

## "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Sosial Responsibility (CSR) UKM Madu Klenceng Sugihwaras Education Family PT Pertamina Patra Niaga DPPU Sultan Mahmud Badaruddin (SMB) II"

**Ayu Nirmala Lutfie Syarief<sup>1</sup>, Tubagus Hasanuddin<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Jurusan Ilmu Penyuluhan Pembangunan/Pemberdayaan Masyarakat, Pascasarjana,  
Universitas Lampung, Indonesia

Email : [ayunirmalalutfies@gmail.com](mailto:ayunirmalalutfies@gmail.com)<sup>1</sup>, [tb\\_sijati@yahoo.com](mailto:tb_sijati@yahoo.com)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II, mengidentifikasi kategori nilai indikator kepuasan masyarakat dan mendeskripsikan rekomendasi peningkatan layanan CSR PT Pertamina. DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II. Penelitian ini dilaksanakan pada UKM Madu Klanceng Sugihwaras Education Family Lokasi kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat dilakukan di daerah Talang Jambe, Sumatera selatan. Responden di talang jambe yang mengajukan informasi dalam periode waktu bulan Agustus 2022. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini berasal dari unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menyesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Adapun variabel yang digunakan terdiri dari kesesuaian program dengan kondisi wilayah, infrastruktur meliputi kesiapan sarana dan prasarana, kualitas produk, biaya, dan tarif, kepuasan masyarakat dengan pelayanan pihak pengelolah, potensi keberlanjutan bisnis, sumber daya manusia dalam pengembangan bisnis, dan inovasi pengembangan bisnis budidaya madu klanceng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebesar 70. Keseluruhan nilai indikator telah berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis survei, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebagai berikut: Peningkatan dan perbaikan layanan sarana dan prasarana, peningkatan layanan sumber daya manusia, pengembangan dalam kualitas produk, biaya, dan tarif dengan pemanfaatan teknologi yang efisien dan harga yang terjangkau., peningkatan pelayanan dari pihak pengelola dalam meningkatkan minat masyarakat, dan pemberian inovasi pengembangan bisnis budidaya madu klanceng.

**Kata Kunci:** *Indeks, Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan.*

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II, mengidentifikasi kategori nilai 1464 indikator kepuasan masyarakat dan mendeskripsikan rekomendasi peningkatan layanan CSR PT Pertamina. DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II. Penelitian ini dilaksanakan pada UKM Madu Klanceng Sugihwaras Education Family Lokasi kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat dilakukan di daerah Talang Jambe, Sumatera selatan. Responden di talang jambe yang mengajukan informasi dalam periode waktu bulan Agustus 2022. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini berasal dari unsur

dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menyesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Adapun 1465ndicato yang digunakan terdiri dari kesesuaian program dengan kondisi wilayah, infrastruktur meliputi kesiapan sarana dan prasarana, kualitas produk, biaya, dan tarif, kepuasan masyarakat dengan pelayanan pihak pengelola, potensi keberlanjutan bisnis, sumber daya manusia dalam pengembangan bisnis, dan inovasi pengembangan bisnis budidaya madu klanceng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebesar 70. Keseluruhan nilai 1465ndicator telah berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis survei, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebagai berikut: Peningkatan dan perbaikan layanan sarana dan prasarana, peningkatan layanan sumber daya manusia, pengembangan dalam kualitas produk, biaya, dan tarif dengan pemanfaatan teknologi yang efisien dan harga yang terjangkau., peningkatan pelayanan dari pihak pengelola dalam meningkatkan minat masyarakat, dan pemberian inovasi pengembangan bisnis budidaya madu klanceng.

**Keywords:** *Index, Community, Satisfaction, Service.*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam, baik sumberdaya alam yang terbaharui maupun tidak terbaharui, yang dipergunakan sebaik-baiknya untuk kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Hal ini diatur pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 (3) yang berbunyi "Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Soerianegara (1977) mendefinisikan sumber daya alam sebagai unsur-unsur lingkungan alam, meliputi fisik maupun hayati yang dibutuhkan manusia untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan hidup. Sedangkan Penjelasan mengenai sumber daya alam juga dijabarkan oleh KBBI, yaitu SDA adalah seluruh potensi alam yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Salah satunya adalah sumber daya migas yang dikelola langsung oleh Pertamina.

