53 tahun, sehingga usia responden dikelompokkan menjadi 3 kategori. Mayoritas usia responden beradapa pada kategori 31-42 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 47%. Selanjutnya usia tertinggi kedua berada pada kategori 43-53 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 30%, sedangkan kategori 19-30 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 23% menjadi kategori terendah. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.



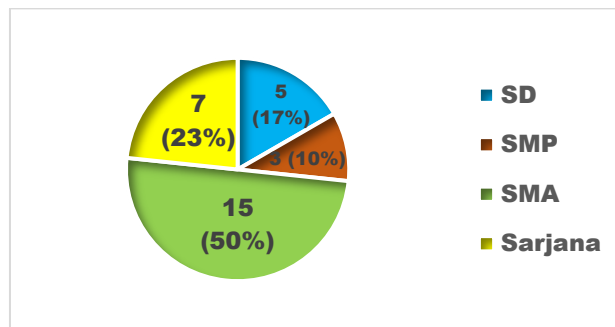
Gambar 2. Diagram Identitas Responden Berdasarkan Kategori Usia

Secara keseluruhan mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 57%, sedangkan laki-laki sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 43%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.



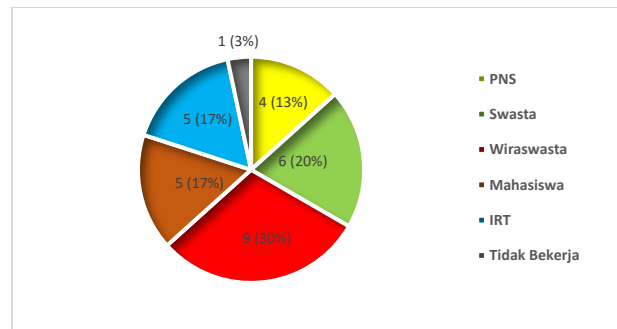
Gambar 4. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan merupakan suatu jenjang pendidikan responden yang dimiliki dengan melalui pendidikan formal. Secara keseluruhan kategori tingkat pendidikan mayoritas berada pada tingkat pendidikan sekolah menengah atas sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 50%. Selanjutnya persentase tertinggi kedua berada pada tingkat pendidikan sarjana sebanyak 7 orang dengan persentase (23%). Kemudian persentase terendah terdapat pada kategori sekolah menengah pertama sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 10%, serta sekolah dasar sebanyak 5 orang dengan persentase 17%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Identitas Responden Tingkat Pendidikan

Secara umum terdapat enam jenis pekerjaan pada responden yang ada terlibat dalam program Pendikresa. Keenam jenis pekerjaan tersebut meliputi PNS, Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa, Ibu Rumah Tangga (IRT) dan yang tidak bekerja. Persentase tertinggi ada pada kategori wiraswasta sebanyak 9 orang (30%), selanjutnya tertinggi kedua berada pada swasta sebanyak 6 orang dengan persentase 20%. Jenis pekerjaan ibu rumah tangga dan mahasiswa sebanyak 5 orang dengan persentase 17%, sedangkan kategori PNS sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 13%, serta terdapat responden yang tidak bekerja sebanyak 1 orang (3%). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Program Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak (Pendidikresa)

IKM dilakukan pada program Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak (Pendidikresa) yang dimotori oleh para pemuda melalui kelompok komunitas Gerak Selaras di Kota Samarinda dari Program *CSR-Community Development* PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda.

