

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PROGRAM PERTAMINA SEHATI TAHUN 2025 PT PERTAMINA PATRA NIAGA AFT SEPINGGAN

I Komang Budhiarta¹, Syauiy Ridlo Robbiy²
Aliecya Zahraa Salshabila³, Thalia Winda Sari⁴

Informasi Artikel:

Diterima: 5 Agustus 2025
Naskah perbaikan: 31 Agustus 2025.
Disetujui: 27 September 2025
Tersedia Online: 5 Oktober 2025

Kata Kunci:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), CSR, Pertamina Sehati, Pemberdayaan Komunitas, Energi Terbarukan, PT Pertamina Patra Niaga

Korespondensi:

I Komang Budhiarta
Email: budhiarta@pertamina.co.id

Abstrak: Tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan melalui CSR merupakan bentuk komitmen jangka panjang perusahaan dalam menjalankan usaha yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar. PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan secara aktif melaksanakan program CSR "Pertamina Sehati" yang berfokus pada pemberdayaan komunitas, ketahanan pangan, pengelolaan limbah berbasis lingkungan, pemanfaatan energi terbarukan, serta perlindungan terhadap kelompok rentan, khususnya ibu dan anak. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program tersebut menggunakan pendekatan mixed method, yang menggabungkan survei kuantitatif melalui penyebaran kuesioner serta wawancara kualitatif dengan penerima manfaat. Populasi penelitian adalah masyarakat penerima manfaat langsung dari program. Hasil survei dianalisis menggunakan formula Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Berdasarkan data, nilai total persepsi sebesar 88 dari 120 menunjukkan skor IKM sebesar 73,33, yang masuk dalam kategori Baik, dengan 76,67% responden menyatakan "Setuju" dan "Sangat Setuju" terhadap komitmen perusahaan. Selain pengukuran IKM, evaluasi dilakukan terhadap hubungan antara pendekatan humanis dan inovatif dalam pelaksanaan program dengan persepsi masyarakat terhadap keberhasilan CSR. Hasil kegiatan ini diharapkan menjadi dasar perbaikan kebijakan serta pengembangan model replikasi CSR yang berkelanjutan di wilayah lainnya.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), CSR, Pertamina Sehati, Pemberdayaan Komunitas, Energi Terbarukan, PT Pertamina Patra Niaga.

Abstract

Corporate Social and Environmental Responsibility (CSR) represents a company's long-term commitment to conducting business not solely for profit, but also to contribute positively to improving the quality of life in surrounding communities. PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan actively implements the CSR program "Pertamina Sehati," which focuses on community empowerment, food security, environmentally-based waste management, the utilization of renewable energy, and protection of vulnerable groups, particularly women and children. This community service activity aims to assess public satisfaction with the program's implementation using a mixed method approach, combining quantitative surveys through questionnaires and qualitative interviews with program beneficiaries. The study population consists of direct beneficiaries of the program. Survey results were analyzed using the Community Satisfaction Index (IKM) formula based on the Indonesian Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation (Permen PANRB) No. 14 of 2017. The findings indicate a total perception score of 88 out of 120, resulting in an IKM score of 73.33, categorized as Good, with 76.67% of respondents stating "Agree" and "Strongly Agree" regarding the company's CSR commitment. In addition to the IKM assessment, an evaluation was conducted on the relationship between the



program's humanistic and innovative approaches and community perceptions of its success. The outcomes of this activity are expected to serve as a foundation for policy improvement and the development of a sustainable CSR replication model in other areas.

Keywords: *Community Satisfaction Index (IKM), Corporate Social Responsibility (CSR), Pertamina Sehati, Community Empowerment, Renewable Energy, PT Pertamina Patra Niaga.*

Copyright © 2025 Institut Teknologi Nasional Yogyakarta

This open access article is distributed under a

Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license.

1. PENDAHULUAN

PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggán merupakan entitas BUMN yang bergerak di sektor distribusi energi, khususnya layanan avtur dan logistik bahan bakar untuk penerbangan di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman (SAMS) Sepinggán, Balikpapan, Kalimantan Timur. Selain menjalankan fungsi bisnis, perusahaan juga aktif melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) melalui departemen CSR, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Republik Indonesia, 2007a; 2007b). Regulasi ini menegaskan kewajiban perusahaan untuk berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat dan pelestarian lingkungan hidup.

Salah satu bentuk implementasinya adalah Program CSR Pertamina Sehati (Sehat Anak Ibu Tercinta), yang awalnya difokuskan pada peningkatan layanan kesehatan dasar bagi ibu dan anak. Namun, seiring dinamika sosial dan ekonomi di Kota Balikpapan, cakupan program diperluas untuk menjawab isu-isu kompleks di Kelurahan Sepinggán Raya, Kecamatan Balikpapan Selatan—wilayah padat penduduk dengan tingkat kerentanan sosial tinggi (BPS, 2023). Berdasarkan data terbaru, jumlah penduduk Kota Balikpapan mencapai 735.723 jiwa dengan laju pertumbuhan 2,31% per tahun (BPS, 2023), yang berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan pangan dan volume sampah domestik yang telah melebihi 400 ton per hari (DLH Balikpapan, 2024). Ketahanan pangan di Balikpapan pun tergolong rentan, mengingat sebagian besar kebutuhan pokok

seperti beras, minyak goreng, dan gula masih bergantung pada pasokan dari luar Kalimantan, seperti Jawa dan Sulawesi (Kaltimonline.com, 2025).

Ketergantungan ini menyebabkan lonjakan harga akibat biaya logistik yang tinggi, diperparah dengan minimnya lahan produktif serta meningkatnya tekanan terhadap kelompok rentan, khususnya perempuan dan anak-anak. Pada tahun 2023, tercatat 183 kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Balikpapan (DP3AKB, 2023). Sepinggán Raya, dengan populasi 27.980 jiwa, ditetapkan sebagai wilayah prioritas (Ring 1) karena tingginya kerentanan terhadap persoalan sosial dan lingkungan (DKP Balikpapan, 2023).

