



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program TJSL PLN IP Jeranjang

Yanuar Ardiansyah^{1*}, Putu Bagus Dandy A. B.², Yunisetia Ariwibawa³,
Teguh Budiyanto⁴, Tristiayu Permata D⁵

^{1,3-5}PLN Indonesia Power UBP Jeranjang, Lombok, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

²Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram, Indonesia

*Penulis Korespondensi: yanuarardiansyah@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to measure the level of community satisfaction with the Corporate Social and Environmental Responsibility (TJSL) program of PLN IP UBP Jeranjang entitled "SENTRAL: National People's Weaving Economy Center of Lombok." The research employs an exploratory survey method using a Likert scale questionnaire (1–4), referring to the Permen PAN RB No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys on Public Service Delivery. The exploratory survey was chosen to capture respondents' perspectives on aspects of program planning, human resources/officers/facilitators, implementation, and evaluation. The result of the Community Satisfaction Index (IKM) for the SENTRAL program was 3.22, or a converted IKM value of 80.38, categorized as grade B (Good). The highest scores, in order, were achieved in planning (3.40), evaluation (3.30), implementation (3.10), and human resources (3.06). These findings provide recommendations for PLN IP UBP Jeranjang to further improve the quality of its TJSL program to better meet community expectations. This research is also expected to offer insights for future studies on community satisfaction with TJSL programs.*

Key Words: *Community; CSR; Quality; Satisfaction; Service*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program TJSL (Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) PLN IP UBP Jeranjang yang bertajuk "SENTRAL: Seni Ekonomi Nasional Tenun Rakyat Lombok. Penelitian ini menggunakan metode survei eksploratif dengan instrumen kuesioner berskala likert 1-4, mengacu pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei eksploratif dipilih untuk mendapatkan perspektif responden terhadap aspek perencanaan. Metode survei eksploratif dipilih untuk menangkap perspektif responden terhadap aspek perencanaan program, sumber daya manusia/petugas/pendamping, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program SENTRAL sebesar 3,22 atau nilai IKM konversi sebesar 80,38 dengan predikat B (Baik). Nilai tertinggi secara berurutan jatuh pada perencanaan (3,40), Evaluasi (3,30), Pelaksanaan (3,10), dan SDM (3,06). Temuan ini menjadi rekomendasi bagi PLN IP Jeranjang untuk meningkatkan kualitas program TJSL agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Riset ini diharapkan mampu memberikan pandangan bagi studi lebih lanjut pada topik kepuasan masyarakat terhadap program TJSL.

Kata Kunci: Kepuasan; Kualitas; Masyarakat; Pelayanan; TJS

1. PENDAHULUAN

Hubungan yang harmonis, dinamis, dan saling menguntungkan dengan masyarakat sekitar merupakan faktor penting dalam menjalankan perusahaan. Perusahaan memiliki kewajiban dan tanggung jawab secara hukum, sosial, serta etika untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. (Hildawati, 2020). Selain kekuatan finansial, dimensi sosial dan lingkungan perusahaan memainkan peran penting bagi kelangsungan operasi bisnis yang berkelanjutan. Sehingga menjaga hubungan baik dengan lingkungan dan sosial masyarakat sekitar, merupakan hal wajib yang harus terus dilakukan perusahaan.

Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan bentuk komitmen sebagai korporasi pemerintah yang baik (*Good Corporate Governance*) (Muchtar, 2023). Perusahaan negara yang

tergabung dalam BUMN (Badan Usaha Milik Negara) memiliki kewajiban untuk melayani dan mensejahterakan masyarakat (Utama, 2018). Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa tujuan didirikannya negara adalah untuk mensejahterakan kehidupan bangsa. Demikian instansi pemerintah pusat, daerah, hingga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki tanggung jawab bersama dalam melayani masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2007). Dalam menjalankan tujuan tersebut, BUMN memiliki program TJSL (Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) yang menjadi tonggak dalam memelihara hubungan sosial dan lingkungan sekitar.

