



Analisis laporan indeks kepuasan masyarakat penerima program pemberdayaan masyarakat

Luthfi Nurwafi F^{1*}, Aryo Aji Asmoro²

^{1,2}PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang, Indonesia

tjsl.itsemarang@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

25 Mei 2025

Disetujui :

20 Juni 2025

Dipublikasikan :

25 Juli 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penerima program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dan menggali masukan, kritikan, serta saran untuk meningkatkan kualitas program pengembangan masyarakat ke depan. Penelitian ini mencakup tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pengembangan masyarakat yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang, khususnya Program Bengkel Edupreneur. Survei yang dilakukan pada tanggal 7 Agustus 2024 melibatkan 14 responden dari kelompok masyarakat penerima manfaat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara menggunakan kuesioner berbasis Skala Likert. Hasil survei menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat untuk keseluruhan program menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Aspek relevansi, manfaat, dan keinginan program dinilai baik oleh responden. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program juga mendapatkan penilaian positif. Temuan ini menunjukkan bahwa program pengembangan masyarakat yang dilaksanakan telah memberikan dampak positif dan relevan bagi masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang melanjutkan dan memperkuat program-program pengembangan masyarakat untuk meningkatkan kapasitas dan kemiskinan.

Kata kunci: Kepuasan masyarakat, Pengembangan masyarakat, PT Pertamina, Program bengkel edupreneur, Evaluasi program.

ABSTRACT

This study aims to measure the level of satisfaction of recipients of community development programs from PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang and to gather input, criticism, and suggestions to improve the quality of community development programs in the future. This study evaluates the level of community satisfaction with the community development program implemented by PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang, specifically the Edupreneur Workshop Program. The survey was conducted on August 7, 2024, involving 14 respondents from the beneficiary community. The research method used was quantitative, with data collected through interviews using a Likert-based questionnaire. The survey results indicated a very high level of satisfaction with the overall program. Respondents rated the program's relevance, benefits, and sustainability highly. Furthermore, community participation in program planning and implementation also received positive feedback. These findings indicate that the community development program has had a positive and relevant impact on the community. Therefore, it is recommended that PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang continue and strengthen its community development programs to increase capacity and sustainability.

Keywords : Community satisfaction, Community development, PT Pertamina, Edupreneur Workshop Program, Program evaluation.



PENDAHULUAN

Pengembangan masyarakat (*community development*) didefinisikan oleh *Scottish Community Development Centre* sebagai upaya untuk memperkuat masyarakat dengan memprioritaskan tindakan dan perspektif mereka dalam aspek pengembangan sosial, ekonomi, dan lingkungan. Pengembangan masyarakat tidak selalu memberikan hasil yang memuaskan. Bentuk kegagalan program pengembangan masyarakat yang sering dijumpai program yaitu tidak berkelanjutan serta masyarakat tidak dapat merasakan manfaat atau perbedaan minimal sebelum dan sesudah program dilakukan secara signifikan. Kegagalan-kegagalan dalam pengembangan masyarakat tersebut dapat dipicu karena ketidaksesuaian program yang diberikan, kesalahan dalam memilih pemangku kepentingan sebagai mitra, ataupun karena tidak berjalannya monitoring dan evaluasi.

Pemantauan dan evaluasi mempunyai peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan program pengembangan masyarakat (Rahman et al., 2023). Pemantauan dan evaluasi diperlukan untuk mengukur ketercapaian tujuan, menganalisis kekurangan yang harus diperbaiki ataupun hal hal baik yang harus dilakukan serta mengakomodasi kritikan maupun saran dari masyarakat penerima program (Wajihah, 2024). Selain itu, dengan adanya monitoring dan evaluasi secara berkala, kendala-kendala yang muncul dalam pelaksanaan program akan lebih cepat diketahui dan diselesaikan. Survei untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu bentuk pemantauan dan evaluasi program pengembangan masyarakat secara kuantitatif. Survei indeks kepuasan masyarakat ini penting dilakukan karena dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program yang dijalankan. Dalam hal ini, angka indeks kepuasan masyarakat dapat memberikan informasi terkait penilaian masyarakat terhadap program secara keseluruhan, program manajemen, dan penyaluran serta program pelayanan. Selain itu, survei indeks kepuasan masyarakat juga dapat menjadi ruang untuk masukan, kritik, maupun saran demi perbaikan kualitas program pengembangan masyarakat selanjutnya (Sriasih & Wibowo, 2024).

Sementara itu, PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang sebagai perusahaan distribusi migas berkomitmen untuk terus melaksanakan program pengembangan masyarakat yang telah dilakukan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang antara lain pembinaan Kelompok Edupreneur di Jl Tanggulsari, Kelurahan Mangunharjo, Kecamatan Tugu. Oleh karena itu, sebagai bentuk monitoring dan evaluasi secara berkala, PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang melaksanakan survei indeks kepuasan terhadap kelompok-kelompok masyarakat penerima program pengembangan masyarakatnya.