Dalam pemanfaatan sumber daya migas Pertamina berkomitmen dalam pemanfaatan sumber daya migas sebaik baiknya untuk kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Sebagai perusahaan energi nasional, Pertamina berkomitmen untuk senantiasa memprioritaskan keseimbangan dan kelestarian alam, lingkungan dan masyarakat. Dengan mensejahterakan manusia, alam, dan lingkungan, maka Pertamina akan mampu mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Pertamina menetapkan beberapa inisiatif strategis sebagai wujud komitmennya. Seperti Pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan (melalui pendidikan perubahan perilaku, pola pikir, serta pelatihan keterampilan dan kesehatan), Kegiatan berwawasan pelestarian lingkungan, dan dilaksanakan secara tuntas (termasuk penyediaan prasarana, perubahan pola pikir, perilaku, tata nilai, dan membekali dengan pengetahuan/keterampilan). Pertamina mengelola kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) yang mencakup program Corporate Social Responsibility (CSR), program Bina Lingkungan (BL) dan Program Kemitraan (PK). Tujuan strategis program CSR Pertamina adalah meningkatkan reputasi dan kredibilitas Pertamina melalui kegiatan TJSL yang terintegrasi dengan strategi bisnis. Menurut Pasolong (2010), kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Salah satunya Kegiatan Corporate Social Responsibility PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II dengan Program Budidaya Madu Klanceng di Kelurahan Talang Jambe. Kelurahan Talang Jambe merupakan salah satu kelurahan yang masuk dalam wilayah administrasi kecamatan Sukarami Kota Palembang. Kecamatan Sukarmi sendiri memiliki luas wilayah sebesar 5.145,9 Ha atau 51.459 Km<sup>2</sup>, terdiri dari 7 kelurahan yaitu Kelurahan Sukabangun, Sukajaya, Sukarami, Kebun Bunga, Talangbetutu, Sukodadi dan Talang Jambe. Kelurahan Talang Jambe saat ini memiliki 6 rukun warga (RW) dan 33 rukun tetangga (RT) dengan jumlah keluarga sebanyak 5.606. Penduduk kelurahan berdasarkan Sensus Penduduk 2020 sebanyak 21.745 jiwa.

Program Budidaya Madu Klanceng merupakan kegiatan pengembangan masyarakat dalam budidaya lebah klanceng sebagai pengembangan bisnis di talang jambe. Secara teknik budidaya lebah klanceng lebih muda dibanding ternak lebah lain dan memiliki nilai ekonomis yang lebih. Hal ini sejalan dengan program CSR dari Pertamina mensejahterakan manusia, alam, dan lingkungan, maka Pertamina akan mampu mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Dalam Pelaksanaan program Corporate Social Responsibility PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II memiliki banyak tantangan seperti kurangnya kepuasan masyarakat, rendahnya kepercayaan masyarakat, ketidaktahuan masyarakat dalam program Corporate Social Responsibility PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II.

Dengan demikian perlu dilakukan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pengembangan program CSR agar tingkat kepuasan, kepercayaan, dan pengetahuan masyarakat sebagai pengguna layanan Corporate Social Responsibility PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II semakin meningkat. Serta dapat mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II. Bagi Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II hal ini mendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mendorong menjadi lebih inovatif, serta mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Corporate Social Responsibility PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan pada UKM Madu Klanceng Sugihwaras Education Family Lokasi kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat dilakukan di daerah Talang Jambe Sumatera selatan. Kelurahan Talang Jambe berada di Wilayah Kecamatan Sukarami dengan luas Wilayah + 1.163 Ha. Responden di Talang Jambe yang mengajukan informasi dalam periode waktu bulan Agustus 2022. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini berasal dari unsur dasar pengukuran indeks Kepuasan masyarakat menyesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Adapun variabel yang digunakan terdiri dari kesesuaian program dengan kondisi wilayah, infrastruktur meliputi kesiapan sarana dan prasarana, kualitas produk, biaya, dan tarif, kepuasan masyarakat dengan pelayanan pihak pengelola, potensi keberlanjutan bisnis, sumber daya manusia dalam pengembangan bisnis, dan inovasi pengembangan bisnis budidaya madu klanceng.

