

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Penerapan Program CSR Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap

King Amil Hamzah Al Hakim Shodikin¹, Agustiawan², Lifania Riski Nugrahani³,
Abdul Aziz⁴, Puji Rahmawati⁵, Rato⁶

^{1,2,3,4,5}PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap, ⁶Kelompok Masyarakat Mandiri Kutawaru
Korespondensi Email : csrmsmeppcilacap2025@gmail.com

Abstract

This study aims to measure and analyze the level of community satisfaction with the implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) program Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) conducted by PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap in 2025. The assessment was carried out using the Community Satisfaction Index (CSI), referring to the guidelines of the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform, with an instrument consisting of 15 evaluation indicators. This research employed a mixed-method approach, combining quantitative data collected through surveys of 60 beneficiary respondents and qualitative data obtained through in-depth interviews and Focus Group Discussions (FGDs) with relevant stakeholders. The results indicate that all CSI indicators fall within the "Very Good" category, with converted scores ranging from 87.5% to 100%. The community perceives that the CSR program has provided tangible benefits in improving capacity, strengthening business independence, enhancing institutional capacity, and supporting environmental management. High levels of community participation and multi-stakeholder support – particularly from government, academia, and the private sector – were identified as key factors contributing to the program's success. Nevertheless, several aspects still require improvement, including better targeting accuracy and strengthening sustainable innovation. Overall, the MAMAKU Program is considered effective and aligned with the principles of sustainable development based on the triple bottom line, and it has the potential to serve as a model for participatory CSR practices rooted in local potential.

Keywords: CSR, Community Satisfaction Index, Social Development, Program Evaluation, Sustainability Development.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap pada tahun 2025. Pengukuran dilakukan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada pedoman Kementerian PAN dan RB, dengan instrumen berupa 15 indikator penilaian. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed method*), yaitu pengumpulan data kuantitatif melalui survei terhadap 60 responden penerima manfaat, serta data kualitatif melalui wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion* (FGD) bersama pemangku kepentingan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator IKM berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai konversi antara 87,5% hingga 100%. Masyarakat menilai program CSR telah memberikan manfaat nyata dalam peningkatan kapasitas, kemandirian usaha, penguatan kelembagaan, serta pengelolaan lingkungan. Tingginya partisipasi masyarakat dan dukungan multipihak (pemerintah, akademisi, dan sektor swasta) menjadi faktor pendukung keberhasilan program. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti optimalisasi ketepatan sasaran dan penguatan inovasi berkelanjutan. Secara keseluruhan, Program MAMAKU dinilai efektif dan selaras dengan prinsip pembangunan berkelanjutan berbasis triple bottom line, serta berpotensi menjadi model praktik CSR partisipatif berbasis potensi lokal.

Kata kunci: CSR, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat, Evaluasi Program, Pembangunan Berkelanjutan.

Pendahuluan

Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) oleh perusahaan tidak hanya sebatas kewajiban hukum, tetapi juga merupakan bagian dari strategi bisnis yang mencerminkan tanggung jawab moral terhadap masyarakat dan lingkungan. Perencanaan yang matang menjadi hal yang krusial, terutama pada aspek monitoring dan evaluasi, karena keduanya berperan sebagai penentu keberhasilan serta keberlanjutan program. Diperlukan rangkaian implementasi seperti perencanaan yang terstruktur serta tindakan evaluasi yang berkelanjutan. Terdapat resiko kegagalan program dan mengalami kehilangan arah, mengalami stagnasi, bahkan gagal mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tidak adanya evaluasi terstruktur yang dilakukan oleh perusahaan membuat perusahaan sulit menentukan apakah program yang diberikan sudah tepat sasaran atau belum (Moko & Ekaristi, 2024).

Landasan hukum CSR di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, serta diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap perusahaan, khususnya yang bergerak di sektor sumber daya alam atau memengaruhi lingkungan hidup, wajib melaksanakan CSR. Selain itu, PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap sebagai jenis perusahaan dibawah naungan Badan Usaha Milik Negera (BUMN) juga mengacu pada PER-6/MBU/09/2022 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) BUMN. Istilah TJSL dimaknai sama dengan CSR, sehingga telah jelas bahwa secara yuridis telah jelas terkait tuntutan tugas dari perusahaan bukan lagi semata tentang operasional produksi namun penerapan program CSR. Keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada kewajiban hukum, tetapi juga pada kualitas perencanaan, metode pendekatan, serta keberlanjutan program yang dijalankan. Hal inilah yang menjadi evaluasi dalam program CSR menjadi hal yang sangat krusial. Berbagai studi dan evaluasi program CSR di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi CSR sering kali menghadapi kesenjangan antara tujuan normatif dan realitas empiris (Kurnia, Riadi & Darmawati, 2025).

