

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Bank Ramli di Kota Samarinda

Analysis Community Consumer Satisfaction level of the Ramli Bank Program in Samarinda City

Febrianti Soleha¹, Erwiantono², Heru Susilo³, Freddy Maryanto⁴

PT. Pertamina Patra Niaga, Samarinda, Indonesia¹

Laboratorium Pengembangan Masyarakat Pesisir, Samarinda, Indonesia²

Laboratorium Ekonomi Sumberdaya Perikanan, Samarinda, Indonesia³

Univesitas Mulawarman

Email : erwiantono@fpik.unmul.ac.id

Abstrak

Program pemberdayaan yang mengembangkan potensi kampung disekitar wilayah perusahaan terkait pemanfaatan, pengelolaan lingkungan peningkatan fasilitas kesehatan dan peningkatan keterampilan masyarakat. Tujuan pada penelitian ini adalah Perbaikan penyelenggara pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan Program Bank Ramli. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, indeks kepuasan konsumen, dan analisis kinerja kepentingan. Hasil analisis menunjukkan bahwa indeks kepuasan sebesar 84,28%, artinya konsumen merasa sangat puas terhadap kinerja pada Bank Ramli Ceseri. Analisis IPA menunjukkan bahwa prioritas utama dalam perbaikan agar kepuasan konsumen dapat meningkat dengan ketepatan jadwal pengajuan dan realisasi program bantuan CSR. Sedangkan indeks kepuasan sebesar 78,44%, artinya konsumen merasa puas terhadap kinerja pada Bank Ramli Perseka. Upaya dalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, sehingga perlu dilakukan peningkatan pada atribut-atribut yang ada. Analisis IPA menunjukkan bahwa prioritas utama dalam perbaikan agar kepuasan konsumen dapat meningkat dengan adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Kata kunci: Pemberdayaan, CSI, IPA

Abstract

Empowerment program that develops the potential of villages around the company's area related to utilization, environmental management, improvement of health facilities and improvement of community skills. The purpose of this study is to improve service providers in improving the quality of service of the Ramli Bank Program. The sampling method used purposive sampling. The data analysis method used descriptive analysis, consumer satisfaction index (CSI), and importance performance analysis (IPA). The results of the analysis showed that the CSI is 84.28%, meaning that consumers are very satisfied with the performance of Bank Ramli Ceseri. IPA analysis showed that the main priority in

improvement so that customer satisfaction can be increased by the accuracy of the submission schedule and the realization of the CSR assistance program. While the satisfaction index is 78.44%, meaning that consumers are satisfied with the performance at Bank Ramli Perseka. Efforts to increase the level of customer satisfaction, so it is necessary to make improvements to the existing attributes. IPA analysis showed that the top priority in improvement so that customer satisfaction can increase with the disclosure of information about service procedures.

Keywords: *Empowerment; CSI; IPA*

PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan komitmen perseroan dalam berkontribusi, bekerja secara legal serta etis untuk peningkatan kualitas masyarakat dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya (Marnelly, 2012). Nayenggita *et al*, (2019) menjelaskan bahwa ada dua jenis konsep CSR, yaitu dalam arti yang luas dan sempit. Pengertian dalam arti yang luas, CSR berhubungan erat dalam mencapai kegiatan ekonomi yang berkelanjutan (*sustainable economy activity*). Konsep CSR merupakan wacana yang menjadikan suatu bisnis tidak hanya berkewajiban atau beroperasi kepada pemegang sahamnya, tetapi juga bertanggung jawab secara sosial kepada pemangku kepentingannya (Oemar dan Zulpaidah, 2016).

