



Analisis indeks kepuasan masyarakat pada program Corporate Social Responsibility (CSR) Pertamina Sahabat Nelayan dan Bahtera Segara PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang

Aryo Aji Asmoro¹, Luthfi Nurwafi², Milasania Shintadewi³

^{1,2,3}PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang

¹aryoajiasmoro23@gmail.com, ²luthfiwafi@gmail.com, ³milasaniashintadewi08@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

11 Juni 2024

Disetujui :

5 Juli 2024

Dipublikasikan : 25 Juli 2024

ABSTRAK

Tujuan dari kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat penerima program pengembangan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan penerima program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk menggali masukan, kritikan, serta saran yang konstruktif guna meningkatkan kualitas program pengembangan masyarakat ke depan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Responden dalam survei ini diambil dari perwakilan kelompok-kelompok masyarakat yang menerima program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Berdasarkan hasil penelitian, indeks kepuasan masyarakat terhadap Program Bahtera Segara menunjukkan angka sebesar 3,26, yang setelah dikonversi menjadi 81,49, menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan program tersebut. Demikian pula, Program Pertamina Sahabat Nelayan mencatatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,28 atau sebesar 82,16 setelah konversi, yang juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pengembangan Masyarakat, Pertamina.*

ABSTRACT

The purpose of the community satisfaction index survey of community development program recipients is to measure the level of satisfaction of community development program recipients from PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. In addition, this survey also aims to explore input, criticism, and constructive suggestions to improve the quality of community development programs in the future. The research method used quantitative and qualitative methods. Respondents in this survey were taken from representatives of community groups who received community development programs from PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang. Based on the results of the research, the community satisfaction index for the Bahtera Segara Program shows a score of 3.26, which after being converted to 81.49, indicates that the community is very satisfied with the program. Similarly, the Pertamina Sahabat Nelayan Program recorded a community satisfaction index of 3.28 or 82.16 after conversion, which also indicates a very high level of satisfaction from the community.

Keywords: *Corporate Social Responsibility, Community Satisfaction Index, Community Development, Pertamina.*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pengembangan masyarakat (*community development*) didefinisikan oleh Scottish Community Development Centre sebagai upaya untuk memperkuat masyarakat dengan memprioritaskan tindakan serta 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 yaitu program tidak berkelanjutan serta masyarakat tidak dapat merasakan manfaat atau minimal perbedaan sebelum dan setelah program dilakukan secara signifikan (Prasadi et al., 2023). Kegagalan-kegagalan dalam pengembangan masyarakat tersebut dapat dipicu karena ketidaksesuaian program yang diberikan, kesalahan dalam memilih stakeholder sebagai mitra, ataupun karena tidak berjalannya monitoring dan evaluasi.

Monitoring dan evaluasi memiliki peran yang krusial dalam memastikan keberhasilan program pengembangan masyarakat. Kegiatan ini diperlukan untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai, mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki, serta mempertahankan aspek-aspek positif yang telah ada. Selain itu, monitoring dan evaluasi juga penting untuk menampung kritik dan saran dari masyarakat penerima manfaat program. Selain itu, dengan adanya monitoring dan evaluasi berkala, kendala-kendala yang muncul di dalam pelaksanaan program akan lebih cepat diketahui dan diselesaikan (Hamid, 2018). Survei untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah salah satu bentuk monitoring dan evaluasi program pengembangan masyarakat secara kuantitatif. Pelaksanaan survei ini sangat penting karena dapat menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap program yang telah diterapkan (Cahyono et al., 2022). Indeks kepuasan tersebut dapat memberikan gambaran mengenai penilaian masyarakat terhadap berbagai aspek program, termasuk manajemen, penyaluran, dan layanan yang diberikan. Selain itu, survei ini juga berfungsi sebagai sarana untuk menerima masukan, kritik, dan saran guna meningkatkan kualitas program pengembangan masyarakat di masa mendatang (Akbar, 2022).

PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang, perusahaan yang bergerak di bidang distribusi minyak dan gas, berdedikasi untuk mengabadikan inisiatif pengembangan masyarakat. PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang telah melakukan berbagai inisiatif seperti pendampingan terhadap Kelompok Camar di Desa Tambakrejo dan Kelompok Sahabat Nelayan di Tambak Mulyo yang terletak di Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang. Oleh karena itu, sebagai metode penilaian dan evaluasi berkala, PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang melaksanakan survei indeks kepuasan terhadap kelompok masyarakat yang menerima manfaat dari program pengembangan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penerima manfaat dari program pengembangan masyarakat yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk menggali masukan, kritikan, serta saran yang konstruktif guna meningkatkan kualitas program pengembangan masyarakat ke depan. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan agar program pengembangan masyarakat yang dijalankan semakin efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat penerima manfaat.

METODE PENELITIAN

Survei untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat di area wilayah pengembangan masyarakat PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dilakukan pada September 2023. Responden dalam survei ini diambil dari perwakilan kelompok-kelompok masyarakat yang menerima program pengembangan masyarakat dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang.