Dalam konteks tersebut, PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap menjadi salah satu contoh perusahaan yang mengintegrasikan CSR ke dalam strategi komunikasi dan hubungan masyarakat melalui fungsi *Communication Relation & CSR*. Perusahaan ini menerapkan pendekatan *bottom-up*, yaitu metode yang memprioritaskan masukan langsung dari masyarakat untuk kemudian diolah menjadi program yang relevan dan berkelanjutan. Pendekatan ini tidak hanya menekankan pemberian bantuan material, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan masyarakat mandiri berbasis potensi lokal dan kearifan budaya (Aisyah & Isdaputra, 2025).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, artikel ini menawarkan *novelty* berupa pendekatan evaluasi CSR yang mengintegrasikan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme monitoring berkelanjutan dalam kerangka implementasi program berbasis *bottom-up*. Penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan program, tetapi juga mengaitkannya dengan proses perencanaan, pelaksanaan, dan umpan balik (*feedback loop*) dalam siklus manajemen CSR. Selain itu, studi ini memberikan kontribusi empiris melalui analisis implementasi CSR pada konteks perusahaan BUMN, yaitu PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap, yang selama ini masih relatif terbatas dalam literatur evaluasi CSR berbasis IKM.

Meski demikian, pelaksanaan CSR sering dihadapkan pada berbagai tantangan. Hambatan bisa muncul dari sisi masyarakat, misalnya kurangnya partisipasi aktif atau ketergantungan pada bantuan perusahaan. Penerapan program CSR memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat, meskipun implementasinya sering kali tidak merata di berbagai komunitas. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam menentukan efektivitas program-program tersebut dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Sisdianto & Ifanda, 2024). Oleh karena itu, monitoring dan evaluasi (*Monev*) menjadi kunci penting untuk memastikan program CSR berjalan sesuai rencana. Monitoring dan evaluasi adalah bagian krusial dalam memastikan keberlanjutan program CSR, karena keduanya memungkinkan pemantauan pencapaian tujuan dan perbaikan berkelanjutan (Aisyah & Isdaputra, 2025).

Kegiatan evaluasi memiliki fungsi utama antara lain: 1) Menyediakan informasi yang valid dan kredibel terkait kinerja kebijakan. 2) Membantu klarifikasi nilai-nilai yang mendasari penetapan tujuan. 3) Mendukung metode analisis kebijakan lain, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi kebijakan. Perusahaan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program kegiatan CSR di lapangan melalui laporan CSR, sehingga permasalahan yang muncul di lapangan dapat diselesaikan dengan baik dan berjalan sebagaimana mestinya akan tetapi mengenai laporan anggaran pengeluaran dana CSR belum memiliki laporan secara khusus dan masih digabungkan dengan laporan keuangan tahunan perusahaan (Gamaliel, Nangoi & Abuno, 2021). Proses *Monev* yang efektif tidak hanya mengukur capaian program, tetapi juga mengidentifikasi hambatan sejak dini sehingga memungkinkan perusahaan melakukan perbaikan tepat waktu. Salah satu instrumen yang digunakan untuk evaluasi adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM yang diperoleh dapat mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara holistik. Tingkat kinerja

perusahaan dalam tahapan implementasi program CSR tidak hanya menjadi ukuran pencapaian keuntungan bisnis semata, tetapi juga indikator keberhasilan dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat (Indriana & Fitri, 2025).

IKM merupakan metode pengukuran yang memadukan data kuantitatif dan kualitatif guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat. Metode ini membandingkan antara harapan dan realisasi manfaat yang diterima masyarakat. Hasil pengukuran IKM dapat memberikan berbagai manfaat strategis bagi perusahaan, di antaranya: 1) Mengidentifikasi kelemahan dalam setiap unsur program. 2) Mengukur kinerja pelaksanaan CSR secara objektif. 3) Menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial. 4) Menjadi dasar penetapan kebijakan strategis CSR ke depan. 5) Menyajikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas unit pelaksana CSR. Kepuasan pelayanan dicapai apabila mampu menjawab persoalan-persoalan yang ada di masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggara sebaiknya melakukan survey IKM secara berkala (Irwan Sigit, 2022).

Bagi PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap, hasil pengukuran IKM berperan penting dalam menentukan keberlanjutan operasional perusahaan yang selaras dengan prinsip *triple bottom line*, yaitu keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan (Elkington, 1997). Dengan demikian, CSR tidak hanya menjadi kewajiban, tetapi juga strategi bisnis yang mampu menciptakan nilai bersama *Creating Shared Value* (CSV) antara perusahaan dan masyarakat (Porter & Kramer, 2011). Implementasi CSR yang disertai monitoring dan evaluasi secara terukur dapat menciptakan dampak berkelanjutan. Melalui pendekatan yang partisipatif dan berbasis potensi lokal, perusahaan dapat membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat sekaligus menjaga reputasi dan daya saing di pasar. Keberhasilan ini membutuhkan komitmen dari seluruh lini perusahaan, mulai dari manajemen puncak hingga pelaksana lapangan, serta keterlibatan aktif masyarakat penerima manfaat.