Penggunaan IKM dalam menganalisis tingkat kepuasan masyarakat atau penerima manfaat pada program CSR dibutuhkan dalam memahami seberapa besar tingkat kepuasan terhadap atribut-atribut yang terdapat pada suatu pengelolaan program CSR. Tingkat keberhasilan pengelolaan program CSR tergantung pada kepuasan penerima manfaat yang akan tercapai jika kinerja (*performance*) dalam pengelolaan program CSR telah sesuai dengan harapan atau kepentingan (*importance*) penerima manfaat. Apabila masih terdapat ketidakpuasan, maka pengelola program CSR perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pada masing-masing atribut yang terindikasi kurang sesuai dengan harapan atau kepentingan penerima manfaat, sehingga kepercayaan dan peningkatan kepuasan pada pengelolaan program CSR dapat tercapai. Peningkatan kepentingan terhadap pengelolaan program CSR tidak dapat dilakukan oleh pengelola karena tingkat kepentingan sangat bergantung kepada kebutuhan masing-masing penerima manfaat yang berbeda-beda sehingga pengelola program CSR tidak dapat mempengaruhi tingkat kepentingan penerima manfaat terhadap sebuah pengelolaan program CSR. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengupayakan peningkatan kepuasan penerima manfaat melalui peningkatan kinerja pengelola program CSR.

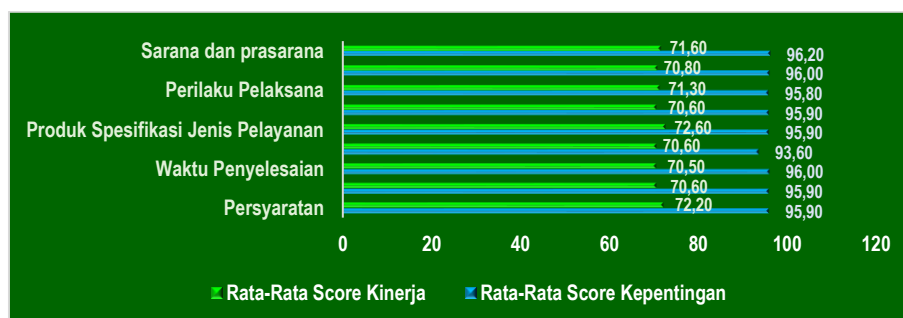
Penilaian IKM dilakukan pada Program Pengembangan Pendidikan dan Kreativitas Anak (Pendidikresa) dari *Community Development (Comdev)* Program PT. Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Samarinda yang dikelola oleh Gerak Selaras, sebuah Lembaga Non-Governmental Organization (NGO). Nilai IKM berdasarkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap 9 atribut berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menunjukkan angka sebesar 71,20. Nilai ini berada pada kategori pada rentang nilai $60\% < IKM \leq 80\%$ yang menggambarkan bahwa nilai IKM berada pada kriteria “Baik”. Nilai IKM ini juga menggambarkan bahwa masih terdapat sebesar 28,80 persen penerima manfaat masih merasa belum puas terhadap kinerja layanan Program Pendikresa.

Tabel 2. Nilai IKM pada sembilan atribut terhadap Program Pendikresa

No	Atribut	Rata-Rata Score Kepentingan	Weighted Factors	Rata-Rata Score Kinerja	Weighted Score
1	Persyaratan	4,80	11,14	3,61	40,20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,80	11,14	3,53	39,31
3	Waktu Penyelesaian	4,80	11,15	3,53	39,29
4	Biaya/Tarif	4,68	10,87	3,53	38,37
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,80	11,14	3,63	40,42
6	Kompetensi Pelaksana	4,80	11,14	3,53	39,31
7	Perilaku Pelaksana	4,79	11,12	3,57	39,66
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,80	11,15	3,54	39,46
9	Sarana dan prasarana	4,81	11,17	3,58	39,99
		43,06		32,04	356,01
Indeks Kepuasan Masyarakat					71,20

Nilai tingkat kepentingan dan kinerja pada masing-masing atribut dapat dilihat secara infografis, dimana secara umum keseluruhan atribut kepentingan berada pada kategori “Sangat penting”, dan atribut kinerja berada pada kategori “Baik”. Pada atribut kepentingan, atribut sarana dan prasarana memiliki nilai tertinggi dengan nilai 96,20, sedangkan atribut biaya atau tarif merupakan atribut terendah dengan nilai 93,60. Pada atribut kinerja, atribut produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai tertinggi dengan nilai 72,60, sedangkan atribut waktu penyelesaian merupakan atribut terendah dengan nilai 70,50. Nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 2.



