



PUSRI



S<sup>o</sup>DEC  
SOCIAL DEVELOPMENT STUDIES CENTER

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE)

PT PUPUK SRIWIJAJA PALEMBANG

# 2025

BUMN UNTUK INDONESIA  
PURIK INDONESIA  
PUSRI PUPUK SRIWIJAJA PALEMBANG  
**Pelatihan PEMBUATAN SABUN ALAMI DARI AMPAS KOPI**  
KOMPOK USAHA PERHUTANAN SOSIAL 'KOPI RINGKEH'  
PAGAR ALAM, 20 MARET 2023

10\_puspalembang





# LAPORAN

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE)  
PT PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG

# 2025

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE), Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan tahun 2025 dapat diselesaikan. Studi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan program yang telah dilaksanakan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat mengukur beberapa aspek yang meliputi kapasitas petugas, pendamping program, kesesuaian program terkait jadwal dan kebutuhan penerima manfaat, kapasitas dan partisipasi penerima manfaat program, komitmen perusahaan dalam pengembangan program, hasil produktifitas dari adanya program serta keberlanjutan program. Hasil dari studi ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, agar dapat mengukur sampai sejauh mana ketercapaian program. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi masukan untuk dapat meningkatkan kualitas program sehingga dapat berpengaruh terhadap kesejahteraan penerima manfaat program.

Social Development Studies Center (SODEC) Departemen Pembangunan Sosial dan Kesejahteraan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu terlaksananya studi Indeks Kepuasan Masyarakat ini. Terimakasih kami ucapkan kepada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang atas kepercayaan yang telah diberikan. Terimakasih juga kami sampaikan kepada Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan atas kerjasamanya dalam membantu berjalannya kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga dapat terlaksana dengan baik.

Tim menyadari bahwa dalam pelaksanaan studi Indeks Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan ini tentunya tidak lepas dari kekurangan dan kesempurnaan. Laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat kami harapkan dalam penyempurnaan laporan ini.

Yogyakarta, Agustus 2025

Tim Peneliti

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR DIAGRAM.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	2
B. Tujuan Studi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Aspek Penilaian .....	5
BAB II METODE PENELITIAN .....	7
A. Metode Penelitian.....	8
B. Penelitian Lapangan .....	8
C. Lokasi Studi.....	9
D. Pengolah Data.....	9
E. Daftar Responden .....	10
BAB III PEMBAHASAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	13
A. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelaksanaan Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe).....	14
B. Analisis Indikator Kepuasan Penerima Manfaat Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe).....	16
C. Hasil Total Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Pelaksanaan Program .....	61
D. Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) .....	64
BAB IV PENUTUP .....	71
A. Kesimpulan.....	72
B. Rekomendasi .....	73

# DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Penilaian Akhir.....	15
Tabel 3. 2 Nilai Indeks Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program.....	16
Tabel 3. 3 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program .....	16
Tabel 3. 4 Asal Program.....	16
Tabel 3. 5 Nilai Indeks Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan .....	17
Tabel 3. 6 Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan .....	18
Tabel 3. 7 Pengetahuan Kelompok kepada CD Officer yang Terlibat dalam Proses Perencanaan .....	19
Tabel 3. 8 Nilai Indeks Keikutsertaan Pendamping Teknis dalam Proses Perencanaan Program.....	19
Tabel 3. 9 Keikutsertaan Pendamping Teknis dalam Proses Perencanaan Program .....	20
Tabel 3. 10 Nilai Indeks Keterlibatan Penerima Manfaat dalam Proses.....	21
Tabel 3. 11 Keterlibatan Penerima Manfaat dalam Proses Perencaan Program .....	21
Tabel 3. 12 Nilai Indeks Kesesuaian Program dengan Kebutuhan .....	22
Tabel 3. 13 Kesesuaian Program dengan Kebutuhan.....	22
Tabel 3. 14 Nilai Indeks Pengetahuan terhadap Jadwal Pelaksanaan Masyarakat .....	23
Tabel 3. 15 Nilai Indeks Implementasi Pelaksanaan Program.....	25
Tabel 3. 16 Kesesuaian Pelaksanaan Program dengan Jadwal yang Direncanakan .....	25
Tabel 3. 17 Nilai Indeks Partisipasi Penerima Manfaat dalam Pelaksanaan Kegiatan .....	26
Tabel 3. 18 Partisipasi Penerima Manfaat dalam Pelakssanaan Kegiatan .....	27
Tabel 3. 19 Nilai Indeks Pemahaman Penerima Manfaat terhadap Program yang Diikuti ...	28
Tabel 3. 20 Pemahaman Penerima Manfaat terhadap Program yang Diikuti .....	28
Tabel 3. 21 Nilai Indeks Penilaian Penerapan Pengetahuan Program .....	29
Tabel 3. 22 Penerapan Pengetahuan Masyarakat .....	29
Tabel 3. 23 Indeks Penilaian atas Kehadiran CD Officer .....	30
Tabel 3. 24 Kehadiran CD Officer dalam Mendampingi Program .....	31
Tabel 3. 25 Nama CD Officer .....	31