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method (kuantitatif dan kualitatif) untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat program CSR. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperdalam pemahaman terhadap persepsi, pengalaman, dan dinamika pelaksanaan program.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei kuesioner, wawancara mendalam (*in-depth interview*), serta **Focus Group Discussion (FGD)**. FGD melibatkan pemangku kepentingan lintas sektor, meliputi pihak perusahaan (pelaksana CSR), pemerintah desa, tokoh masyarakat, serta kelompok penerima manfaat. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan CSR,

serta regulasi terkait pengukuran IKM yang mengacu pada pedoman Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB).

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner IKM yang terdiri atas 15 butir pertanyaan yang mewakili indikator kepuasan masyarakat, seperti kualitas layanan, manfaat program, aksesibilitas, dan sikap pelaksana program. Skala pengukuran menggunakan skala ordinal (1-4), di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih baik.

Teknik Sampling

Responden penelitian merupakan masyarakat penerima manfaat program CSR yang dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, dengan kriteria: (1) terlibat langsung dalam program, (2) menerima manfaat program, dan (3) memiliki pengetahuan terhadap pelaksanaan program. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa responden memiliki relevansi dan pengalaman langsung terhadap objek evaluasi.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif (Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM)

Pengolahan data kuantitatif dilakukan dengan mengacu pada pedoman PermenPAN-RB. Perhitungan IKM dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Menghitung nilai Nilai rata rata per Unsur (NRR): Setiap unsur pertanyaan dihitung nilai rata ratanya dari sluruh responden
- b. Menentukan nilai penimbang: bobot setiap unsur diperoleh dengan rumus:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{1}{\text{JumlahUnsur}}$$

Karena terdapat 15 unsur, maka:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{1}{15} = 0,067$$

- c. Menghitung Nilai IKM:

$$IKM = \sum(NRR \times \text{Nilai Penimbang})$$

- d. Konversi nilai IKM: nilai IKM yang diperoleh kemudian dikonversi ke dalam skalla 25-100 dengan rumus:

$$IKM_{konversi} = IKM \times 25$$

Adapun penjabarannya sesuai tabel di bawah ini :

Tabel 1. Kategori Mutu Layanan Nilai IKM

No	Nilai interval indeks	Nilai indeks konversi	Nilai simbol	Kategori
1	0,000 - 0,999	0,00% - 24,98%	D	Tidak baik
2	1,000 - 1,999	25,00% - 49,98%	C	Kurang baik
3	2,000 - 2,999	50,00% - 74,98%	B	Baik
4	3,000 - 4,000	75,00% - 100,00%	A	Sangat baik

Sumber: Peneliti, 2025

2. Analisis Kualitatif

Data kualitatif dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data diperoleh dari wawancara mendalam dan FGD yang bertujuan menggali persepsi, kendala, serta rekomendasi dari para pemangku kepentingan. Pendekatan ini digunakan untuk memperkuat hasil kuantitatif serta memberikan konteks terhadap nilai IKM yang diperoleh.

Hasil dan Diskusi

Program Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap. Program MAMAKU merupakan program CSR berbasis Pemberdayaan yang bersifat holistik. Program ini menyoar pada aspek aspek seperti sosial, ekonomi dan lingkungan. Program MAMAKU terbagi menjadi beberapa kegiatan yaitu: pengembangan kegiatan UMKM, kegiatan pengembangan lingkungan kegiatan pengembangan kapasitas masyarakat (Nugroho, Rahmawati & Shodikin, 2024). Program ini dikembangkan di Kelurahan Kutawaru, sebuah wilayah pesisir yang terletak di Kecamatan Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap. Secara geografis, Kutawaru memiliki karakteristik lingkungan yang mendukung aktivitas perikanan, khususnya budidaya di lahan perairan payau. Kondisi ini menjadi landasan potensial untuk mengembangkan program pemberdayaan masyarakat yang berbasis pada kekuatan dan sumber daya lokal.