Humaedi *et al* (2021), kegiatan pengembangan masyarakat sebagai salah bentuk program CSR perusahaan untuk berpartisipasi dalam proses perencanaan dan penentuan kebijakan bersama dengan industri, yang dapat mengidentifikasi sebagai aspek penting dari pengembangan masyarakat. Dewi *et al*, 2022 menjelaskan bahwa secara umum dalam pengembangan masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab pemerintah, tetapi merupakan upaya kolaborasi dari tiga sektor yaitu pemerintah, masyarakat/komunitas dan dunia usaha untuk berperan dalam mencapai kesejahteraan sosial dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Program CSR Pertamina pada bidang lingkungan salah satunya adalah Program Bank Ramli (Pembangunan Ramah Lingkungan). Program ini merupakan program pemberdayaan yang mengembangkan potensi kampung disekitar wilayah perusahaan terkait pemanfaatan, pengelolaan lingkungan peningkatan fasilitas kesehatan dan peningkatan keterampilan masyarakat yang bertujuan untuk membentuk kesadaran masyarakat demi keberlangsungan kesejahteraan hidup masyarakat dimasa depan.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan program CSR yang dimiliki sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disusun dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terkait pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi Program Bank Ramli diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada masyarakat terutama dalam upaya pengelolaan lingkungan dan peningkatan taraf hidup masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan SKM secara menyeluruh terhadap Program Bank Ramli. Hasil SKM diharapkan mampu memperbaiki kinerja pada program bantuan CSR Pertamina Fuel Terminal Samarinda agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan optimal.

METODE

Metode pengambilan sampel dalam survei ini menggunakan *nonprobability sampling*, dengan pertimbangan tertentu, sedangkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008).

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

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

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

$$MIS = \frac{\sum_{i=t}^n Yi}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=t}^n Xi}{n}$$

Dimana:

X_i = Nilai tingkat kinerja ke- i

Y_i = Nilai tingkat kepentingan ke- i
 n = Jumlah responden

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

$$WF_i = \frac{MIS_i}{Total MIS_i}$$

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

$$WS_i = MSS_i \times WF_i$$

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

$$WAT = WSA_1 + WSA_2 + \dots + WSA_n$$

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

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

Dimana :

WA : Weight Avarage

HS : High Scale

Tabel 1. Interpretasi *Customer Satisfaction Index*

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

Importance performance analysis (IPA)

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

Tabel 2. Skala *Likert* dalam mengidentifikasi Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

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

Setelah responden menilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan masing-masing atribut. Penentuan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja program Bank Ramli melalui perbandingan skor kepentingan dengan kinerja, rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian

xi = Skor Penilaian Tingkat Kinerja Atribut

yi = Skor Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut

Untuk mengetahui persepsi konsumen, dapat menggunakan rumus berikut:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum y_i}{n} \qquad \bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana:

\bar{x}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

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

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

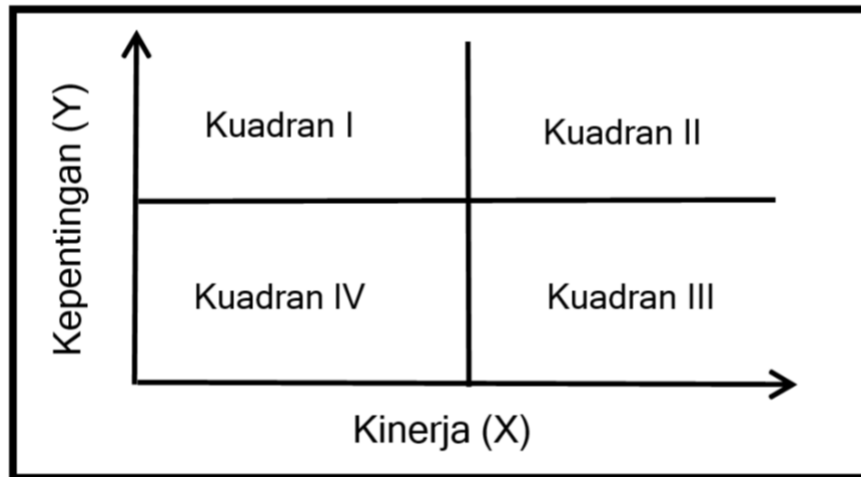
Dimana:

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

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

k = Banyaknya atribut

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

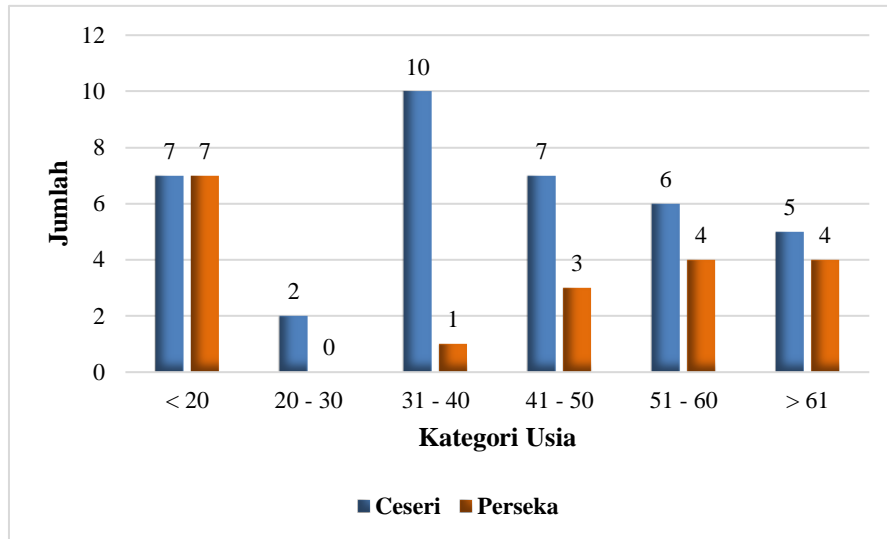


Gambar 3.1 Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Bank Ramli Ceseri

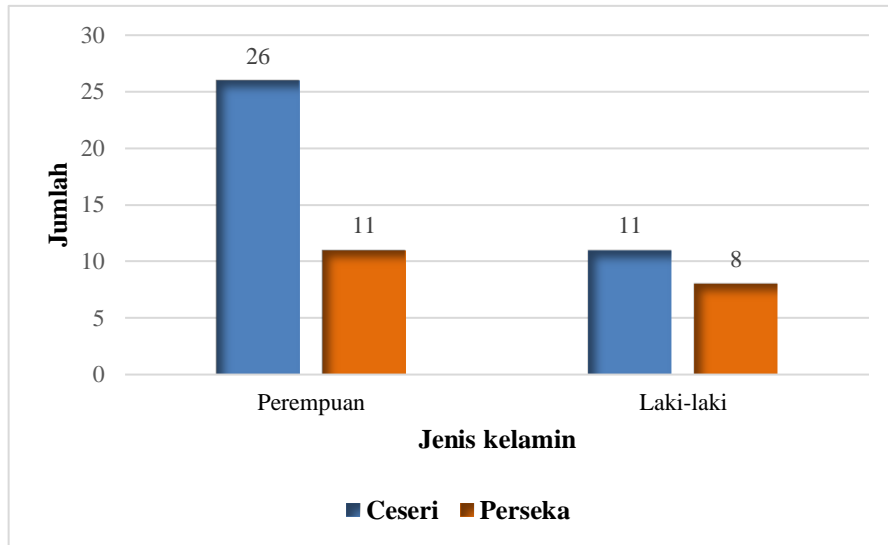
Bank Ramli (Pembangunan Ramah Lingkungan) merupakan salah satu program CSR Pertamina Fuel Terminal Samarinda yang bergerak pada pemberdayaan dalam pengembangan potensi kampung yang berada di wilayah perusahaan dan bertujuan membangun dan membentuk kesadaran masyarakat terhadap aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan dalam keberlangsungan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan. Program Bank Ramli memiliki prioritas pada pusat pemukiman masyarakat yang sehat dengan memaksimalkan peran perempuan dalam rumah tangga sebagai penggerak utama dengan memanfaatkan kelembagaan sosial yang potensial dan juga sebagai pusat aktifitas berdasarkan potensi gender yang dimiliki. Terdapat dua kegiatan Bank Ramli yang dilaksanakan oleh Pertamina Fuel Terminal Samarinda yaitu Bank Ramli Perseka yang berada di Kelurahan Teluk Lerong Ulu dan Bank Ramli Ceseri yang berada di Kelurahan Karang Anyar.



