

## *Evaluation of CSR Program Performance through Measuring Community Satisfaction at PT Perusahaan Gas Negara, Tbk – Stasiun Kompresor Gas Pagardewa*

Mohamad Adli<sup>1</sup>, Andhita Tarnatania Hidayat<sup>2</sup>, M Nurtian Passabena<sup>2</sup>, Rifdah Athifah Gunawan<sup>3</sup>, Fanny Shinta Junita<sup>3</sup>, Allyssa Maulida Azzahra<sup>3</sup>, Isa Elfianto<sup>1</sup>, Rifky Amri Amrullah<sup>1</sup> & Haerul Jamal<sup>1</sup>

### **Article Info**

<sup>1</sup>Community

Development Officer PT Perusahaan Gas Negara, Tbk – Stasiun Kompresor Pagardewa

<sup>2</sup> Staf PT Perusahaan Gas Negara, Tbk – Stasiun Kompresor Pagardewa

<sup>3</sup> Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta

### **How to Cite:**

Adli, M., Hidayat, A.T., Passabena, M.N., Gunawan, R.A., Junita, F.S., Azzahra, A.M., Elfianto, I., Amrullah, R.A., Jamal H. (2024). Evaluation of CSR Program Performance through Measuring Community Satisfaction at PT Perusahaan Gas Negara, Tbk – Stasiun Kompresor Gas Pagardewa. *Indonesian Journal of Social Responsibility Review*. 3(2), 22-29, 2024.

### **Article History**

Submitted: 10 June 2024

Received: 12 June 2024

Accepted: 26 August 2024

Correspondence E-Mail:

mohamad.adli@arjunawijaya.co

### **Abstract**

Corporate Social Responsibility (CSR) program is a strategy used by companies to provide a positive impact on the community and the environment around their operational areas. As one of the energy companies, PT Perusahaan Gas Negara (PT PGN) has a vision to become a leading and trusted national gas company. To improve the community's economic welfare, PT PGN implements a CSR program that includes a rubber farmer empowerment program. In order to measure the effectiveness and impact of the Corporate Social Responsibility (CSR) program of PT PGN Pagardewa, an evaluation of the level of community satisfaction was carried out through surveys and questionnaires developed based on the guidelines of Permen PANRB 14/2017. The researcher used a quantitative descriptive approach with a survey method. The sampling of this study used a convenience sampling technique. Data was collected through structured interviews with questionnaires on September 11, 2023 in Pagar Dewa Village, Lubai Ulu District, Muara Enim Regency, South Sumatra Province. The results of the study showed that the level of community satisfaction with the CSR program of PT PGN Pagardewa was relatively high, with a Community Satisfaction Index (IKM) value of 94.75 in the "Very Good" (A) category. These results show that PT PGN Pagardewa's CSR program has a positive impact on the community and environment around its operational areas.

**Keywords:** CSR; Community Satisfaction; Performance Evaluation; PT Perusahaan Gas Negara; Stasiun Kompresor Gas Pagardewa;

## Evaluasi Kinerja Program CSR Melalui Pengukuran Kepuasan Masyarakat di PT Perusahaan Gas Negara, Tbk – Stasiun Kompresor Gas Pagardewa.

Mohamad Adli<sup>1</sup>, Andhita Tarnatania Hidayat<sup>2</sup>, M Nurtian Passabena<sup>2</sup>, Rifdah Athifah Gunawan<sup>3</sup>, Fanny Shinta Junita<sup>3</sup>, Allyssa Maulida Azzahra<sup>3</sup>, Isa Elfianto<sup>1</sup>, Rifky Amri Amrullah<sup>1</sup>, Haerul Jamal<sup>1</sup>