Masyarakat di wilayah ini mayoritas bermata pencaharian sebagai nelayan dan pembudidaya ikan. Namun demikian, berbagai tantangan struktural, seperti keterbatasan akses ekonomi, persoalan lingkungan, dan minimnya diversifikasi usaha, masih menjadi penghambat dalam upaya peningkatan taraf hidup secara berkelanjutan. Melalui pemetaan awal, perusahaan menemukan bahwa adanya kelompok rentan di Kutawaru yang menjadi permasalahan sosial yang belum teratasi di wilayah tersebut. Terdapat lima kelompok rentang yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan program yaitu kelompok mantan PMI dan ABK, kelompok buruh kasar serabutan, perempuan rumah tangga miskin, anak anak sekolah dan masyarakat rawan bencana. Total dari kelompok rentan yang menjadi sasaran program adalah 320 kelompok rentan. Secara konsep penyelesaian permasalahan tersebut perlu diatasi dengan program memberikan solusi yang tidak bersifat karitatif semata, melainkan bertumpu pada prinsip pemberdayaan partisipatif yang berkelanjutan.

Kelompok rentan tersebut terbagi menjadi beberapa kelompok kegiatan yang telah disahkan oleh Kelurahan Kutawaru. Pertama, Kelompok Pembudidaya Ikan (Pokdakan MAMAKU) adalah kelompok yang memiliki fokus pada kegiatan budidaya ikan dan kelautan. Kedua, kelompok Bunda Malutik Kutawaru (Buntiku) adalah berokuf pada kegiatan olahan hasil perikanan dan kelautan menjadi produk UMKM yang bernilai jual. Ketiga, Kelompok Bank Sampah Abhipraya adalah kelompok yang berfokus pada kegiatan pengumpulan dan pengelolaan sampah yang mengusung konsep sirkular ekonomi. Keempat, Kelompok Pusat Pelatihan Pertanian dan Perdesaan Swadaya (P4S) adalah kelompok yang berfokus pada kegiatan peternakan dan pertanian secara terintegrasi. Kelima, Kelompok Pasar Pengelola Pasar Amarta adalah kelompok yang berfokus pada pengelolaan pasar komunal pasar 'Amarta' yang merupakan satu satunya pasar yang berada di Kelurahan Kutawaru.

Dalam pelaksanaannya, program ini mendapat dukungan penuh dari Pemerintah Kelurahan Kutawaru, yang ditunjukkan melalui penerbitan Surat Keputusan pembentukan lima kelompok masyarakat sebagai pilar pelaksanaan kegiatan. Kelompok-kelompok tersebut dirancang untuk menjadi pelaksana aktif dalam berbagai program, dengan mengedepankan sinergi, pembagian peran, dan penguatan kapasitas kelembagaan masyarakat. Melalui pendekatan ini, MAMAKU menempatkan masyarakat tidak hanya sebagai penerima manfaat, tetapi juga sebagai subjek pembangunan yang memiliki peran strategis dalam menentukan arah dan keberhasilan program.

Sepanjang tahun 2025, Program MAMAKU telah melaksanakan berbagai kegiatan yang mencerminkan keragaman pendekatan dan inovasi berbasis potensi lokal. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi pelatihan dan pengembangan keterampilan, penguatan ekonomi alternatif, serta inovasi dalam pengelolaan lingkungan. Di antaranya adalah pelatihan pengolahan limbah plastik dengan metode manual injection, pemanfaatan limbah plastik melalui teknik anyaman, dan inovasi pemanfaatan galon bekas menjadi alat tangkap kepiting sederhana yang disebut "wadong". Masyarakat juga difasilitasi untuk melakukan pengembangan budidaya ternak kambing dan tanaman anggrek, sebagai upaya diversifikasi sumber pendapatan rumah tangga. Selain itu, terdapat pula kegiatan pengolahan daun nipah (welit) menjadi polibag organik yang ramah lingkungan, serta pelatihan pembuatan papan dari limbah anorganik.

Kegiatan ini tidak hanya mencerminkan respons terhadap permasalahan lingkungan, tetapi juga menunjukkan adanya transformasi nilai terhadap limbah yang sebelumnya dianggap tidak berguna menjadi produk bernilai ekonomi. Di sektor ekonomi lokal, program turut mendorong pengembangan area Pasar Amarta agar lebih terstruktur dan memiliki peran ekonomi yang lebih kuat. Di sisi lain, sektor pariwisata yang mulai berkembang melalui Wisata Kampung Kepiting juga mendapat perhatian melalui pelatihan digitalisasi administrasi bagi para pengelolanya. Semua kegiatan tersebut dilaksanakan secara partisipatif dengan pendampingan yang intensif, serta dilengkapi dengan proses monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan efektivitas implementasinya.

Salah satu fokus utama Program MAMAKU pada tahun 2025 adalah pengembangan sistem pengelolaan sampah terpadu. Isu ini menjadi penting mengingat posisi geografis Kelurahan Kutawaru yang jauh dari Tempat Pembuangan Akhir (TPA), sehingga pembuangan sampah ke luar wilayah menjadi tidak efisien dan berpotensi menimbulkan dampak lingkungan jangka panjang. Oleh karena itu, program berupaya membangun sistem pengelolaan sampah yang mampu mengolah limbah domestik secara mandiri di tingkat lokal, melalui pendekatan daur ulang, pemanfaatan ulang, serta pengomposan. Strategi ini diharapkan tidak hanya mengurangi volume sampah, tetapi juga menumbuhkan kesadaran lingkungan dan membuka peluang ekonomi baru berbasis pengelolaan limbah.