Gambar 1. Identitas Responden Bank Ramli Ceseri dan Perseka Berdasarkan Kategori Usia

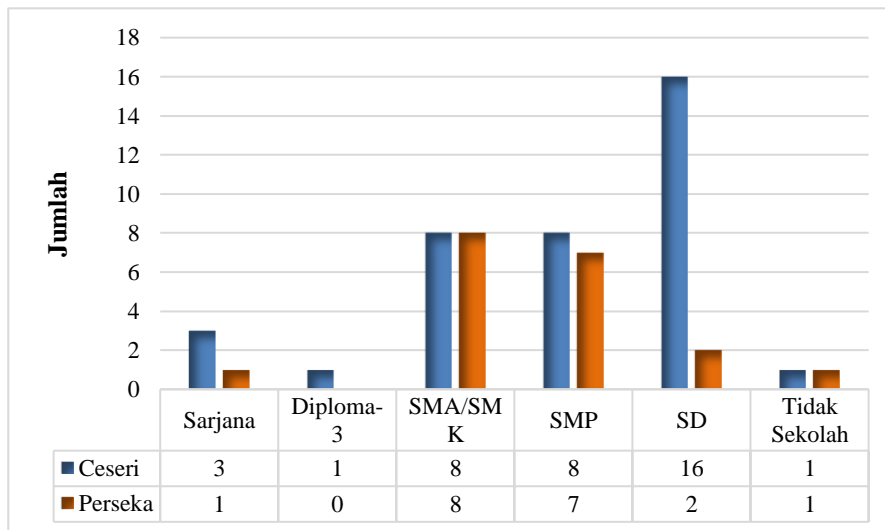
Terdapat 37 orang yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat yang meliputi 7 orang (18,92%) sebagai pengelola dan 30 orang (81,08%) sebagai nasabah Bank Ramli Ceseri. Kelompok usia responden pada kelompok Bank Ramli Ceseri dikelompokkan menjadi enam kategori, Adapun jumlah responden tertinggi pada kategori 31 sampai 40 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 27,03%, dilanjutkan dengan persentase tertinggi kedua masing-masing kategori usia dibawah 20 serta 41 sampai 50 tahun sama besar sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 18,92%. Sedangkan jumlah responden terkecil pada kategori 20 sampai 30 dengan jumlah 2 orang dengan persentase sebesar 5,41%.

Sementara itu ada 19 orang yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat yang meliputi 4 orang (21,05%) sebagai pengelola dan 15 orang (78,95%) sebagai nasabah Bank Ramli Perseka. Kelompok usia responden pada kelompok Bank Ramli Perseka dikelompokkan menjadi enam kategori, Adapun jumlah responden tertinggi pada kategori di bawah umur 20 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 36,84%, dilanjutkan dengan persentase tertinggi kedua masing-masing kategori usia 51 sampai 60 tahun serta usia di atas 61 tahun sama besar sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 21,05%.



Gambar 2. Identitas Responden Bank Ramli Ceseri dan Perseka Berdasarkan Jenis Kelamin