Tabel 3. 26 Rutinitas CD Officer dalam Pelaksanaan Program.....	32
Tabel 3. 27 Indeks Penilaian Kemampuan CD Officer.....	33
Tabel 3. 28 Kemampuan CD Officer dalam Fasilitasi Kegiatan.....	33
Tabel 3. 29 Indeks Penilaian Tanggung Jawab CD Officer .....	34
Tabel 3. 30 Tanggung Jawab CD Officer dalam Melaksanakan Tugas.....	34
Tabel 3. 31 Indeks Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat .....	36
Tabel 3. 32 Penerimaan CD Officer di Masyarakat .....	36
Tabel 3. 33 Indeks Kepuasan Masyarakat Keberadaan Pendamping Teknis.....	37
Tabel 3. 34 Keberadaan Pendamping Teknis.....	37
Tabel 3. 35 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Mendampingi Program .....	38
Tabel 3. 36 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kemampuan Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Program .....	39
Tabel 3. 37 Kemampuan Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program.....	40
Tabel 3. 38 Indeks Penilaian Penerimaan Pendamping Teknis .....	41
Tabel 3. 39 Penerimaan Pendamping Teknis .....	41
Tabel 3. 40 Indeks Penilaian Tanggungjawab Pendamping Teknis.....	42
Tabel 3. 41 Penilaian Tanggungjawab Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Program... <td>43</td>	43
Tabel 3. 42 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program.....	44
Tabel 3. 43 Kesempatan Berpendapat untuk Meningkatkan Kualitas Program .....	44
Tabel 3. 44 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat.....	45
Tabel 3. 45 Pemanfaatan Kesempatan untuk Berpendapat .....	46
Tabel 3. 46 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penerimaan Pengaduan Perusahaan....	47
Tabel 3. 47 Penerimaan Masalah/Komplain Perusahaan .....	47
Tabel 3. 48 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/Komplain .....	48
Tabel 3. 49 Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Komplain/Komplain .....	48
Tabel 3. 50 Indeks Kepuasaan Masyarakat terhadap Komitmen Perusahaan.....	49
Tabel 3. 51 Komitemen Perusahaan.....	50
Tabel 3. 52 Indeks Penilaian Pertambahan Pengetahuan karena Program .....	51

Tabel 3. 53 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Pengetahuan .....	51
Tabel 3. 54 Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan .....	52
Tabel 3. 55 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan.....	53
Tabel 3. 56 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penjualan Produk/Jasa.....	54
Tabel 3. 57 Penjualan Produk/Jasa.....	54
Tabel 3. 58 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan.....	55
Tabel 3. 59 Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan.....	55
Tabel 3. 60 Indeks Kepuasan terhadap Penyebarluasan Pengetahuan Masyarakat .....	57
Tabel 3. 61 Penyebarluasan Pengetahuan .....	57
Tabel 3. 62 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk .....	58
Tabel 3. 63 Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk .....	59
Tabel 3. 64 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keberlanjutan Usaha .....	60
Tabel 3. 65 Keberlanjutan Usaha .....	60
Tabel 3. 66 Total Indeks Kepuasan Masyarakat .....	64
Tabel 3. 67 Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program .....	64

# DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3. 1 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program .....	17
Diagram 3. 2 Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan .....	18
Diagram 3. 3 Keikutsertaan Pendamping Teknis dalam Proses Perencanaan Program.....	20
Diagram 3. 4 Keterlibatan Penerima Manfaat dalam Proses Perencanaan Program .....	21
Diagram 3. 5 Kesesuaian Program dengan Kebutuhan.....	23
Diagram 3. 6 Pengetahuan Penerima Manfaat terhadap Jadwal Pelaksanaan Program.....	24
Diagram 3. 7 Kesesuaian Pelaksanaan Program dengan Jadwal yang Direncanakan .....	26
Diagram 3. 8 Partisipasi Penerima Manfaat dalam Pelaksanaan Kegiatan.....	27
Diagram 3. 9 Pemahaman Penerima Manfaat terhadap Program yang Diikuti .....	28
Diagram 3. 10 Penerapan Pengetahuan Program.....	30
Diagram 3. 11 Kehadiran CD Officer dalam Mendampingi Program .....	31
Diagram 3. 12 Rutinitas CD Officer dalam Pelaksanaan Program .....	32
Diagram 3. 13 Kemampuan CD Officer dalam Fasilitasi Kegiatan.....	33
Diagram 3. 14 Tanggung Jawab CD Officer dalam Melaksanakan Tugas .....	35
Diagram 3. 15 Penerimaan CD Officer di Masyarakat .....	36
Diagram 3. 16 Keberadaaan Pendamping Teknis .....	38
Diagram 3. 17 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Mendampingi Program.....	39
Diagram 3. 18 Kemampuan Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program .....	40
Diagram 3. 19 Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat .....	42
Diagram 3. 20 Tanggung jawab Pendamping Teknis dalam Memfasilitas Program.....	43
Diagram 3. 21 Kesempatan Berpendapat untuk Meningkatkan Kualitas Program.....	45
Diagram 3. 22 Memanfaatkan Kesempatan untuk Menyampaikan Pendapat .....	46
Diagram 3. 23 Penerimaan Masalah/Komplain Perusahaan .....	47
Diagram 3. 24 Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/Komplain .....	49
Diagram 3. 25 Komitmen Perusahaan.....	50

Diagram 3. 26 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Pengetahuan .....	52
Diagram 3. 27 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan .....	53
Diagram 3. 28 Penjualan Produk/Jasa.....	54
Diagram 3. 29 Program Berdampak pada Peningkatan Pendapatan .....	56
Diagram 3. 30 Pendapatan Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Program.....	56
Diagram 3. 31 Penyebarluasan Pengetahuan .....	58
Diagram 3. 32 Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk .....	59
Diagram 3. 33 Keberlanjutan Usaha .....	60

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kopi Tebat Benawa (Kotabe)..... 15



# BAB 1

## PENDAHULUAN

**LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE)  
PT PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG  
2025**

## A. Latar Belakang

Perkembangan implementasi *corporate social responsibility* (CSR) dalam waktu terakhir ini cukup menjanjikan. Terlihat beberapa perusahaan yang awalnya belum mengimplementasikan program CSR lalu mencoba mengimplementasikan, perusahaan yang awalnya mengimplementasikan CSR sebagai pemadam kebakaran lalu mencoba program pemberdayaan masyarakat. Banyak perusahaan yang sudah benar-benar mendasarkan pada pola pen-dekat yang partisipatif akan tetapi sebagian lain masih banyak perusahaan yang mengimplementasikan secara *top down*. Perkembangan atas implementasi program CSR yang dilaksanakan oleh perusahaan memang berbeda-beda. Penyelenggaraan program CSR tidak terlepas dari keyakinan bahwa CSR merupakan jalan tengah untuk menjembatani kepentingan perusahaan dan masyarakat.