Secara keseluruhan, Program MAMAKU merupakan contoh implementasi program CSR yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah jangka pendek, tetapi juga bertujuan membangun kemandirian masyarakat secara sistemik. Melalui pendekatan berbasis potensi lokal, kolaborasi kelembagaan, dan pelibatan masyarakat secara aktif, program ini mampu menciptakan perubahan sosial yang signifikan. Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, MAMAKU menunjukkan bahwa pemberdayaan masyarakat dapat berjalan efektif apabila ditopang oleh pemetaan potensi, desain program yang adaptif, dan dukungan kelembagaan yang kuat.

Pelaksanaan FGD dalam rangka Monitoring dan Evaluasi Program MAMAKU Tahun 2025 tidak hanya bertujuan untuk menilai capaian program, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data IKM. FGD dilaksanakan secara partisipatif dengan melibatkan unsur government, private sector, akademisi, dan civil society, sehingga data yang diperoleh bersifat komprehensif dan merepresentasikan berbagai perspektif pemangku kepentingan.

Gambar.1 Kegiatan FGD Monitoring Evaluasi



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2025

Dalam prosesnya, peserta FGD diberikan ruang untuk menyampaikan pandangan, pengalaman, tingkat kepuasan, serta masukan terhadap aspek perencanaan, pelaksanaan, manfaat, dan keberlanjutan program. Dalam perencanaan sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) program MAMAKU akan direncanakan exit dan mencapai kemandirian di tahun 2026 (Supriyatna, Fitriati, Rahmawati, Aziz & Shodikin, 2025).

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi melibatkan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari Pemerintah Desa Kutawaru, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Cilacap, Politeknik Negeri Cilacap (PNC), hingga mitra swasta seperti UD Dapoer Seafood. Selain itu, seluruh kelompok penerima manfaat yang berada di bawah naungan MAMAKU turut hadir dan menyampaikan perkembangan kegiatan masing-masing, yaitu Pokdakan Mamaku, Buntiku, Bank Sampah Abhipraya, Kelompok P4S, dan Pengelola Pasar Amarta. Keterlibatan multipihak ini menunjukkan bahwa program tidak berjalan secara parsial, melainkan melalui pendekatan kolaboratif yang memperkuat sinergi antar sektor.

Hal ini menunjukkan bahwa secara administratif dan operasional, pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai target. Fokus pelaksanaan pada tahun ini lebih diarahkan pada penguatan program yang telah berjalan serta optimalisasi potensi yang dimiliki masing-masing kelompok untuk menjawab tantangan yang masih dihadapi. Pada sektor kewirausahaan perempuan, Kelompok Bunda Malutik Kutawaru (Buntiku) menyampaikan bahwa program CSR sangat membantu mantan Pekerja Migran Indonesia untuk kembali produktif dan berdaya di desa. Usaha olahan pangan yang dijalankan menunjukkan perkembangan yang positif. Namun demikian, kelompok ini masih memerlukan peningkatan kapasitas, terutama melalui pelatihan table manner dan garnish guna meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, dukungan sarana seperti electric food warmer dan alat kasir portabel dinilai penting untuk menunjang profesionalisme usaha dan memperluas jangkauan pasar.

Di sektor lingkungan, Bank Sampah Abhipraya menunjukkan perkembangan yang signifikan. Bantuan berupa mesin pencacah, mesin pelumer plastik, area pengolahan sampah organik, serta dukungan pembangkit listrik tenaga surya (PLTS) telah meningkatkan kapasitas pengolahan sampah di Kutawaru. Meskipun demikian, evaluasi juga menemukan perlunya pengembangan lebih lanjut, seperti peningkatan kualitas dinamo PLTS dan mesin pencacah, pengembangan warung sampah keliling melalui modifikasi kendaraan, hingga inovasi kompor berbahan minyak plastik. Selain itu, kelompok juga menggagas integrasi kegiatan seperti budidaya kambing perah, pengembangan polybag mangrove organik, dan media pembesaran kepiting berbasis limbah plastik. Hal ini menunjukkan bahwa sektor lingkungan menjadi salah satu prioritas utama pengembangan program ke depan, mengingat urgensi permasalahan sampah di wilayah tersebut.

