



STUDI KEPUASAN KELOMPOK BUDIDAYA PERIKANAN PALAS JAYA TERHADAP PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT OLEH PT KILANG PERTAMINA INTERNASIONAL UNIT DUMAI

Iwed Mulyani^{1*}, Syauqiy Ridlo Robbiy², Mukhammad Fatkhullah³

¹Mahasiswa Pascasarjana Departemen Penyuluhan dan Komunikasi
Pembangunan, Universitas Gadjah Mada

²Mahasiswa Pascasarjana Departemen Pembangunan Sosial dan
Kesejahteraan Universitas Gadjah Mada

³Community Development Officer PT Kilang Pertamina
Internasional Unit II Dumai

*Email: iwed.mulyani@mail.ugm.ac.id



Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Abstrak: Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan kelompok masyarakat (IKM) terhadap kinerja Program Pemberdayaan Masyarakat yang dilakukan oleh PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai (KPI RU II Dumai) melalui skema Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Unit analisis penelitian ini adalah kelompok penerima manfaat program, yaitu Kelompok Budidaya Perikanan Palas Jaya. Peneliti menggunakan pedoman dari peraturan Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) dalam menyusun indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Tanggapan yang berhasil dikumpulkan lalu dianalisis dengan metode deskriptif. Hasil penelitian terhadap 17 responden menunjukkan nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,31 atau 82,8 setelah konversi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja TJSL “Pemberdayaan Kelompok Masyarakat Budidaya Perikanan Darat” pada tahun 2022 memiliki nilai mutu “A” dengan predikat “Sangat Baik” Berdasarkan 3 aspek dan 14 indikator penilaian, aspek dengan nilai kepuasan terendah adalah aspek perencanaan, dengan nilai IKM sebesar 3,25 atau 81,76 setelah konversi. Dengan begitu, KPI RU II Dumai dapat memperbaiki kinerja TJSL dengan merancang program yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, secara administratif mudah diakses, dan melibatkan masyarakat secara keseluruhan.

Kata Kunci: analisis kepuasan masyarakat; tanggung jawab sosial dan lingkungan; program pemberdayaan masyarakat

Abstract: *This study measures community satisfaction (IKM) towards the Community Empowerment Program conducted by PT Kilang Pertamina Internasional Dumai Unit (KPI RU II Dumai) through the Corporate Social Responsibility (CSR) scheme. The unit of analysis for this research is the program beneficiary group, namely the Palas Jaya Aquaculture Group. Researchers used guidelines from the Ministry of State Apparatus and Bureaucratic Reform (Permen PAN & RB) regulations in compiling indicators to determine community satisfaction. The collected responses were then analyzed descriptively. The results of the study of 17 respondents showed a Satisfaction Index value of 3.31 or 82.8 after conversion. These results indicate that the CSR performance entitled "Empowering Land Aquaculture Community Groups" in 2022 has an "A" quality grade with a "Very Good" performance value. Based on three aspects and 14 assessment indicators, the aspect with the lowest satisfaction score is the planning aspect, with an SMI value of 3.25 or 81.76 after conversion. That way, KPI RU II Dumai can improve CSR performance by designing programs that align with community needs, are administratively easy to access, and involve the community as a whole.*

Keywords: *community satisfaction analysis; corporate social responsibility; community empowerment program*

PENDAHULUAN

Kota Dumai merupakan kota pelabuhan yang terletak di Provinsi Riau dan memiliki potensi besar dalam sektor perikanan. Namun, seiring dengan pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang terjadi, terdapat juga masalah krisis pangan yang dialami oleh masyarakat di Kota Dumai. Krisis pangan ini terjadi karena berbagai faktor, mulai dari panjangnya musim kemarau, fluktuasi harga pangan, ketergantungan pada beras impor, serta kurangnya ketersediaan lahan pertanian (Syahminan & Setiawan, 2019). Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa pada tahun 2020, indeks harga pangan di Kota Dumai mengalami kenaikan sebesar 2,11% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (BPS, 2021), sehingga membuat kelompok masyarakat ekonomi rentah kesulitan untuk memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari.

Budidaya perikanan darat dapat menjadi solusi. *Pertama*, Kota Dumai merupakan kota pelabuhan yang terletak di Provinsi Riau dan memiliki potensi besar dalam sektor perikanan darat (BPS, 2022). Namun, seiring dengan pertumbuhan penduduk dan urbanisasi yang terjadi, terdapat juga masalah krisis pangan yang dialami oleh masyarakat di Kota Dumai. *Kedua*, budidaya perikanan darat dapat menjadi alternatif usaha ekonomi bagi masyarakat di Kota Dumai (Rachmi, 2018). Produk perikanan seperti ikan segar, ikan asap, dan olahan ikan lainnya dapat dijual di pasar lokal maupun dikirim ke luar daerah, sehingga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat (Sitorus, Fatkhullah, & Julastri, 2022). *Ketiga*, Budidaya perikanan

darat dapat membantu memenuhi kebutuhan pangan di Kota Dumai (Damayanti, 2012). Dengan memproduksi ikan di dalam kota, masyarakat dapat memperoleh sumber protein hewani yang lebih murah dan mudah diakses. *Keempat*, Budidaya perikanan darat juga dapat berdampak positif terhadap lingkungan hidup. Pemeliharaan ikan dapat membantu menjaga kualitas air dan lingkungan, sehingga dapat mengurangi pencemaran dan memperbaiki ekosistem air (Syamsunarno & Sunarno, 2016). Pengembangan budidaya perikanan darat dapat bersumber dari berbagai anggaran, salah satunya melalui Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) Perusahaan.