Gambar 6. Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Sembilan Atribut IKM pada Program Pendikresa

Sembilan atribut berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 kemudian dijabarkan kembali menjadi 18 indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terperinci. Pada tabel dibawah terlihat nilai IKM sebesar 71,20 persen yang berada pada rentang nilai $60\% < IKM \leq 80\%$ atau masuk pada kriteria “Baik”. Nilai IKM sebesar 71,20 persen ini juga mengindikasikan bahwa masih terdapat sebesar 28,80 persen masyarakat yang belum merasa sangat puas terhadap kinerja program Pendikresa. Dari nilai rata-rata kepentingan menunjukkan bahwa semua atribut dianggap penting oleh masyarakat, dengan atribut fasilitasi pengadaan sarana/ prasarana kerja utama (alat produksi) program bantuan CSR sebagai atribut dengan nilai kepentingan tertinggi (4,82), sedangkan atribut kejelasan pembebanan biaya peserta program bantuan CSR memiliki nilai kepentingan paling rendah dengan nilai 4,67. Pada nilai rata-rata kinerja menunjukkan bahwa secara umum Program Pendikresa berada pada kinerja baik, dengan atribut pendampingan program pemberdayaan terhadap peserta program bantuan merupakan atribut yang memiliki kinerja tertinggi (3,64), sedangkan atribut disiplin dan tanggung jawab petugas pendamping memiliki nilai kinerja paling rendah dengan nilai 3,51.

Tabel 3. Nilai IKM pada 18 indikator terhadap Program Pendikresa

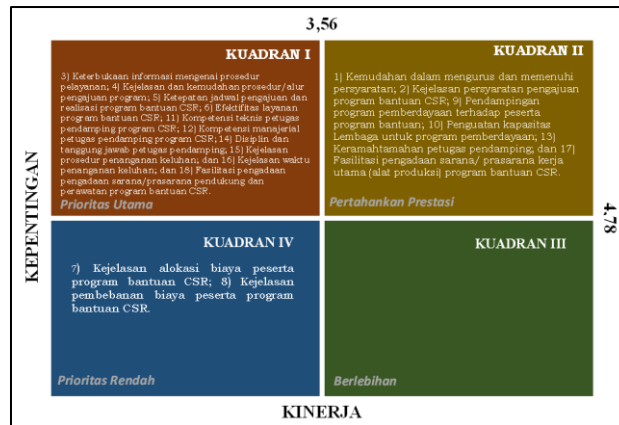
No	Rata-Rata Score Kepentingan	Weighted Factors	Rata-Rata Score Kinerja	Weighted Score
1	4,80	5,57	3,60	20,07
2	4,79	5,56	3,62	20,13
3	4,80	5,57	3,54	19,73
4	4,79	5,56	3,52	19,58
5	4,79	5,56	3,53	19,63
6	4,81	5,59	3,52	19,66
7	4,69	5,45	3,54	19,28
8	4,67	5,42	3,52	19,09
9	4,79	5,56	3,64	20,25
10	4,80	5,57	3,62	20,18
11	4,79	5,56	3,54	19,69
12	4,80	5,57	3,52	19,62
13	4,79	5,56	3,62	20,13
14	4,79	5,56	3,51	19,52
15	4,79	5,56	3,54	19,69
16	4,81	5,59	3,54	19,77
17	4,82	5,60	3,62	20,26
18	4,80	5,57	3,54	19,73
	86,12		64,08	356,01
Indeks Kepuasan Masyarakat				71,20

Keterangan: 1) Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan; 2) Kejelasan persyaratan pengajuan program bantuan CSR; 3) Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan; 4) Kejelasan dan kemudahan prosedur/alur pengajuan program; 5) Ketepatan jadwal pengajuan dan realisasi program bantuan CSR; 6) Efektifitas layanan program bantuan CSR; 7)