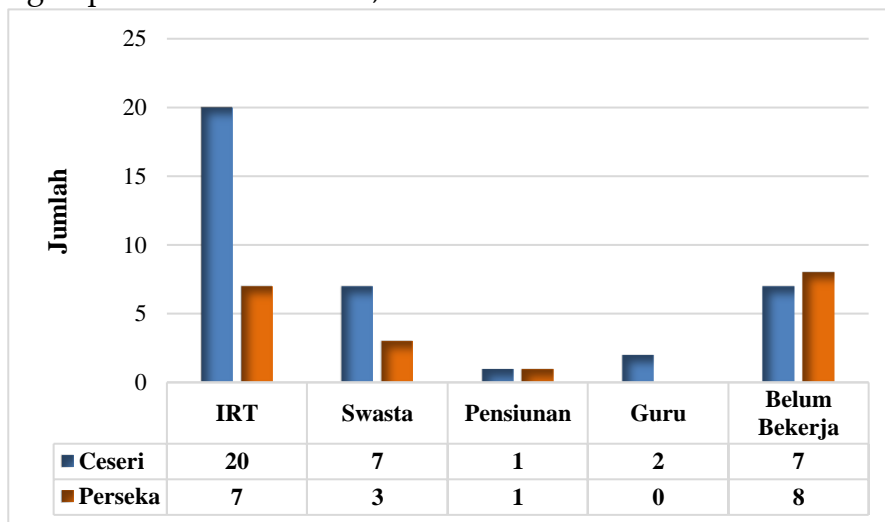
Kelompok Bank Ramli Ceseri mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 70,27% atau sebanyak 26 responden, sedangkan laki-laki sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 29,73%. Sedangkan responden pada kelompok Bank Ramli Perseka mayoritas perempuan dengan persentase sebesar 57,89% atau sebanyak 11 responden, sedangkan laki-laki sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 42,11%.



Gambar 3. Identitas Responden Bank Ramli Ceseri Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kategori tingkat pendidikan, kategori tertinggi pada tingkat pendidikan sekolah dasar sebanyak 16 orang atau sebesar 43,2% dari jumlah keseluruhan.

Selanjutnya persentase tertinggi kedua berada pada tingkat pendidikan SMP dan SMA/SMK sebanyak 8 orang (21,6%). Persentase terendah terdapat pada kategori diploma-3 serta tidak sekolah dengan jumlah sebanyak 1 orang dengan psersentase sebesar 2,7%. Sedangkan pada bank Ramli Perseka, kategori tertinggi pada tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 8 orang atau sebesar 42,1% dari jumlah keseluruhan. Selanjutnya persentase tertinggi kedua berada pada tingkat pendidikan SMP sebanyak 7 orang (36,8%). Persentase terendah terdapat pada kategori sarjana serta tidak sekolah dengan jumlah sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 5,3%.



Gambar 4. Identitas Responden Bank Ramli Ceseri pada Kategori Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan pada responden yang ada di Bank Ramli Ceseri. Kelima jenis tersebut adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), Swasta, Pensiunan, Guru, dan yang belum bekerja. Persentase tertinggi ada pada kategori ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 20 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 54,05%. Sedangkan dengan persentase terendah untuk kateogri pekerjaan ada pada kategori pensiunan sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,70%. Sedangkan responden yang ada di Bank Ramli Perseka, persentase tertinggi ada pada kategori belum bekerja sebanyak 8 orang responden dengan jumlah persentase sebesar 42,11%. Sedangkan dengan persentase terendah untuk kateogri pekerjaan ada pada kategori pensiunan sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 25,26%.

Program Bank Ramli (Ramah Lingkungan) Ceseri

IKM dilakukan pada Program Bank Ramli (Ramah Lingkungan) Ceseri yang dikelola oleh masyarakat di Kelurahan Karang Anyar Samarinda dari Program CSR-Community Development PT. Pertamina Fuel Terminal Samarinda. Nilai

IKM berdasarkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap 9 atribut berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menunjukkan angka sebesar 84,28. Nilai ini berada pada kategori yang menggambarkan bahwa nilai IKM berada pada kriteria "Sangat Baik". Nilai IKM ini juga menggambarkan bahwa sisanya sebesar 15,72 persen masyarakat masih merasa belum puas terhadap kinerja layanan Program Bank Ramli Ceseri. Hasil penelitian di atas sejalan dengan Humaedi *et al* (2021) bahwa nilai rata-rata sebesar 88 persen, nilai tersebut berada dalam kategori sangat baik.