### Info Artikel

<sup>1</sup> Community

Development Officer PT Perusahaan Gas Negara – Stasiun Kompresor Pagardewa

<sup>2</sup> Staff PT Perusahaan Gas Negara, Tbk – Stasiun Kompresor Pagardewa

<sup>3</sup> Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta

Surel Korespondensi:

mohamad.adli@arjunawija  
ya.co

### Abstrak

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan di sekitar wilayah operasionalnya. PT Perusahaan Gas Negara, Tbk (PT PGN) sebagai salah satu perusahaan energi memiliki visi untuk menjadi perusahaan gas nasional terkemuka dan terpercaya. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat, PT PGN melaksanakan program CSR yang termasuk program pemberdayaan petani karet. Dalam rangka mengukur efektivitas dan dampak dari program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT PGN – Stasiun Kompresor Gas Pagardewa (PT PGN – SKG Pagardewa), dilakukan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat melalui survei dan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan pedoman PermenPANRB 14/2017. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *sampling* secara kebetulan (*convenience sampling*). Pengambilan data dilaksanakan melalui wawancara terstruktur dengan kuesioner pada tanggal 11 September 2023 di Desa Pagar Dewa, Kecamatan Lubai Ulu, Kabupaten Muara Enim, Sumatra Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR PT PGN Pagardewa relatif tinggi, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,75 berkategori “Sangat Baik” (A). Hasil ini menunjukkan bahwa program CSR PT PGN – SKG Pagardewa telah memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan di sekitar wilayah operasionalnya.

**Kata Kunci:** CSR; Evaluasi Kinerja; Kepuasan Masyarakat; PT Perusahaan Gas Negara; Stasiun Kompresor Gas Pagardewa.

## Pendahuluan

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah program yang melibatkan perusahaan dalam kegiatan dengan memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan di sekitar wilayah operasional perusahaan. Perusahaan energi seperti PT Perusahaan Gas Negara, Tbk (PT PGN) memiliki dampak besar pada masyarakat dan lingkungan. Oleh karena itu, perusahaan mengisiasi program CSR untuk masyarakat yang berada di wilayah operasional perusahaan tersebut. Pelaksanaan program CSR adalah bentuk komitmen dan tanggung jawab perusahaan untuk memberikan dampak positif pada masyarakat dan lingkungan. Hal ini selaras dengan pandangan bahwa perusahaan bukan hanya semata untuk mencari keuntungan tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan masyarakat dan lingkungan.

Program CSR memberi manfaat kepada perusahaan dan masyarakat. Ksiezak (2016) menyatakan bahwa mengelaborasi manfaat yang diperoleh perusahaan dan masyarakat. Hal ini akan membuka peluang bagi perusahaan untuk dapat terus mengembangkan bisnisnya. Alhasil, perusahaan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan secara berkelanjutan. PT PGN sebagai salah satu perusahaan gas memiliki visi “Menjadi Perusahaan Gas Nasional Terkemuka dan Terpercaya Berstandar Kelas Dunia dalam Penyediaan Infrastruktur dan Pemanfaatan Gas Bumi” (PT PGN, 2022). Dalam perjalanan, PT PGN membuktikannya dengan memperoleh berbagai apresiasi dari eksternal di bidang CSR, seperti perolehan penghargaan PROPER Emas dan 4 (empat) PROPER Hijau yang diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia (KLHK RI) (PT PGN, 2022). PT PGN – Stasiun Kompresor Gas Pagardewa (PT PGN – SKG Pagardewa) termasuk salah satu unit dari PT PGN yang mengikuti ajang PROPER KLHK RI.

PT PGN – SKG Pagardewa Pagardewa terletak di Dusun 4, Desa Pagardewa, Kecamatan Lubai Ulu, Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatra Selatan. Sebagai komitmen pada prinsip keberlanjutan, PGN Pagardewa melaksanakan beberapa program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) atau biasa dikenal CSR. Bentuk program CSR PGN Pagardewa mulai dari program berbentuk karitatif, pembangunan infrastruktur, penguatan kapasitas, hingga pemberdayaan masyarakat. Salah satu contohnya adalah Program Pemberdayaan Petani Karet dengan tajuk “MAS TANI TAMPAN”. Kata TAMPAN di judul tersebut merupakan singkatan dari Mandiri, Siaga, Petani Tangguh, dan Mapan yang menjadi harapan adanya program pemberdayaan tersebut.