Sebagai respon terhadap kompleksitas tersebut, Program Pertamina Sehati kini mencakup pertanian keluarga, perikanan rumah tangga, serta urban farming berbasis ketahanan pangan rumah tangga. Pengelolaan limbah menjadi sumber energi dan pangan, serta keterlibatan perempuan dalam ekonomi produktif, menjadi indikator keberhasilan transformasi program. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip CSR berbasis komunitas yang menempatkan masyarakat sebagai subjek perubahan (Carroll & Shabana, 2010). Melalui urban farming, kegiatan pertanian terpadu (integrated farming) serta pemanfaatan teknologi sederhana seperti Smart Irrigation Sprinkle Timer (SIST), program ini berupaya menciptakan komunitas yang mandiri dan resilien melalui pelatihan keterampilan bagi ibu rumah tangga. Evaluasi program menjadi penting untuk mengukur efektivitas dan keberterimaan masyarakat. Salah satu instrumen yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan

PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, yang menilai kualitas layanan melalui 28 unsur, termasuk partisipasi, pemahaman program, dan keberlanjutan dampak (KemenPAN-RB, 2022). Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi IKM terhadap pelaksanaan Program Pertamina Sehati Tahun 2025 oleh PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, sekaligus menjadi landasan pengembangan strategi TJSL yang adaptif, kontekstual, dan berkelanjutan. Dengan demikian, program ini diharapkan menjadi model CSR inklusif yang berdampak nyata bagi masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti ibu dan anak.

2. METODE PENELITIAN

Pengabdian ini merupakan bagian dari evaluasi sosial terhadap efektivitas pelaksanaan program CSR “Pertamina Sehati” oleh PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja perusahaan dalam mendukung pembangunan sosial di wilayah operasionalnya. Oleh karena itu, metodologi yang diterapkan disusun secara sistematis dan berbasis pada kaidah ilmiah.

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara faktual dan akurat karakteristik dari fenomena sosial tertentu (Koentjaraningrat, 1977). Dalam konteks ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk memetakan persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek pelaksanaan program CSR, seperti komitmen perusahaan, relevansi program, partisipasi masyarakat, dan keterlibatan pemangku kepentingan lokal.

Untuk memperoleh data yang holistik, digunakan metode campuran (*mixed methods*) yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif sebagai metode utama, dan kualitatif sebagai pendukung. Metode kuantitatif memungkinkan pengukuran objektif tingkat kepuasan melalui instrumen kuesioner, sementara pendekatan kualitatif berfungsi untuk menggali nilai-nilai, persepsi, dan konteks sosial yang mendasari pengalaman masyarakat terhadap program CSR. Menurut Creswell & Creswell (2018), pendekatan *mixed methods* memberikan kekuatan dalam memahami masalah sosial secara menyeluruh karena mampu

menggabungkan keunggulan analisis statistik dan narasi kontekstual.

Instrumen kuantitatif yang digunakan berupa kuesioner semi-terbuka dengan skala penilaian 1 hingga 4, dimana skor 1 mencerminkan ketidakpuasan tinggi dan skor 4 menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi. Kuesioner ini disebarakan kepada seluruh penerima manfaat program Pertamina Sehati. Adapun pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci yang dipilih secara purposif, yaitu individu yang memiliki pengalaman langsung dan relevansi tinggi terhadap pelaksanaan program.

Lokasi pengabdian dipusatkan di Kelurahan Sepinggan Raya, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Wilayah ini dipilih karena merupakan area Ring 1 dari operasional PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, serta memiliki konsentrasi tinggi penerima manfaat program CSR. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada pertimbangan representativitas sosial dan kedekatan geografis antara perusahaan dan masyarakat, serta keberadaan komunitas binaan aktif yang menjadikan wilayah ini relevan untuk kajian persepsi sosial.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap persiapan meliputi pembentukan tim pelaksana, pengembangan instrumen (kuesioner dan pedoman wawancara), pelatihan teknis enumerator, serta penyusunan timeline dan pembagian tugas. Tahap kedua dilakukan observasi awal ke lokasi sasaran untuk mengenali karakteristik sosial, memverifikasi penerima manfaat, serta mengidentifikasi potensi risiko selama pengumpulan data. Tahap ketiga adalah pengumpulan data sekunder, berupa dokumentasi CSR perusahaan (laporan monitoring-evaluasi, data demografi, regulasi pemerintah terkait CSR). Tahap keempat, dilaksanakan pengumpulan data primer, yaitu penyebaran kuesioner kepada penerima manfaat dan wawancara mendalam dengan tokoh masyarakat, pelaksana program, dan stakeholder lokal.

Tahap akhir adalah analisis dan pelaporan, yang mencakup entri dan validasi data, tabulasi, serta analisis kuantitatif dan kualitatif. Hasil akhir berupa penyusunan draft

laporan IKM lengkap yang dapat digunakan sebagai rekomendasi pengembangan program CSR ke depan.

Pengabdian ini dilaksanakan dalam kurun waktu dua bulan, dimulai pada tanggal 1 Januari hingga 28 Februari 2025, dengan rincian pelaksanaan yang tertuang dalam Tabel 1.

Tabel 1. Timeline kegiatan Pertamina Sehati

Minggu Ke-	Tanggal	Kegiatan
1	1-5 Januari 2025	Pembentukan tim dan penyusunan instrumen
2	6-10 Januari 2025	Observasi lokasi dan pemetaan responden
3	11-15 Januari 2025	Pengumpulan data sekunder
4	16-20 Januari 2025	Validasi dan uji coba kuesioner
5	21-26 Januari 2025	Penyebaran kuesioner
6	27-31 Januari 2025	Wawancara mendalam
7	1-5 Februari 2025	Entri dan tabulasi data
8	6-10 Februari 2025	Analisis IKM dan data kualitatif
9	11-15 Februari 2025	Penyusunan draft laporan
10	16-20 Februari 2025	Review dan revisi laporan
11	21-25 Februari 2025	Finalisasi laporan dan presentasi
12	26-28 Februari 2025	Penyampaian hasil kepada stakeholder

(Sumber: Data Timeline CSR PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Pengabdian ini mengukur dua variabel utama. Pertama, variabel independen berupa kinerja perusahaan dan petugas pelaksana yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program CSR Pertamina Sehati, mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Kedua, variabel dependen berupa kepuasan masyarakat yang mencerminkan persepsi penerima manfaat terhadap kualitas program, mencakup aspek manfaat, kemudahan akses, relevansi, transparansi, serta keberlanjutan program. Hipotesis utama menyatakan bahwa semakin baik kinerja program, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadapnya.

Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh penerima manfaat program Pertamina

Sehati, yaitu sebanyak 30 orang. Penelitian menggunakan teknik total sampling, di mana seluruh populasi dijadikan sampel. Metode ini dipilih untuk menjamin bahwa setiap responden yang dilibatkan memiliki pengalaman langsung yang relevan terhadap program, sehingga hasil pengukuran menjadi lebih akurat dan representatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik. Pertama, kuesioner semi terbuka dengan skala Likert 1–4 digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat secara kuantitatif terhadap berbagai indikator pelayanan. Kedua, wawancara mendalam dilakukan secara langsung kepada penerima manfaat untuk menggali opini dan pengalaman lebih detail. Ketiga, studi pustaka dilakukan dengan menelaah literatur akademik, laporan penelitian terdahulu, serta peraturan nasional yang relevan, khususnya Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.

Data yang diperoleh diolah menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Hasil pengukuran utama berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung sebagai indikator keberhasilan program, dengan mempertimbangkan hasil kuesioner dan narasi wawancara yang dikonfirmasi dengan temuan dari literatur. Pendekatan ini memungkinkan penilaian menyeluruh terhadap dampak CSR terhadap kesejahteraan masyarakat sekitar.

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Tiap Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dalam memudahkan intepretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka nilai tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$IKM \text{ Program} \times 25$$

Hasil akhir dari IKM diklasifikasikan ke dalam empat kategori mutu layanan berdasarkan interval nilai pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Konversi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM	Kon-versi	Mutu Pelayanan	Kinerja Program
1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

(Sumber: KemenPAN-RB, 2022)

Adapun aspek-aspek penilaian IKM berdasarkan hasil pengabdian yang dilakukan terdapat 14 aspek utama yang menjadi sasaran utama penilaian diantaranya yaitu komitmen perusahaan, partisipasi masyarakat, relevansi program, keberlanjutan program, konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan, responsivitas perusahaan, keadilan pelaksanaan program, tanggung jawab petugas, kapasitas pelaksana, penerimaan masyarakat, transparansi biaya, kolaborasi dengan stakeholder, efektivitas program, dan keamanan sosial pada saat pelaksanaan program.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Program Pertamina Sehati

Program Pertamina Sehati (Sehat Anak Ibu Tercinta) merupakan inisiatif unggulan CSR PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan yang berfokus pada kesehatan ibu dan anak serta mendukung SDGs. Dimulai sejak 2020, program ini menjadi wujud tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat di Kelurahan Sepinggan Raya, Balikpapan Selatan, yang termasuk dalam wilayah Ring 1 operasional. Tak hanya menjawab masalah kesehatan dasar, program ini juga membangun ekosistem pemberdayaan masyarakat melalui ketahanan pangan, pengelolaan limbah rumah tangga, dan transisi energi komunitas berkelanjutan.

Awalnya, fokus program adalah pemenuhan gizi bagi ibu hamil, menyusui, dan balita melalui penyuluhan, pelatihan makanan bergizi, dan pendampingan kader posyandu. Namun, sejak 2024-2025, program mengalami perluasan tema dan sasaran, mencakup ketahanan pangan rumah tangga, teknologi energi terbarukan skala kecil, serta pendekatan circular economy berbasis pengolahan limbah

domestik. Perluasan ini mencerminkan kemampuan adaptif dan keberlanjutan program CSR perusahaan.

Dalam mendukung ketahanan pangan, Pertamina Sehati meluncurkan sub-program inovatif berbasis komunitas dengan perempuan sebagai penggerakannya. Lima kegiatan utama dijalankan secara terpadu oleh warga, menciptakan ekosistem pemberdayaan. Pertama, program jimpitan sampah mengumpulkan limbah organik rumah tangga untuk diolah menjadi biogas dan kompos oleh Kelompok Tani Hidayah. Kompos tersebut digunakan untuk kegiatan kedua, yaitu pengembangan kebun hortikultura komunitas dengan produk unggulan seperti sayur, cabai, tomat, dan melon, sebagaimana ditampilkan dalam Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kegiatan penanaman melon sebagai produk unggulan komunitas

Kebun hortikultura komunitas dalam Program Pertamina Sehati dilengkapi dengan sistem irigasi pintar bertenaga surya, berupa sprinkle otomatis yang hemat air dan energi. Penerapan sistem ini mencerminkan inovasi teknologi terbarukan dalam skala mikro yang mendukung efisiensi sumber daya sekaligus merespons tantangan krisis air dan perubahan iklim (BRIN, 2023). Selain itu, program juga mencakup kegiatan peternakan ayam petelur dan budidaya ikan lele sistem bioflok yang dikelola oleh Kelompok Wanita Tani RT 05. Hasil produksi digunakan untuk konsumsi rumah tangga dan sebagai dukungan berkelanjutan bagi Program Makanan Tambahan (PMT) di Posyandu. Adapun kegiatan budidaya lele dan perikanan pada Gambar 2 sebagai berikut.



Gambar 2. Kegiatan budidaya lele dan perikanan dalam upaya mendukung PMT

Keterlibatan aktif perempuan dalam kegiatan kebun, peternakan, dan bioflok turut memperkuat peran mereka dalam ekonomi lokal serta pemenuhan gizi keluarga. Posyandu RT 05 berperan strategis dalam layanan kesehatan dasar, edukasi gizi, serta distribusi pangan sehat hasil produksi warga. Kegiatan ini mendukung pemenuhan gizi anak dan ibu secara berkelanjutan, sejalan dengan temuan Hidayat et al. (2022) bahwa ketahanan pangan rumah tangga berkorelasi positif dengan penurunan stunting dan peningkatan kesejahteraan keluarga. Sebagai penguat siklus program, UMKM perempuan mengolah hasil pertanian dan peternakan menjadi produk bernilai tambah seperti abon lele, keripik sayur, dan selai tomat. Aktivitas ini mendorong ekonomi kreatif dan ekonomi sirkular di tingkat komunitas, melalui pelatihan pasca panen, diversifikasi produk, dan pengembangan pasar lokal.



Gambar 3. Kegiatan UMKM mengolah hasil pertanian menjadi produk bernilai tambah

Tidak hanya berfokus pada aspek pangan, Program Pertamina Sehati juga mengintegrasikan inovasi energi dan lingkungan sebagai bagian dari strategi pembangunan berkelanjutan. Salah satu terobosannya adalah konversi pembangkit mikrohidro menjadi sistem hybrid yang menggabungkan tenaga air dan surya untuk mendukung operasional pertanian dan irigasi otomatis.