Tabel 1. Daftar Responden Program IKM Kelompok Mina Asri Tambakrejo

No	Nama Responden	Alamat
1	Ani Farida	Jalan Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
2	Fatimah	Jalan Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
3	Musriah	Jalan Tambak Mulyo RT 04/ RW 12, Tanjung Mas
4	Sulistiyowati	Tambak Mulyo RT 05/ RW 13, Tanjung Mas
5	Sri Haktumi	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
6	Marni	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
7	Pramita Dewi Ayu P	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
8	Hapsari Sulistyoningtyas	Tambak Rejo RT 01/ RW 16, Tanjung Mas
9	Karsih	Tambak Mulyo RT 04/ RW 15, Tanjung Mas
10	Khotijah	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
11	Zumaroh	Jl. Tb Mulyo RT 04/ RW 15, Tanjung Mas
12	Safa'atun	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas

No	Nama Responden	Alamat
13	Saiyah	Tambak Mulyo RT 06/ RW 14, Tanjung Mas
14	Suneki	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
15	Sabar Sri Lestari	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
16	Mukrotun	Cilosari Dalam RT 03/ RW 13, Tanjung Mas
17	Nur Kasanah	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas

Tabel 2. Daftar Responden Program IKM Kelompok Tambakrejo

No	Nama Responden	Alamat
1	Imam Rosidi	Tambak Mulyo RT 01/ RW 13, Tanjung Mas
2	Sudarmono	Tambak Mulyo RT 04/ RW 14, Tanjung Mas
3	Yuliyanto	Tambak Lorok RT 10/ RW 13, Tanjung Mas
4	Muslimin	Tambak Mulyo RT 01/ RW 14, Tanjung Mas
5	Sutrisno	Jl. Lodan III A RT 01/ RW 03, Bandar Harjo
6	Mashur	Tambak Mulyo RT 01/ RW 15, Tanjung Mas
7	Subekan	Tambak Mulyo RT 01/ RW 13, Tanjung Mas
8	Dulbari	Tambak Mulyo RT 01/ RW 13, Tanjung Mas
9	Muhammad Mudakir	Tambak Mulyo RT 02/ RW 13, Tanjung Mas
10	Suhariono	Tambak Mulyo RT 04/ RW 13, Tanjung Mas
11	Sutono	Tambak Mulyo RT 01/ RW 14, Tanjung Mas
12	Subadi	Tambak Mulyo RT 15/ RW 13, Tanjung Mas
13	Bambang	Tambak Mulyo RT 05/ RW 13, Tanjung Mas
14	Aryo Nugroho	Tambak Mulyo RT 01/ RW 15, Tanjung Mas
15	A. Choliq	Tambak Mulyo RT 01/ RW 13, Tanjung Mas
16	Kasan	Tambak Mulyo RT 07/ RW 14, Tanjung Mas

Data dikumpulkan melalui wawancara yang menggunakan panduan kuesioner. Kuesioner untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat disusun dengan menggunakan pertanyaan tertutup berbasis Skala Likert, di mana skala ini terdiri dari empat pilihan: 1 mewakili "Tidak Puas," 2 "Kurang Puas," 3 "Puas," dan 4 "Sangat Puas." Selain pertanyaan tertutup yang digunakan untuk menghitung indeks kepuasan, kuesioner ini juga mencakup beberapa pertanyaan terbuka yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tambahan guna mendukung data kuantitatif yang terkumpul.

Teknik Pengolahan data

Data hasil survei yang terkumpul ditabulasi dalam bentuk *Microsoft Excel*. Selanjutnya, data akan diolah untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat dengan cara sebagai berikut:

- a. Nilai Rata-rata per Pertanyaan

$$= \frac{\text{Jumlah Nilai per Pertanyaan}}{\text{Jumlah Kuesioner Terisi}} \quad (1)$$

- b. Pembobotan per Pertanyaan

$$= \frac{1}{\text{Jumlah Pertanyaan}} \quad (2)$$

$$\text{Nilai rata – rata per Pertanyaan} \times \text{Bobot per Pertanyaan} \quad (3)$$

- c. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terkonversi

$$\text{Jumlah Nilai Rata – rata Terbobot per Pertanyaan} \times 25 \quad (4)$$

- d. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat

Interpretasi atau penafsiran dari indeks kepuasan Masyarakat yang terhitung adalah sebagai berikut

Tabel 3. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terkonversi	Keterangan
1	0 – 25	Tidak Puas
2	25 – 50	Kurang Puas
3	50 – 75	Puas
4	75 – 100	Sangat Puas

Hasil pengolahan data selanjutnya di analisis secara kuantitatif dan kualitatif dalam bentuk tabel, grafik, maupun deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

IKM Program Bahtera Segara pada Kelompok Mina Asri Kelurahan Tanjung Mas

Hasil analisis data dari survei mengenai relevansi, manfaat, dan keberlanjutan program menunjukkan bahwa Indeks kepuasan masyarakat terhadap keseluruhan program Bahtera Segara adalah sebagai berikut:

Tabel 4. IKM Program Bahtera Segara pada Kelompok Mina Asri Keseluruhan

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,24	81,06	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat untuk program keseluruhan adalah 3,24 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk program keseluruhan adalah 81,06 atau sangat puas. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan Kasmir (2019) yang menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat yang tinggi mencerminkan keberhasilan sebuah program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima manfaatnya. Indeks kepuasan masyarakat yang terkonversi sebesar 81,06 menunjukkan bahwa program pengembangan masyarakat yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang melalui program Bahtera Segara telah berhasil relevan, bermanfaat, dan berkelanjutan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan survei untuk mendapatkan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan program di masa mendatang.