Pengguna layanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program UKM Budidaya madu klanceng adalah orang yang meminta informasi terkait CSR dengan cara mengajukan pertanyaan melalui Publik. Dalam proses mengajukan pertanyaan, responden wajib memberikan informasi mengenai identitas diri dengan cara memberikan salinan Kartu Tanda Pengenal kemudian di upload bersamaan dengan pertanyaan yang akan diajukan.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik

yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran pelayanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

**Tabel 1. Skala Likert**

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

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

**Jumlah Bobot 1**

Bobot nilai rata-rata Tertimbang = N

Jumlah Unsur X

**Keterangan:**

x = jumlah unsur yang disurvei N = bobot nilai per unsur.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari lain persepsi unsur}}{\text{Total unsur yang terisi} \times N}$$

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

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Tahun 2021 hingga sekarang tahun 2022, PT Pertamina DPPU SMB II mengembangkan program Pemberdayaan Masyarakat yang baru untuk area Kelurahan Talang Jambe yang merupakan wilayah ring 1 perusahaan. Untuk meningkatkan pendapatan masyarakat, saat ini kelurahan Talang Jambe sedang mengembangkan sektor budidaya lebah Trigona sp, lebah ini dikenal dengan lebah klanceng. Untuk modal budidaya, sarang lebah klanceng dapat ditemukan dengan mencari di hutan, kebun atau pada saat ini sudah banyak penjual koloni lebah madu klanceng.

Dalam proses pengembangan (inisiasi program) ini, penyusunan program dilakukan setelah PT Pertamina DPPU SMB II yang diwakili oleh *community development officer* (CDO) melakukan audiensi bersama pemerintahan dan tokoh-tokoh masyarakat setempat memaparkan potensi pengembangan ekonomi masyarakat melalui budidaya lebah klanceng. Langkah tersebut kemudian disertai dengan survey dari Pertamina DPPU SMB II.

Hal tersebut merupakan modal yang dimiliki kelompok dan dapat dikembangkan sesuai kapasitas perusahaan. Keberadaan kelompok sebagai penerima manfaat mampu memenuhi karakteristik program pemberdayaan masyarakat yang ideal yakni dari sisi visibilitasnya maupun

keberlanjutan program. Dibanding dengan individu, penerima manfaat dalam bentuk kelompok mampu menjaga keberlanjutan program karena tidak bergantung pada satu orang saja. Hal ini sejalan dengan manusia adalah makhluk yang mementingkan diri sendiri, tapi sesungguhnya manusia juga adalah makhluk yang bisa tidak egois, bisa peduli kepada sesama. Sehingga keberlanjutan program akan menjadi kuat ketika diberikan kepada penerima manfaat dalam bentuk kelompok.

Tahap berikutnya dalam pemberdayaan adalah tahapan pengembangan kapasitas. Tahap ini sering juga disebut tahap peningkatan kapasitas, baik itu individu manusianya, kelompoknya dan juga sistem nilai yang berlaku di masyarakat setempat. Melalui peningkatan kapasitas, masyarakat kelurahan difasilitasi untuk mendapatkan keterampilan dan pengetahuan seputar potensi budidaya lebah klanceng dan pengembangan wisata. PT Pertamina DPPU SMB II juga melakukan pengkapasitasan sistem nilai dengan cara membantu masyarakat menyusun aturan main bersama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui budidaya klanceng ini setiap anggota kelompok mampu menghasilkan madu mentah yang siap dipasarkan setiap bulannya. Kondisi ini sejalan dengan cita-cita Kelurahan Talang Jambe. Saat melakukan survey langsung ke lokasi budidaya, ketua kelompok menyatakan bahwa produktivitas lebah dalam menghasilkan madu bergantung pada nektar bunga yang dikonsumsi lebah itu sendiri. Vegetasi alam sekitar sangat berpengaruh, namun bukan berarti tidak dapat dikendalikan. Untuk itu, kelompok punya cara tersendiri, dengan menanam pohon-pohon yang memiliki nektar bunga yang tinggi dan ditanam di sekitar stup lebah. Pengembangan kelompok budidaya ini menjadi potensial dari sisi visibilitas kelompok tani dan keberlanjutan program yang akan direncanakan. Berdasarkan hal tersebut, PT Pertamina DPPU SMB II kemudian merancang program CSR berupa agrowisata. Program ini dikemas dengan skema wisata Agrowisata dengan mengkombinasikan lebah, tanaman bunga dan pepohonan kayu dalam satu lahan yang sama. Sebagai langkah awal, sebelumnya disusun roadmap program yang digambarkan pada grafik berikut ini:

Agrowisata dengan mengkombinasikan lebah, tanaman bunga dan pepohonan kayu dalam satu lahan yang sama. Sebagai langkah awal, sebelumnya disusun roadmap program yang digambarkan pada grafik berikut ini:



**Gambar 1. Road Map Perencanaan Program Budidaya Madu Klanceng**

### Analisis Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Seseorang akan merasa puas dapat dilihat dari nilai pelayanan jasa atau produk yang diberikan oleh suatu instansi baik pemerintah maupun swasta. Tingkat kepuasan seseorang dapat ditentukan oleh berbagai faktor-faktor yang menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat sendiri memiliki banyak kebutuhan baik terhadap jasa maupun barang yang didasarkan dari beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan bagian dari harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat sendiri menjadi tugas dari penyelenggara pelayanan dalam memberikan jasa atau barang, dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Parasuraman mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas (Fandy and Gregorius 2005), yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, dan *security*.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan CSR) akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah yang dapat dilihat

pada Tabel 2. Pada Tabel 2 menunjukkan nilai indeks secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata tertimbang diperoleh angka sebesar 2,8.

**Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Indikator	IKM	Interval Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Kesesuaian program dengan kondisi wilayah	3,33	83,33	A	Sangat Baik
2	Infrastruktur, kesiapan sarana dan prasarana	2,2	55	D	Tidak Baik
3	Kualitas produk, biaya dan tarif	2,87	71,67	B	Baik
4	Kepuasan masyarakat dengan pelayanan	2,87	71,67	B	Baik
5	Potensi keberlanjutan	3,46	86,66	A	Sangat Baik
6	Sumber daya manusia	2,2	55	D	Tidak Baik
7	Inovasi pengembangan	2,6	66,67	C	Kurang Baik

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan CSR Pertamina dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebesar  $2,8 \times 25 = 70$ .
- Mutu pelayan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng secara keseluruhan adalah B.
- Kinerja unit pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng adalah Baik.

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng dapat dikatakan dalam kondisi Baik. Hampir seluruh indikator memiliki kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna layanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II, serta terdapat dua indikator yang memiliki kategori pelayanan yang sangat baik, yaitu mengenai kecocokan kondisi wilayah dan potensi keberlangsungan bisnis. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan yang dilakukan oleh Pertamina sebagai penyedia layanan CSR. Selain itu, penanganan pengembangan atas keberlangsungan bisnis dan pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh Pertamina sangat baik dan jelas bagi masyarakat.

Hal ini selaras dengan penelitian Damayanti, Suwena, dan Haris (2019) dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng sudah baik namun dari segi fasilitas infrastruktur, sarana dan prasarana tidak baik dan perlu diperhatikan. Menurut penelitian Sadono, Saharuddin, dan Yusalina (2014) menjelaskan bahwa pendampingan yang dilakukan terhadap Posdaya telah cukup dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, baik oleh pengurus maupun anggota dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pengurus. Manfaat-manfaat penting yang dirasakan adalah: bertambahnya kesempatan pendidikan yang murah bagi anak usia dini, peningkatan pelayanan kesehatan bagi balita dan manula, berkembangnya kreativitas produk-produk yang memanfaatkan bahan lokal (manisan pala, keripik ubi jalar, dan

berbagai produk lain), penghijauan di wilayah Posdaya, pemanfaatan limbah pertanian dan rumah tangga untuk membuat pupuk organik, pupuk cair, dan bahan kerajinan. Penelitian Hernikawati (2018) menjelaskan bahwa teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasilnya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan yang dilakukan oleh PJKKD memiliki nilai 2.999 dan termasuk dalam kategori Baik. Lain halnya dengan penelitian Septiandika dan Halima (2021) dijelaskan bahwa Kinerja unit layanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik.

### Rencana Tindak Lanjut

Dalam pengembangan program CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II, program budidaya madu klanceng, setelah dilakukan analisis hasil survey indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan evaluasi dan rencana tindak lanjut dalam peningkatan kepuasan masyarakat yang dapat dilihat pada Tabel 3. Rekomendasi analisis peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat. Rencana tindak lanjut berhubungan dengan inovasi program yang akan dicapai kedepannya. Inovasi merupakan pengenalan ke baru ke dalam sistem biasanya, tetapi tidak selalu, dalam istilah relatif dan oleh aplikasi (dan kadang-kadang penemuan) dari ide baru. Ini menghasilkan proses transformasi yang membawa penghentian dalam hal subjek itu sendiri (seperti produk atau layanan) dan / atau lingkungannya (seperti organisasi, pasar, atau komunitas) (Osborne and Brown 2012).