TJSL merupakan salah satu bentuk tanggung jawab sosial perusahaan dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan sosial, lingkungan, dan ekonomi di sekitarnya. Dalam perspektif Islam, TJSL dapat dianggap sebagai bentuk amal yang dikerjakan oleh perusahaan untuk memenuhi kewajiban sosial dan moralnya (Mohamad & Zakaria, 2016). TJSL dapat dilakukan dengan cara memberikan donasi kepada lembaga-lembaga amal, membantu masyarakat dalam mengembangkan potensi ekonomi mereka, memberikan pelatihan dan pendidikan, serta melakukan kegiatan-kegiatan lingkungan yang berkelanjutan (Hasan, 2018) seperti yang dilakukan oleh KPI RU II Dumai untuk memberdayakan kelompok budidaya perikanan Palas Jaya. Dalam konteks kelompok budidaya perikanan darat, program TJSL dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki kondisi lingkungan perairan. Program TJSL pada kelompok budidaya perikanan darat dapat membantu meningkatkan produksi perikanan darat dan memberikan akses lebih luas bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pangan. Selain itu, program TJSL juga dapat membantu dalam mengatasi masalah lingkungan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.

Namun, keberhasilan program TJSL tidak hanya dilihat dari segi kontribusi yang diberikan, tetapi juga dari dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat penerima manfaat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan kelompok masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh perusahaan melalui skema TJSL (Fatima & Elbanna, 2022).

Dalam penelitian ini, indeks kepuasan kelompok masyarakat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan kelompok masyarakat terhadap program TJSL yang diberikan. Indeks kepuasan kelompok masyarakat dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana program TJSL berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat (Tjiptono & Chandra, 2011). Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dan pemerintah dalam merancang dan mengimplementasikan program TJSL yang lebih efektif dan efisien serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi

masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Indeks kepuasan program pemberdayaan masyarakat dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana program pemberdayaan yang diimplementasikan oleh perusahaan dianggap penting dan efektif oleh masyarakat (Fatkhullah, Robbiy, & Mulyani, 2023). Dengan mengetahui apa yang membuat pelanggan senang atau tidak senang dengan program TJSL yang dilakukan, perusahaan dapat memperbaiki program-program mereka untuk lebih efektif memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Penelitian ini penting karena program TJSL merupakan salah satu cara bagi perusahaan untuk memperlihatkan komitmen mereka terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan. Program TJSL dapat mempengaruhi persepsi publik dan reputasi perusahaan, dan oleh karena itu, memantau kepuasan penerima manfaat terhadap program TJSL sangatlah penting.

Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu perusahaan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan masyarakat secara umum. Jika program TJSL dianggap positif oleh pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat citra positif mereka di mata publik. Sebaliknya, jika program TJSL dianggap negatif oleh pelanggan, perusahaan dapat merusak citra mereka dan memicu protes dari masyarakat.

Pada akhirnya, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pandangan bagi berbagai pihak terhadap program TJSL yang diimplementasikan, meningkatkan efektivitas program-program TJSL, memperbaiki hubungan dengan pelanggan dan masyarakat, serta memperkuat citra positif perusahaan di mata publik.

KAJIAN PUSTAKA

Beberapa indikator umumnya digunakan dalam analisis kepuasan kelompok masyarakat. Adapun indikator pada penelitian ini didasarkan atas peraturan yang diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) No. 14 Tahun 2017 tentang panduan survei kepuasan masyarakat yang memuat 9 indikator penilaian, antara lain (1) persyaratan; (2) sistem; mekanisme dan prosedur; (3) waktu penyelesaian; (4) bea/tarif; (5) spesifikasi produk dan layanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan (9) sarana dan prasarana. Kendati demikian, indikator yang ditetapkan oleh Permen PAN & RB masih bersifat umum, dan hanya mencakup nilai-nilai dalam lingkup pelayanan publik, sehingga belum mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Dalam prosesnya, indikator yang ada kemudian dikembangkan menjadi 14 indikator yang telah disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan kelompok masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh perusahaan melalui skema TJSL (Mulyani,

Raditya, & Fatkhullah, 2021), yang terdiri dari (1) program yang menjawab kebutuhan masyarakat; (2) administrasi dalam mengakses bantuan TJSL; (3) pelibatan masyarakat pada tahap perencanaan; (4) keterbukaan informasi seputar TJSL; (5) program yang menyelesaikan masalah sosial masyarakat; (6) implementasi yang sesuai dengan perencanaan; (7) implementasi yang tidak melenceng dari jadwal; (8) besaran atau nilai bantuan yang diberikan; (9) pendampingan yang diberikan perusahaan; (10) responsivitas perusahaan terhadap saran dan masukan; (11) dukungan fasilitas infrastruktur pendukung; (12) program yang memberdayakan kelompok rentan; (13) program yang berdampak bagi keberlanjutan (*sustainability*); dan (14) program yang memandirikan masyarakat. Pengembangan indikator penilaian penelitian ini dimaksudkan agar mendapatkan data yang lebih akurat. Pada dasarnya, indikator tersebut telah disesuaikan dengan kerangka tahapan organisasi yang meliputi tahapan perencanaan (*input*), pelaksanaan (*proses*), dan hasil (*output*). (Hendrawan & Purnaningsih, 2009). Khusus untuk bagian hasil (*output*), ditambahkan satu pertanyaan deskriptif untuk menangkap aspirasi masyarakat terhadap pengembangan program TJSL ke depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Objek kajian Indeks Kepuasan Kelompok Masyarakat adalah masyarakat penerima manfaat program TJSL perusahaan, yaitu anggota Kelompok Budidaya Perikanan Palas Jaya, seperti yang terlihat pada tabel 1.

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya direduksi dan disajikan sebagai rangkaian angka (Sugiyono, 2011), disusun dalam tabel, dan dideskripsikan sesuai dengan kerangka kerja yang diperoleh dari kajian pustaka (Diniati, Rafikasari, Habib, & Fahmi, 2021). Adapun data dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner, serta data sekunder seperti laporan perusahaan (Arikunto, 2011). Data sekunder pada penelitian ini berfungsi sebagai instrumen yang dapat memperdalam analisis (Serra, Martins, & Cunha, 2018). Berdasarkan penjelasan tersebut, secara umum, untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan model penelitian survei (Creswell, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat program TJSL KPI RU II Dumai. Sampel dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive*, yaitu teknik pengambilan sample non-probabilitas yang didasarkan atas kriteria tertentu (Sugiyono, 2008). Pengambilan sampel purposif, juga dikenal sebagai sampel penilaian atau pakar (Fauzy, 2019).