Indeks Kepuasan Masyarakat Manajemen Program

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan program dinilai melalui keterlibatan penerima manfaat program, kolaborasi antar pemangku kepentingan, dan efektivitas fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO). Tabel berikut ini menampilkan hasil survei mengenai keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, serta pemantauan dan evaluasi program.

Tabel 5. Hasil Survei untuk Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat	Hasil Survei			
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Perencanaan	0%	0%	59%	41%
Pelaksanaan	0%	0%	47%	53%
Monitoring dan Evaluasi	0%	24%	65%	12%
Sinergisitas	0%	0%	71%	29%

Berdasarkan Tabel 5, 52% responden menilai keterlibatan masyarakat dalam pengembangan program adalah baik, sementara 41% menilai sangat baik. Para responden menilai bahwa PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang telah melakukan upaya untuk melibatkan masyarakat, khususnya kelompok Mina Asri, dalam persiapan proyek yang akan dijalankan. Empat puluh tujuh persen responden menilai keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program adalah baik, sementara lima puluh tiga persen menilai sangat baik. Mereka memuji PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang atas inisiatifnya untuk melibatkan anggota kelompok Mina Asri dalam semua kegiatan. Selain itu, 12% responden menilai partisipasi masyarakat dalam proses monitoring dan evaluasi program sangat baik, 65% menilai cukup baik, dan 24% menilai kurang baik. Upaya PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang terlihat jelas dalam kunjungan dan pemantauan rutin mereka terhadap kelompok Mina Asri, serta dokumentasi dan pelaporan semua kegiatan yang dilakukan oleh kelompok.

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan Mardikanto (2011), yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program sangat penting untuk memastikan keberhasilan program pembangunan masyarakat. Tingginya partisipasi masyarakat dalam perencanaan (100% responden menyatakan baik atau sangat baik) dan pelaksanaan program (100%

responden menyatakan baik atau sangat baik) menunjukkan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah berhasil melibatkan kelompok Mina Asri secara aktif.

Hasil survei terkait sinergisitas menunjukkan bahwa 71% responden menilai PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang mampu bersinergi dengan baik bersama para pemangku kepentingan dalam menjalankan program pengembangan masyarakat, sementara 29% responden lainnya menilai sinergi tersebut sangat baik. Responden menyatakan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang secara konsisten berusaha menjalin komunikasi dan kerja sama dengan para stakeholder atau tokoh masyarakat setempat di Kampung Tambak Mulyo selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga monitoring dan evaluasi program. Hasil survei tersebut mendukung penelitian Maulana (2019), yang menekankan pentingnya sinergisitas antara perusahaan dan pemangku kepentingan lokal dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat. Studi ini menunjukkan bahwa kolaborasi yang efektif antara perusahaan dan pemangku kepentingan lokal dapat meningkatkan keberhasilan program, terutama dalam hal komunikasi dan pelibatan aktif pihak-pihak terkait. Selain itu, komunikasi yang baik antara perusahaan dan stakeholder lokal terbukti dapat meningkatkan partisipasi dan keberlanjutan program di masyarakat.

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 6. 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%	53%	47%
2	Kemampuan Adaptasi	0%	0%	82%	18%
3	Tanggung Jawab	0%	0%	88%	12%
4	Kompetensi	0%	0%	88%	12%

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat diketahui apabila 47% responden menganggap fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang sangat dekat dengan masyarakat dan sisanya 53% responden menyatakan dekat. Hal ini dapat ditunjukkan dari semua responden yang mengenal baik fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) tersebut. Responden Mina Asri sebesar 18% menganggap bahwa fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) memiliki kemampuan beradaptasi yang sangat baik di tengah masyarakat, sedangkan sisanya 82% menganggap baik sehingga kehadirannya dapat diterima. Sementara itu, tanggung jawab fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dinilai baik oleh 88% responden dan dinilai sangat baik oleh 12% responden. Sedangkan kompetensi teknis fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dalam menyelenggarakan program maupun menyelesaikan masalah dinilai baik oleh 88% responden dan dinilai sangat baik oleh 12% responden.