Survei Ruang Lingkup untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat penerima program. Pengembangan masyarakat ini mencakup tiga aspek yaitu program keseluruhan, program manajemen, serta program penyaluran dan pelayanan (Ikramah, 2023). Aspek ketiga tersebut selanjutnya diuraikan menjadi unsur-unsur sebagai berikut, Relevansi program, yaitu kesesuaian antara program dengan kebutuhan masyarakat. Manfaat program, yaitu seberapa besar masyarakat dapat memanfaatkan program pengembangan masyarakat. Keberlanjutan program, yaitu kesinambungan antara program yang lalu dengan program yang sedang dan akan dilaksanakan (Amalia, 2019). Partisipasi masyarakat, yaitu seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program. Sinergi, yaitu sinergisitas perusahaan dengan pemangku kepentingan lain, yaitu seberapa besar sinergi perusahaan dengan pemangku kepentingan lain dalam pemangku kepentingan lain dalam penyelenggaraan program pengembangan masyarakat. Akseptabilitas masyarakat terhadap petugas lapangan, yaitu tingkat penerimaan masyarakat terhadap fasilitator (Febrian & Suresti, 2020). Tanggung jawab petugas lapangan, yaitu seberapa besar tanggung jawab petugas lapangan dalam penyelenggaraan program pengembangan masyarakat. Kapasitas petugas lapangan, yaitu kemampuan (petugas lapangan) dalam penyelenggaraan program pengembangan masyarakat. Kesesuaian antara perencanaan dengan implementasi program, yaitu tingkat kesesuaian program antara perencanaan dengan pelaksanaan, Ketepatan dan kejelasan metode atau program. Kemandirian metode atau program, Keadilan dalam Keadilan dalam penyelenggaraan program pengembangan masyarakat, yaitu penerapan prinsip keadilan dalam pelaksanaan program pengembangan masyarakat dan Responsivitas perusahaan dalam menangani masalah, yaitu kecekatan perusahaan dalam memberikan respon terhadap permasalahan yang ada dalam masyarakat (Setiawan & Syafril, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji indeks kepuasan masyarakat dalam program pemberdayaan. Penelitian yang dilakukan oleh Iqlima (2023) mengenai program pemberdayaan nelayan di Kabupaten Rembang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tinggi ketika program

mampu meningkatkan pendapatan rumah tangga dan mendorong kemandirian ekonomi. Selanjutnya penelitian Haironi (2025) terkait program pemberdayaan UMKM berbasis pelatihan kewirausahaan menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat meningkat ketika materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta serta adanya pendampingan berkelanjutan. Penelitian lain oleh Rosidi & Sumardjo (2020) mengenai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di sektor energi menyimpulkan bahwa keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh partisipasi aktif masyarakat sejak tahap perencanaan hingga evaluasi. Sementara itu, Katti & Mokodompit (2025) dalam penelitiannya tentang program pengembangan masyarakat di wilayah pesisir mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat relatif rendah karena program kurang sesuai dengan potensi lokal dan tidak berkesinambungan.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, terdapat sedikit penelitian karena sebagian besar kajian masih bersifat umum, belum banyak fokus pada satu program spesifik dengan cakupan terbatas, serta kurang tekanan pada aspek evaluasi berkelanjutan dengan instrumen terukur seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap Program Bengkel Edupreneur yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan instrumen IKM, tetapi juga menganalisis aspek relevansi, manfaat, keinginan, partisipasi, serta manajemen program secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru berupa model evaluasi yang dapat dijadikan acuan bagi perusahaan maupun institusi lain dalam meningkatkan kualitas program pemberdayaan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penerima program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dan menggali masukan, kritikan, serta saran untuk meningkatkan kualitas program pengembangan masyarakat ke depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pemilihan metode kuantitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus untuk mengukur tingkat kepuasan penerima program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang secara objektif, terukur, dan dapat dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif tepat digunakan ketika penelitian berusaha mengukur variabel-variabel tertentu secara numerik untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih terstruktur. Survei dilaksanakan pada tanggal 7 Agustus 2024 dengan melibatkan 50 responden yang merupakan perwakilan kelompok masyarakat penerima manfaat program pengembangan masyarakat, khususnya Program Bengkel Edupreneur. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih responden yang dianggap memiliki keterkaitan langsung dengan program serta mampu memberikan penilaian terhadap kualitas program yang diterima.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan panduan kuesioner. Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun dengan kombinasi pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup menggunakan Skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek program, sedangkan pertanyaan terbuka digunakan untuk menggali informasi tambahan berupa masukan, kritik, dan saran dari responden.

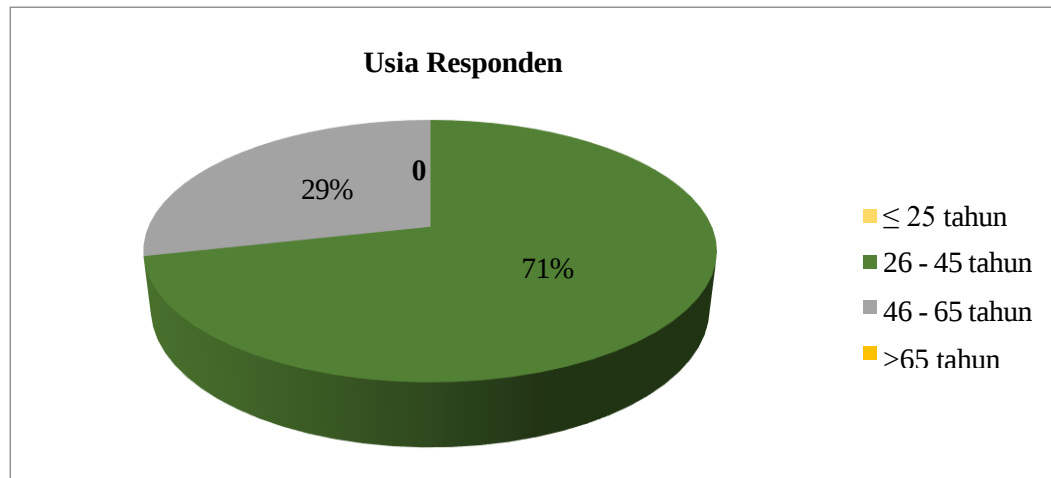
Data yang terkumpul kemudian ditabulasi menggunakan Microsoft Excel. Analisis data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu: Analisis kuantitatif, dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM. Hasil perhitungan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memudahkan interpretasi. Analisis kualitatif deskriptif, dengan mengelompokkan masukan, kritik, dan saran dari responden untuk memperkaya pemahaman terhadap hasil kuantitatif serta memberikan rekomendasi perbaikan program ke depan. Dengan metode ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Bengkel Edupreneur sekaligus masukan strategis untuk peningkatan kualitas program pengembangan masyarakat di masa mendatang.