Kuesioner yang diisi oleh responden kemudian ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis bertujuan untuk memberikan gambaran

secara keseluruhan tentang tingkat kepuasan kelompok masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat oleh perusahaan melalui skema TJSL (Robbiy, Mulyani, & Fatkhullah, 2023).

Tabel 1. Daftar Responden Pengukuran Tingkat Kepuasan Kelompok Masyarakat

No	Nama	Status	Telepon	Bergabung
1	N. Nazaruddin	Ketua	081365*****	2020
2	Abas	Sekretaris	082170*****	2020
3	Ramli S	Bendahara	081372*****	2020
4	Ruslan	Anggota	085363*****	2020
5	Hamidi	Anggota	082153*****	2020
6	Misri	Anggota	089112*****	2020
7	Suardi	Anggota	081332*****	2020
8	Paly	Anggota	085529*****	2020
9	Hendra Oktavian	Anggota	081365*****	2020
10	Burhan S	Anggota	089142*****	2020
11	M Arifin	Anggota	085123*****	2020
12	Aman	Anggota	089923*****	2020
13	Sumardi	Anggota	082430*****	2020
14	M Basir	Anggota	082009*****	2020
15	Firman	Anggota	081552*****	2020
16	Hendra Saputra	Anggota	085193*****	2020
17	Hendri	Anggota	081980*****	2020

Sumber: KPI RU II Dumai (2022)

Pengolahan data menggunakan model sesuai pedoman Permen PAN & RB. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/*Satisfaction Measurement Index* (IKM/SMI) ditentukan dengan membandingkan hasil rata-rata setiap indikator dengan nilai bobot menurut rumus berikut:

$$\text{nilai penimbang} = \frac{\text{nilai indikator}}{\text{jumlah indikator}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sedangkan untuk mendapatkan nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} = \sum(\text{nilai rata – rata} \times \text{nilai penimbang})$$

Untuk mendapatkan nilai IKM yang berkisar antara 25–100, maka IKM yang telah dihitung kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25 sehingga dapat dikategorikan seperti pada Tabel 2. Berdasarkan tabel 2, nilai terbaik berkisar antara 81,26 hingga 100,00 dengan kriteria penilaian “A” dan “Sangat Baik”, sedangkan nilai kualitas “B” berkisar antara 62,5 hingga 81,25 dengan kriteria penilaian “Baik”. Nilai kualitas “C” berkisar antara 42,76 hingga 62,50 dengan kriteria penilaian “Buruk”, sedangkan nilai kualitas “D” berkisar antara 25 hingga 43,75 dengan kriteria penilaian “Buruk”.

Tabel 2. Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Nilai TJSL, Kategorisasi Kinerja TJSL

Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Buruk
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Buruk
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permen Pan & RB No. 14 (2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang berjumlah 17 orang memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Untuk mengetahui karakteristik responden perlu diketahui gambaran umum survei yang dilakukan, seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelami	Laki- Laki	17	100
		Perempuan	0	0
2	Usia	≤ 30 tahun	1	5,9
		31 – 40 tahun	7	41,2
		41 – 49 tahun	4	23,5
		≥ 50 tahun	5	29,4
3	Tingkat Pendidikan	SD/Sederajat	7	41,2
		SLTP/Sederajat	2	11,8
		SLTA/Sederajat	7	41,2
		Sarjana	1	5,9
4	Pekerjaan	Wiraswata	13	76,5
		Buruh	3	17,6
		Lainnya	1	5,9

Sumber: Olah data kuesioner no. 3-6

Berdasarkan jenis kelamin, seluruh responden adalah laki-laki. Adapun rentang usia antara 31 hingga 40 tahun berjumlah 7 orang (41,2%), di mana kategori ini merupakan jumlah terbanyak dari seluruh anggota kelompok. Adapun hanya terdapat satu anggota (5,9%) pemuda di bawah 30 tahun. Sisanya, adalah anggota yang masuk dalam kategori lansia, yaitu 41-49 tahun sebanyak 4 orang (23,5%), dan di atas 50 tahun sebanyak 5 orang (29,4). Tingkat pendidikan responden cukup bervariasi. Mulai dari tamatan sekolah dasar sebanyak 7 orang (41,2%), tamatan SLTP/ sederajat sebanyak 2 orang (11,8%), dan tamatan SLTA/ sederajat sebanyak 7 orang (41,2%). Sayangnya, kebanyakan dari mereka tidak pernah menginjak bangku kuliah. Hanya satu orang (5,9%) dari anggota kelompok yang pernah pergi ke perguruan tinggi. Untuk profesi, sebanyak 13 orang (76,5%) merupakan wiraswasta. Hanya 3 orang (17,6%) yang bekerja sebagai buruh. Dari temuan tersebut, dapat dilihat bahwa hampir

seluruh responden merupakan kepala keluarga yang menanggung beban untuk membiayai anak dan istri. Hal ini diperparah dengan rendahnya kualitas sumberdaya manusia, atau tingkat pendidikan responden. Rendahnya tingkat pendidikan berpengaruh terhadap terbatasnya kesempatan dan keterampilan untuk mengakses pekerjaan yang lebih layak (Shahabadi, Nemati, & Hosseinidoust, 2018). Tidak heran jika penerima manfaat merupakan kelompok masyarakat yang berpenghasilan rendah (Habib M. A., Nisa, Fatkhullah, Al Ursah, & Budita, 2022). Dengan membantu kepala keluarga, perusahaan melalui skema TJSL menjaga kelangsungan sistem keluarga (Supriyanto, Razaq, Purwatiningtyas, & Ariyanto, 2022), terutama bagi keluarga yang berasal dari profesi rentan dan terpinggirkan (Permatasari & Sugiharti, 2016).

Kepuasan Kelompok Terhadap Tahap Perencanaan Program Pemberdayaan

Kepuasan kelompok masyarakat terhadap tahapan perencanaan program pemberdayaan masyarakat melalui skema TJSL oleh KPI RU II Dumai diukur melalui empat indikator: (1) program yang menjawab kebutuhan masyarakat; (2) proses administrasi dalam mengakses bantuan TJSL; (3) keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan; dan (4) keterbukaan informasi seputar TJSL.