Program TJSL di Indonesia kini tidak lagi dipandang hanya sebagai pemenuhan kewajiban regulatif, tetapi strategi perusahaan untuk memperoleh legitimasi sosial. Program TJSL yang tepat sasaran dapat memberikan keuntungan bagi pihak perusahaan maupun komunitas. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sementara reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan turut meningkat (Aryawan, 2017). Hubungan saling menguntungkan ini merupakan alasan mengapa TJSL dapat menjadi langkah perusahaan untuk berkontribusi bagi masyarakat sembari meningkatkan citra mereka.

Kendatipun demikian, kajian akademik mengenai program TJSL/CSR perusahaan sering kali lebih menekankan pada pencitraan atau keuntungan ekonomis, sementara kepuasan penerima manfaat kerap kali luput dari perhatian. Padahal, kepuasan masyarakat merupakan indikator penting untuk menilai keberhasilan atau kualitas suatu program, terutama dalam konteks pemberdayaan yang berkelanjutan. Tanpa adanya pengukuran kepuasan, perusahaan berisiko kehilangan kepercayaan masyarakat dan program TJSL tidak mencapai tujuan yang diharapkan. Demikian penelitian ini berusaha menilai kualitas program TJSL melalui perspektif penerima manfaat menggunakan indikator yang bersumber dari Permen PAN RB

Salah satu bentuk implementasi TJSL dapat ditemukan pada program bertajuk SENTRAL: Seni Ekonomi Nasional Tenun Rakyat Lombok yang dilaksanakan oleh PT PLN Indonesia Power UBP Jeranjang. PLN IP UBP Jeranjang merupakan sub-holding PT PLN (persero) yang bergerak sebagai penyedia energi listrik. Program TJSL SENTRAL dirancang sebagai bukti komitmen TJSL PLN yang berbentuk komunitas, keterlibatan, dan pengembangan berbasis SDGs/Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Program SENTRAL menitikberatkan pada pelestarian budaya lokal sekaligus pengembangan ekonomi kreatif melalui pemberdayaan kelompok tenun rakyat di Lombok. Kelompok Tenun Cendana di Desa Darek menjadi penerima manfaat utama dengan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Program ini diharapkan mampu menjaga warisan budaya tenun sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat melalui penguatan kapasitas produksi dan akses pasar.

Pelaksanaan program TJSL PLN IP UBP Jeranjang merupakan hasil implementasi dari rencana strategis dan rencana kerja yang telah disusun. Setiap implementasi dari rencana strategis dan rencana kerja yang telah disusun perlu mendapatkan input/ *feedback* untuk perbaikan lebih baik lagi. Pengukuran terhadap kualitas TJSL dilaksanakan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM ditetapkan berdasarkan hasil *survey* dengan skala likert satu sampai dengan empat. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler (2007) pengukuran terhadap kepuasan dapat dilakukan dengan metode *survey*. Survei melibatkan pengukuran menggunakan instrumen dan indikator yang diatur dalam pedoman pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat yakni Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan penjabaran di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya kelompok Tenun Cendana di Desa Darek, Lombok Tengah terhadap kualitas program TJSL SENTRAL: Seni Ekonomi Nasional Tenun Rakyat Lombok yang dilaksanakan oleh PT PLN Indonesia Power UBP Jeranjang. Dengan mempertimbangkan aspek yang terdiri dari kepuasan masyarakat terhadap perencanaan SDM/ Petugas/ Pendamping dari UBP Jeranjang, pelaksanaan program dan kegiatan, dan proses evaluasi program, tujuan penelitian ini ialah untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap hasil pelaksanaan program TJSL serta menentukan perbaikan bagi program TJSL selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan topik serupa. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi perbaikan kedepannya.