Gambaran Umum Responden

Responden dari survei untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat penerima program pengembangan masyarakat PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang ini sebanyak 14

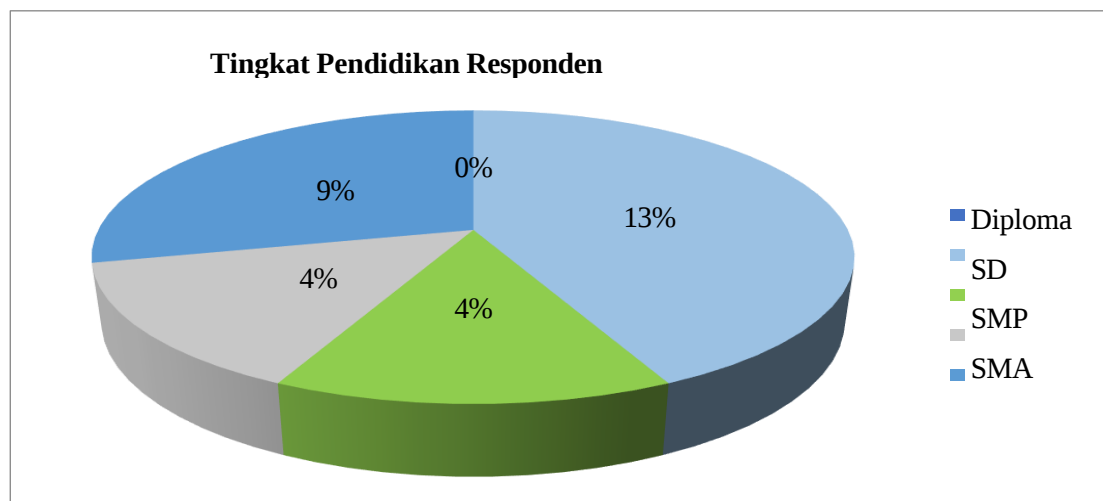
orang dari Program Bengkel Edupreneur yang terdiri dari penerima manfaat di daerah Tanggulsari, Kelurahan Mangunharjo, Kecamatan Tugu dengan profil sebagai berikut.

Berdasarkan hasil survei, diperoleh profil usia responden seperti pada diagram sebagai berikut.



Gambar 1. Profil Responden Kelompok Edu-Preneur Berdasarkan Usia

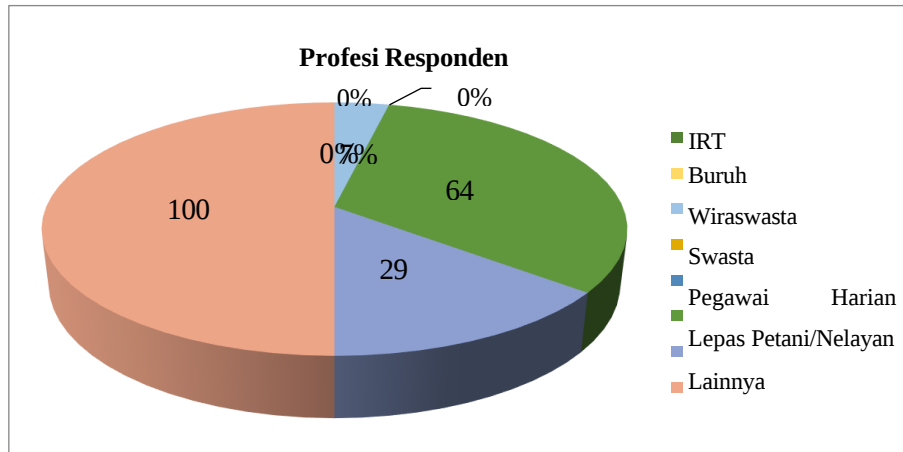
Berdasarkan Gambar 1 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 10 responden atau 71% berusia 25-45 tahun dan 4 responden atau 29% berusia 45-65 tahun. Berdasarkan hasil survei, diperoleh profil tingkat pendidikan responden seperti pada diagram sebagai berikut.



Gambar 2. Profil Responden Mina Kelompok Edu-Preneur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Gambar 2 di atas, dapat diketahui sebanyak 6 responden atau sebesar 13% memiliki latar belakang pendidikan SD, 2 responden atau 4% memiliki latar belakang pendidikan SMP, 2 orang atau 4% responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, dan 4 orang atau 9% responden memiliki latar belakang pendidikan Sarjana.

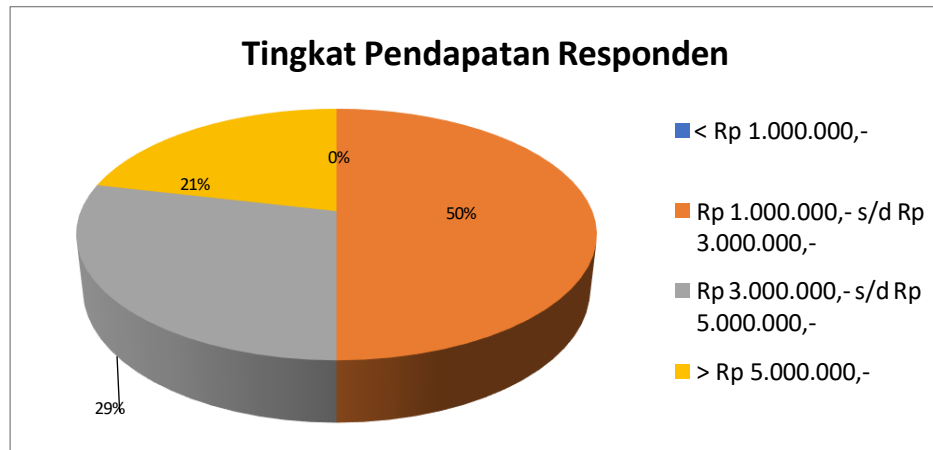
Berdasarkan hasil survei, diperoleh profil profesi responden seperti pada diagram sebagai berikut.



Gambar 3. Profil Responden Kelompok Edu-Preneur Berdasarkan Profesi

Berdasarkan Gambar 3 di atas, dapat diketahui apabila seluruh responden sebanyak 1 orang atau 7% responden berprofesi sebagai wiraswasta, 9 orang atau sebesar 64% berprofesi sebagai nelayan dan 4 orang atau sebesar 29% berprofesi lainnya yaitu sebagai PNS.