Tabel 4. Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Perencanaan Program

No.	Indikator	SP (4)		P (3)		TP (2)		STP(1)	
		f	%	f	%	f	%	f	%
K7	Program yang menjawab kebutuhan masyarakat	6	35	9	53	2	12	0	0
K8	Proses administrasi dalam mengakses bantuan TJSL	4	24	13	76	0	0	0	0
K9	Pelibatan masyarakat pada tahap perencanaan	1	24	13	76	0	0	0	0
K10	Keterbukaan informasi seputar TJSL	8	47	7	41	2	12	0	0

*Keterangan: SP = Sangat Puas; P = Puas; TP = Tidak Puas; STP = Sangat Tidak Puas

Sumber: Kuesioner no. 7,8,9,10

Sedikitnya 53% responden menilai bahwa program TJSL KPI RU II Dumai cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hanya 2 orang atau 12% responden yang menyatakan program TJSL KPI RU II Dumai tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil tersebut dapat dicapai karena perusahaan merancang program berdasarkan pemetaan sosial. Seperti yang kita ketahui, pemetaan sosial dapat membantu perusahaan untuk memetakan kebutuhan masyarakat (El-Said, Aziz, Mirzaei, & Smith, 2022).

Untuk persyaratan administratif yang diberlakukan oleh perusahaan dalam proses perencanaan, 13 responden atau bahkan bisa dikatakan sebagian besar (76%) responden menilai bahwa persyaratan yang diberlakukan dapat dikategorikan cukup mudah untuk dipenuhi, sehingga mereka puas dengan hal tersebut. Nilai yang sama juga ditemukan pada indikator pelibatan masyarakat dalam pada tahap perencanaan, di mana sebagian besar (76%) merasa telah dilibatkan dalam proses perencanaan. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan program TJSL sangat penting untuk memastikan bahwa program tersebut akan tetap eksis bahkan ketika perusahaan tidak lagi terlibat (Adema, Muluka, & Oteki, 2016). Untuk indikator keterbukaan informasi, 15 responden (88%) menilai bahwa informasi yang disampaikan perusahaan terkait program TJSL cukup jelas dan relatif mudah diakses. Hanya 2 orang atau sekitar 12% dari seluruh penerima manfaat yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Pada pengertian ini, ada beberapa informasi yang kurang bisa tersampaikan kepada penerima manfaat, namun masih berada dalam taraf yang relatif wajar.

Tabel 5. Analisis Indeks Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Perencanaan Program

No.	Indikator	Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
K7	Program yang menjawab kebutuhan masyarakat	3,2	0,23	80,9	B	Baik
K8	Proses administrasi dalam mengakses bantuan TJSL	3,2	0,23	80,9	B	Baik
K9	Pelibatan masyarakat pada tahap perencanaan	3,2	0,23	80,9	B	Baik
K10	Keterbukaan informasi	3,4	0,24	83,8	A	Sangat Baik
Rata-rata Aspek		3,25	0,23	81,62	A	Sangat Baik

Sumber: Olah data kuesioner no. 7,8,9,10

Indikator program yang menjawab kebutuhan masyarakat (K7), proses administrasi dalam mengakses bantuan TJSL (K8), serta pelibatan masyarakat pada tahap perencanaan (K9) mendapatkan nilai yang sama, yaitu: nilai rata-rata sebesar 3,2, rata-rata tertimbang sebesar 0,23, nilai IKM sebesar 80,9, dengan nilai mutu “B” dan nilai kinerja “Baik”. Sementara itu, indikator keterbukaan informasi seputar TJSL mendapatkan nilai yang lebih tinggi, yaitu 3,4 untuk nilai rata-rata, 0,24 untuk nilai rata-rata tertimbang, 83,8 untuk nilai IKM serta predikat “A” untuk nilai mutu dan “Sangat Baik” untuk nilai kinerja.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh KPI RU II Dumai melalui skema TJSL telah menjawab kebutuhan masyarakat, memiliki proses administratif yang relatif mudah, mampu melibatkan banyak masyarakat dan karena mengusung azas keterbukaan informasi.

Kepuasan Kelompok Terhadap Tahap Pelaksanaan Program Pemberdayaan

Kepuasan kelompok masyarakat terhadap tahapan implementasi program pemberdayaan masyarakat oleh KPI RU II Dumai melalui skema TJSL diukur melalui tujuh indikator, yaitu: (1) program yang menyelesaikan masalah sosial masyarakat; (2) implementasi yang sesuai dengan perencanaan; (3) implementasi yang tidak melenceng dari jadwal; (4) besaran atau nilai bantuan yang diberikan; (5) pendampingan yang diberikan perusahaan; (6) responsivitas perusahaan terhadap saran dan masukan; dan (7) dukungan fasilitas infrastruktur pendukung.

Tabel 6. Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program

No	Indikator	SP (4)		P (3)		TP (2)		STP (1)	
		F	%	f	%	f	%	f	%
K11	Program yang menyelesaikan masalah sosial masyarakat	8	47	7	41	2	12	0	0
K12	Implementasi yang sesuai dengan perencanaan	8	47	8	47	1	6	0	0
K13	Implementasi yang tidak melenceng dari jadwal	5	29	12	71	0	0	0	0
K14	Besaran atau nilai bantuan yang diberikan	8	47	9	53	0	0	0	0
K15	Pendampingan yang diberikan perusahaan	12	71	5	29	0	0	0	0
K16	Responsivitas perusahaan terhadap saran dan masukan	6	35	8	47	3	18	0	0
K17	Dukungan fasilitas infrastruktur pendukung	6	35	11	65	0	0	0	0

*Keterangan: SP = Sangat Puas; P = Puas; TP = Tidak Puas; STP = Sangat Tidak Puas