2. KAJIAN TEORITIS

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSL)

Tanggung jawab sosial masyarakat (TJSL) merupakan program BUMN yang memiliki konsep serupa dengan Corporate Social Responsibility (CSR). TJSL menekankan kepada kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam upayanya untuk memberikan manfaat bagi dimensi sosial dan lingkungan di sekitarnya (Pisteo, 2020). Pelaksanaannya menjadi tanggung jawab perusahaan yang terikat secara regulatif dan etika bisnisnya. Menurut teori stakeholder yang digagas Freeman pelaksanaan CSR/TJSL merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan kepada *stakeholdernya*. *Stakeholder* didefinisikan sebagai sekelompok orang atau individu

yang terdampak oleh kegiatan bisnis perusahaan (Mahajan, 2023). Hal tersebut meliputi internal dan eksternal perusahaan termasuk masyarakat dan lingkungan yang berada di sekitar perusahaan. Demikian teori stakeholder menekankan bahwa perusahaan tidak hanya memiliki tanggung jawab untuk menuruti pemegang saham, tetapi juga secara etika dan moral kepada masyarakat dan lingkungan.

CSR/TJSL dapat menjadi langkah strategis perusahaan untuk mengukuhkan posisinya ditengah masyarakat. Sebagai timbal balik pelaksanaan CSR/TJSL, perusahaan dapat menaikkan citra positif dan memperkuat hubungannya dengan masyarakat. Perspektif positif terhadap perusahaan tersebut yang kemudian menciptakan hubungan berkelanjutan antara kedua belah pihak. Melalui TJSL perusahaan berusaha mengadopsi nilai-nilai di lingkungan sekitar sehingga dapat membaur dengannya (Uy & Hendrawati, 2020). Apabila perspektif masyarakat terhadap nilai-nilai perusahaan telah dianggap sejalan dengan lingkungan sosialnya maka, akan terciptanya keberpihakan masyarakat. Keberpihakan tersebut merupakan dukungan bagi perusahaan yang menjadi dasar dari legitimasi (Adeoye, 2024). Aktivitas sosial yang diselenggarakan melalui TJSL ikut menunjukkan seberapa besar kepatuhan perusahaan. Semakin besar perusahaan maka akan menaikkan jumlah TJSL beserta pengungkapan aktivitas sosialnya, sebab dapat memberikan keuntungan legitimasi yang semakin besar pula.

Kepuasan (Satisfaction)

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap program TJSL perusahaan merupakan cara yang ditempuh untuk menggali pandangan masyarakat pada perusahaan. Dalam hal ini, kualitas dari program TJSL yang dilaksanakan menentukan kepuasan masyarakat terhadap program sehingga menjadi faktor penentu perspektif mereka terhadap perusahaan. Kualitas program TJSL dapat diukur melalui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Kesesuaian program TJSL dengan harapan dan kebutuhan masyarakat menentukan kualitas TJSL. Kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam (Damayanti, 2019) berakar dari kata “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, serta kata “*factio*” yang memiliki arti membuat atau melakukan. Demikian kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul sebagai akibat dari membandingkan kinerja, hasil, produk, atau layanan perusahaan terhadap ekspektasi (harapan) masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang turut menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan (Mahardika, 2016).

Keberpihakan yang tercipta dari kepuasan masyarakat terhadap program TJSL dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan masyarakat yang tinggi berimbas pada performas bisnis perusahaan. Adanya kepuasan yang tinggi menjadikan perusahaan lebih

mudah dalam mempertahankan pelanggan. Hal ini jauh lebih murah daripada memperoleh pelanggan baru. Selain itu, dengan meningkatkan kepuasan masyarakat, perusahaan dapat mempertahankan pangsa pasar tanpa harus bersaing melalui produk, organisasi atau distribusi yang akan memberikan tekanan ke pelanggan.

Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Ditinjau Dari Teori Legitimasi dan Teori *Stakeholder*

Riset mengenai pengungkapan sosial perusahaan atau Corporate Social Disclosure (CSD) telah menjadi topik yang banyak diangkat baik di negara maju, maupun negara berkembang. CSD seringkali dipandang sebagai praktik CSR yang dilaporkan sehingga dapat digunakan untuk menguraikan motif dan alasan dibalik aktivitas sosial perusahaan. Demikian teori legitimasi dan teori *stakeholder* juga dapat digunakan untuk menelaah topik ini.