Program CSR yang dilakukan PT PGN – SKG Pagardewa sebagai suatu pelayanan publik. Program CSR tersebut identik berhubungan dengan entitas publik di sekitar wilayah operasional perusahaan. Untuk menjaga kinerja program agar selalu optimal, program pelayanan publik perlu menjalankan evaluasi secara berkala (Elfianto & Sya'roni, 2021). Oleh karena itu, program CSR perlu menjalani evaluasi sebagai upaya menjaga kualitas kinerja. Pengukuran tingkat kepuasan menjadi salah satu cara untuk mengevaluasi suatu program.

Kotler (2007) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas atau senang. Dari definisi tersebut dapat dijabarkan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila keinginan masyarakat terpenuhi. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat sesuai dengan harapannya.

Berkaitan dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan PT Perusahaan Gas Negara, Tbk

dalam bentuk implementasi program CSR beberapa tahun terakhir, maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program CSR yang mengacu kepada upaya peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah sekitar operasi perusahaan. Evaluasi dilakukan melalui pengkajian dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelaksanaan Program CSR pada PT Perusahaan Gas Negara, Tbk dengan harapan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pengajuan program tersebut di masa mendatang.

## Metode Penelitian

Peneliti menggunakan riset berjenis deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Jenis penelitian tersebut digunakan untuk mengetahui gambaran bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR PT PGN – SKG Pagardewa. Populasi penelitian ini adalah penerima manfaat Program Pemberdayaan Petani Karet di Desa Pagar Dewa sebesar 22 orang yang tergabung dalam Koperasi Padetra Artomulyo. Peneliti mewawancarai 12 responden sebagai sampel penelitian. Besaran sampel untuk penelitian survei biasanya antara 10% hingga 20% dari populasi (Mills & Gay, 2016). Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik sampling secara kebetulan (*convenience sampling*). Teknik pengambilan sampel tersebut dipilih berdasarkan kondisi lapangan dan kemudahan jangkauan peneliti terhadap responden.

Instrumen pengumpulan data primer berupa kuesioner yang dikembangkan dari PermenPANRB 14/2017 (Kementerian PANRB, 2017). Instrumen pengumpulan data penelitian ini terdiri dari 15 pertanyaan dengan skala likert. Kuesioner mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi tentang tingkat kepuasan responden atas pelaksanaan Program CSR PT PGN – SKG Pagardewa. Pengambilan data dilaksanakan melalui wawancara terstruktur dengan kuesioner sebagai pedoman pada 11 September 2023. Setelah itu, hasil lapangan data kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi Excel.

$$\text{Bobot NRR Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,07$$

$$\text{IKM Tertimbang} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai}$$

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR Tertimbang). Nilai IKM Program Pemberdayaan Petani Karet didapat dengan menggunakan pendekatan nilai tertimbang. Untuk mempermudah dalam memahami hasil IKM, nilai IKM Tertimbang dikalikan nilai dasar 25 sehingga nilai akhir IKM dalam rentang antara 25 – 100. Pada rentang nilai IKM tersebut terbagi 4 kriteria sebagai berikut:

**Tabel 1.** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Menurut PermenPANRB 14/2017

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kementerian PANRB, 2017

Nilai konversi yang dihasilkan selanjutnya diklasifikasi ke salah satu kriteria. Nilai terbaik yakni nilai kinerja “Sangat Baik” (A) dalam rentang 88,31 - 100,00. Di bawahnya, ada nilai kinerja “Baik” (B) di rentang 76,61 - 88,30. Selanjutnya, nilai kinerja “Kurang Baik” (C) di rentang 65,00 - 76,60. Terakhir nilai terendah yakni nilai kinerja “Tidak Baik” dalam rentang 25,00 - 64,99).