Sumber: Kuesioner no. 11,12,13,14,15,16,17

Indikator tentang penyelesaian masalah sosial masyarakat melalui program TJSL perusahaan menunjukkan hasil yang positif, dengan prevalensi 88% atau 15 orang. Sementara itu, hanya dua orang saja, atau 12% diantaranya merasa bahwa program TJSL perusahaan belum mampu menyelesaikan masalah yang mereka hadapi. Hal ini terjadi karena kepentingan setiap aktor terhadap program TJSL dan bagaimana mereka mendefinisikan masalah sosial menjadi berbeda-beda, sehingga tak jarang menimbulkan konflik kepentingan yang tidak seluruhnya dapat diakomodir oleh perusahaan melalui skema TJSL (Geiger & Cuzzocrea, 2017). Konflik ini berkaitan erat dengan perbedaan jenis program dan bantuan dalam

masyarakat. Masing-masing diantara mereka memiliki perbedaan pendapat, namun kebanyakan dapat diakomodir karena program dan bantuan dirasa masih memberikan manfaat yang besar bagi anggota kelompok yang aktif dan terlibat langsung dengan budidaya perikanan darat. Sementara itu, segelintir anggota dari kelompok adalah anggota pasif yang jarang berinteraksi, sehingga program dan bantuan yang diberikan dirasanya kurang memberikan manfaat, khususnya untuk menyelesaikan masalah-masalah yang mereka hadapi. Pada pengertian ini, konflik kepentingan yang dimaksudkan adalah konflik kepentingan anggota kelompok dalam menyelesaikan masalah-masalah sosial yang mereka hadapi. Dengan demikian, hasil tersebut dapat dikatakan capaian yang luar biasa. Capaian ini berhasil diwujudkan karena perusahaan merancang program berdasarkan pemetaan sosial. Seperti yang kita ketahui, social mapping dapat membantu perusahaan memetakan berbagai permasalahan masyarakat sehingga program TJSL yang dirancang dapat sekaligus menyelesaikan permasalahan tersebut (El-Said, Aziz, Mirzaei, & Smith, 2022).

Adapun pelaksanaan program TJSL seharusnya tidak melenceng dari desain dan perencanaan awal, sehingga dapat memudahkan untuk menyusun dokumen monitoring dan evaluasi (Zainal & Zerind, 2022). Hampir seluruh responden (94%) menganggap pelaksanaan TJSL RU II Dumai sesuai dengan desain awal. Hal yang sama juga dapat dilihat dari konsistensi waktu pelaksanaan, dengan trend jawaban yang menunjukkan nilai positif. Setidaknya, 12 orang atau 71% dari seluruh responden menilai bahwa pelaksanaan TJSL cukup akurat sebagaimana rencana awal. Bahkan, sisanya menjawab sangat puas.

Dalam konteks pendanaan, seluruh responden menunjukkan respon yang positif, dengan prevalensi jawaban puas sebanyak 53%, dan sisanya sangat puas. Hal ini terjadi karena besaran dana yang diberikan cukup sesuai dengan proposal yang mereka ajukan. Akan tetapi, perlu diperhatikan kembali bahwa upaya perusahaan dalam memberikan pendanaan sesuai dengan besaran yang diminta pada tahap tertentu dapat menumbuhkan relasi ketergantungan (Budiarti & Raharjo, 2014). Oleh sebab itu, perusahaan perlu mempertimbangkan kembali untuk mengurangi besaran bantuan, namun memberikan alternatif sumber pendanaan lain bagi masyarakat untuk melengkapi pendanaan yang mereka butuhkan (Lee & Lee, 2018). Hal yang sama juga berlaku untuk sarana dan prasarana, atau fasilitas yang diberikan perusahaan sebagai penunjang program. Sejauh ini, tidak ditemukan respon yang negatif dari penerima manfaat terkait fasilitas penunjang yang diberikan perusahaan melalui skema TJSL. Meskipun program pemberdayaan bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat, pembangunan infrastruktur juga dapat berdampak pada kesejahteraan masyarakat (Habib M. A., Nisa, Diniati, Ratnaningsih, & Fatkhullah, 2022).

Selain memberikan pendanaan dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan TJSL, perusahaan juga seharusnya memberikan asistensi dengan menyediakan fasilitator bagi masyarakat agar pendanaan dan fasilitas yang diberikan dapat berjalan secara optimal (Saleh, Mujahiddin, & Gunawan, 2022). Secara keseluruhan, tidak ditemukan kendala yang berarti bagi masyarakat dalam berkomunikasi dengan fasilitator. Pada pengertian ini, fasilitator telah cukup informatif dan akomodatif.

Hal ini terlihat dari tidak adanya respon negatif terhadap indikator penilaian ini. Sebanyak 12 responden (71%) sangat puas dengan kinerja fasilitator, dan sisanya mengaku cukup puas. Dalam pendampingan masyarakat, peran fasilitator adalah menghilangkan berbagai hambatan dalam pelaksanaan program (Díaz-Puente, Gallego, Vidueira, & Fernández, 2014). Oleh karena itu, fasilitator dituntut memiliki kemampuan komunikasi dan pemecahan masalah yang baik. Sayangnya, beberapa responden (18%) mengaku bahwa para fasilitator kurang bisa mengakomodir saran dan masukan yang diberikan masyarakat terhadap pengembangan program.

Tabel 7. Analisis Indeks Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Pelaksanaan Program

No.	Indikator	Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
K11	Program yang menyelesaikan masalah sosial masyarakat	3,4	0,24	83,8	A	Sangat Baik
K12	Implementasi yang sesuai dengan perencanaan	3,4	0,24	85,3	A	Sangat Baik
K13	Implementasi yang tidak melenceng dari jadwal	3,3	0,23	82,4	A	Sangat Baik
K14	Besaran atau nilai bantuan yang diberikan	3,5	0,25	82,4	A	Sangat Baik
K15	Pendampingan yang diberikan perusahaan	3,7	0,26	92,6	A	Sangat Baik
K16	Responsivitas perusahaan terhadap saran dan masukan	3,2	0,23	79,4	B	Baik
K17	Dukungan fasilitas infrastruktur pendukung	3,4	0,24	83,8	A	Sangat Baik
Rata-rata Aspek		3,41	0,24	84,24	A	Sangat Baik

Sumber: Olah data kuesioner no. 11,12,13,14,15,16,17

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh KPI RU II Dumai melalui skema TJSL mampu menyelesaikan masalah-masalah sosial dalam masyarakat, dilaksanakan sesuai dengan perencanaan baik dari

segi kegiatan maupun jadwal pelaksanaan, didukung oleh pendanaan yang sesuai dan infrastruktur pendukung yang menunjang implementasi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 7.