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2019 menemukan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi CSD secara signifikan. Ukuran perusahaan merupakan faktor yang paling dominan. Menurut peneliti ukuran perusahaan berbanding lurus dengan pelaksanaan CSD. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan visibilitas CSD. Jenis perusahaan *high profile* dengan risiko terhadap lingkungan lebih besar juga meningkatkan pelaksanaan CSD. Faktor seperti eksposur media turut mendorong tingkat pengungkapan aktivitas sosial perusahaan. Sejalan dengan itu, perusahaan dengan kinerja lingkungan yang buruk cenderung meningkatkan pengungkapan aktivitas sosial mereka menggunakan media, sebagai upaya untuk memulihkan legitimasi mereka. Di negara berkembang ditemukan dinamika yang lebih kompleks terhadap CSD. Sebab, CSD pada negara berkembang dipengaruhi oleh regulasi, budaya, dan kondisi sosial ekonomi. (Permatasari & Setyastri. 2019)

Sementara dalam literatur CSD kepatuhan perusahaan dinilai berdasarkan tingkat pengungkapan aktivitas sosial mereka, dalam konteks penelitian ini, efektivitas CSR dinilai langsung dari pengalaman masyarakat yang menjadi penerima manfaat. Sehingga penelitian ini memberikan gambaran terkait aktivitas sosial yang dilaporkan penelitian sebelumnya. Hal tersebut meliputi bagaimana CSR diterima dan dirasakan masyarakat sebagai stakeholder sembari menunjukkan implikasi aktivitas sosial bagi legitimasi perusahaan.

Manajemen Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat dapat diartikan sebagai proses menyediakan sumber daya, kesempatan, pengetahuan, dan keahlian bagi masyarakat sehingga mereka dapat meningkatkan kapasitas diri, memecahkan permasalahan, dan menentukan masa depan komunitas mereka sendiri. Dalam pengertian lain, pemberdayaan masyarakat ialah kegiatan yang dilaksanakan untuk mensejahterakan anggota masyarakat. Melalui pemberdayaan, masyarakat dapat lepas

dari keterbelakangan dan kemiskinan. Tujuan utama pemberdayaan masyarakat adalah untuk mewujudkan masyarakat yang mandiri dengan menyediakan lingkungan yang memungkinkan potensi masyarakat untuk berkembang. Dapat disimpulkan pemberdayaan merupakan upaya pemberian kekuatan pada masyarakat sehingga mereka dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi secara mandiri. (Widiastuti, 2018).

Untuk mencapai tujuan pemberdayaan, manajemen yang baik diperlukan dari perencanaan hingga evaluasi. Pemberdayaan masyarakat tidak dapat berjalan tanpa manajemen yang efektif (Yatmaja, 2019). Manajemen dapat diartikan sebagai ilmu mengatur penggunaan berbagai sumber daya agar efektif dan efisien dalam mencapai kepentingan tertentu. Hamiseno dalam (Harahap, 2020) menjelaskan manajemen sebagai kumpulan tindakan yang dimulai dengan penyusunan data, perencanaan, organisasi, pelaksanaan, pengawasan dan penilaian. Hasil dari tindakan ini dapat digunakan untuk meningkatkan dan menyempurnakan manajemen di masa mendatang.

Konsep manajemen pemberdayaan masyarakat memberikan acuan indikator pengukuran keberhasilan program. Program SENTRAL mengacu pada model pemberdayaan masyarakat lokal yang berfokus meningkatkan ekonomi sosial melalui partisipasi aktif dan inisiatif masyarakat. Dalam penelitian ini kepuasan masyarakat terhadap program TJSL diukur menggunakan indikator manajemen pemberdayaan masyarakat. Penggunaan manajemen pemberdayaan masyarakat sebagai indikator bertujuan untuk menguraikan alur serta efektivitas program yang kemudian dapat dinilai oleh masyarakat. Hasil penilaian masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan terhadap program TJSL.