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan dalam penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Supriyadi (2017), yang menemukan bahwa kedekatan fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dengan masyarakat, serta kemampuan mereka dalam beradaptasi, memiliki dampak signifikan terhadap keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Studi tersebut menunjukkan bahwa hubungan yang erat antara fasilitator dan masyarakat memungkinkan terciptanya kepercayaan dan komunikasi yang lebih efektif, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas pelaksanaan program. Selain itu, tanggung jawab dan kompetensi teknis yang dimiliki fasilitator juga merupakan faktor penting dalam memastikan program berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil pengolahan data terkait hasil survei tentang partisipasi masyarakat, sinergisitas, serta kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) menghasilkan indeks kepuasan masyarakat untuk manajemen program Bahtera Segara adalah sebagai berikut:

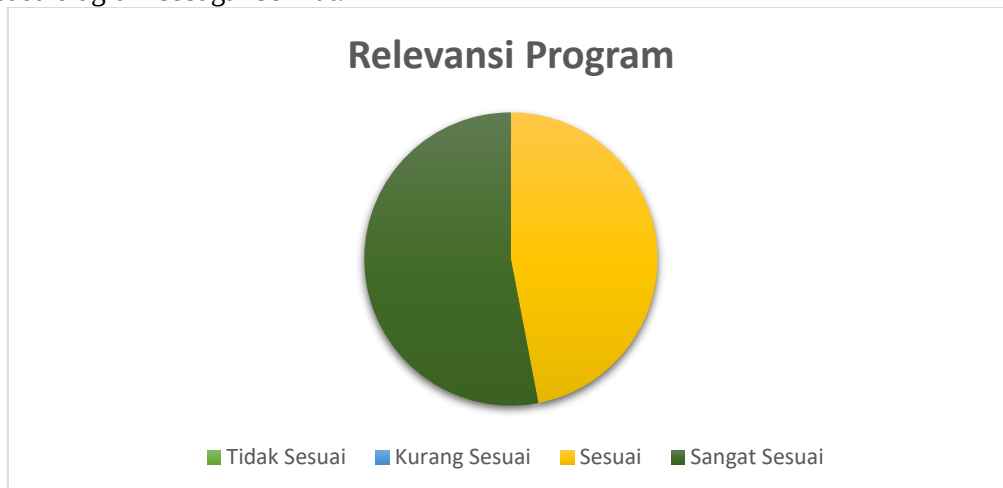
Tabel 7. IKM Manajemen Program Bahtera Segara pada kelompok Mina Asri

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,25	81,25	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,25 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk manajemen program adalah 81,25 atau sangat puas. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan dalam penelitian yang dilakukan oleh Firdaus et al. (2023), yang menunjukkan bahwa manajemen program yang efektif, ditandai dengan komunikasi yang baik antara pelaksana program dan masyarakat, berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Studi tersebut menegaskan bahwa ketika masyarakat dilibatkan secara aktif dalam setiap tahap manajemen program, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, hal ini meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan terhadap program yang dijalankan, yang pada gilirannya tercermin dalam tingginya indeks kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat Penyaluran dan Pelayanan 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 ketepatan dan kejelasan metode atau program dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Survei untuk Ketepatan dan Kejelasan Program Bahtera Segara pada Kelompok Mina Asri

Berdasarkan gambar 1, diketahui bahwa sebesar 53% responden menyatakan metode atau program yang diberikan sangat sesuai atau tepat dengan kondisi atau karakter masyarakat sasaran dan 47% menyatakan metode atau program sesuai. Selain tepat dan jelas, program-program yang diberikan juga dianggap handal oleh 47% responden dan sangat handal oleh 53% responden anggota dari kelompok Mina Asri penerima program pengembangan masyarakat yang diberikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 65% responden menganggap bahwa ketepatan dan pemerataan penerima program sudah sangat baik dan 35% responden lainnya menilai bahwa ketepatan dan pemerataan penerima program 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 mayoritas responden (94%).

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan dalam penelitian oleh Riyadin (2019), yang menyatakan bahwa relevansi dan kehandalan suatu program sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Studi tersebut menemukan bahwa ketika program yang dijalankan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat sasaran, serta didukung oleh kehandalan dalam implementasinya, masyarakat cenderung memberikan respons positif yang tinggi. Hal ini menegaskan pentingnya perencanaan yang matang dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan program yang dijalankan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Hasil pengolahan data terkait hasil survei tentang ketepatan dan kejelasan metode atau program, kehandalan metode atau program, keadilan, dan responsivitas menghasilkan indeks kepuasan masyarakat untuk penyaluran dan pelayanan program dari Bahtera Segara pada kelompok Mina Asri sebagai berikut:

Tabel 8. IKM Penyaluran dan Pelayanan Program Bahtera Segara pada Kelompok Mina Asri

Nilai Indeks	IKM terkonversi	Keterangan
3,28	82,14	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat 3,28 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk penyaluran dan pelayanan program adalah 82,14 atau sangat puas. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan dalam penelitian oleh Anisa et al. (2023), yang menyebutkan bahwa penyaluran dan pelayanan program yang efektif dan tepat sasaran merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika program-program dikemas dan disampaikan dengan metode yang jelas, adil, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat terhadap program tersebut cenderung tinggi. Penelitian ini juga menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program untuk memastikan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari program yang dijalankan.

Indeks Kepuasan Masyarakat Total

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

Tabel 9. IKM Total

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

Berdasarkan tabel 9 di atas, diketahui apabila indeks kepuasan masyarakat total atau keseluruhan dari Program Bahtera Segara pada kelompok Mina Asri sebesar 3,26 dan indeks kepuasan masyarakat total terkonversi adalah 81,49 atau sangat puas. Penerima program Bahtera Segara 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 Bahtera Segara adanya peningkatan kapasitas dalam mengelola wilayah Kampung Tambak Mulyo, serta diberi pelatihan tambahan dalam aspek pengembangan masyarakat wilayah Kampung Tambak Mulyo secara berkesinambungan.