Gambar 4. Kegiatan pemasangan PLTS sebagai sumber energi sistem irigasi otomatis



Gambar 5. Kegiatan pemasangan sprinkle (alat penyiram tanaman) otomatis untuk kegiatan pertanian

Inovasi ini mencerminkan upaya nyata dalam mewujudkan target SDG 7 terkait energi bersih dan terjangkau, serta menjadi kontribusi terhadap mitigasi emisi karbon di kawasan urban (BRIN, 2023). Selain itu, pelatihan pengolahan limbah rumah tangga menjadi pupuk kompos dan sabun dari minyak jelantah menunjukkan penerapan prinsip zero waste dan ekonomi sirkular di tingkat komunitas. Teknologi tepat guna yang digunakan bersifat murah, aplikatif, serta mudah diadopsi masyarakat, sebagaimana ditegaskan oleh Wibowo (2023), yang menyoroti pentingnya transfer teknologi dalam mendorong keberlanjutan komunitas.

Keberhasilan program ini turut didorong oleh pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat secara langsung, terutama perempuan, sebagai motor penggerak perubahan. Hal ini menjadikan RT 05 sebagai kampung tangguh yang mandiri, adaptif, dan ramah lingkungan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelaksanaan program, terutama dalam hal manfaat langsung, efektivitas, dan kesesuaian program dengan kebutuhan lokal. Capaian ini menunjukkan bahwa model CSR berbasis partisipasi dan teknologi lokal memiliki

potensi besar dalam menciptakan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan yang berkelanjutan.

Dengan segala dinamikanya, Program Pertamina Sehati layak dijadikan best practice bagi pelaksanaan CSR di wilayah urban dan semi-urban. Program ini menegaskan bahwa keberhasilan CSR tidak semata-mata ditentukan oleh besar kecilnya investasi, tetapi oleh kemampuan dalam memetakan kebutuhan, memberdayakan masyarakat, serta mendampingi secara konsisten. Secara menyeluruh, inisiatif ini mendukung pencapaian berbagai target global, termasuk SDG 2 (tanpa kelaparan), SDG 3 (kehidupan sehat), SDG 5 (kesetaraan gender), SDG 6 (air bersih), SDG 7 (energi bersih), dan SDG 12 (produksi dan konsumsi berkelanjutan).

Dampak Program dalam Mendorong Regulasi Baru

Program ini mendorong tata kelola yang partisipatif di tingkat lokal. Pada 2022, Kelurahan Sepinggan Raya mendukung pemanfaatan lahan tidur untuk pertanian komunitas, yang diformalkan oleh LKM Mandiri melalui Surat Keterangan Nomor: 001/Suket/LKM-SM/IX/2023. Legalitas ini menjadi dasar kelembagaan yang memperkuat keberlanjutan program dan membuka peluang replikasi inisiatif serupa.

Dampak Program Sebagai Sumber Pembelajaran dan Edukasi Publik

Program Pertamina Sehati di Kelurahan Sepinggan Raya telah menjadi role model praktik pemberdayaan masyarakat. Keterlibatan tokoh lokal menginspirasi instansi pemerintah dan swasta untuk menjadikannya studi kasus best practice. Program ini juga menjadi destinasi edukatif anak-anak dan melahirkan materi pembelajaran seperti modul pengelolaan sampah dan buku cerita lingkungan. Selain memperluas akses edukasi bagi kelompok rentan, kegiatan ini juga menyediakan pelatihan keterampilan berbasis kebutuhan lokal, memperkuat solidaritas sosial dan jejaring kolaboratif di tingkat komunitas.

Transfer Pengetahuan Berdasarkan Kompetensi Inti (Core Competency)

PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan turut mentransfer pengetahuan kepada masyarakat melalui pendekatan berbasis kompetensi inti. Dalam aspek *market interface capabilities*, pelatihan desain kemasan dan

copywriting diberikan untuk mendukung UMKM dan pemasaran digital. Sementara itu, melalui *infrastructure capabilities*, masyarakat dilatih memanfaatkan limbah non-B3 seperti tangga aluminium bekas untuk panel surya dan modifikasi alat pertanian. Kegiatan ini memperkuat kapasitas teknis sekaligus menanamkan nilai keberlanjutan dalam komunitas.

Analisis Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Pertamina Sehati dihitung berdasarkan persepsi tiga puluh responden penerima manfaat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan. Penilaian dilakukan dengan empat kategori jawaban: tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju. Hasil analisis menunjukkan nilai indeks sebesar 3,29 dengan nilai konversi 82,41%, yang menempatkan mutu pelayanan program dalam kategori "A" (sangat baik). Penilaian ini menunjukkan bahwa program telah berhasil menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya dalam aspek kesehatan ibu dan anak, serta ketahanan pangan dan pengelolaan lingkungan rumah tangga. Nilai ini juga konsisten dengan capaian tahun sebelumnya (2024) yang memperoleh nilai indeks 3,31 atau setara konversi 82,68%, menunjukkan keberlanjutan mutu layanan yang optimal. Hal ini menjadi indikator kuat bahwa Program Pertamina Sehati berhasil menjalankan fungsinya sebagai model CSR yang berdampak langsung dan positif kepada masyarakat.

Komitmen Perusahaan terhadap Pelaksanaan Program CSR

Penilaian kepuasan masyarakat terhadap komitmen perusahaan dilakukan melalui dua indikator: persepsi atas kesungguhan perusahaan menjalankan program dan pelibatan tenaga profesional khusus. Indikator ini mencerminkan integritas serta manajemen CSR perusahaan (Kementerian BUMN, 2020; ISO, 2010). Untuk melengkapi analisis, disertakan pertanyaan terbuka guna menggali pengalaman langsung responden. Hasil penilaian terhadap kedua indikator ditampilkan dalam tabel dan diagram berikut.

Tabel 3. Perusahaan Berkomitmen dalam Melaksanakan Program CSR

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	8	32	26,67%
Setuju	15	45	50,00%
Kurang Setuju	4	8	13,33%
Tidak Setuju	3	3	10,00%
Jumlah	30	88	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Adapun Tabel 4 yang mempresentasikan persentase perusahaan melaksanakan program menggunakan tenaga khusus dan profesional oleh CSR sebagai berikut.