3. METODE PENELITIAN

Survey eksploratif dipilih sebagai metode pengukuran pada penelitian ini, yakni metode yang sumber data utama dan informasinya diperoleh melalui responden yang mengisi serangkaian daftar pertanyaan kuesioner. Metode ini dipilih untuk menggali lebih dalam perspektif responden melalui penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini berasal dari mitra binaan PT PLN IP UBP Jeranjang yang terlibat aktif sebagai subyek TJSL SENTRAL. Sample penelitian berisikan 10 orang yang berasal dari kelompok Tenun Putri Cendane.

Penilaian menggunakan skala Likert 1 (satu) sampai 4 (empat), secara berurutan empat menjadi penilaian terbesar dan satu menjadi penilaian terkecil. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, atau perilaku responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu (Sugiyono, 2019). Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka bertujuan untuk mendata identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk mendapatkan

penilaian responden terhadap aspek/indikator penilaian dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia dari tiap pertanyaan.

Terdapat empat aspek yang menjadi sasaran penilaian terdiri dari (1) Aspek kepuasan masyarakat terhadap perencanaan program; (2) Aspek kepuasan masyarakat terhadap SDM/ Petugas/ Pendamping dari UBP Jeranjang; (3) Aspek kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program dan kegiatan; dan (4) Aspek kepuasan masyarakat terhadap proses evaluasi program.

Setiap aspek diukur menggunakan 5 (lima) indikator/ unsur yang berbeda. Aspek kepuasan masyarakat terhadap perencanaan program terdiri dari unsur pemahaman masyarakat terhadap tujuan program pemberdayaan, pemahaman masyarakat terkait perencanaan program dan kegiatan TJSL, perencanaan program yang disusun mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, pelibatan pihak-pihak perencanaan program, dan kesempatan masyarakat dalam menyampaikan masukan saat penyusunan rencana kegiatan.

Aspek kepuasan masyarakat terhadap SDM/ Petugas/ Pendamping dari UBP Jeranjang terdiri dari 5 (lima) unsur yakni pemahaman masyarakat terhadap tugas dan peran petugas/ pendamping, kedisiplinan petugas/ pendamping dalam pelaksanaan kegiatan, tanggung jawab petugas/ pendamping dalam melaksanakan program, kemampuan petugas/ pendamping dalam melaksanakan program, dan kecepatan petugas/ pendamping dalam merespon kebutuhan/ permasalahan/ lainnya dari masyarakat.

Aspek kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program dan kegiatan terdiri dari 5 (lima) unsur diantaranya, kesesuaian pelaksanaan kegiatan terhadap perencanaan, ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, jangkauan lokasi pelaksanaan kegiatan oleh masyarakat, pelibatan pihak-pihak pelaksanaan kegiatan, kontribusi kegiatan terhadap pelestarian lingkungan.

Aspek kepuasan masyarakat terhadap proses evaluasi program terdiri dari 5 (lima) unsur yakni, intensitas kegiatan monitoring dan evaluasi bersama UBP Jeranjang, penerapan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam melaksanakan program, penyebarluasan pengetahuan dan keterampilan kepada pihak-pihak lain, perbaikan program berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, dan pelibatan pihak-pihak terkait dalam kegiatan monitoring dan evaluasi.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara membuat tabulasi nilai dari tiap-tiap jawaban pertanyaan terkait unsur pelayanan. Selanjutnya perhitungan nilai dilakukan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur. Dalam survey kepuasan

masyarakat terdapat 20 unsur yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{20} = 0,05$$

Sementara, untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat

$$= \frac{\text{Total dari Nilai Kepuasan per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Konversi dilakukan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25-100. Interpretasi data dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{IKM Konversi} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Metode analisis menggunakan deskriptif kuantitatif dengan rumusan statistik untuk memperoleh karakteristik populasi melalui penarikan sampel. Untuk memperoleh Nilai Interval Konversi (NIK), nilai rata-rata kinerja dari setiap unsur kualitas pelayanan dikalikan dengan besaran 25. Hasil perhitungan NIK kemudian dikonversi menjadi peringkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan ketentuan mengacu kepada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 sebagaimana ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Penilaian Mutu IKM.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB No.14 Tahun 2017

Analisis data kualitatif yang dilakukan dalam mendeskripsikan aspek dan unsur dengan nilai tertinggi dan terendah sehingga bisa diperoleh upaya perbaikan untuk pelaksanaan program selanjutnya.