Berdasarkan hasil survei, diperoleh profil pendapatan responden seperti pada diagram sebagai berikut.



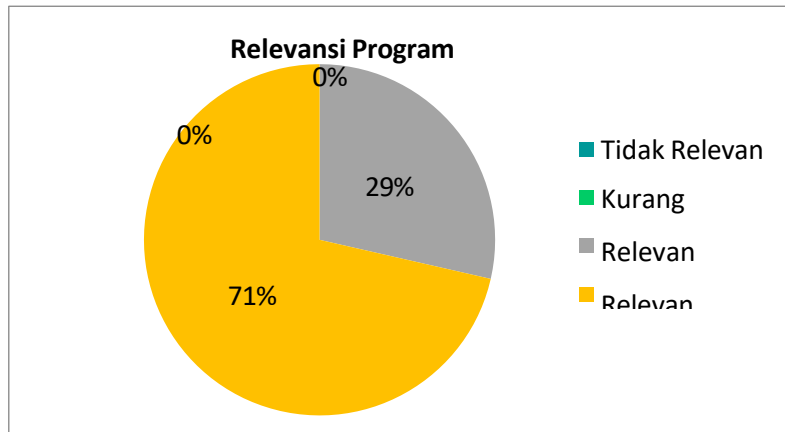
Gambar 4. Profil Responden Kelompok Edu-Preneur Berdasarkan Pendapatan

Gambar 4 di atas, dapat diketahui apabila sebanyak 7 orang atau sebesar 50% menggantung Rp 1.000.000,- s/d Rp 3.000.000, dan 4 orang atau 29% menggantung antara Rp 3.000.000,- s/d Rp 5.000.000, dan 3 orang atau sebesar 21% berdasarkan >Rp 5.000.000,-

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Masyarakat

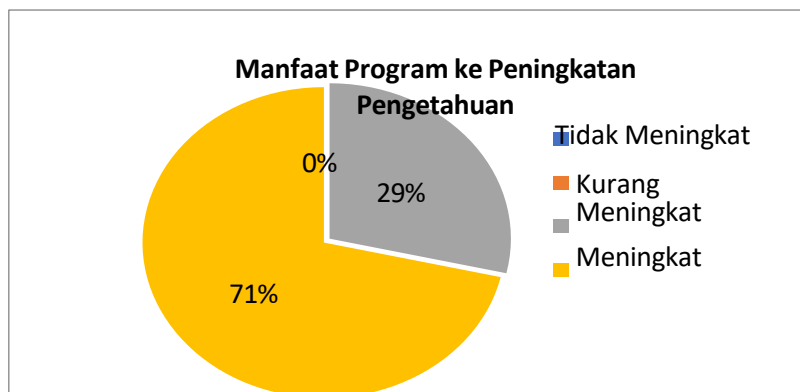
Indeks kepuasan masyarakat penerima program pengembangan masyarakat ini dihitung dalam tiga aspek yaitu program keseluruhan, manajemen program, serta program penyaluran dan pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat total maupun indeks kepuasan masyarakat dari masing-masing aspek tersebut adalah sebagai berikut. Indeks kepuasan masyarakat untuk program keseluruhan diukur dari relevansi program terhadap kebutuhan masyarakat berdasarkan masalah dan potensi, manfaat program, serta program yang diinginkan. Hasil survei terkait relevansi program terhadap kebutuhan masyarakat berdasarkan masalah dan potensi dapat dilihat pada diagram sebagai berikut.



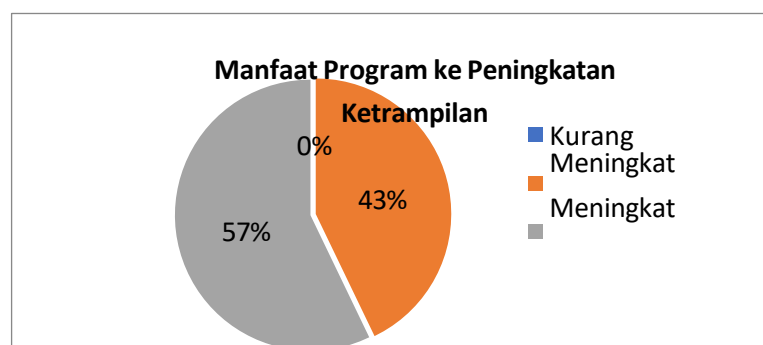
Gambar 5. Hasil Survei untuk Relevansi Kelompok Edu-Preneur

Berdasarkan Gambar 5 di atas, dapat diketahui bahwa program-program pengembangan masyarakat yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang khususnya kepada Kelompok Edu-Preneur dinilai relevan oleh 29% responden, kemudian dikatakan sangat relevan oleh 71% responden. Pada hal ini, responden sepakat bahwa program pengembangan masyarakat yang diberikan mampu memberikan solusi atas permasalahan maupun mengembangkan potensi yang dimiliki.

Selain relevansi program, indeks kepuasan masyarakat juga diukur dari manfaat program. Manfaat program dilihat dari sisi peningkatan pengetahuan, peningkatan keterampilan, peningkatan kualitas lingkungan, serta peningkatan pendapatan masyarakat. Hasil survei untuk manfaat program untuk peningkatan pengetahuan dan peningkatan keterampilan adalah sebagai berikut.