Kepuasan Kelompok Terhadap Dampak Program Pemberdayaan

Kepuasan kelompok masyarakat melalui hasil program diukur melalui tiga indikator: (1) program yang memberdayakan kelompok rentan, (2) program yang berdampak bagi keberlanjutan (*sustainability*), dan (3) program yang memandirikan masyarakat.

Tabel 8. Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Dampak Program

No	Indikator	SP (4)		P (3)		TP (2)		STP (1)	
		F	%	f	%	f	%	f	%
K18	Program yang memberdayakan kelompok rentan	6	35	11	65	0	0	0	0
K19	Program yang berdampak bagi keberlanjutan (<i>sustainability</i>)	6	35	9	53	0	0	2	12
K20	Program yang memandirikan masyarakat	8	47	7	41	2	12	0	0

*Keterangan: SP = Sangat Puas; P = Puas; TP = Tidak Puas; STP = Sangat Tidak Puas

Sumber: Kuesioner no. 18,19,20

Salah satu tujuan TJSL adalah untuk memberikan akses kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan untuk bisa mendapatkan pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan yang mampu mengangkat derajat kesejahteraan mereka (Fatkhullah, Habib, & Nisa, 2022). Pada pengertian ini, salah satu sasaran utama dari program TJSL perusahaan adalah kelompok rentan. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden memberikan jawaban positif, di mana 65% diantaranya setidaknya mengungkapkan bahwa program TJSL telah cukup tepat sasaran. Program yang tidak tepat sasaran, baik dari pemerintah maupun perusahaan, dapat memicu kecemburuan sosial atau bahkan konflik laten di masyarakat. (F. & Nulhaqim, 2021).

Program TJSL yang baik harus berdampak pada keberlanjutan masyarakat, lingkungan, dan bisnis perusahaan (Abad-Segura, Cortés-García, & Belmonte-Ureña, 2019). Adapun respon terhadap dampak dari TJSL terhadap keberlanjutan menunjukkan bahwa 53% responden menganggap bahwa program TJSL KPI RU II Dumai cukup berdampak, dan 35% menganggap bahwa program tersebut sangat berdampak. Hanya dua orang atau sekitar 12% yang menganggap bahwa upaya perusahaan untuk mendukung keberlanjutan melalui skema TJSL tidak memberikan dampak yang signifikan. Hal ini terjadi karena kepentingan setiap aktor terhadap program TJSL dan bagaimana mereka mengukur dampak program terhadap keberlanjutan juga berbeda pula. Perbedaan ini tak jarang menimbulkan konflik kepentingan yang tidak seluruhnya dapat diakomodir oleh perusahaan melalui skema TJSL (Geiger &

Cuzzocrea, 2017). Pada akhirnya, program TJSL diharapkan dapat memberdayakan masyarakat (W, Kunyanti, & Mujiono, 2021). Perusahaan yang melaksanakan TJSL hendaknya memberikan pengertian dan pemahaman kepada masyarakat bahwa pada saatnya nanti, mereka tidak lagi memberikan dukungan finansial. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar penerima manfaat 88% telah memahami fakta tersebut. Bahkan, 47% diantaranya memiliki optimisme yang tinggi untuk bisa melanjutkan program tanpa bantuan finansial dari KPI RU II Dumai.

Tabel 9. Analisis Indeks Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Dampak Program

No.	Indikator	Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
K18	Program yang memberdayakan kelompok rentan	3,4	0,24	83,8	A	Sangat Baik
K19	Program yang berdampak bagi keberlanjutan (<i>sustainability</i>)	3,1	0,22	77,7	B	Baik
K20	Program yang memandirikan masyarakat	3,4	0,24	83,8	A	Sangat Baik
Rata-rata Aspek		3,3	0,23	81,76	A	Sangat Baik

Sumber: Olah data kuesioner no. 18,19,20

Berdasarkan tabel 9, indikator program yang berdampak bagi keberlanjutan (*sustainability*) (K19) mendapatkan nilai terendah pada kategori dampak program. Bahkan, nilai ini juga lebih rendah dibandingkan dengan nilai indikator kepuasan pada kategori lainnya. Hal ini menunjukkan bahwasanya program pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh KPI RU II Dumai masih lebih banyak berorientasi pada pengembangan ekonomi. Padahal, pemberdayaan masyarakat tidak hanya diharapkan meningkatkan kondisi ekonomi masyarakat, namun juga asset-aset lingkungan yang memiliki keterkaitan erat dengan keberlanjutan (Meo & Panda, 2020).

Nilai Indeks Kepuasan Kelompok Terhadap Program Pemberdayaan

Dari 14 (empat belas) indikator yang diuji, 9 (sembilan) indikator menunjukkan nilai mutu “A” dengan kinerja “Sangat Baik”. Terdapat 5 (lima) indikator yang mendapatkan hasil nilai mutu “B” dengan kinerja “Baik” sebagaimana ditunjukkan oleh tabel 10.