4. PEMBAHASAN

Aspek Perencanaan

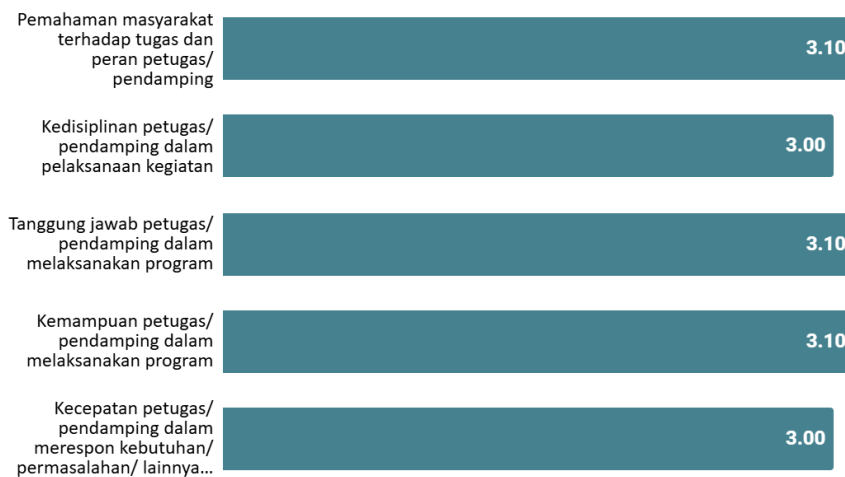
Aspek Perencanaan memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 3,40 dengan predikat baik. Nilai tertinggi pada indikator Pelibatan pihak-pihak terkait dalam perencanaan program yaitu sebesar 4,00 (sangat baik). Hal ini disebabkan karena penyusunan rencana program dan kerja telah melibatkan seluruh stakeholder terkait, baik pemerintah, masyarakat, dan perusahaan. Disisi lain, nilai terendah pada indikator Pemahaman masyarakat terkait tujuan program dan kegiatan TJSL. Hal ini disebabkan karena kehadiran perusahaan dalam pemberdayaan masyarakat menjadi hal yang baru di Desa Darek, ditunjukkan dengan penerbitan SK pengukuhan kelompok pertama kali untuk Kelompok Tenun Putri Cendane.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Perencanaan dalam Program SENTRAL.

Aspek SDM/ Petugas/ Pendamping

IKM pada aspek SDM/ Petugas/ Pendamping menjadi nilai terendah dari aspek lainnya yaitu sebesar 3,06 namun masih masuk ke dalam predikat Baik. Pada aspek ini, terdapat 3 indikator dengan nilai tertinggi yaitu kejelasan tugas dan peran dari petugas/ pendamping dalam melaksanakan program, tanggung jawab petugas/ pendamping dalam merespon kebutuhan/ permasalahan/ lainnya dari masyarakat, serta kemampuan petugas/pendamping dengan nilai masing-masing sebesar 3,10. Adapun pada indikator kedisiplinan dan kecepatan petugas/ pendamping dalam melaksanakan program memiliki nilai terendah sebesar 3,00. Beberapa kegiatan SENTRAL seperti peningkatan kapasitas, pemberian material/infrastruktur, serta kegiatan yang bersifat karikatif umumnya dilaksanakan di Desa Darek yang berjarak sekitar 30 km dari kedudukan UBP Jeranjang menyebabkan petugas/pendamping memiliki keterbatasan dalam mobilisasi.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek SDM/ Petugas/ Pendamping dalam Program SENTRAL.