## Pembahasan

### Jenis Kelamin dan Mata Pencaharian Responden

Jenis kelamin dan mata pencaharian responden dijelaskan untuk mengetahui latar belakang mereka. Data ini diperoleh melalui survei yang melibatkan 12 responden yang merupakan petani karet anggota Koperasi Padetra Artomulyo. Berdasarkan hasil penelitian, semua responden adalah laki-laki dan memiliki mata pencaharian utama sebagai petani.



Gambar 1. Kegiatan Wawancara Survei IKM Program Pemberdayaan Petani Karet

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan untuk mengevaluasi pandangan penerima manfaat terhadap program CSR dalam pemberdayaan petani karet, dengan tujuan mengumpulkan data yang diperlukan. Hasil survei tersebut kemudian diolah menjadi laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil nilai rata-rata unsur sebagaimana dirinci dalam Tabel 2.

**Tabel 2.** Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Menurut PermenPANRB 14/2017

No.	Unsur	NRR	NRR Tertimbang	Kinerja (Mutu)
P1	Kemudahan mendapatkan informasi program	3,25	0,23	Baik (B)
P2	Persyaratan untuk mengakses dana CSR	3,66	0,26	Sangat Baik (A)
P3	Kesesuaian program dengan kebutuhan	3,75	0,26	Sangat Baik (A)

No.	Unsur	NRR	NRR Tertimbang	Kinerja (Mutu)
P4	Kesesuaian program dengan perencanaan	3,25	0,23	Baik (B)
P5	Kesesuaian isi materi program dengan tujuan	4	0,28	Sangat Baik (A)
P6	Kesesuaian isi materi program dengan kebutuhan	4	0,28	Sangat Baik (A)
P7	Kemampuan fasilitator dalam mendampingi program	3,75	0,26	Sangat Baik (A)
P8	Tanggung jawab fasilitator	3,83	0,27	Sangat Baik (A)
P9	Penerimaan masyarakat terhadap fasilitator	3,75	0,26	Sangat Baik (A)
P10	Sarana penunjang program	3,5	0,25	Baik (B)
P11	Respons terhadap masukan dan saran dari masyarakat	3,75	0,26	Sangat Baik (A)
P12	Kontribusi menyelesaikan masalah	3,83	0,27	Sangat Baik (A)
P13	Komitment fasilitator	3,58	0,25	Sangat Baik (A)
P14	Dampak sosial masyarakat	3,08	0,22	Baik (B)
P15	Dampak ekonomi masyarakat	3,16	0,22	Baik (B)
<b>Total</b>		<b>54,14</b>	<b>3,79</b>	<b>Sangat Baik (A)</b>

Sumber: Olah Data Penelitian, 2023

Data Tabel 2 menunjukkan gambaran persepsi reponden terhadap program CSR pemberdayaan petani karet pada unsur-unsur yang diteliti. Merujuk dengan kriteria PermenPANRB 14/2017, terdapat 10 unsur dengan kinerja “Sangat Baik” (A) dan 5 (lima) unsur dengan kinerja “Baik” (B). Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur kesesuaian isi materi program dengan kebutuhan dan unsur kesesuaian isi materi program dengan kebutuhan memperoleh NRR tertinggi sebesar 4,00. Sedangkan, NRR terendah terletak pada unsur dampak sosial masyarakat yakni 3,08.