Salah satu kendala yang seringkali ditemukan dalam implementasi program pemberdayaan masyarakat melalui program *Corporate Social Responsibility* adalah keberlanjutannya. Banyak program-program CSR memang mampu mendorong tumbuhnya aktivitas lokal akan tetapi aktivitas lokal tersebut bertahan tidak berapa lama. Bahkan banyak ditemukan, setelah intervensi pembangunan dihentikan banyak program-program tersebut yang langsung berhenti begitu saja. Ini tentunya sangat ironis dan menjadi masalah ketika kita tengah gencar-gencarnya mengembangkan konsep pemberdayaan.

Ada banyak faktor yang menyebabkan program-program tersebut tidak berlanjut baik karena faktor masyarakat maupun karena faktor monitoring dan evaluasi serta pendampingan kepada masyarakat yang tidak dilakukan secara kontinyu. Selain itu, masih adanya pandangan dari pengelola CSR bahwa program ini sekedar merupakan program bagi-bagi dari perusahaan kepada masyarakat menyebabkan program-program CSR pun tidak mampu berlangsung secara kontinyu. Kurangnya kapasitas dari pengelola program CSR mengenai konsep dan filosofi pemberdayaan masyarakat menyebabkan program-program CSR pun tidak dikemas secara komprehensif.

Implementasi CSR yang tidak terfokus berdampak pada masih kurangnya legitimasi sosial dari masyarakat lokal terhadap eksistensi perusahaan. Selain karena tidak memiliki tujuan yang jelas hal tersebut dipengaruhi ketidakmampuan program CSR dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Dilihat dari dimensi pembangunan berkelanjutan, maka

implementasi CSR seringkali dianggap kurang berhasil karena tidak mampu meningkatkan kemandirian masyarakat serta kenyamanan lingkungan masyarakat sekitar.

Bertitik tolak dari hal tersebut, maka perlu ada upaya evaluasi pemberdayaan masyarakat agar program-program pembangunan masyarakat dapat berkelanjutan dan mendorong kemandirian masyarakat. Implementasi CSR harus ditempatkan dalam konteks pemberdayaan masyarakat sebagai proses yang terus berjalan (*on going process*), dari pada sekedar berorientasi pada program. Oleh karena itu, kegiatan monitoring dan evaluasi program harus dilakukan dalam upaya mengawal agar program CSR dapat terimplementasikan secara baik hal ini dikarenakan inti dari program CSR adalah memberdayakan kelompok lemah.

Monitoring dan evaluasi seharusnya menjadi bagian dalam proses perencanaan program CSR. Monitoring dan evaluasi menentukan dalam keberlanjutan program jika Monev dilakukan secara komprehensif dan terukur. Monitoring merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi program CSR. Melalui proses monitoring dilakukan agar kesalahan-kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Sedangkan evaluasi dilakukan untuk melihat tingkat kinerja suatu program, sejauhmana program tersebut mencapai sasaran dan tujuannya. William Dunn (2003 : 608) menjelaskan ada beberapa fungsi evaluasi yaitu, *pertama*, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan sejauh mana tujuan-tujuan tertentu, misalnya perbaikan kesehatan dan target tertentu. *Kedua*, evaluasi memberikan sumbanghan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. *Ketiga*, evaluasi memberikan sumbanghan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya termasuk *perumusan masalah* dan *rekomendasi*.

Dalam konteks pelaksanaan riset evaluasi, beberapa pertanyaan operasional yang beberapa diantaranya diadopsi dari konsep Schuman, antara lain: *Pertama*, apakah yang menjadi isi dari tujuan program? *Kedua*, siapa yang menjadi target program? *Ketiga*, kapan perubahan yang diharapkan terjadi? *Keempat*, apakah tujuan yang ditetapkan satu atau banyak (*unitary or multiple*). *Kelima*, apakah dampak yang diharapkan besar? *Keenam*, bagaimanakah tujuan-tujuan tersebut dicapai? *Ketujuh*, bagaimana potensi atau kekuatan dapat ditingkatkan. Untuk menjamin terlaksananya program sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan, maka

mekanisme monitoring dan evaluasi untuk memantau dan mengevaluasi persiapan, pelaksanaan dan mengidentifikasi kendala-kendala yang mungkin saja terjadi dalam proses implementasi program.