Pada sektor ekonomi lokal, Pengelola Pasar Amarta melaporkan peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat. Tingginya permintaan penambahan lapak menjadi indikator bahwa pasar semakin diminati dan memberikan dampak nyata terhadap perputaran ekonomi desa. Namun, keterbatasan anggaran masih menjadi kendala dalam merealisasikan perluasan bangunan kios untuk menata pedagang yang masih berjualan di tepi jalan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan infrastruktur menjadi kebutuhan mendesak guna menjaga pertumbuhan ekonomi yang sudah terbentuk.

Sementara itu, Kelompok P4S menekankan pentingnya pengembangan budidaya azolla sebagai pakan alternatif untuk ikan lele, bebek, dan entok. Inovasi ini diharapkan dapat menekan biaya produksi sekaligus meningkatkan efisiensi usaha. Kelompok juga

mengusulkan pelaksanaan uji laboratorium terhadap pupuk kandang yang dihasilkan guna memastikan kualitas dan daya saing produk pertanian. Arah pengembangan ini menunjukkan upaya menuju sistem pertanian dan perikanan terpadu (integrated farming system) yang lebih berkelanjutan.

Dari sisi pemerintah desa, disampaikan apresiasi atas dampak positif program, khususnya dalam pemberdayaan mantan ABK dan PMI yang kini memiliki ruang untuk bangkit dan mandiri. Namun, pemerintah desa juga menekankan pentingnya penguatan strategi pengelolaan limbah rumah tangga, optimalisasi peran Bank Sampah sebagai motor partisipasi warga, serta peningkatan kapasitas masyarakat melalui pelatihan berkelanjutan. Harapannya, sinergi antara pemerintah desa, masyarakat, dan dukungan CSR dapat menjadikan Kutawaru sebagai desa yang lebih bersih, mandiri, dan berdaya saing.

Sejalan dengan itu, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Cilacap mendorong agar tantangan geografis Kutawaru yang relatif terisolasi dapat diubah menjadi peluang inovasi. Pengelolaan sampah diharapkan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kreatif dan bernilai ekonomi. Sementara itu, Politeknik Negeri Cilacap menyatakan komitmennya dalam mendukung keberlanjutan program melalui riset terapan, pelatihan teknologi sederhana, serta peluang magang berbasis konsep living laboratory.

Secara keseluruhan, hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa Program MAMAKU tahun 2025 telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak sosial, ekonomi, serta lingkungan yang nyata. Tingginya partisipasi masyarakat dan kuatnya sinergi antar pemangku kepentingan menjadi faktor utama keberhasilan program. Namun demikian, penguatan inovasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi sektor usaha, serta optimalisasi pengelolaan lingkungan masih menjadi pekerjaan bersama untuk memastikan keberlanjutan program dalam jangka panjang. Dengan semangat kolaborasi dan gotong royong yang telah terbangun, Program MAMAKU memiliki potensi besar untuk terus berkembang sebagai model pemberdayaan masyarakat yang terintegrasi dan adaptif terhadap tantangan lokal.

Melalui diskusi terarah ini, diperoleh data kualitatif mengenai tingkat kepuasan, persepsi manfaat, relevansi program dengan kebutuhan masyarakat, serta rekomendasi perbaikan. Hasil FGD kemudian dianalisis sebagai bagian dari penyusunan nilai IKM Program CSR, sekaligus menjadi dasar perumusan strategi pengembangan program tahun berikutnya agar lebih efektif, partisipatif, dan berkelanjutan. Setelah dilakukan diskusi partisipatif kemudian dilakukan penyebaran kuesioner ke seluruh kelompok sasaran program yang mana hasil ini menjadi landasan dalam perolehan data secara kuantitatif, responden dipilih dari masyarakat penerima manfaat program CSR yang secara langsung terlibat maupun merasakan dampaknya.

Pengukuran IKM terhadap program CSR Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap tahun 2025 dilakukan melalui 15 pertanyaan yang mencakup aspek citra perusahaan, kebermanfaatannya, keterlibatan masyarakat, kualitas pendampingan, hingga aspek lingkungan. Sebanyak 60 responden dilibatkan dalam survei ini dengan tujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana program CSR mampu

memberikan dampak positif dan memenuhi harapan masyarakat. Ringkasan hasil pengukuran IKM tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi hasil nilai setiap pertanyaan program MAMAKU