Aspek Pelaksanaan

IKM pada aspek pelaksanaan sebesar 3,10 dengan predikat Baik. Terdapat indikator dengan nilai tertinggi yaitu Jangkauan lokasi pelaksanaan kegiatan oleh masyarakat dengan nilai yang sama sebesar 3,90. Hal ini disebabkan hampir seluruh pelaksanaan kegiatan dilaksanakan di Desa Darek yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Disisi lain, indikator terendah adalah Pelibatan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan kegiatan dengan nilai sebesar 2,00. Hal ini disebabkan belum adanya intervensi dari stakeholder selain UBP Jeranjang, pemerintah desa, PT Tenun Putri Mandalika, dan masyarakat itu sendiri. Peran dari pihak-pihak lain baru sebatas memberikan masukan untuk keberlanjutan program.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Pelaksanaan dalam Program SENTRAL.

Aspek Monitoring dan Evaluasi

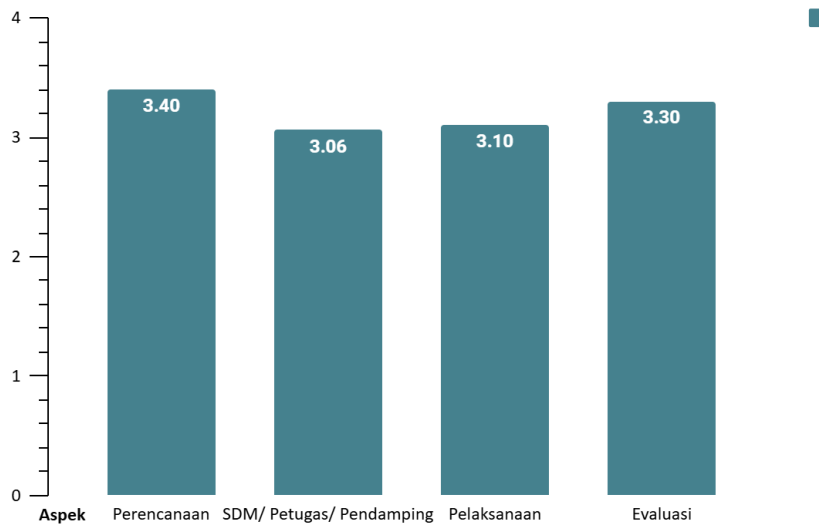
IKM pada aspek monitoring dan evaluasi sebesar 3,30 dengan predikat Baik. Indikator dengan nilai tertinggi pada aspek ini adalah Perbaikan program berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi dengan nilai 4,00. Hal ini dapat ditunjukkan dengan terbentuknya papan informasi kelompok, kartu nama, kartu instruksi perawatan kain, dan SOP Kemitraan Bisnis. Disisi lain, indikator dengan nilai terendah adalah Intensitas kegiatan monitoring dan evaluasi bersama UBP Jeranjang dengan nilai 3,00. Hal ini dapat dipengaruhi oleh jarak antara lokasi unit dengan Desa Darek sekitar 30 km atau 45 menit perjalanan, sehingga perusahaan melakukan monitoring setidaknya 1 kali dalam sebulan dan evaluasi setidaknya 1 kali dalam dua bulan.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Monitoring dan Evaluasi dalam Program SENTRAL.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program SENTRAL sebesar 3,22 atau nilai IKM konversi sebesar 80,38 dengan predikat B (Baik) berdasarkan Permen PAN RB No.14 Tahun 2007. Seluruh aspek juga memiliki nilai yang berada pada rentang 3,06-3,40 sehingga masuk dalam predikat Baik. Aspek dengan nilai tertinggi adalah Perencanaan dengan nilai 3,40, sedangkan terendah adalah SDM/ Petugas/ Pendamping dengan nilai 3,06. Untuk aspek Perencanaan, nilai tertinggi pada indikator pelibatan pihak-pihak terkait dalam perencanaan program. Aspek SDM/ Petugas/ Pendamping memiliki nilai terendah pada indikator kedisiplinan dan kecepatan petugas/ pendamping dalam pelaksanaan program.



Gambar 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program SENTRAL.

5. KESIMPULAN

Survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap program TJSI yang diberikan oleh PT PLN Indonesia Power UBP Jeranjang. Berikut merupakan nilai keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencakup 4 aspek dengan menggunakan skala indeks maksimal 4.00.