Kejelasan alokasi biaya peserta program bantuan CSR; 8) Kejelasan pembebanan biaya peserta program bantuan CSR; 9) Pendampingan program pemberdayaan terhadap peserta program bantuan; 10) Penguatan kapasitas Lembaga untuk program pemberdayaan; 11) Kompetensi teknis petugas pendamping program CSR; 12) Kompetensi manajerial petugas pendamping program CSR; 13) Keramahtamahan petugas pendamping; 14) Disiplin dan tanggung jawab petugas pendamping; 15) Kejelasan prosedur penanganan keluhan; 16) Kejelasan waktu penanganan keluhan; 17) Fasilitasi pengadaan sarana/ prasarana kerja utama (alat produksi) program bantuan CSR; dan 18) Fasilitasi pengadaan sarana/prasarana pendukung dan perawatan program bantuan CSR

Nilai IKM yang belum menunjukkan angka 100 persen mengindikasikan bahwa pengelola Program Pendikresa perlu melakukan upaya untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna atau penerima manfaat, dengan cara melakukan perbaikan atribut-atribut dalam sebuah program yang dianggap belum memuaskan. Pembagian kelompok berdasarkan prioritas perbaikan perlu dilakukan untuk mengetahui atribut mana yang perlu ditingkatkan. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang dapat menentukan prioritas atribut kinerja pada sebuah program yang perlu dilakukan peningkatan melalui sebuah diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran. Nilai atribut diperoleh melalui nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja pada masing-masing atribut yang terdapat pada sebuah program. Tingkat kepentingan menggambarkan harapan penerima manfaat terhadap kepentingan atau kualitas sebuah program, sedangkan tingkat kinerja menunjukkan penilaian penerima manfaat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah program apakah sesuai dengan harapan mereka atau tidak.

Tabel 3 diperoleh **nilai** total sebesar 86,12 atau rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,78 dan nilai total tingkat kinerja sebesar 64,08 atau rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,56. Kedua nilai rata-rata tersebut akan menjadi garis tengah pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Sumbu Y merupakan tingkat kepentingan dan sumbu X adalah tingkat kinerja sehingga membentuk empat kuadran. Keempat kuadran tersebut memberikan interpretasi terhadap atribut apa saja yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang menjadi prioritas utama, pertahankan prestasi, berlebihan, dan prioritas rendah. Diagram kartesius IPA dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Pendidikresa

Kuadran I (Proritas Utama)

Atribut yang terdapat Kuadran I merupakan atribut yang menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kinerja sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Atribut yang terdapat pada atribut ini masih dirasakan kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat. Atribut yang terdapat di Kuadran I adalah: 3) Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan; 4) Kejelasan dan kemudahan prosedur/alur pengajuan program; 5) Ketepatan jadwal pengajuan dan realisasi program bantuan CSR; 6) Efektifitas layanan program bantuan CSR; 11) Kompetensi teknis petugas pendamping program CSR; 12) Kompetensi manajerial petugas pendamping program CSR; 14) Disiplin dan tanggung jawab petugas pendamping; 15) Kejelasan prosedur penanganan keluhan; dan 16) Kejelasan waktu penanganan keluhan; dan 18) Fasilitasi pengadaan sarana/prasarana pendukung dan perawatan program bantuan CSR.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat Kuadran II merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting dan juga kinerja baik yang dirasakan masyarakat telah sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Atribut yang terdapat di kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya agar kepuasan masyarakat tetap meningkat. Atribut yang terdapat di Kuadran II adalah: 1) Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan; 2) Kejelasan persyaratan pengajuan program bantuan CSR; 9) Pendampingan program pemberdayaan terhadap peserta program bantuan; 10) Penguatan kapasitas Lembaga untuk program pemberdayaan; 13) Keramahmatan petugas pendamping; dan 17) Fasilitasi pengadaan sarana/ prasarana kerja utama (alat produksi) program bantuan CSR.