No	Pertanyaan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Kategori
1	PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap memiliki citra positif di masyarakat	4,00	100%	Sangat Baik
2	Keberadaan PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap memberi kontribusi positif di Cilacap	4,00	100%	Sangat Baik
3	PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap peduli dengan masyarakat	3,86	96,5%	Sangat Baik
4	Komitmen kuat perusahaan dalam melaksanakan CSR	4,00	100%	Sangat Baik
5	Program bantuan CSR mampu memenuhi kebutuhan	3,50	87,5%	Sangat Baik
6	Partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan CSR	4,00	100%	Sangat Baik
7	Program CSR sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3,53	88,25%	Sangat Baik
8	Masyarakat melanjutkan usaha secara mandiri meski tanpa bantuan perusahaan	4,00	100%	Sangat Baik
9	Petugas perusahaan bertanggung jawab dalam pendampingan CSR	3,60	90,0%	Sangat Baik
10	Pemanfaatan kesempatan menyampaikan pendapat	3,63	90,75%	Sangat Baik
11	Sikap perusahaan dalam membantu menyelesaikan pendapat masyarakat	4,00	100%	Sangat Baik
12	Keterlibatan pihak lain/stakeholder dalam kegiatan CSR	4,00	100%	Sangat Baik
13	Program menambah pengetahuan dan keterampilan	4,00	100%	Sangat Baik
14	Kepuasan masyarakat terhadap bantuan yang diberikan	4,00	100%	Sangat Baik
15	Kegiatan operasional perusahaan sudah ramah lingkungan	4,00	100%	Sangat Baik
Nilai Rata-rata Indeks (IKM)		3,87	96,75%	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2025

Hasil pengukuran IKM terhadap program CSR Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap pada tahun 2025 menunjukkan capaian yang sangat memuaskan. Dari total 15 pertanyaan yang diajukan kepada 60 responden, mayoritas memperoleh nilai indeks pada kisaran 3,50 hingga 4,00, dengan nilai konversi IKM mencapai 87,5% hingga 100%. Secara umum, semua indikator berada pada kategori sangat baik. Masyarakat menilai perusahaan memiliki citra positif, berkontribusi nyata bagi Kabupaten Cilacap, serta menunjukkan kepedulian dan komitmen kuat dalam melaksanakan program CSR. Bantuan yang diberikan dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih

terdapat ruang kecil untuk meningkatkan ketepatan sasaran. Partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan program terlihat tinggi, dan program dinilai mampu memberikan dampak jangka panjang karena dapat dilanjutkan secara mandiri oleh masyarakat.

Selain itu, masyarakat menilai petugas pendamping dari perusahaan bekerja dengan penuh tanggung jawab, serta memberikan kesempatan luas bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat. Hal ini sejalan dengan persepsi positif bahwa perusahaan tidak hanya mendengar aspirasi masyarakat, tetapi juga membantu dalam penyelesaiannya. Kolaborasi dengan stakeholder lain juga terlihat, sehingga program semakin kuat dan berkelanjutan. Lebih jauh, masyarakat menyatakan program CSR berhasil menambah pengetahuan dan keterampilan, sekaligus menumbuhkan rasa puas terhadap bantuan yang diberikan. Persepsi positif juga diberikan terhadap operasional perusahaan yang dinilai sudah ramah lingkungan, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat bahwa kegiatan perusahaan selaras dengan prinsip keberlanjutan.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran ini memperlihatkan bahwa program CSR MAMAKU telah memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat, baik dari sisi peningkatan kapasitas, kesejahteraan, maupun keberlanjutan lingkungan. Meski demikian, beberapa aspek dengan nilai sedikit lebih rendah tetap menjadi catatan penting bagi perusahaan untuk terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan, agar program CSR yang dijalankan semakin tepat sasaran dan berdampak luas di masa mendatang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Studi IKM pada penerapan Program CSR Masyarakat Mandiri Kutawaru (MAMAKU) PT Pertamina Patra Niaga Refinery Unit IV Cilacap tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program CSR telah berjalan sangat efektif dan memperoleh tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi. Seluruh indikator pengukuran yang terdiri atas 15 unsur menunjukkan nilai pada kategori Sangat Baik, dengan rentang nilai konversi antara 87,5% hingga 100%. Hal ini menegaskan bahwa program dinilai relevan, bermanfaat, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara nyata.

Secara substantif, Program MAMAKU tidak hanya berkontribusi dalam membangun citra positif perusahaan, tetapi juga berhasil meningkatkan kapasitas masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi, penguatan kelembagaan, serta pengembangan keterampilan berbasis potensi lokal. Tingginya tingkat partisipasi masyarakat dan kemampuan kelompok dalam melanjutkan usaha secara mandiri mengindikasikan bahwa pendekatan pemberdayaan yang diterapkan telah mendorong kemandirian dan keberlanjutan program.

Hasil analisis kualitatif melalui Focus Group Discussion (FGD) dan wawancara mendalam memperkuat temuan kuantitatif, khususnya terkait pentingnya kolaborasi lintas pemangku kepentingan sebagai faktor pendukung keberhasilan program. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, antara lain optimalisasi ketepatan sasaran bantuan, penguatan inovasi berbasis lingkungan, serta peningkatan kapasitas manajerial kelompok masyarakat.