Tabel 4. Perusahaan Melaksanakan Program Menggunakan Tenaga Khusus CSR

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	30	120	100,00%
Setuju	0	0	0,00%
Kurang Setuju	0	0	0,00%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	120	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator komitmen perusahaan dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,93
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	208
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,93
IKM	3,47
Nilai Konversi IKM	86,67
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Program	Sangat Baik

Berdasarkan hasil isian responden, mayoritas masyarakat menilai bahwa PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan memiliki komitmen kuat dalam pelaksanaan program CSR. Hal ini tercermin dari skor persepsi sebesar 208 dari maksimum 240, serta tingginya jumlah responden yang menyatakan bahwa program dijalankan oleh tenaga khusus CSR.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur ini tercatat sebesar 3,47, yang dikategorikan dalam kinerja “sangat baik”.

Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Program

Evaluasi pelaksanaan program difokuskan pada partisipasi masyarakat sejak tahap perencanaan untuk memastikan pendekatan *bottom-up*. Indikator utama adalah sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses perencanaan program. Sebagai pelengkap, pertanyaan terbuka digunakan untuk menggali penjelasan kontekstual dari responden. Hasil evaluasi partisipasi ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Perusahaan Melibatkan Masyarakat dalam Proses Perencanaan Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	10	40	33,33%
Setuju	12	36	40,00%
Kurang Setuju	8	16	26,67%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	92	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Program dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	3,07
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	92
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	3,07
IKM	3,07
Nilai Konversi IKM	76,67
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Berdasarkan data, partisipasi masyarakat dalam perencanaan program memperoleh nilai persepsi 92 dari 120, dengan IKM sebesar 3,07 yang tergolong dalam kategori “baik”. Sebagian responden yang kurang setuju menyatakan bahwa tidak semua anggota masyarakat terlibat sejak awal, karena beberapa baru bergabung saat program sudah berjalan.

Relevansi Program dengan Kebutuhan Masyarakat

Keberhasilan program CSR diukur dari kemampuannya menjawab kebutuhan masyarakat. Dua indikator utama digunakan: relevansi program dengan kebutuhan masyarakat dan kontribusinya dalam menambah pengetahuan baru. Untuk memperkuat hasil kuantitatif, disertakan pertanyaan terbuka guna memahami alasan di balik jawaban responden. Tabel 6 menyajikan hasil data mengenai relevansi program terhadap kebutuhan masyarakat.

Tabel 6. Program Pemberdayaan Sudah Menjawab Kebutuhan Masyarakat

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	8	32	26,67%
Setuju	14	42	46,67%
Kurang Setuju	6	12	20,00%
Tidak Setuju	2	2	6,67%
Jumlah	30	88	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga, 2025)

Adapun pada Tabel 7 mempresentasikan persentase program pemberdayaan menambah pengetahuan masyarakat sebagai berikut.

Tabel 7. Program Pemberdayaan Menambah Pengetahuan Masyarakat

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	13	52	43,33%
Setuju	7	21	23,33%
Kurang Setuju	10	20	33,33%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	93	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator kepuasan masyarakat pada unsur relevansi program terhadap kebutuhan masyarakat dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,03
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	181
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,03
IKM	3,02
Nilai Konversi IKM	75,42
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden (46,67%) setuju program telah menjawab kebutuhan masyarakat, dan 43,33% sangat setuju bahwa program menambah pengetahuan baru. Nilai persepsi pada unsur relevansi program tercatat sebesar 181 dari total 240, menghasilkan IKM sebesar 3,02 yang dikategorikan dalam kinerja “baik”.

Keberlanjutan Program

Keberlanjutan program menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pemberdayaan masyarakat. Untuk menilai aspek ini, peneliti mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap keberlanjutan Program Pertamina Sehati tanpa dukungan langsung dari perusahaan. Dua indikator digunakan: keberlanjutan program tanpa bantuan perusahaan, dan penyebaran pengetahuan oleh masyarakat. Data terkait disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Program Dapat Berlanjut Meski Sudah Tidak Dibantu Perusahaan

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	6	24	20,00%
Setuju	16	48	53,33%
Kurang Setuju	6	12	20,00%
Tidak Setuju	2	2	6,67%
Jumlah	30	86	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga, 2025)

Adapun pada Tabel 9 mempresentasikan persentase program pengetahuan yang diterima telah disebarluaskan kepada orang lain sebagai berikut.

Tabel 9. Pengetahuan yang Diterima Telah Disebarluaskan kepada Orang Lain

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	18	72	60,00%
Setuju	10	30	33,33%
Kurang Setuju	2	4	6,67%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	106	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Keberlanjutan Program dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,40
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	192
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,40
IKM	3,20
Nilai Konversi IKM	80,00
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Sebanyak 53,33% responden sangat setuju bahwa program akan tetap berjalan meski tanpa dukungan perusahaan, dan 60% sangat setuju bahwa ilmu dari program telah disebarluaskan melalui pelatihan oleh local hero, publikasi jurnal, dan perolehan penghargaan. Namun, 26,67% responden ragu program dapat berlanjut karena kesibukan pribadi. Nilai persepsi unsur ini mencapai 192 dari 240, dengan IKM sebesar 3,20, yang tergolong dalam kinerja “baik”.

Kesesuaian Perencanaan dengan Pelaksanaan Program

Unsur kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan program dinilai melalui kepuasan masyarakat terhadap realisasi kegiatan yang telah dirancang dalam Forum Group lima tahunan dan rencana kerja tahunan. Dua indikator digunakan: keterlibatan Community Development Officer (CDO) dalam perencanaan, dan ketepatan realisasi program oleh perusahaan. Berikut sajian data dari kedua pernyataan tersebut.

Tabel 10. CDO Perusahaan Terlibat dalam Proses Perencanaan Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	25	100	83,33%
Setuju	5	15	16,67%
Kurang Setuju	0	0	0,00%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	115	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga, 2025)

Tabel 11. Program yang Sudah Direncanakan Segera Direalisasikan oleh Perusahaan

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	8	32	26,67%
Setuju	14	42	46,67%
Kurang Setuju	7	14	23,33%
Tidak Setuju	1	1	3,33%
Jumlah	30	89	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan program dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,80
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	204
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,80
IKM	3,40
Nilai Konversi IKM	85,00
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Program	Sangat Baik

Sebanyak 83,33% responden sangat setuju bahwa CDO PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingga terlibat dalam perencanaan program, dan mayoritas juga menilai program segera direalisasikan. Namun, 26,66% responden menyatakan ketidaksetujuan karena beberapa rencana belum terlaksana akibat pergantian CDO yang cukup cepat dalam tiga tahun terakhir. Nilai persepsi untuk unsur ini mencapai 204 dari 240, dengan IKM sebesar 3,40 atau konversi 85,00, yang termasuk kategori kinerja “sangat baik”.