Tabel 2. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Program TJSI	Program SENTRAL
Nilai IKM	3,22
Nilai IKM Konversi	80,38
Predikat IKM	Baik

Berdasarkan hasil tersebut, PT PLN Indonesia Power UBP Jeranjang telah melaksanakan program SENTRAL dengan predikat Baik. Capaian program tersebut menunjukkan aspek dengan IKM tertinggi ke terendah secara berturut-turut adalah aspek Perencanaan, Evaluasi, Pelaksanaan, dan SDM/ Petugas/ Pendampingan.

Namun demikian, hasil IKM pada keempat aspek tersebut tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Dengan penilaian pada masing-masing aspek tersebut, disusun rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk peningkatan kualitas program dan kegiatan selanjutnya, diantaranya yaitu pelibatan stakeholder-stakeholder yang lebih luas lagi dalam pelaksanaan program, selain dari PT PLN Indonesia Power UBP Jeranjang, PT Tenun Putri Mandalika,

Pemerintah Desa, dan Kelompok Putri Cendane agar pengembangan kelompok bisa lebih cepat. Serta pendampingan yang lebih intensif dari pengelola TJSL perusahaan agar kebutuhan dari masyarakat lebih cepat dieksekusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeoye, S. (2024). A critical review of the application of the legitimacy theory to corporate social responsibility. *International Journal of Managerial Studies and Research*. Volume 9, Issue 3. ISSN 2349-0330 & ISSN 2349-0349. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0903001>
- Aryawan, M., Rahyuda, I. K., & Ekawati, N. W. (2017). *Pengaruh faktor corporate social responsibility (aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan) terhadap citra perusahaan* (Doctoral dissertation, Udayana University). E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 2, 2017: 604-633 ISSN: 2302-8912
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Harahap, M. E. U. (2020). Manajemen Pemberdayaan Masyarakat. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan*, 2(1), 189-204.
- Hildawati, H. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 151-165. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5965](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5965)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Mahajan, R., Lim, W. M., Sareen, M., Kumar, S., & Panwar, R. (2023). Stakeholder theory. *Journal of Business Research*, 166, 114104. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114104>
- Marhadika, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 107-124. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i01.702>
- Muchtar, M., Hermana, D., Hanifah, H. S., & Anggraeni, W. A. (2023). Peran Media Komunikasi Pemerintahan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut). *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 179-188. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3932>

- Mulyana, N., & Zainuddin, M. (2017). Model pemberdayaan masyarakat melalui program corporate social responsibility (Kasus Pelaksanaan CSR oleh PT Pertamina UP-IV Balongan). *Pros. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy*, 4(1), 81-87. ISSN: 2442-4480. <https://doi.org/10.24198/jppm.v4i1.14212>
- Permatasari, M. P., & Setyastrini, P. (2019). Pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan ditinjau dari teori legitimasi dan teori stakeholder. *Jurnal akuntansi dan perpajakan*, 5(1), 29-43. <https://doi.org/10.26905/ap.v5i1.2559>
- Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pisteo, R., Sugianto, F., & Agustian, S. L. (2020). Pemaknaan kembali terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.30996/jhmo.v3i1.2630>
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2007). Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Utama, A. S. (2018). Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. *JCH (Jurnal Cendekia Hukum)*, 4(1), 26-36. <https://doi.org/10.33760/jch.v4i1.53>
- Uy, W. S., & Hendrawati, E. (2020). Pengaruh corporate social responsibility dan kinerja lingkungan terhadap nilai perusahaan. *Liability*, 2(2), 87-108.
- Widiastuti, N. (2018). Peran lembaga kursus dan pelatihan menjahit dalam memperkuat manajemen pemberdayaan masyarakat di desa Padalarang. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 1(2), 30-35. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v1i2.494>
- Yatmaja, P. T. (2019). Efektivitas pemberdayaan masyarakat oleh kelompok sadar wisata (pokdarwis) dalam mengembangkan pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(1), 27-36. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i1.93>