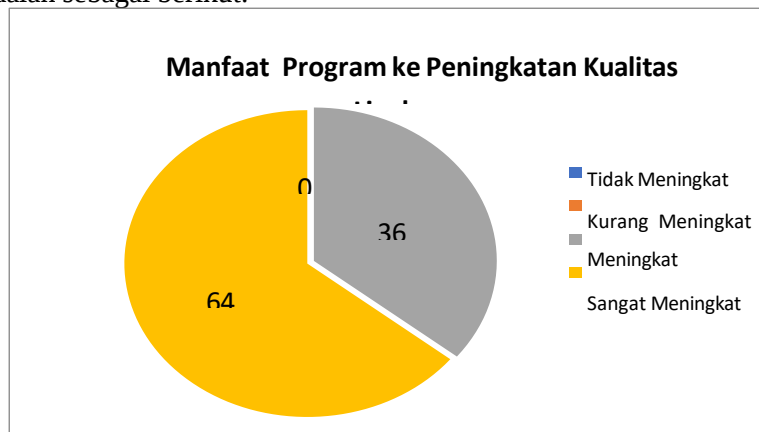
Gambar 6. Hasil Survei untuk Manfaat Kelompok Edu-Preneur untuk Peningkatan Pengetahuan



Gambar 7. Hasil Survei untuk Manfaat Kelompok Edu-Preneur untuk Peningkatan Keterampilan

Berdasarkan gambar 7 di atas, sebanyak 29% responden menyatakan bahwa program pengembangan masyarakat yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang kepada Kelompok Edu-Preneur mampu meningkatkan pengetahuan, dan sisanya 71% berasumsi bahwa program pengembangan masyarakat sangat meningkatkan pengetahuan. Dalam hal ini, responden mengaku bahwa Program Bengkel Edupreneur Telah meningkatkan pengetahuan di bidang enteprenur. Sementara itu, gambar 3.7 di atas menunjukkan bahwa program pengembangan masyarakat dianggap meningkatkan keterampilan 43% responden dan sisanya 57% responden beranggapan bahwa Program Bengkel Edupreneur sangat meningkatkan ketrampilan. Keterampilan yang meningkat berkat adanya program-program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang adalah terkait teknis otomotif yaitu memperbaiki kendaraan, merawat mesin, dan menggunakan alat-alat mekanik.

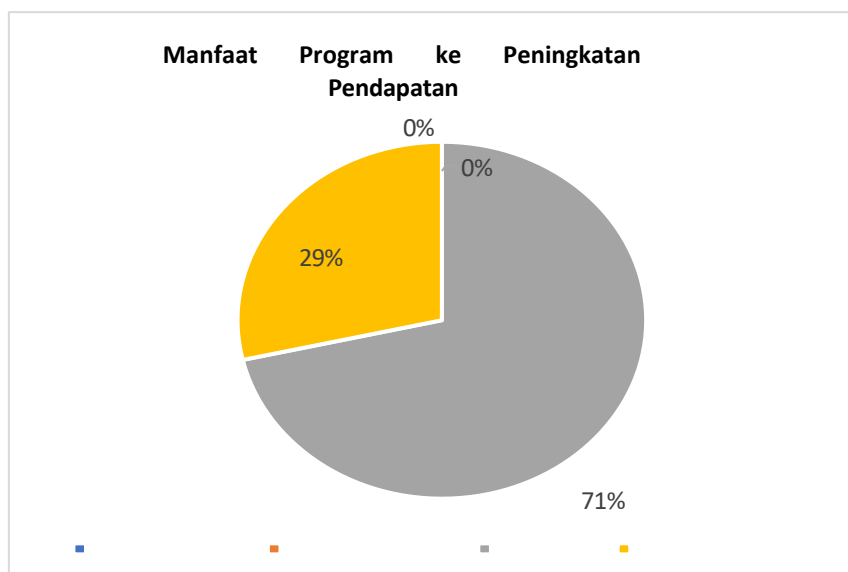
Hasil survei terkait manfaat program pengembangan masyarakat terhadap peningkatan kualitas lingkungan adalah sebagai berikut.



Gambar 8. Hasil Survei Manfaat Program Bengkel Edupreneur untuk Peningkatan Kualitas Lingkungan

Berdasarkan gambar 8 di atas, dapat diketahui bahwa 36% responden menyatakan Program ini mampu meningkatkan kualitas lingkungan, dan 64% responden menyatakan program ini sangat meningkatkan kualitas.

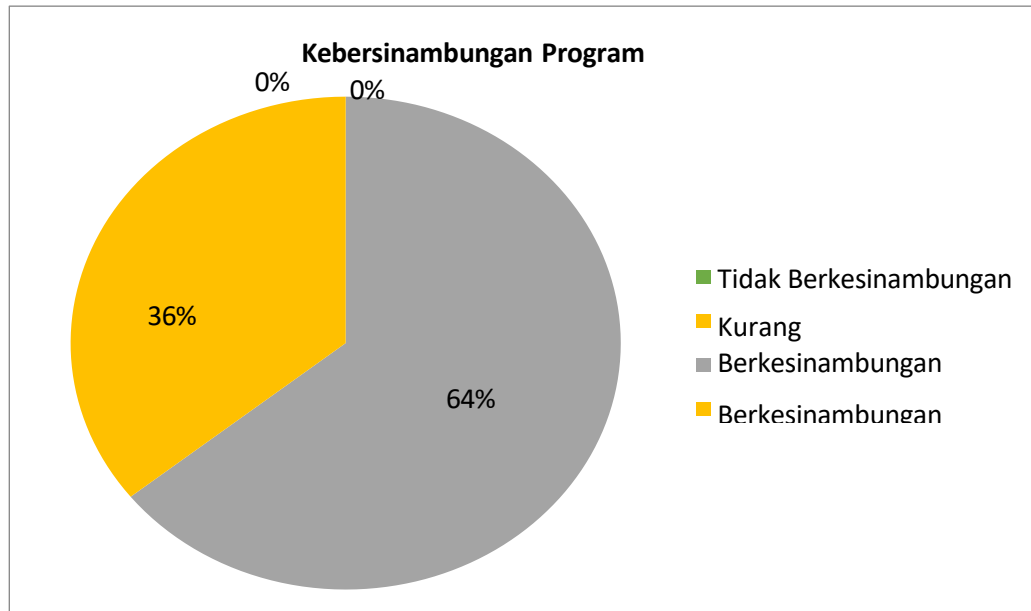
Melalui program Mina Asri Tambak Mulyo, dapat mengurangi jumlah timbulan limbah arang dari pengasapan ikan dan adanya pemanfaatan pupuk cair dari hasil pengasapan ikan.



Gambar 9. Hasil Survei untuk Manfaat Program Bengkel Edupreneur untuk Peningkatan Pendapatan

Hasil survei menunjukkan bahwa 29% responden menyatakan Program Bengkel Edupreneur dapat meningkatkan pendapatan, dan 71% responden menyatakan program ini sangat meningkatkan pendapatan. Peningkatan pendapatan tersebut terjadi karena adanya kegiatan bengkel edupreneur.