Responsifitas Perusahaan dalam Menanggapi Masalah

Unsur ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap respons perusahaan dalam menangani permasalahan sosial yang berdampak pada operasional. Fokusnya pada bagaimana PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan merespon keluhan masyarakat terkait program pemberdayaan serta penyelesaian masalah yang dilakukan. Dua pernyataan digunakan: tanggapan terhadap kritik masyarakat dan upaya penyelesaian masalah. Data disajikan pada tabel berikut.

Tabel 12. Perusahaan Merespon Kritik dan Keluhan dari Masyarakat

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	7	28	23,33%
Setuju	17	51	56,67%
Kurang Setuju	4	8	13,33%
Tidak Setuju	2	2	6,67%
Jumlah	30	89	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Tabel 13. Perusahaan Melakukan Penyelesaian Masalah dengan Baik

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	12	48	40,00%
Setuju	13	39	43,33%
Kurang Setuju	3	6	10,00%
Tidak Setuju	2	2	6,67%
Jumlah	30	95	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Responsifitas Perusahaan dalam Menanggapi Masalah dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,13
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	184
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,13
IKM	3,07
Nilai Konversi IKM	76,67
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Mayoritas responden (56,67%) setuju bahwa perusahaan merespons kritik dan keluhan masyarakat, dan 43,33% setuju bahwa penyelesaian masalah dilakukan dengan baik. Meski ada sebagian kecil yang kurang atau tidak setuju, secara umum responden merasa puas terhadap respons perusahaan. Nilai persepsi unsur ini mencapai 184 dari 240, dengan IKM sebesar 3,07 atau 76,67%, yang masuk dalam kategori kinerja "baik".

Keadilan dalam Penyelenggaraan Program

Unsur keadilan dalam program pemberdayaan mencerminkan iklim sosial yang sehat melalui penghargaan atas hak berpendapat dan kesetaraan peluang partisipasi. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap aspek ini, digunakan dua pernyataan: kebebasan masyarakat dalam menyampaikan pendapat, serta kesempatan yang setara untuk terlibat dalam program. Data hasil respon masyarakat terhadap kedua indikator ini disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 14. Masyarakat Bebas Berpendapat dalam Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	16	64	53,33%
Setuju	9	27	30,00%
Kurang Setuju	5	10	16,67%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	101	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Tabel 15. Masyarakat Memiliki Peluang yang Sama untuk Mengikuti Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	13	52	43,33%
Setuju	11	33	36,67%
Kurang Setuju	4	8	13,33%
Tidak Setuju	2	2	6,67%
Jumlah	30	95	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Keadilan dalam Penyelenggaraan Program dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,53
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unit	196
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,53
IKM	3,27
Nilai Konversi IKM	81,67
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Program	Sangat Baik

Mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa masyarakat bebas berpendapat (53,33%) dan memiliki peluang yang sama untuk mengikuti program (43,33%). Meski demikian, 6,67% responden tidak setuju karena menilai adanya pengaruh kedekatan dengan ketua kelompok dalam proses perekrutan. Nilai persepsi unsur ini mencapai 196 dari 240, dengan IKM sebesar 3,27 atau konversi 81,67%, sehingga dikategorikan sebagai kinerja “sangat baik” dalam aspek keadilan program Pertamina Sehati.

Tanggung Jawab Petugas Lapangan

Kinerja tenaga *Community Development Officer* menjadi salah satu unsur yang dilihat melalui kepuasan masyarakatnya. Dalam unsur tanggung jawab petugas lapangan ini diberikan sebuah pernyataan yaitu CDO mampu bertanggung jawab dalam memfasilitasi program. Berikut merupakan sajian data tentang unsur tersebut.

Tabel 16. CDO Mampu Bertanggung Jawab dalam Memfasilitasi Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	12	48	40,00%
Setuju	9	27	30,00%
Kurang Setuju	5	10	16,67%
Tidak Setuju	4	4	13,33%
Jumlah	30	89	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Tanggung Jawab Petugas Lapangan dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	2,97
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	89
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	2,97
IKM	2,97
Nilai Konversi IKM	74,17
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Sebanyak 40% responden sangat setuju dan 30% setuju bahwa CDO bertanggung jawab dalam memfasilitasi program Pertamina Sehati. Namun, 30% responden lainnya kurang atau tidak setuju, dengan alasan pergantian CDO menyebabkan transisi tanggung jawab yang kurang optimal. Nilai persepsi unsur ini tercatat 89 dari 120, dengan IKM sebesar 2,97 atau konversi 74,17%, yang termasuk kategori kinerja “baik” pada aspek tanggung jawab petugas lapangan.

Kapasitas Petugas Lapangan

Selain aspek tanggung jawab, penilaian juga difokuskan pada kapasitas *Community Development Officer* (CDO) dalam memfasilitasi program. Kapasitas di sini merujuk pada kompetensi dan pemahaman CDO dalam pelaksanaan pemberdayaan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan terhadap unsur ini, digunakan satu pernyataan yaitu: CDO memiliki kompetensi dalam memfasilitasi program. Data mengenai tanggapan masyarakat terhadap pernyataan ini disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 17. CDO Memiliki Kompetensi untuk Memfasilitasi Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	15	60	50,00%
Setuju	8	24	26,67%
Kurang Setuju	3	6	10,00%
Tidak Setuju	4	4	13,33%
Jumlah	30	94	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Kapasitas Petugas Lapangan dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	3,13
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	94
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	3,13
IKM	3,13
Nilai Konversi IKM	78,33
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Sebanyak 50% responden sangat setuju dan 26,67% setuju bahwa CDO memiliki kompetensi dalam memfasilitasi program. Namun, 23,33% lainnya kurang atau tidak setuju, karena pergantian CDO yang cepat membuat sebagian masyarakat belum memahami kapasitas petugas baru. Nilai persepsi unsur ini mencapai 94 dari 120, dengan IKM 3,13 dan konversi 78,33%, yang termasuk kategori kinerja “baik” pada aspek kapasitas petugas lapangan.