Tabel 10. Nilai Indeks Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Program TJSL

No. Responden	Indikator IKM												
	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19

1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	1	2
2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	1	2
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
8	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
10	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
11	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
13	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
14	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
15	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4
16	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
17	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
Total	55	55	55	57	57	58	56	59	63	54	57	57	53	57
Rata-rata	3,2	3,2	3,2	3,4	3,4	3,4	3,3	3,5	3,7	3,2	3,4	3,4	3,1	3,4
RR Tertimbang	0,23	0,23	0,23	0,24	0,24	0,24	0,23	0,25	0,26	0,23	0,24	0,24	0,22	0,24
Nilai IKM	80,9	80,9	80,9	83,8	83,8	85,3	82,4	86,8	92,6	79,4	83,8	83,8	77,9	83,8

Sumber: Olah data penelitian

Nilai Indeks Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap program pemberdayaan masyarakat terhadap 17 sampel studi dan 14 indikator penilaian ditentukan dengan mengakumulasikan hasil rata-rata tertimbang setiap unsur seperti dijabarkan sebagai berikut:

$$IKM = \sum (\text{nilai rata-rata} \times \text{nilai penimbang})$$

$$IKM = (3,2 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,4 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,3 \times 0,071) + (3,5 \times 0,071) + (3,7 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (3,4 \times 0,071) + (3,4 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,4 \times 0,071)$$

$$IKM = 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,24 + 0,24 + 0,24 + 0,23 + 0,25 + 0,26 + 0,23 + 0,24 + 0,24 + 0,22 + 0,24$$

$$IKM = 3,31$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh Nilai IKM sebesar 3,31 atau 82,80 setelah dikonversi. Sesuai dengan Permen PAN & RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, rentang nilai indeks program pemberdayaan masyarakat oleh KPI RU II Dumai melalui skema TJSL mendapatkan nilai mutu “A” dengan predikat “Sangat Baik”.

KESIMPULAN

Melalui 14 pertanyaan yang diberikan kepada 17 sampel penelitian yang merupakan anggota Kelompok Budidaya Palas Jaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat Kepuasan Kelompok Masyarakat terhadap Program Pemberdayaan Masyarakat melalui skema Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang

dilaksanakan PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai (KPI RU II Dumai) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,31, dengan nilai konversi 82,80. Berdasarkan nilai-nilai tersebut maka kinerja TJSL KPI RU II Dumai adalah “Sangat Baik” dengan predikat “A”.

2. Dari tiga aspek tahapan TJSL yang mencakup perencanaan, implementasi dan dampak, ketiganya mendapatkan nilai mutu “A” dan predikat “Sangat Baik” Adapun nilai IKM secara berurutan adalah (1) 81,62, (2) 84,24, dan (3) 81,76. Kepuasan terhadap pelaksanaan program TJSL memiliki nilai tertinggi, sementara aspek perencanaan mendapatkan nilai IKM terendah.
3. Dari empat indikator kepuasan terhadap perencanaan program, hanya indikator keterbukaan informasi seputar TJSL yang mendapat nilai mutu “A” dengan kinerja “Sangat Baik”. KPI RU II Dumai memiliki tugas untuk merancang program yang lebih Sesuai dengan kebutuhan masyarakat, secara administrative mudah diakses, dan melibatkan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abad-Segura, E., Cortés-García, F. J., & Belmonte-Ureña, L. J. (2019). The Sustainable Approach to Corporate Social Responsibility: A Global Analysis and Future Trends. *Sustainability*, 11(5382). doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su11195382>
- Adema, C. L., Muluka, K. O., & Oteki, E. B. (2016). Community Participation in Corporate Social Responsibility Projects: The Case of Mumias Sugar Company, Kenya. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 18(8), 70-86. doi:<https://doi.org/10.9790/487X-1808017086>
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS. (2021). PDRB Kota Dumai Atas Dasar Harga Berlaku (Milyar Rupiah), 2019-2021. Retrieved from Badan Pusat Statistik: <https://dumaikota.bps.go.id/indicator/52/156/1/pdrb-kota-dumai-atas-dasar-harga-berlaku.html>
- BPS. (2022, February 25). Kota Dumai dalam Angka. Retrieved from Badan Pusat Statistik: <https://dumaikota.bps.go.id/publication/2022/02/25/7863d88d58466d438d2ec4b5/kota-dumai-dalam-angka-2022.html>
- Budiarti, M., & Raharjo, S. T. (2014). Corporate Social Responsibility (CSR) dari Sudut Pandang. *Share Social Work Journal*, 4(1), 13-29. doi:<https://doi.org/10.24198/share.v4i1.13045>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications, Inc.

- Damayanti, Y. (2012). Kontribusi Perikanan Tangkap terhadap Penyediaan Pangan Ikan dalam Mendukung Ketahanan Pangan di Provinsi Jambi. *Buletin PSP*, 20(1), 81-87.
- Díaz-Puente, J. M., Gallego, F. J., Vidueira, P., & Fernández, M. J. (2014). Facilitation in Community Development. Twenty-Five Years of Experience in Rural Territories in Cuenca, Spain. *European Planning Studies*, 22(11), 2231-2247. doi:<https://doi.org/10.1080/09654313.2013.830695>
- Diniati, B. T., Rafikasari, E. F., Habib, M. A., & Fahmi, M. F. (2021). *Metode Penelitian Sosial, Ekonomi, dan Bisnis (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Tulungagung: Biru Atma Jaya.
- El-Said, O., Aziz, H., Mirzaei, M., & Smith, M. (2022). Mapping Corporate Social Responsibility Practices at The International Level: Systematic Review and Content Analysis Approach. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 13(4), 803-825. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/SAMPJ-08-2021-0332>
- F., K. F., & Nulhaqim, S. A. (2021). Analisis Konflik Distribusi Bantuan Sosial Covid-19 dan Strategi Penyelesaian Konflik di Kota Bandung. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 3(1), 65-74. doi:<https://doi.org/10.24198/jkrk.v3i1.31974>
- Fatima, T., & Elbanna, S. (2022). Corporate Social Responsibility (CSR) Implementation: A Review and a Research Agenda Towards an Integrative Framework. *J Bus Ethics*. doi:<https://doi.org/10.1007/s10551-022-05047-8>
- Fatkhullah, M., Habib, M. A., & Nisa, K. K. (2022). Identifikasi dan Manajemen Risiko untuk Mereduksi Kerentanan Pada Masyarakat. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 856-867. doi:<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1529>
- Fatkhullah, M., Robbiy, S. R., & Mulyani, I. (2023). Community Satisfaction Analysis towards Corporate Social Responsibility Program of PT Kilang Pertamina Internasional Dumai Unit. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 6(1), 275-289. doi:<https://doi.org/10.33258/birci.v6i1.7456>
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling*. Banten: Universitas Terbuka.
- Geiger, B. B., & Cuzzocrea, V. (2017). Corporate social responsibility and conflicts of interest in the alcohol and gambling industries: A post-political discourse? *British Journal of Sociology*, 68(4), 254-272. doi:<http://dx.doi.org/10.1111/1468-4446.12249>
- Habib, M. A., Nisa, B. K., Diniati, B. T., Ratnaningsih, A. P., & Fatkhullah, M. (2022). Empowerment of Society Art Groups as Supporting Magnetism of Sendang Made Natural Tourist Attraction, Jombang Regency. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(3), 22231-22245. doi:<https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6229>
- Habib, M. A., Nisa, K. K., Fatkhullah, M., Al Ursah, C. R., & Budita, A. K. (2022). *Sosiologi Ekonomi: Kajian Teoretis dan Contoh Penerapan*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Hasan, M. S. (2018). Islamic Perspective on Corporate Social Responsibility. *Journal of Islamic Business and Management*, 8(2), 81-97.