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan dalam penelitian oleh Lubis & Zubaidah (2019) yang menegaskan bahwa program pemberdayaan masyarakat yang efektif dapat meningkatkan kapasitas masyarakat dan mendorong mereka untuk menjadi lebih mandiri dan berkesinambungan. Ketika masyarakat merasa puas dengan implementasi program, seperti yang terlihat pada indeks kepuasan masyarakat yang tinggi, mereka cenderung lebih bersemangat dan berharap agar program tersebut terus berlanjut dan diperluas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan dukungan berkelanjutan sangat penting untuk mencapai kemandirian komunitas lokal dalam jangka panjang.

IKM Program Pertamina Sahabat Nelayan di Kampung Tambakrejo, Kelurahan Tanjung Mas

Hasil analisis data dari survei mengenai relevansi, manfaat, dan keberlanjutan program menunjukkan bahwa Indeks kepuasan masyarakat terhadap keseluruhan program Pertamina Sahabat Nelayan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. IKM Program Pertamina Sahabat Nelayan Keseluruhan

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,31	82,81	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat untuk program keseluruhan adalah 3,31 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk program keseluruhan adalah 82,81 atau sangat puas. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan Kotler & Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap program sangat dipengaruhi oleh sejauh mana program tersebut relevan, memberikan manfaat yang jelas, dan berkelanjutan dalam jangka panjang. Dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,31 dan konversi IKM sebesar 82,81, yang dikategorikan sebagai “Sangat Puas”, menunjukkan bahwa Program Pertamina Sahabat Nelayan telah berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal relevansi, manfaat, dan keberlanjutan. Hal ini mencerminkan bahwa program tersebut telah diterima dengan baik dan dianggap efektif dalam memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat penerima program.

Indeks Kepuasan Masyarakat Manajemen Program

Indeks kepuasan masyarakat terhadap pengelolaan program dinilai berdasarkan keterlibatan penerima manfaat program, kolaborasi antar pemangku kepentingan, dan efektivitas fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO). Tabel berikut ini menampilkan hasil survei mengenai keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, serta pemantauan dan evaluasi program.

Tabel 11. Hasil Survei untuk Partisipasi Masyarakat

Partisipasi Masyarakat	Hasil Survei			
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
Perencanaan	0%	0%	38%	62%
Monitoring dan Evaluasi	0%	0%	56%	44%
Sinergisitas	6%	0%	81%	13%

Berdasarkan Tabel 11, 38% responden menganggap bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengembangan program adalah baik, sedangkan 62% menganggap sangat baik. Responden menyatakan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang telah berusaha untuk melibatkan masyarakat, khususnya kelompok Pertamina Sahabat Nelayan, dalam perancangan program-program yang akan datang. Dua puluh lima persen responden menilai keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program adalah baik, sementara persentase yang sama menilai sangat baik. PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang secara konsisten memotivasi seluruh anggota kelompok Pertamina Sahabat Nelayan untuk terlibat secara aktif dalam semua kegiatan. Selain itu, 56% peserta menilai keterlibatan masyarakat dalam pemantauan dan penilaian program cukup memuaskan, sementara 44% menilai sangat baik. Kegiatan PT Pertamina Patra Niaga Terminal Terpadu Semarang terlihat dari kunjungan rutinnya ke Tambakrejo untuk mengumpulkan data dan laporan mengenai seluruh kegiatan yang dilakukan oleh kelompok Pertamina Sahabat Nelayan.

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan Giddens (2017), yang menggarisbawahi bahwa keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program adalah kunci untuk mencapai keberhasilan dan keberlanjutan program. Dengan 62% responden menilai pelibatan masyarakat dalam perencanaan program sebagai “Sangat Baik” dan 44% menilai pelibatan dalam monitoring dan evaluasi sebagai “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah berhasil menerapkan prinsip keterlibatan masyarakat secara efektif. Keberhasilan ini juga tercermin dari sinergisitas yang dinilai baik oleh 81% responden, menandakan bahwa hubungan dan kerjasama dengan stakeholder telah dikelola dengan baik. Hal ini menegaskan bahwa pendekatan partisipatif dalam manajemen program berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan hasil yang positif.

Berdasarkan hasil survei mengenai sinergi, 13% responden berpendapat bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang bersinergi dengan sangat baik, sementara 81% responden berpendapat bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang mampu bersinergi dengan baik dengan para pemangku kepentingan lainnya. Responden menyatakan bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang secara konsisten berupaya membina komunikasi dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain dalam pengembangan, pelaksanaan, dan penilaian program. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan Kania & Kramer (2011), yang menekankan bahwa sinergisitas antara organisasi dan stakeholder sangat penting untuk keberhasilan inisiatif kolaboratif. Dengan 81% responden menilai sinergisitas PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dengan

stakeholder sebagai “Baik” dan 13% sebagai “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil membangun kemitraan yang efektif dalam semua tahap program, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Keberhasilan dalam menjalin komunikasi dan kerjasama yang solid dengan stakeholder mencerminkan penerapan prinsip kolaborasi yang berhasil, seperti yang dijelaskan dalam penelitian tersebut, yang menggarisbawahi pentingnya sinergi untuk pencapaian tujuan bersama.