Secara umum keseluruhan atribut kepentingan berada pada kategori "Sangat penting", dan atribut kinerja berada pada kategori "Sangat Baik". Pada atribut kepentingan, seluruh atribut memiliki nilai tertinggi yaitu 100 Pada atribut kinerja, atribut "Persyaratan" dan "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" memiliki nilai tertinggi yaitu 85,00, sedangkan atribut "Sarana dan Prasarana" merupakan atribut terendah dengan nilai 82,50. Nilai IKM sebesar 84,28 persen ini juga mengindikasikan bahwa masih terdapat sebesar 15,72 persen masyarakat yang belum merasa sangat puas terhadap kinerja program Bank Ramli Ceseri.

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

Kuadran I (Proritas Utama)

Atribut yang terdapat Kuadran I merupakan atribut yang menjadi proritas utama dalam upaya peningkatan kinerja sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Atribut yang terdapat pada atribut ini masih dirasakan kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat. Atribut yang terdapat di Kuadran I adalah: 5) Ketepatan jadwal pengajuan dan realisasi program bantuan CSR; 10) Penguatan kapasitas Lembaga untuk program pemberdayaan; 17)

Fasilitasi pengadaan sarana/ prasarana kerja utama (alat produksi) program bantuan CSR; dan 18) Fasilitasi pengadaan pengadaan sarana/prasarana pendukung dan perawatan program bantuan CSR.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat Kuadran II merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting dan juga kinerja baik yang dirasakan masyarakat telah sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Atribut yang terdapat di kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya agar kepuasan masyarakat tetap meningkat. Atribut yang terdapat di Kuadran II adalah: 1) Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan; 2) Kejelasan persyaratan pengajuan program bantuan CSR; 3) Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan; 4) Kejelasan dan kemudahan prosedur/alur pengajuan program 6) Efektifitas layanan program bantuan CSR; 7) Kejelasan alokasi biaya peserta program bantuan CSR; 8) Kejelasan pembebanan biaya peserta program bantuan CSR; 9) Pendampingan program pemberdayaan terhadap peserta program bantuan; 11) Kompetensi teknis petugas pendamping program CSR; 12) Kompetensi manajerial petugas pendamping program CSR; 13) Keramahmatan petugas pendamping; 14) Disiplin dan tanggung jawab petugas pendamping; 15) Kejelasan prosedur penanganan keluhan; dan 16) Kejelasan waktu penanganan keluhan.

Kuadran III (Berlebihan)

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

Kuadran IV (Proritas rendah)

Atribut yang terdapat Kuadran IV merupakan kuadran yang memuat atribut kurang penting oleh masyarakat dan tingkat kinerjanya dinilai kurang baik atau dirasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut dalam kuadran ini menjadi proritas rendah untuk diperbaiki dan dianggap perbaikan atas atribut ini tidak menjadi proritas oleh pengelola setelah proritas utama diselesaikan. Tidak terdapat atribut yang ada Kuadran IV.

Program Bank Ramli (Ramah Lingkungan) Perseka

IKM dilakukan pada Program Bank Ramli (Ramah Lingkungan) Perseka yang dikelola oleh masyarakat di Kelurahan Teluk Lerong Ulu Samarinda dari Program CSR-Community Development PT. Pertamina Fuel Terminal Samarinda. Nilai IKM berdasarkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap 9 atribut berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik menunjukkan angka sebesar 78,44. Nilai ini berada pada kategori yang menggambarkan bahwa nilai IKM berada pada kriteria "Baik". Nilai IKM ini juga menggambarkan bahwa masih terdapat sebesar 21,56 persen masyarakat masih merasa belum puas terhadap kinerja layanan Program Bank Ramli Perseka.

Nilai atribut diperoleh melalui nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja pada masing-masing atribut yang terdapat pada sebuah program. Tingkat kepentingan menggambarkan harapan masyarakat terhadap kepentingan atau kualitas sebuah program, sedangkan tingkat kinerja menunjukkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah program apakah sesuai dengan harapan mereka atau tidak.