Salah satu bentuk evaluasi program CSR adalah dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dilengkapi dengan data kualitatif atas pendapat masyarakat yang menjadi sasaran program CSR dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari IKM ini yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan program CSR.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan program CSR yang telah dilaksanakan oleh unit (divisi CSR/Humas) secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan program CSR.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara program CSR.

Dengan melihat IKM ini sebagai sesuatu yang penting, maka PT Pupuk Sriwidjaja Palembang melaksanakan Indeks Kepuasaan Masyarakat. Hasil dari IKM diharapkan mampu memberikan masukan bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan pengembangan program-program CSR mereka.

## **B. Tujuan Studi Indeks Kepuasan Masyarakat**

Tujuan studi tentang indeks kepuasan masyarakat secara ringkas sebenarnya adalah melihat bagaimana persepsi atau kepuasan masyarakat penerima program terhadap program CSR yang telah diberikan, yang dirinci ke dalam beberapa hal sebagai berikut:

1. Mengukur kepuasan kelompok sasaran terhadap program yang dilaksanakan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.
2. Mengetahui penilaian kelompok sasaran terhadap program yang telah dilaksanakan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.
3. Mengetahui sejauh mana komitmen yang dari PT Pupuk Sriwidjaja Palembang yang terlihat dari program yang telah dilaksanakan berdasarkan performa wakil perusahaan di masyarakat hingga bagaimana perusahaan melakukan penanganan terhadap complain.
4. Mengetahui sejauh mana kebermanfaatan program terhadap penerima manfaat, apakah program dapat memberikan peningkatan pengetahuan, kemampuan maupun peningkatan ekonomi.

### C. Aspek Penilaian

Aspek penilaian yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Komitmen perusahaan, yaitu seberapa besar komitmen perusahaan dalam menyelenggarakan program CSR.
2. Partisipasi masyarakat, yaitu seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat mulai dari perencanaan, implementasi, dan evaluasi program.
3. Relevansi program, yaitu kesesuaian antara program dengan kebutuhan masyarakat.
4. Keberlanjutan program, yaitu kesinambungan antara program yang lalu dengan program yang sedang dan akan dilaksanakan.
5. Kesesuaian antara perencanaan dengan implementasi program, yaitu tingkat kesesuaian program antara perencanaan dengan pelaksanaan.
6. Responsivitas perusahaan dalam menangani masalah, yaitu kecekatan perusahaan dalam memberikan respon terhadap permasalahan yang ada dalam masyarakat
7. Aspek keadilan dalam penyelenggaraan program CSR, yaitu penerapan prinsip keadilan dalam pelaksanaan program CSR.
8. Tanggung jawab petugas lapangan, yaitu seberapa besar tanggung jawab petugas lapangan dalam penyelenggaraan program CSR.

9. Kapasitas petugas lapangan, yaitu kemampuan (field officer) dalam penyelenggaraan program CSR.
10. Aceptabilitas masyarakat terhadap petugas lapangan, yaitu tingkat penerimaan masyarakat terhadap field officer.
11. Manfaat program, yaitu seberapa besar masyarakat dapat memanfaatkan program CSR.



# BAB 2

## METODE PENELITIAN

**LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE)  
PT PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG  
**2025**

## **A. Metode Penelitian**

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari studi evaluasi, yang mana dalam penelitian ini menggunakan ini penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk melukiskan secara sistematik fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat, namun pelaksanaan penelitian deskriptif ini tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan data dan penyusunan data tetapi juga meliputi analisa dan interpretasi arti data tersebut, karena penelitian yang bersifat deskriptif mampu merinci secara lengkap keadaan gejala tersebut (Koentjaraningrat, 1977).

Penelitian ini akan menggunakan metode gabungan, metode penelitian kualitatif dan metode kuantitatif, yang mana pokok dari penelitian ini adalah kuantitatif dengan didukung menggunakan data dan analisis kualitatif. Adapun Metode kuantitatif yang digunakan adalah survey. Kerangka pengambilan sampel menggunakan teknik probability. Dengan demikian seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Populasi dalam penelitian ini adalah penerima manfaat program. Oleh karena itu, responden yang dipilih harus merupakan penerima program atau terdaftar sebagai anggota dalam kedua program tersebut. Data hasil survai diperoleh melalui kuesioner yang digunakan peneliti untuk mewawancara responden, sedangkan data kualitatif diperoleh dengan cara wawancara mendalam.