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 12. 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%	88%	13%
2	Kemampuan Adaptasi	0%	0%	94%	6%
3	Tanggung Jawab	0%	0%	81%	19%
4	Kompetensi	0%	0%	81%	19%

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui apabila 88% responden menganggap fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dekat dengan masyarakat dan 13% responden menganggap fasilitator sangat dekat dengan masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dari semua responden yang mengenal baik fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) tersebut. Responden dari kelompok Pertamina Sahabat Nelayan sebesar 94% menganggap bahwa fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) memiliki kemampuan beradaptasi yang baik di tengah masyarakat dan 6% menganggap bahwa fasilitator memiliki kemampuan beradaptasi yang sangat baik di tengah masyarakat sehingga kehadirannya dapat diterima. Sementara itu, tanggung jawab fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) juga dinilai baik oleh 81% responden dan dinilai sangat baik oleh 19% responden. Sedangkan kompetensi teknis fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) dalam menyelenggarakan program maupun menyelesaikan masalah dinilai baik oleh 81% responden dan dinilai sangat baik oleh 19% responden.

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan Pfeffer & Sutton (2001), yang menekankan bahwa keberhasilan fasilitator dalam program pengembangan masyarakat sangat bergantung pada kedekatan mereka dengan komunitas, kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, serta tanggung jawab dan kompetensi dalam melaksanakan tugas. Dengan 88% responden menilai kedekatan fasilitator dengan masyarakat sebagai “Baik” dan 94% menilai kemampuan adaptasi sebagai “Baik”, menunjukkan bahwa fasilitator dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang telah berhasil menjalankan perannya dengan sangat baik. Penilaian positif terhadap tanggung jawab dan kompetensi teknis (81%) juga mendukung temuan bahwa keterampilan dan dedikasi fasilitator berperan krusial dalam efektivitas program, sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia yang efektif.

Hasil pengolahan data terkait hasil survei tentang partisipasi masyarakat, sinergisitas, serta kinerja fasilitator atau *Community Development Officer* (CDO) menghasilkan indeks kepuasan masyarakat untuk manajemen program Pertamina Sahabat Nelayan adalah sebagai berikut:

Tabel 13. IKM Manajemen Program Pertamina Sahabat Nelayan

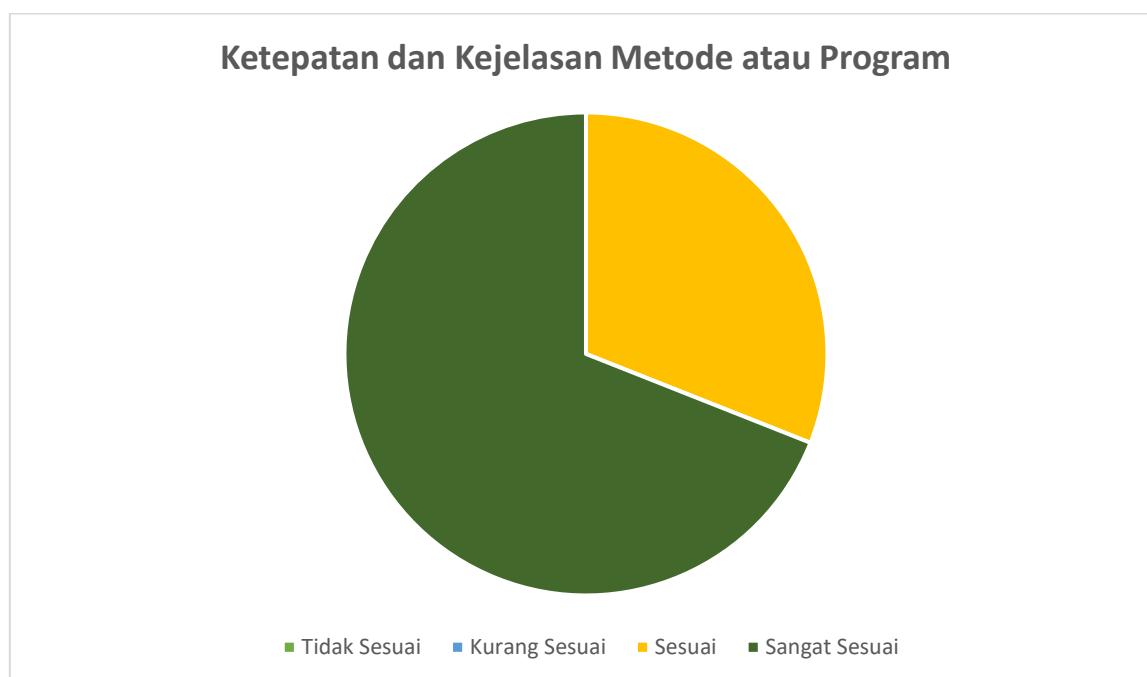
Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,29	82,42	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,29 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk manajemen program adalah 82,42 atau sangat puas. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan Bryson et al. (2015), yang menyatakan bahwa keberhasilan manajemen program sering kali ditentukan oleh efektivitas partisipasi masyarakat, sinergisitas dengan stakeholder, serta kinerja fasilitator. Dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,29 dan konversi IKM sebesar 82,42, yang menunjukkan kategori “Sangat Puas”, hasil ini mencerminkan bahwa Pertamina Sahabat Nelayan menilai manajemen program secara keseluruhan sangat positif. Keberhasilan ini menegaskan bahwa partisipasi aktif, sinergi yang baik, dan kinerja