- Hendrawan, M. F., & Purnaningsih, N. (2009). Evaluasi Program Jakarta Green and Clean Sebagai Implementasi CSR PT. Unilever Evaluasi Program Jakarta Green and Clean Sebagai Implementasi CSR PT. Unilever. *Jurnal Penyuluhan*, 5(2). doi:<https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v5i2.11417>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017, May 9). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Retrieved from Database Peraturan Republik Indonesia: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Lee, J., & Lee, Y. (2018). Effects of Multi-Brand Company's CSR Activities on Purchase Intention Through A Mediating Role of Corporate Image and Brand Image. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 22(3), 387-403. doi:<https://doi.org/10.1108/JFMM-08-2017-0087>
- Meo, H. L., & Panda, R. D. (2020). Community Empowerment for Environmentally Sustainable Tourism based on Local Perspectives (Case Study of Anakoli Village, Nagekeo). *IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci.*, 448(012081). doi:<https://doi.org/10.1088/1755-1315/448/1/012081>
- Mohamad, N., & Zakaria, N. (2016). Corporate Social Responsibility (CSR) in Islamic Perspective. *Procedia Economics and Finance*, 35, 654-660.
- Mulyani, I., Raditya, L., & Fatkhullah, M. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit II Dumai. *JESS: Jurnal Education Social Science*, 1(1), 114-125. doi:<https://doi.org/10.21274/jess.v1i1.5362>
- Permatasari, S. I., & Sugiharti, L. (2016). The Impact of Indonesian Migrant Workers' Remittances on The Distribution of Household Income: Analysis of The Socio-Economic Balance System in 2008. *JJET (Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan)*, 1(2), 116-128. doi:<https://doi.org/10.20473/jiet.v1i2.3299>
- PT Kilang Pertamina Internasional Unit II Dumai. (2022). Laporan Implementasi Program TJSL. Dumai: PT Kilang Pertamina Internasional Unit II Dumai.
- Rachmi, D. R. (2018, July 2). Sektor Perikanan Darat Sumbang Pertumbuhan Ekonomi Rakyat Provinsi Sumatera Selatan. Retrieved from KKP News: <https://news.kkp.go.id/index.php/sektor-perikanan-darat-sumbang-pertumbuhan-ekonomi-rakyat-provinsi-sumatera-selatan/>
- Robbiy, S. R., Mulyani, I., & Fatkhullah, M. (2023). Tingkat Kepuasan Kelompok Masyarakat Alam Tani terhadap Program CSR PT Kilang Pertamina Internasional Unit Dumai. *Jurnal Sosiologi Dialektika Sosial*, 9(1), 38-52. doi:<https://doi.org/10.29103/jsds.v9i1>
- Saleh, A., Mujahiddin, & Gunawan, M. D. (2022). Optimizing Corporate Social Responsibility Funds for Community Empowerment and Regional Planning in Urban Slums. *International Journal Reglement & Society (IJRS)*, 3(3), 203-209. doi:<https://doi.org/10.55357/ijrs.v3i3.272>

- Serra, F. A., Martins, F. S., & Cunha, J. A. (2018). Secondary Data in Research – Uses and Opportunities. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 17(4), 1-4. doi:<https://doi.org/10.5585/%20ijsm.v17i4.2723>
- Shahabadi, A., Nemati, M., & Hosseinidoust, S. E. (2018). The Effect of Education on Income Inequality in Selected Islamic Countries. *International Journal of Asia-Pacific Studies*, 14(2), 61-78. doi:<http://dx.doi.org/10.21315/ijaps2018.14.2.3>
- Sitorus, S. H., Fatkhullah, M., & Julastri, R. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Nelayan; Peran Dan Kontribusi Dinas Perikanan Dan Kelautan Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Masyarakat Madani*, 7(1), 1-19.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, A., Razaq, J. A., Purwatingtyas, & Ariyanto, A. (2022). Keputusan Pemberian Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Menggunakan Metode AHP dan SAW. *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer*, 21(3), 639-652. doi:<https://doi.org/10.30812/matrik.v21i3.1806>
- Syahminan, A., & Setiawan, A. (2019). Analisis Krisis Pangan di Kota Dumai Provinsi Riau. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 7(3), 187-196.
- Syamsunarno, M. B., & Sunarno, M. T. (2016). Budidaya Ikan Air Tawar Ramah Lingkungan untuk Mendukung Keberlanjutan Penyediaan Ikan Bagi Masyarakat. *Seminar Nasional Perikanan dan Kelautan* (pp. 1-17). Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- W, R. W., Kunyanti, S. A., & Mujiono, M. (2021). Community Empowerment-Based Corporate Social Responsibility Program in Panglima Raja Village. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 11(1), 12-19. doi:<https://doi.org/10.35335/ijosea.v10i1.2>
- Zainal, Z., & Zeriand, D. (2022). Good Governance in Corporate Social Responsibility (C.S.R.) Program at Siak Regency. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 10(3), 763-782. doi:<https://doi.org/10.26811/peuradeun.v10i3.706>