Penerimaan Masyarakat terhadap Petugas Lapangan

Salah satu indikator kepuasan Masyarakat tentang kinerja petugas CDO adalah penerimaan mereka terhadap sosok CDO di wilayah mereka. Untuk itu peneliti memberikan satu buah pernyataan yaitu CDO diterima dengan baik di lingkungan Masyarakat. Berikut ini merupakan sajian data unsur penerimaan Masyarakat terhadap petugas lapangan PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan.

Tabel 18. CDO diterima dengan Baik di Lingkungan Masyarakat

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	30	120	100,00%
Setuju	0	0	0,00%
Kurang Setuju	0	0	0,00%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	120	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Penerimaan Masyarakat terhadap Petugas Lapangan dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	4,00
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	120
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	4,00
IKM	4,00
Nilai Konversi IKM	100,00
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Program	Sangat Baik

Berdasarkan data, seluruh responden 100% menyatakan bahwa CDO PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan diterima dengan baik oleh masyarakat. Tidak ditemukan adanya konflik antara CDO dan warga selama pelaksanaan program. Hal ini tercermin dari skor sempurna, yaitu 120 dari total skor maksimal 120, dengan nilai IKM sebesar 4 dan konversi 100. Dengan demikian, unsur penerimaan masyarakat terhadap CDO dikategorikan “sangat baik”.

Kewajaran Biaya Program Pemberdayaan

Keterbukaan rencana program dan anggaran menjadi kunci unsur kewajaran biaya program menjadi sangat baik. Untuk melihat nilai unsur tersebut peneliti memberikan satu buah pernyataan bahwa perusahaan melibatkan Masyarakat dalam Pembangunan program. Berikut ini merupakan sajian data hasil penelitian di lapangan.

Tabel 19. Perusahaan Melibatkan Masyarakat dalam Pembangunan Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	10	40	33,33%
Setuju	16	48	53,33%
Kurang Setuju	4	8	13,33%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	96	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Kewajaran Biaya Program Pemberdayaan dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	3,20
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	96
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	3,20
IKM	3,20
Nilai Konversi IKM	80,00
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Mayoritas responden (53,33% setuju dan 33,33% sangat setuju) menilai bahwa biaya pelaksanaan program Pertamina Sehati tergolong wajar, dengan penyaluran dana yang transparan sesuai perencanaan oleh CDO dan fasilitator. Namun, 13,33% responden kurang setuju karena merasa informasi keuangan belum merata diterima, terutama bagi anggota yang jarang hadir. Nilai persepsi mencapai 96 dari 120, dengan IKM sebesar 3,20 dan konversi 80, yang termasuk kategori kinerja “baik” dalam aspek kewajaran biaya program.

Kerjasama Perusahaan dengan Stakeholder

Pelibatan stakeholder dalam program pemberdayaan menjadi perlu untuk menciptakan iklim program yang kolaboratif. Untuk itu peneliti melihat bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap unsur Kerjasama perusahaan dengan stakeholder non anggota kelompok pemberdayaan dalam mengimplementasikan program Pertamina Sehati melalui pernyataan perusahaan melibatkan para pemangku kepentingan di Masyarakat. Berikut ini merupakan sajian data berdasarkan penelitian di lapangan.

Tabel 20. Perusahaan Melibatkan Para Pemangku Kepentingan di Masyarakat

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/ Unit	Persentase
Sangat Setuju	25	100	83,33%
Setuju	5	15	16,67%
Kurang Setuju	0	0	0,00%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	115	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Kerjasama Perusahaan dengan Stakeholder dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	3,83
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	115
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	3,83
IKM	3,83
Nilai Konversi IKM	95,83
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Program	Sangat Baik

Sebanyak 83,33% responden sangat setuju dan 16,67% setuju bahwa perusahaan melibatkan pemangku kepentingan dalam pelaksanaan program. Dalam implementasi Posyandu, CDO aktif berkoordinasi dengan ketua RT, lurah, serta melibatkan tenaga ahli dari perguruan tinggi seperti Politeknik Balikpapan. Nilai persepsi unsur ini mencapai 115 dari 120, dengan IKM sebesar 3,83 dan konversi 95,83%, yang menempatkan aspek kerja sama dengan stakeholder dalam kategori kinerja “sangat baik”.

Efektivitas Program Pemberdayaan

Peneliti melihat perspektif Masyarakat anggota kelompok program Pertamina sehati melalui kepuasan mereka terhadap dampak yang dihasilkan oleh program pemberdayaan tersebut. Untuk itu peneliti memberikan sebuah pernyataan yaitu program berdampak positif untuk Masyarakat. Berikut ini merupakan sajian data dari hasil penelitian di lapangan.

Tabel 21. Program Berdampak Positif untuk Masyarakat dalam Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/ Unit	Persentase
Sangat Setuju	8	32	26,67%
Setuju	16	48	53,33%
Kurang Setuju	6	12	20,00%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	92	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Efektivitas Program Pemberdayaan dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	3,07
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	92
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	3,07
IKM	3,07
Nilai Konversi IKM	76,67
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Program	Baik

Sebanyak 53,33% responden setuju dan 26,67% sangat setuju bahwa program Pertamina Sehati memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima manfaat. Namun, 20% responden kurang setuju karena belum merasakan dampak yang signifikan. Nilai persepsi unsur ini sebesar 92 dari 120, dengan IKM 3,07 dan konversi 76,67%, yang termasuk dalam kategori kinerja program “baik”.

Keamanan Penyelenggaraan Program

Keamanan program menjadi indikator penting dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Pertamina Sehati. Peneliti mengajukan dua pernyataan, yaitu “Tidak ada tekanan dari pihak tertentu” dan “Lingkungan pelaksanaan program kondusif.” Data persepsi masyarakat terhadap dua hal tersebut disajikan berdasarkan hasil temuan di lapangan.

Tabel 22. Tidak ada tekanan dari Pihak Tertentu dalam Melaksanakan Program

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	18	72	60,00%
Setuju	10	30	33,33%
Kurang Setuju	2	4	6,67%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	106	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Tabel 23. Tempat atau Lingkungan Pelaksanaan Program Kondusif

Skala	Frekuensi	Nilai Persepsi/Unit	Persentase
Sangat Setuju	15	60	50,00%
Setuju	12	36	40,00%
Kurang Setuju	3	6	10,00%
Tidak Setuju	0	0	0,00%
Jumlah	30	102	100%

(Sumber: Data IKM PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepinggan, 2025)

Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis dari indikator Keamanan Penyelenggaraan Program dengan nilai sebagai berikut.