Selain relevansi dan manfaat program, indeks kepuasan masyarakat untuk program secara keseluruhan juga diukur dari keinginan program. Keberlanjutan program dijelaskan dari kebersinambungan program yang diberikan dan komitmen masyarakat untuk tetap menjalankan program meskipun telah dilepas oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang.



Gambar 10. Hasil Survei Kebersinambungan Program Mina Asri Kampung Tambak Mulyo

Berdasarkan gambar yang diketahui 10 di atas, dapat apabila 64% responden mengaku program-program pengembangan masyarakat yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang berkesinambungan, dan sisanya sebesar 36% responden mengaku program-program yang diberikan sangat berkesinambungan. Hal ini menunjukkan bahwa program-program pengembangan masyarakat yang diberikan selalu saling berkaitan. Sementara itu, hasil survei menunjukkan bahwa sebesar 64% responden mengaku siap dan 36% sangat siap untuk tetap menjalankan program mandiri tanpa binaan dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Kesiapan untuk mandiri ini cenderung tinggi karena adanya inisiatif dari masyarakat untuk mengembangkan Program Bengkel Edupreneur Meskipun demikian, semua responden mengaku tetap membutuhkan bantuan dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Sejalan dengan komitmen untuk terus menghentikan program, responden juga mengaku telah menyebarkan pengetahuan maupun keterampilan yang diperoleh selama pelaksanaan program kepada orang lain minimal keluarga, tetangga, dan lingkungan masyarakat sekitar.

Hasil pengolahan data terkait hasil survei relevansi program, manfaat program, serta program keinginan menghasilkan Indeks kepuasan masyarakat untuk Program Bengkel Edupreneur adalah sebagai berikut.

Tabel 1. IKM Program Bengkel Edupreneur Keseluruhan

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,48	87,05	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat untuk program keseluruhan adalah 3,48 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk program keseluruhan adalah 87,05 atau sangat puas. Artinya, relevansi program, manfaat program, maupun keinginan Program Bengkel Edupreneur dinilai baik oleh masyarakat penerima program.

Indeks kepuasan masyarakat untuk manajemen program diukur dari partisipasi masyarakat penerima program, sinergisitas pemangku kepentingan, dan kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO). Hasil survei terkait partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, serta pemantauan evaluasi program dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Survei Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat	Hasil Survei			
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Perencanaan	0%	0%	29%	71%
Pelaksanaan	0%	0%	14%	86%
Monitoring dan Evaluasi	0%	0%	93%	7%
Sinergisitas	0%	0%	71%	29%

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa 29% responden menganggap upaya pelibatan masyarakat dalam program perencanaan masyarakat sudah baik dan 71% sisanya menyatakan sangat baik dalam upaya pelibatan masyarakat dalam program perencanaan. Responden berasumsi bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah berupaya melibatkan masyarakat yang dalam hal ini Kelompok Edupreneur untuk merencanakan program-program yang akan dilakukan. Sebanyak 14% responden mengatakan bahwa upaya pelibatan masyarakat dalam pelaksanaan program sudah baik, sedangkan 86% sisanya mengatakan sangat baik. Responden menilai bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang selalu berupaya mendorong seluruh anggota Kelompok Edupreneur untuk aktif dalam semua kegiatan. Selain itu, 7% responden beranggapan bahwa upaya pelibatan masyarakat dalam pemantauan evaluasi program sudah sangat baik, 91% sisanya menganggap baik. Hal ini bisa dilihat dari upaya PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang yang selalu melakukan kunjungan ke Kelompok Edupreneur serta melakukan pendataan dan pelaporan seluruh kegiatan yang sudah dilakukan oleh Kelompok Edupreneur.

Sementara itu, hasil survei untuk sinergisitas menunjukkan 71% responden beranggapan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang mampu bersinergi baik dengan pemangku kepentingan lain dalam melaksanakan program pengembangan, sedangkan 29% responden menyatakan sangat baik dalam bersinergi. Responden mengatakan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang selalu berupaya mewujudkan komunikasi serta kerja sama dengan pemangku kepentingan atau tokoh lokal di Tanggulsari, Kecamatan Mangunharjo, Kecamatan Tugu saat perencanaan, pelaksanaan, serta pemantauan evaluasi program. Kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) diukur dari kedekatan dengan masyarakat, kemampuan beradaptasi, tanggung jawab, serta kompetensi di lapangan. Hasil survei terkait kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Survei untuk Kinerja Fasilitator atau CDO

No	Kinerja Fasilitator / CDO	Hasil Survei			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Kedekatan dengan Masyarakat	0%	0%	36%	64%
2	Kemampuan Adaptasi	0%	0%	43%	57%
3	Tanggung Jawab	0%	0%	36%	64%
4	Kompetensi	0%	0%	43%	57%

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui apabila 64% responden menganggap fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang sangat dekat dengan masyarakat dan sisanya 36% responden menyatakan dekat. Hal ini dapat ditunjukkan dari semua responden yang mengenal baik fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) tersebut. Responden Kelompok Edupreneur sebesar 57% berasumsi bahwa fasilitator atau

Community Development Officer (CDO) memiliki kemampuan beradaptasi yang sangat baik di tengah masyarakat, sedangkan sisanya 43% menganggap baik sehingga kehadirannya dapat diterima. Sementara itu, tanggung jawab fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dinilai baik oleh 64% responden dan dinilai sangat baik oleh 36% responden. Sedangkan kompetensi teknis fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dalam menyelenggarakan program maupun menyelesaikan masalah dinilai baik oleh 57% responden dan dinilai sangat baik oleh 43% responden.