fasilitator yang efektif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima program, sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen publik dan program yang dijelaskan dalam penelitian tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat Penyaluran dan Pelayanan 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 ketepatan dan kejelasan metode atau program dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Survei untuk Ketepatan dan Kejelasan Program Pertamina Sahabat Nelayan

Berdasarkan gambar 2, diketahui bahwa sebesar 6% responden menyatakan metode atau program yang diberikan kurang sesuai atau tepat dengan kondisi atau karakter masyarakat sasaran, 31% responden lainnya menyatakan metode atau program yang diberikan sesuai atau sangat tepat dengan kondisi atau karakter masyarakat sasaran, dan 69% menyatakan metode atau program yang diberikan sangat sesuai atau tepat dengan kondisi atau karakter masyarakat sasaran. Selain tepat dan jelas, program-program yang diberikan juga dianggap handal oleh 75 % responden yaitu kelompok Pertamina Sahabat Nelayan, dan dianggap sangat handal oleh 25% responden kelompok Pertamina Sahabat Nelayan. Unsur keadilan dinilai berdasarkan ketepatan sasaran dan pemerataan dari penerima program pengembangan masyarakat yang diberikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 6% responden menganggap bahwa ketepatan dan pemerataan penerima program kurang baik, 81% menanggapi ketepatan dan pemerataan program sudah baik dan 13% responden menganggap sangat baik.

Hasil survei di atas sesuai dengan pernyataan Permana & Purnomo (2014), yang menemukan bahwa keberhasilan program pengembangan masyarakat sangat bergantung pada kesesuaian dan kejelasan program tersebut terhadap kondisi lokal masyarakat penerima. Dalam penelitiannya, Kusumawati menunjukkan bahwa program yang dirancang dengan mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan spesifik masyarakat cenderung mendapatkan respons positif, baik dalam hal kehandalan maupun keadilan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya aspek keadilan dalam distribusi program, di mana ketepatan sasaran dan pemerataan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penerima program. Hasil ini sejalan dengan survei yang menunjukkan mayoritas responden merasa bahwa program yang diberikan tepat, jelas, handal, dan adil.

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 81% responden dan dianggap sangat baik oleh 13% responden. Hasil survei

tersebut sesuai dengan pernyataan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dan tanggapan terhadap masukan dari masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan program pengembangan masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Riyadin (2019), pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kritik dan saran dari masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap program yang dijalankan. Hal ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai tanggapan PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang terhadap kritik, masukan, maupun saran sangat baik, yang mencerminkan komitmen perusahaan dalam mengelola program dengan mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat secara proaktif.

Hasil pengolahan data terkait hasil survei tentang ketepatan dan kejelasan metode atau program, kehandalan metode atau program, keadilan, dan responsivitas menghasilkan indeks kepuasan masyarakat untuk penyaluran dan pelayanan program Pertamina Sahabat Nelayan sebagai berikut:

Tabel 14. IKM Penyaluran dan Pelayanan Program Pertamina Sahabat Nelayan

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,25	81,25	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 14, dapat diketahui apabila nilai indeks kepuasan masyarakat 3,25 dan indeks kepuasan masyarakat terkonversi untuk penyaluran dan pelayanan program adalah 81,25 atau sangat puas. Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan dalam penelitian yang dilakukan oleh Raid et al. (2021), yang menemukan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat yang tinggi, terutama di atas 80, mencerminkan keberhasilan program dalam memenuhi ekspektasi penerima, terutama terkait aspek ketepatan, kejelasan, kehandalan, dan keadilan. Dalam penelitiannya, Manajemen dkk. menegaskan bahwa program yang dirancang dengan memperhatikan kebutuhan spesifik dan konteks lokal masyarakat, serta diimplementasikan dengan baik, akan mendapatkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Temuan ini mendukung hasil survei di mana kelompok Pertamina Sahabat Nelayan memberikan penilaian “Sangat Puas” terhadap penyaluran dan pelayanan program, dengan nilai IKM terkonversi sebesar 81,25.

Indeks Kepuasan Masyarakat Total

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat secara total atau keseluruhan dari program Pertamina Sahabat Nelayan sebagai penerima program pengembangan masyarakat PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 15. IKM Total

Nilai Indeks	IKM Terkonversi	Keterangan
3,28	82,16	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 15, diketahui apabila indeks kepuasan masyarakat total atau keseluruhan dari program Pertamina Sahabat Nelayan sebesar 3,28 dan indeks kepuasan masyarakat total terkonversi adalah 82,16 atau sangat puas. Penerima program Pertamina Sahabat Nelayan berharap agar PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang terus melanjutkan program pemberdayaan ini sampai masyarakat benar-benar mampu mengelola bengkel nelayan secara mandiri dan berkesinambungan. Harapan utama dari penerima program Pertamina Sahabat Nelayan adalah peningkatan kapasitas dalam mengelola kelompok dan diberi pelatihan tambahan dalam aspek pengelolaan bengkel nelayan secara berkesinambungan.