**Tabel 3. Rekomendasi analisis peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Indikator	IKM	Persenta se Interval Konversi	Rekomendasi
1	Kesesuaian program dengan kondisi wilayah	3,33	83,33	Melakukan Penjagaan kondisi lingkungan agar tetap asri dan sesuai habitat lebah klanceng. Penambahan jumlah tanaman dan bunga untuk meningkatkan produksi madu klanceng
2	Infrastruktur, kesiapan sarana dan prasarana	2,2	55	Peningkatan akses Jalan dan Jalur distribusi Peningkatan infrastruktur budidaya : Tempat berkembang biak lebah Ruang pengolahan Ruang pengemasan Peningkatan Fasilitas pengunjung seperti : Tempat duduk Toko souvenir Taman bermain Dan lain-lain
3	Kualitas produk, biaya dan tarif	2,87	71,67	Pemenuhan kualitas madu yang baik dan tahan lama, mudah didapat, dan harga yang terjangkau. Pengadaan pengolahan, pengemasan madu dengan higienis. Melakukan uji klinis dalam meningkatkan minat masyarakat umum.
4	Kepuasan masyarakat dengan pelayanan	2,87	71,67	Pengadaan Pelatihan pelayanan masyarakat kepada pihak pengelola

				Pengadaan kerjasama dengan instansi pendidikan dalam kegiatan edukasi budidaya madu klanceng.
5	Potensi keberlanjutan	3,46	86,66	Pengadaan dengan kerjasama dengan penjual dengan sistem bagi hasil Pengadaan kerjasama dengan perusahaan olahan makanan dalam penjualan madu klanceng. Penambahan koloni baru (log) untuk meningkatkan jumlah produksi bulanan.
6	Sumber daya manusia	2,2	55	Pengadaan Pelatihan budidaya madu klanceng Pengadaan pelatihan marketing penjualan madu klanceng Pengadaan pelatihan pengolahan madu klanceng Pengadaan sosialisasi budidaya madu klanceng terhadap masyarakat umum.
7	Inovasi pengembangan	2,6	66,67	Pemanfaatan nectar untuk produk kosmetik dan lainnya. Inovasi dalam pemecahan koloni. Penggunaan sistem penjualan berbasis online Kegiatan promosi dengan menggunakan Internet Pengadaan teknologi dalam budidaya madu klanceng seperti: Penggunaan teknologi yang terintegrasi dengan AI dan IOT Penggunaan teknologi pengolahan yang higienis Penggunaan teknologi ramah lingkungan seperti penggunaan baterai dan listrik

## SIMPULAN

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan
2. Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebesar  $2,8 \times 25 = 70$ .
3. Keseluruhan nilai indikator telah berada dalam kategori baik, serta terdapat 2 indikator yang telah mencapai kategori sangat baik yaitu mengenai kecocokan kondisi wilayah dan potensi keberlangsungan bisnis. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan CSR yang diberikan oleh Pertamina telah cukup prima dan memuaskan bagi pengguna layanan di wilayah talang jambe, sumatera selatan.
4. Berdasarkan hasil analisis survei, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan
5. CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng sebagai berikut:
  - a. Peningkatan dan perbaikan layanan sarana dan prasarana Infrastruktur seperti akses
  - b. jalan, jembatan, tempat usaha, dll, yang menunjang bisnis budidaya madu klanceng.
  - c. Peningkatan layanan sumber daya manusia dengan pemberian keterampilan yang
  - d. mendalam dari sisi pengelolaan, marketing, dan organisasi dalam bisnis budidaya madu klanceng.
  - e. Pengembangan dalam kualitas produk, biaya, dan tarif dengan pemanfaatan teknologi
  - f. yang efisien dan harga yang terjangkau.
  - g. Peningkatan pelayanan dari pihak pengelola dalam meningkatkan minat masyarakat
  - h. untuk berpartisipasi dalam bisnis budidaya madu klanceng dengan menjaga lingkungan yang asri dan kondusif.



- i. Pemberian Inovasi pengembangan bisnis budidaya madu klanceng seperti sistem
- j. pengolahan dan pengemasan yang higienis sehingga aman bagi segala umur.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 11 (1), 33-42.
- Fandy, Tjiptono, and Chandra Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hernikawati, D. (2018). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data di PJKKD Batan. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 22 (1), 29-44.
- Osborne, Stephen P., and Kerry Brown. 2012. *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. USA and Canada: Routledge.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peremnan RI. (2017). Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BN 2017/NO 708.
- Sadono, D., Saharuddin, & Yusalina. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Posdaya. *Journal Of Social Welfare*, 1(1), 1-12.
- Septiandika, V & Hallima N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, 9 (2), 125-140.