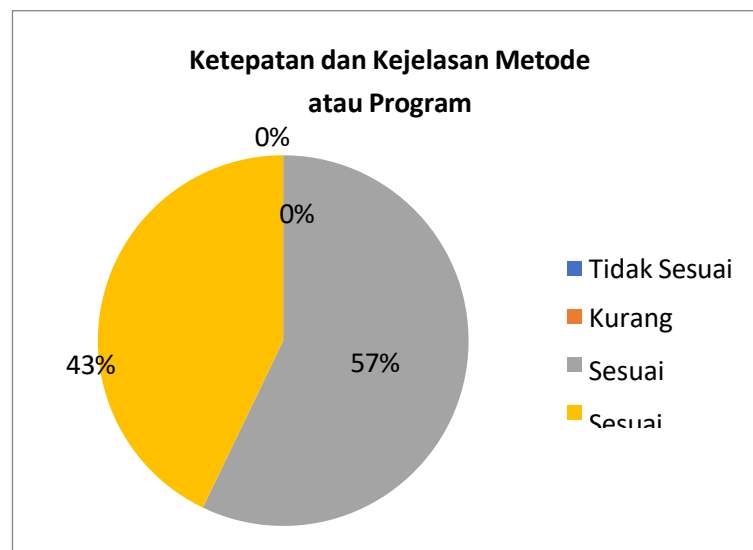
Hasil pengolahan data terkait hasil survei partisipasi masyarakat, sinergisitas, serta kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) menghasilkan indeks kepuasan masyarakat untuk program manajemen dari Mina Asri Tambak Mulyo adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Program Manajemen IKM Mina Asri Tambak Mulyo

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,54	88,61	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,54 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk program manajemen adalah 88,61 atau sangat puas. Artinya, partisipasi masyarakat, sinergisitas, serta kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dinilai sangat baik oleh masyarakat penerima program.

Indeks kepuasan masyarakat untuk penyaluran dan pelayanan program diukur dari ketepatan dan kejelasan metode atau program, kehandalan metode atau program, keadilan, dan responsivitas. Hasil survei terkait penilaian masyarakat terhadap keakuratan dan kejelasan metode atau program dapat dilihat pada diagram sebagai berikut.



Gambar 11. Hasil Survei Ketepatan dan Kejelasan Kelompok Edupreneur

Berdasarkan gambar 11 di atas, diketahui bahwa sebesar 43% responden menyatakan metode atau program yang diberikan sangat sesuai atau tepat dengan kondisi atau karakter masyarakat sasaran dan 57% menyatakan metode atau program sesuai. Selain tepat dan jelas, program-program yang diberikan juga dianggap handal oleh 50% responden dan sangat handal oleh 50% responden Kelompok Edupreneur penerima program pengembangan masyarakat yang diberikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 57% responden beranggapan bahwa ketepatan dan pemerataan penerima program sudah sangat baik dan 43% responden lainnya menilai bahwa ketepatan dan pemerataan penerima program sudah baik.

Sementara itu, berdasarkan hasil survei yang dilakukan, respon atau tanggapan yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang terkait kritikan, masukan, maupun saran tersebut dianggap baik oleh sebagian besar responden (94%).

Hasil pengolahan data terkait hasil survei tentang ketepatan dan kejelasan metode atau program, kehandalan metode atau program, keadilan, dan tanggung jawab menghasilkan indeks kepuasan masyarakat untuk penyaluran dan pelayanan Program Bengkel Edupreneur sebagai berikut.

Tabel 5. Program IKM Penyaluran dan Pelayanan Bengkel Edupreneur

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,367	84,18	Sangat Puas

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat 3,36 dan indeks kepuasan terkonversi masyarakat untuk program penyaluran dan pelayanan adalah 84,18 atau sangat puas. Artinya, ketepatan dan kejelasan metode atau program, kehandalan metode atau program, keadilan, dan tanggung jawab dinilai sangat baik oleh masyarakat penerima Program Mina Asri Tambak Mulyo.

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat secara total atau keseluruhan dari Mina Asri Tambak Mulyo sebagai penerima program pengembangan masyarakat PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 6. Jumlah IKM

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,26	81,49	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 6 di atas, diketahui apabila indeks kepuasan masyarakat total atau keseluruhan dari Program Mina Asri Tambak Mulyo sebesar 3,26 dan indeks kepuasan masyarakat total terkonversi adalah 81,49 atau sangat puas. Penerima program Mina Asri Tambak Mulyo berharap agar PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang terus melanjutkan program pemberdayaan ini sampai masyarakat benar-benar mampu mengembangkan wilayah Kampung Tambak Mulyo menjadi wilayah yang mandiri dan berkesinambungan. Harapan utama dari penerima program Mina Asri Tambak Mulyo adalah peningkatan kapasitas dalam mengelola wilayah Kampung Tambak Mulyo, serta diberikan pelatihan tambahan dalam aspek pengembangan masyarakat wilayah Kampung Tambak Mulyo secara berkesinambungan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Bengkel Edupreneur yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang mendapatkan penilaian “sangat puas” dari masyarakat penerima manfaat. Tingginya indeks kepuasan masyarakat terlihat dari aspek relevansi, manfaat, keinginan, serta keinginan masyarakat untuk tetap melanjutkan program meskipun tanpa pendampingan langsung. Responden menilai bahwa program ini telah mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, serta pendapatan, khususnya di bidang otomotif. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program dinilai baik, sehingga program tidak hanya berfokus pada pemberian bantuan, tetapi juga menumbuhkan rasa memiliki dari masyarakat. Hasil ini menegaskan bahwa program pengembangan masyarakat yang terencana, relevan dengan kebutuhan lokal, dan dilaksanakan secara partisipatif dapat menghasilkan kepuasan dan keinginan yang tinggi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai indeks kepuasan masyarakat dalam program pemberdayaan. Menurut Ikhsan et al., (2024), penelitian mengenai program pemberdayaan masyarakat desa melalui pengembangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Yogyakarta menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat meningkat ketika program memberikan peluang kerja dan akses terhadap usaha ekonomi produktif. Bakar (2024), studi tentang program CSR PT PLN dalam pengembangan desa wisata di masyarakat Jawa Barat menemukan bahwa masyarakat merasa puas jika program berbasis potensi lokal, melibatkan sejak tahap perencanaan, serta memberikan manfaat ekonomi secara langsung. Rinjaningrum (2024), penelitian pada program pemberdayaan perempuan melalui keterampilan menjahit di Kabupaten Bandung mengungkapkan bahwa kepuasan penerima manfaat dipengaruhi oleh relevansi pelatihan dengan kebutuhan nyata serta adanya pendampingan berkelanjutan. Menurut Kurdi et al., (2023), penelitian terkait program pengembangan