Kuadran III (Berlebihan)

Atribut yang terdapat Kuadran III merupakan atribut yang dirasakan berlebihan oleh masyarakat. Atribut pada kuadran ini memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan yang rendah, namun nilai kinerja yang diperoleh sangat tinggi melebihi nilai rata-rata tingkat kinerja secara keseluruhan. Pada kuadran ini, atribut dapat dikurangi kinerjanya atau dialokasikan ke atribut lain yang dirasakan dibutuhkan oleh masyarakat, terutama atribut yang berada di Kuadran I (prioritas utama). Tidak terdapat atribut yang ada Kuadran III.

Kuadran IV (Prioritas rendah)

Atribut yang terdapat Kuadran IV merupakan kuadran yang memuat atribut kurang penting oleh masyarakat dan tingkat kinerjanya dinilai kurang baik atau dirasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki dan dianggap perbaikan atas atribut ini tidak menjadi prioritas oleh pengelola setelah prioritas utama diselesaikan. Atribut yang terdapat di Kuadran I adalah: 7) Kejelasan alokasi biaya peserta program bantuan CSR; dan 8) Kejelasan pembebanan biaya peserta program bantuan CSR.

4. PENUTUP

Simpulan

Program CSR yang dilaksanakan oleh Pertamina Fuel Terminal Samarinda tergolong baik, didasarkan pada nilai IKM yang merupakan kuantifikasi dari persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program. Nilai IKM pada Program Pendikresa sebesar 71,20 yang masuk kedalam kategori “Baik”.

Rekomendasi

Rekomendasi program dapat mengacu pada aspek aspek penilaian pada instrumen Importance and Performance Analysis (IPA) yang terdapat di Kuadran prioritas perbaikan program di antaranya menyangkut indikator : Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelaksanaan program; Kemudahan prosedur program; Ketepatan jadwal pelaksanaan program; Efektifitas pelaksanaan program; Kompetensi teknis pelaksana program; Kompetensi manajerial pengelola program; Disiplin dan tanggung jawab pengelola program; Kejelasan prosedur penanganan keluhan; dan Kejelasan waktu penanganan keluhan; dan) Fasilitasi pengadaan sarana/prasarana pendukung program. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan upaya perbaikan sebagai berikut :

1. Agar pihak pengelola program (Gerak Selaras) melakukan penguatan kapasitas dan revitalisasi manajemen organisasi agar mampu menjalankan fungsi – fungsi dasar perencanaan, implementasi dan monev program kemitraan sesuai dengan komitmen kerja sama yang telah disepakati dengan pihak pihak yang berkepentingan
2. Agar pihak pengelola program (Gerak Selaras) menyusun Standard Operation Procedures (SOP) yang bersifat menyeluruh dan berorientasi mutu yang menjadi acuan semua pihak dalam upaya mencapai keberhasilan program sebagaimana yang telah direncanakan
3. Agar pihak pengelola program (Gerak Selaras) melakukan pemetaan kebutuhan sarana dan prasarana kerja serta ketersediaan Sumberdaya Manusia untuk kemudian dilakukan sinkronisasi dengan alokasi sumberdaya sesuai dengan rencana teknis kegiatan yang sudah disusun sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggita, D. P. (2014). *Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas minuman kopi dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI): Studi kasus di Coffee Story Malang, Jawa Timur* (Skripsi). Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Cahya, R. A. (2022). Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk sebagai upaya dalam pembinaan lingkungan dan kemitraan. *JIM: Journal of International Management*, 1(1), 43–54.
- Khoirun, N. F. (2013). *Analisis proses keputusan pembelian dan kepuasan konsumen produk The Rosela 'Rozelt': Studi kasus konsumen The Rosela 'Rozelt' di sekitar Institut Pertanian Bogor, Dermaga* (Skripsi). Institut Pertanian Bogor, Bogor.