Kuadran I (Proritas Utama)

Atribut yang terdapat Kuadran I merupakan atribut yang menjadi proritas utama dalam upaya peningkatan kinerja sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Atribut yang terdapat pada atribut ini masih dirasakan kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat. Atribut yang terdapat di Kuadran I adalah: 3) Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan; 4) Kejelasan dan kemudahan prosedur/alur pengajuan program; 5) Ketepatan jadwal pengajuan dan realisasi program bantuan CSR; 6) Efektifitas layanan program bantuan CSR; 10) Penguatan kapasitas Lembaga untuk program pemberdayaan; 15) Kejelasan prosedur penanganan keluhan; 16) Kejelasan waktu penanganan keluhan; 17) Fasilitasi pengadaan sarana/ prasarana kerja utama (alat produksi) program bantuan CSR; dan 18) Fasilitasi pengadaan pengadaan sarana/prasarana pendukung dan perawatan program bantuan CSR.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat Kuadran II merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting dan juga kinerja baik yang dirasakan masyarakat telah sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Atribut yang terdapat di kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya agar kepuasan masyarakat tetap meningkat. Atribut yang terdapat di Kuadran II adalah: 1)

Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan; 2) Kejelasan persyaratan pengajuan program bantuan CSR; 7) Kejelasan alokasi biaya peserta program bantuan CSR; 8) Kejelasan pembebanan biaya peserta program bantuan CSR; 9) Pendampingan program pemberdayaan terhadap peserta program bantuan; 11) Kompetensi teknis petugas pendamping program CSR; 12) Kompetensi manajerial petugas pendamping program CSR; 13) Keramahmatan petugas pendamping; dan 14) Disiplin dan tanggung jawab petugas pendamping.

Kuadran III (Berlebihan)

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

Kuadran IV (Proritas rendah)

Atribut yang terdapat Kuadran IV merupakan kuadran yang memuat atribut kurang penting oleh masyarakat dan tingkat kinerjanya dinilai kurang baik atau dirasa tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Atribut dalam kuadran ini menjadi proritas rendah untuk diperbaiki dan dianggap perbaikan atas atribut ini tidak menjadi proritas oleh pengelola setelah proritas utama diselesaikan. Tidak terdapat atribut yang ada Kuadran IV.

KESIMPULAN

Program CSR yang dilaksanakan oleh Pertamina Fuel Terminal Samarinda tergolong baik, didasarkan pada nilai IKM yang merupakan kuantifikasi dari persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan program. Nilai IKM pada Program Bank Ranli Ceseri sebesar 84,28 yang masuk kedalam kategori "Sangat Baik", sedangkan nilai IKM Program Bank Ramli Perseka sebesar 78,44 masuk pada kategori "Baik".

REFERENSI

- Damanik P. Anggita. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus di Coffee Story Malang, Jawa Timur). Skripsi. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Dewi I. Yulistia., Ganiem L. Mona dan Mulyana Wawan. 2022. Strategi Komunikasi Program Corporate Social Responsibility dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Berkelanjutan. *Jurnal Visi Komunikasi*. Vol 21(1)
- Humaedi Sahadi., Santoso M. Budiarti., dan Ismail L. Hadi. 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, TBK. (PTBA). *Share Social Work Journal*. Vol 11(1).
- Marnelly, TR. (2012). Corporate Social Responsibility (CSR): Tinjauan Teori dan Praktek di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 2 No. 2, 49-59.
- Nayenggita G. Bunga., Raharjo S. Tri., Resnawaty Risna. 2019. Praktik Corporate Social Responsibility (CSR) di Indonesia. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, Vol. 2 No.1. 61-66
- Nissa F. Khoirun. 2013. Analisis Proses Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Produk Teh Rosela 'Rozelt' (Studi Kasus Konsumen Teh Rosela 'Rozelt' di Sekitar Institut Pertanian Bogor, Dermaga). Skripsi. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Oemar Usailan dan Zulpaidah. 2016. Analisis Pengaruh Corporate social Responsibility (CSR) terhadap Kepuasan Masyarakat pada PT. Kirana Musi Persada. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 6 (1).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.