Hasil survei tersebut sesuai dengan pernyataan dalam penelitian yang dilakukan oleh Alim et al. (2022), yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap program pemberdayaan sering kali diiringi dengan harapan untuk keberlanjutan dan pengembangan program tersebut. Dalam studinya, Santoso menemukan bahwa ketika program mencapai indeks kepuasan di atas 80, para penerima program tidak hanya merasa puas tetapi juga menginginkan peningkatan kapasitas dan pelatihan tambahan untuk memastikan keberlanjutan dan kemandirian mereka di masa depan. Temuan ini mendukung hasil survei yang menunjukkan bahwa penerima program Pertamina Sahabat Nelayan memiliki harapan besar agar program terus berlanjut dan diiringi dengan pelatihan tambahan untuk pengelolaan bengkel nelayan secara berkesinambungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, indeks kepuasan masyarakat terhadap Program Bahtera Segara pada Kelompok Mina Asri menunjukkan angka sebesar 3,26, yang setelah dikonversi menjadi 81,49, menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan program tersebut. Demikian pula, program Pertamina Sahabat Nelayan mencatatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,28 atau sebesar 82,16 setelah konversi, yang juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat. Oleh karena itu, disarankan agar PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Semarang terus melanjutkan program-program pengembangan masyarakat yang telah dijalankan, seperti program Bahtera Segara dan program Pertamina Sahabat Nelayan. Selain itu, diperlukan adanya penguatan kapasitas kelembagaan oleh para pelaku program pemberdayaan masyarakat untuk memastikan kelangsungan dan keberlanjutan program-program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, W. A., & Supriyadi. (2017). Peran Fasilitator Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pada Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas. *Jurnal Sosiologi Dilema*, 32(1), 69–78.
- Akbar, A. T. (2022). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Kecamatan Kampar*. Universitas Islam Riau.
- Alim, S. W., Manullang, S. O., Aziz, F., Romadhon, S., Marganingsih, A., Ratnaningtyas, E. M., Sulandjari, K., Wulandari, R., & Efendi, Y. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat: Konsep dan Strategi*. PT. Gaptek Media Pustaka.
- Anisa, N., Hubeis, M., & Palupi, N. S. (2023). Kajian Efektivitas Pembiayaan KUR Mikro Dalam Pengembangan UMKM di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di BSI KCP Bogor Pomad). *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 152–162. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.152-162>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and Implementing Cross-Sector Collaborations: Needed and Challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647–663. <https://doi.org/10.1111/puar.12432>
- Cahyono, H., Panut, Y. I., & Asmoro, A. A. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Corporate Social Responsibility Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(12), 1838–1846. <https://doi.org/10.32670/ht.v1i12.2516>
- Firdaus, I., Insy, R. V., Zulaili, Z., & Nuraini, N. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 4(3), 250–264. <https://doi.org/10.47747/jbme.v4i3.1220>
- Giddens, A. (2017). *Introduction to sociology* (10th ed.). Polity Press.
- Hamid, H. (2018). *Manajemen pemberdayaan masyarakat*. De la macca.
- Kania, J., & Kramer, M. (2011). *Collective impact*. FSG Beijing, China.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (5th ed.). RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management 15th edition* (15th ed.). Pearson education.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156–163. [https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5\(2\).4188](https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5(2).4188)
- Mardikanto, T. (2011). *Konsep-konsep pemberdayaan masyarakat: acuan bagi aparat birokrasi, akademis, praktisi, dan pemerhati/pengamat/pemberdayaan masyarakat*.
- Maulana, S. (2019). Sinergitas pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dalam pemberdayaan usaha kecil untuk mewujudkan pembangunan nasional. *Diakses Pada*, 2.

-
- Permana, C. H. A., & Purnomo, D. (2014). Evaluasi Program Pemberdayaan Masyarakat: Suatu Analisis Dalam Perspektif Pemberdayaan Masyarakat. *Cakrawala Jurnal Penelitian Sosial*, 3(1).
- Pfeffer, J., & Sutton, R. I. (2001). The Knowing-Doing Gap: How Smart Companies Turn Knowledge into Action. *Supply Chain Management: An International Journal*, 6(3), 142–143. <https://doi.org/10.1108/scm.2001.6.3.142.1>
- Prasadi, O., Fadlilah, I., Ayu T., N., Kurniawan, H., Saputra, R. R., Lestari, S. P., & Gunawan, A. (2023). Pendampingan Program Pengembangan Ekowisata Mangrove Simanja Sebagai Destinasi Wisata Di Dusun Jagapati Kelurahan Kutawaru Cilacap. *JAMAS : Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(2), 181–187. <https://doi.org/10.62085/jms.v1i2.38>
- Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeari, F. Y. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Publik*, 8(2), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).