Tingginya penilaian pada unsur kesesuaian isi materi program dengan kebutuhan dapat dijelaskan oleh relevansi dan manfaat langsung yang dirasakan oleh penerima manfaat. Ketika materi program sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat, dapat membantu dalam mengatasi masalah-masalah spesifik yang mereka hadapi, memberikan solusi praktis, dan meningkatkan produktivitas serta kesejahteraan mereka. Sebaliknya, penilaian rendah pada unsur dampak sosial masyarakat bisa disebabkan oleh beberapa faktor. Dampak sosial membutuhkan waktu yang lebih lama untuk dapat terlihat dan diukur dibandingkan dengan manfaat langsung dari program. Selain itu, dampak sosial juga memerlukan kerja sama yang lebih luas dari berbagai pihak, dan keberhasilan dalam aspek ini bisa dipengaruhi oleh variabel-variabel di luar kendali program CSR, seperti kondisi ekonomi dan kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, meskipun program CSR tersebut berhasil dalam memenuhi kebutuhan langsung penerima manfaat, pengaruhnya terhadap dampak sosial masyarakat belum terasa signifikan atau belum cukup terukur oleh responden pada saat penelitian dilakukan.

**Tabel 3.** Hasil IKM Program Pemberdayaan Petani Karet

Nilai Konversi Indeks	Mutu Program	Kinerja Program
$3,79 \times 25 =$ 94,75	A	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian, 2023

Nilai Indeks merupakan total dari NRR tertimbang. Nilai Indeks dikonversi dengan dikalikan 25 menjadi 94,75. Nilai konversi indeks tersebut adalah hasil IKM yang diperoleh dari pelaksanaan program pemberdayaan petani karet. Nilai IKM sebesar 94,75 masuk dalam kategori penilaian kinerja “Sangat Baik” atau nilai mutu “A”.

## Kesimpulan

Indeks kepuasan masyarakat program CSR PT PGN – SKG Pagardewa pemberdayaan petani karet meraih nilai sebesar 94,75. Dengan kata lain, program CSR tersebut dalam kinerja “Sangat Baik” atau nilai mutu “A”. Selain itu, terdapat unsur kesesuaian isi materi program dengan kebutuhan dan unsur kesesuaian isi materi program dengan kebutuhan memperoleh NRR tertinggi sebesar 4,00. Artinya, kedua unsur tersebut memiliki kinerja dan mutu tertinggi dibanding dengan unsur lainnya. Namun demikian, unsur dampak sosial masyarakat perlu mendapat perhatian karena mendapat nilai terendah, yakni 3,08.

Berdasarkan hasil temuan yang telah diperoleh, peneliti menyusun beberapa rekomendasi sebagai bahan pertimbangan. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan manfaat program CSR PT PGN – SKG Pagardewa di masa mendatang, sebagai berikut:

1. Perlunya upaya untuk mengembangkan program CSR yang fokus pada pemberdayaan masyarakat di wilayah Desa Pagar Dewa, dengan mempertimbangkan potensi lokal, termasuk sumber daya alam dan sumber daya manusia.
2. Diperlukan upaya peningkatan nilai ekonomi dari program CSR untuk mengembangkan manfaat selama pelaksanaannya.
3. Perlu adanya peran fasilitator ataupun Community Development Officer dalam pendampingan program pemberdayaan sehingga pemanfaatan program CSR sesuai dengan pencapaian dan kebutuhan masyarakat sasaran.
4. Perlunya dilakukan proses *monitoring* dan evaluasi secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dalam upaya peningkatan manfaat program di kemudian hari.

## Daftar Pustaka

- Elfianto, I., & Sya'roni, I. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan Rumah BumD Dumai. *Prosiding SNasPPM*, 6(1), 800–806.
- Kementerian PANRB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I (Edisi Kedua Belas)*. Jakarta: PT Indeks.
- Ksiezak, P. (2016). The Benefit from CSR for a Company and Society. *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*, 3 (1), 53-65.
- Mills, G. E. & Gay, L. R. (2016). *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*.

Amerika Serikat: Pearson Education.  
PT PGN. (2022). *Laporan Keberlanjutan Sustainability 2022*. Jakarta: PT Perusahaan Gas Negara Tbk.