petani muda berbasis teknologi pertanian di Jawa Timur menemukan bahwa kepuasan masyarakat lebih tinggi ketika program mendukung peningkatan produktivitas dan memberikan akses pasar. Baltasar et al., (2024), studi mengenai pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan kewirausahaan berbasis digital di Bali menunjukkan bahwa kepuasan penerima manfaat meningkat ketika program menyediakan sarana promosi dan akses jejaring bisnis online.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan makna bahwa keberhasilan program pemberdayaan masyarakat sangat ditentukan oleh sinergi antara perusahaan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya. Program Bengkel Edupreneur dapat dijadikan model praktik baik (best practice) bagi program pengembangan masyarakat lain karena terbukti meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kesejahteraan penerima manfaat. Selain itu, hasil penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi secara berkala melalui survei indeks kepuasan masyarakat agar perusahaan dapat menyesuaikan strategi pemberdayaan sesuai kebutuhan riil masyarakat. Secara teoritis, penelitian ini menambah bukti empiris mengenai efektivitas pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen evaluasi program sosial perusahaan.

Untuk penelitian mendatang, disarankan agar jumlah responden sedikit sehingga hasil penelitian dapat lebih mewakili keseluruhan penerima manfaat. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan beberapa program pemberdayaan yang berbeda (misalnya program UMKM, lingkungan, atau pendidikan) untuk mengetahui variasi tingkat kepuasan. Penelitian kualitatif juga dapat dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman, motivasi, serta hambatan masyarakat dalam mengikuti program. Dengan demikian, hasil penelitian yang lebih komprehensif dan dapat menjadi dasar pengembangan strategi pemberdayaan yang lebih efektif, berkelanjutan, dan berdampak luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Indeks kepuasan masyarakat Program Bengkel Edupreneur sebesar 3,46 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi sebesar 86,61 atau sangat puas. Disarankan PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang sebaiknya terus melanjutkan program-program pengembangan masyarakat untuk Program Bengkel Edupreneur, selain itu diperlukan adanya penguatan kapasitas kelembagaan oleh pelaku program pemberdayaan masyarakat Program Mina Asri dan Program Sahabat Nelayan Tambakrejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, K. R. (2019). Evaluasi Pengelolaan Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat di Jorong Gurun Kecamatan Harau Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Talenta Sipil*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v2i1.12>
- Bakar, S. H. A. (2024). *Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Program Dompot Dhuafa dalam Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Lingkungan di Pantai Lowita Kab. Pinrang*. IAIN Parepare. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/8387/>
- Baltasar, S., Gumilar, D., Rasyid, R., & Perdiansyah, A. D. (2024). Pemberdayaan UMKM Melalui Pelatihan Digital Marketing Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing. *Idea Abdimas Journal*, 2(1), 25–41. <https://ojs.ideanusa.com/index.php/IAJ/article/view/126>
- Febrian, A. W., & Suresti, Y. (2020). Pengelolaan wisata kampung blekok sebagai upaya peningkatan ekonomi masyarakat berbasis community based tourism kabupaten situbondo. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 139–148. <https://doi.org/10.14710/jab.v9i2.25308>
- Haironi, R. (2025). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Manajemen SDM Untuk Pengembangan Usaha Kecil Dan Menengah (UKM). *COMSEP: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 67–74. <https://doi.org/10.54951/comsep.v6i1.873>
- Ikhsan, L. R., Priatna, W. B., & Burhanuddin, B. (2024). Efektivitas Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 221–238. <https://doi.org/10.37631/ebisma.v5i2.1093>
- Ikramah, R. (2023). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar*. UIN Ar-Raniry Fakultas Dakwah dan Komunikasi. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/32167/>

- Iqlima, M. (2023). *Peran Istri Nelayan Dalam Menunjang Ekonomi Keluarga Di Kampung Lampulo Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34329/>
- Katti, S. W. B., & Mokodompit, E. A. (2025). Persepsi Masyarakat Lokal terhadap Pengembangan Potensi Wilayah Pesisir untuk Meningkatkan Ekonomi. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 7(1), 120–129. <https://journal.umkendari.ac.id/jimsh/article/view/998>
- Kurdi, M., Fatmawati, F., Santosa, R., Wahyuni, P. R., & Anwar, M. (2023). Strategi pengembangan sdm petani untuk meningkatkan efisiensi dan kesejahteraan di sektor pertanian di kecamatan lenteng kabupaten sumenep. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 308–315. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.1101>
- Rahman, A., Wasistiono, S., Riyani, O., & Tahir, I. (2023). Peran Organisasi Masyarakat (Ormas) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1461–1471. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1492>
- Rinjaningrum, A. (2024). *Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Kecakapan Kerja (Studi Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan Lina Jaya Kelurahan Yosodadi Metro Timur)*. IAIN Metro. <http://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/9775/>
- Rosidi, I., & Sumardjo, S. (2020). Partisipasi, Keefektifan Program, dan Keberdayaan Ekonomi Masyarakat dalam Implementasi Program Corporate Social Responsibility. *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*, 4(5), 635–649. <https://ejournal-skpm.ipb.ac.id/index.php/jskpm/article/view/604>
- Setiawan, M. F., & Syafril, R. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih bagi Masyarakat Kecamatan Nanggalo Kota Padang. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 1937–1941. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.804>
- Sriasih, S., & Wibowo, N. E. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. *Syntax Idea*, 6(4), 1686–1696. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i4.3162>
- Wajihah, N. (2024). Evaluasi Program Pendidikan Agama Islam di Madrasah: Perspektif Stakeholder dan Implikasinya untuk Perbaikan. *Res: Review Of Education Studies*, 1(1), 64–83. <https://barkah-ilmu-fiddunya.my.id/ojs/index.php/res/article/view/19>