Dengan demikian, Program MAMAKU telah mencerminkan implementasi CSR yang sejalan dengan prinsip triple bottom line serta menunjukkan bahwa integrasi pengukuran IKM dengan pendekatan partisipatif dapat menjadi model evaluasi CSR yang komprehensif dan berkelanjutan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan dalam memperkuat sistem monitoring dan evaluasi berbasis kepuasan masyarakat sebagai dasar pengambilan keputusan strategis ke depan.

Referensi

- Wahdiyati Moko & Antonio Veritas Ekaristi. (2024). Evaluasi Program *Corporate Social Responsibility* Guna Menjalin Hubungan Dengan Masyarakat. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*. Volume 3, No 2. Hal 589 – 599. DOI: <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.2.13>
- Intam Kurnia, Slamet Riadi & Darmawati. (2025). Evaluasi Program *Corporate Social Responsibility* Perseroan Terbatas Mamuang di Desa Martasari Kecamatan Pedongga Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Arden Jaya Publisher*. Vol 5, No 3. Hal 5535-5551. DOI: <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.2176>
- Dara Aisyah & Romadhon Mubarak Isdapatra. (2025). Studi Evaluasi Kinerja Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Dalam Meningkatkan Pemberdayaan Perempuan Pengusaha Di Desa Kuala Indah. *Jurnal Public Administration Review*. Vol 3, No 1. Hal 1 – 12. DOI: <https://doi.org/10.32734/sajjana.v3i01.21134>
- Ersi Sisdiyanto & Ariyan Tri Ifanda. 2024. Evaluasi Dampak Program CSR Terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Tinjauan Literatur. *Journal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akutansi*. Vol 1, No 4. Hal 415-421. DOI: <https://doi.org/10.61722/jemba.v1i4.535>
- Hendrik Gamalie, Grace B. Nangol & Malindah Imelda Clara Abuno. (2021). Evaluasi Penerapan *Corporate Social Responsibility* di PT Remaja Jaya Mobilindo Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 9 No 4. Hal 793-800. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36606>
- Irwan Sigit. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program *Corporate Social Responsibility* Kampung Bioflok Laju. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*. Volume 2, No 10. Hal 826-833. DOI: <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i10.424>
- Agus Satory & Nurul Intan Permanasari. (2025). Peran FGD CSR Internasional Sebagai Pedoman Pelaksanaan CSR di Luar Negeri PT Pertamina Internasional EP. *Jurnal Humaniora Multidisipliner*. Vol 9, No 9. DOI: <https://jurnalhost.com/index.php/jhm/article/view/3420/3910>
- Puji Rahmawati, Aditya Anung Dwi Nugroho & King Amil Hamzah Al Hakim Shodikin. (2023). Solusi Energi Berkelanjutan untuk Daerah Terisolir: Studi Kasus Program CSR PT Pertamina Internasional Refinery RU IV Cilacap's Program. Vol 23. Halaman 1-15. DOI: <https://doi.org/10.21070/ijins.v24i.946>
- Aditya Anung Dwi Nugroho, Puji Rahmawati & King Amil Hamzah Al Hakim Shodikin. (2024). *Sustainability Compass* Pada Program *Corporate Social Responsibility* Pt Kilang Pertamina Internasional Ru IV Cilacap (Studi Kasus Program Masyarakat Mandiri Kutawaru). *Jurnal Ilman: Ilmu Manajemen*. Vol 2, No 2, Hal 9-18. DOI: <https://doi.org/10.35126/ilman.v12i2.570>
- Cecep Supriyatna, Rizky Fitriati, Puji Rahmawati, Abdul Aziz, King Amil Hamzah Al Hakim Shodikin. (2025). Dampak Penerapan Kebijakan Tanggung Jawab Sosial

dan Lingkungan (TJSL) Berbasis Pemberdayaan Masyarakat PT Kilang Pertamina Internasional RU IV Cilacap. *Jurnal Pemberdayaan dan Pengabdian pada Masyarakat*. Volume 3, Nomor 1, Hal 56-70. DOI:

<https://doi.org/10.61579/beujroh.v3i1.363>

Effendi Ibrahim, M. Alex Ridwan, Racha Julian Chairurrizal, Prity Nurparizah, Jenny Dwi Herawati. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Instrumen Evaluasi dan Perencanaan CSR PT Inalum Pada Program Hikayat Si Kuta di Desa Kuala Tanjung. *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan: RISOMA*. Vol. 3 No. 6. Hal 340-352. DOI: <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i6.1291>

Hana Indriana & Alifa Rafidah Fitri. (2025). Kinerja Perusahaan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Program Cidadas Bijak Berplastik di Desa Cidadas, Kabupaten Bogor. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*. Vol 9, No. 1, Halaman 146-155. DOI:

<https://journal.untar.ac.id/index.php/jmishumsen/article/view/31715>