Nilai Bobot Tertimbang	6,93
Jumlah Responden	30,00
Nilai Persepsi per Unsur	208
NRR (Nilai rata-rata) Per Unsur	6,93
IKM	3,47
Nilai Konversi IKM	86,67
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Program	Sangat Baik

Mayoritas responden (60%) setuju dan 33,33% sangat setuju bahwa pelaksanaan program Pertamina Sehati berlangsung tanpa tekanan dari pihak manapun. Selain itu, 50% sangat setuju dan 40% setuju bahwa lingkungan pelaksanaan program bersifat kondusif. Namun, sebagian kecil responden (10%) kurang setuju karena lokasi program masih menggunakan lahan pinjam pakai yang sewaktu-waktu bisa diminta kembali oleh pemiliknya. Nilai persepsi unsur ini mencapai 208 dari 240, dengan IKM sebesar 3,47 dan konversi 86,67%, sehingga aspek keamanan pelaksanaan program dinilai “sangat baik”.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap implementasi Program *Pertamina Sehati* sebagai bentuk Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) di Kelurahan Sepinggan Raya, Balikpapan Selatan, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelaksanaan program, sebanyak 76,67% responden

menyatakan Setuju dan Sangat Setuju bahwa perusahaan berkomitmen dalam melaksanakan CSR. Dengan total nilai persepsi sebesar 88 dari 120, diperoleh skor IKM sebesar 73,33, yang berada pada kategori “Baik”. Capaian ini mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap dampak dan manfaat langsung dari pelaksanaan Program Pertamina Sehati.

2. Pendekatan pengelolaan program dilakukan secara holistik dan inklusif melalui sinergi antara masyarakat, mitra lokal, serta pemangku kepentingan lainnya, guna memperkuat keberlanjutan dan dampak jangka panjang program.
3. Keberhasilan program diidentifikasi menggunakan kerangka *Kompas Keberlanjutan* yang mencakup empat pilar utama, yaitu:
 - a) *Wellbeing* (kesejahteraan), tercermin dari peningkatan kapasitas dan partisipasi aktif masyarakat
 - b) *Nature* (lingkungan), ditunjukkan melalui pengelolaan limbah dan pengembangan ruang hijau produktif
 - c) *Society* (sosial), melalui terbentuknya kelompok masyarakat sadar lingkungan dan kader kesehatan
 - d) *Economy* (ekonomi), melalui peningkatan pendapatan rumah tangga dari hasil pelatihan kewirausahaan.
4. Program ini bukan hanya kegiatan CSR yang bersifat seremonial, namun telah menunjukkan transformasi sosial berbasis komunitas. Model kolaboratif yang dikembangkan dalam *Pertamina Sehati* mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya tujuan ke-3 (*kehidupan sehat dan sejahtera*), tujuan ke-5 (*kesetaraan gender*), dan tujuan ke-11 (*kota dan permukiman yang berkelanjutan*).
5. Meskipun program telah menunjukkan hasil positif, keberlanjutan dan kemandirian masyarakat dalam melanjutkan inisiatif program secara mandiri masih perlu ditingkatkan. Hal ini menjadi catatan penting untuk perencanaan program lanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Babbie, E. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning.
- Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). CENGAGE Learning Custom Publishing.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Kota Balikpapan dalam angka 2023*. BPS Kota Balikpapan.
- Badan Riset dan Inovasi Nasional. (2023). *Integrasi energi terbarukan dalam program CSR berbasis komunitas*. Jakarta: BRIN Press.
- Bailey, K. D. (1994). *Methods of social research* (4th ed.). The Free Press.
- Bahrudin, Krisdyatmiko, Darmawan, D. A., & Soetomo. (2013). *Indikator Proper Hijau aspek pengembangan masyarakat (Community Development) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2013 tentang PROPER*. Dalam Jurusan Pembangunan Sosial dan Kesejahteraan FISIPOL UGM. Deputi Pengendalian dan Pencemaran Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup Republik Indonesia. <http://www.fisipol.ugm.ac.id>
- Bungin, B. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Kencana Prenada.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). *The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice*. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85–105. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Balikpapan. (2024). *Laporan tahunan pengelolaan sampah Kota Balikpapan 2023*.
- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3AKB). (2023). *Data kekerasan perempuan dan anak Kota Balikpapan 2023*.
- DKP Balikpapan. (2023). *Peta ketahanan dan kerentanan pangan Kota Balikpapan*.
- Fuglie, L. J. (2001). *The miracle tree: The multiple attributes of Moringa*. Dakar: Church World Service.
- Hidayat, A., Fitriani, L., & Ramdhani, A. (2022). *Pemberdayaan perempuan melalui program ketahanan pangan keluarga: Studi kasus di Kota Bandung*. *Jurnal Sosial Ekonomi Pembangunan*, 10(3), 145–157.
- Jones, B. (2012). *An introduction to community development*. *Community Development*, 43(2), 285–286. <https://doi.org/10.1080/15575330.2012.681507>
- Kaltimonline.com. (2025). *Harga kebutuhan pokok masih bergantung pasokan dari Jawa dan Sulawesi*. Diakses dari <https://kaltimonline.com/ketahananpangan>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2022). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Koentjaraningrat. (1977). *Metode-metode penelitian masyarakat*. PT Gramedia.
- Koentjaraningrat. (1977). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Kompas. (2024, Februari 12). *CSR Pertamina Patra Niaga gandeng warga bangun program ketahanan pangan*. Kompas.com. <https://www.kompas.com>
- McMichael, P. (2008). *Development and social change: A global perspective* (4th ed.). Pine Forge Press.
- Pertamina. (2024). *Laporan keberlanjutan PT Pertamina Patra Niaga AFT Sepingguan 2023*. Balikpapan: Departemen CSR & SMEPP.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2007a). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*.

- Republik Indonesia. (2007b). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D (2nd ed.). Alfabeta.
- UNDP. (2015). Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development. United Nations Development Programme.
- Wibowo, R. (2023). CSR dan teknologi tepat guna: Studi implementasi di Kalimantan Timur. *Jurnal Inovasi Sosial*, 8(1), 34–45.