## **B. Penelitian Lapangan**

Kegiatan evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap program CSR ini dilakukan dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

1. Persiapan,yang meliputi pembentukan tim (team building) dan persiapan instrument evaluasi.
2. Observasi awal lokasi studi untuk mengetahui bagaimana kondisi wilayah sasaran
3. Pengumpulan data sekunder; program-program CSR yang dilakukan oleh perusahaan, profil pelaksana dan sasaran program, hasil monitoring implementasi program tahun, dll).

4. Pengumpulan data primer; dilakukan dengan melakukan wawancara dengan kuesioner. Sasaran yang dilihat adalah bagaimana penilaian masyarakat terhadap program CSR.
5. Report hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pengembangan masyarakat dari Perusahaan

### C. Lokasi Studi

Studi indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan sesuai persebaran penerima manfaat Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE), Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan yang diinisiasi oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

### D. Pengolah Data

Pengolahan data dalam hal ini dilakukan dengan melakukan pengukuran indeks pada setiap indikator evaluasi kepausasan masyarakat. Adapun indikator yang dimaksud meliputi: planning, prosess dan impact. Setalah memperoleh skor secara akumulatif, tim mengklasifikasikan tipe kepuasan ke dalam 4 bagian. Masing-masing bagian memiliki makna yang beragam dan adapun klasifikasi ini mewakili level kepuasan masing-masing penerima manfaat yang mengikuti program pemberdayaan masyarakat. Skor akumulatif ini juga dikonfirmasi oleh hasil studi kualitatif dalam penelitian evaluasi yang pelaporannya ditulis secara terpisah dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 2. 1 Level Skor IKM Program CSR

No	Nilai interval indeks	Nilai indeks konversi	Nilai simbol	Kategori
1	1,000 – 1,750	25,00 % - 43,75 %	D	Tidak baik
2	1,751 – 2,500	43,76 % - 62,50 %	C	Kurang baik
3	2,501– 3,250	62,51 % - 81,25 %	B	Baik
4	3,251 – 4,000	81,26 % - 100,00%	A	Sangat baik

Di samping itu, terdapat pertanyaan pendukung yang berisi 2 pilihan jawaban, baik dan tidak baik. Jenis pertanyaan ini tidak dimasukkan secara langsung dalam penghitungan IKM namun menjadi penguat pertanyaan dengan 4 kategori jawaban. Berikut kategori nilai indeks untuk pertanyaan dengan 2 pilihan jawaban

Tabel 2. 2 Level Skor IKM Program CSR

No	Nilai interval indeks	Nilai indeks konversi	Nilai simbol	Kategori
1	1,000 – 1,500	50,00 % - 75,00 %	B	Tidak baik
2	1,510 – 2,000	75,01 % - 100,00 %	A	Baik

#### E. Daftar Responden

No	Nama Responden	Alamat	Nomor HP	Jabatan
1	Suraina 	Desa Benawa	+62 821-8386-4920	Ketua Kelompok
2	Ruspita 	Desa Benawa	+62 821-5905-8815	Bendahara
3	Nilia 	Desa Benawa	+62 812-3304-2830	Sekretraris

No	Nama Responden	Alamat	Nomor HP	Jabatan
4	Tanti Sartika 	Desa Benawa	081771499087	Anggota
5	Siti Zulhijah	Desa Benawa	081271062584	Anggota
6	Aziza	Desa Benawa	082175092553	Anggota
7	Wahyuni 	Desa Benawa	083114391087	Anggota
8	Eka Fitri	Desa Benawa	085878319005	Anggota
9	Susriani 	Desa Benawa	0895621703771	Anggota
10	Diasri Hartati 	Desa Benawa	0821980965407	Anggota
11	Rika 	Desa Benawa	08877042687	Anggota

No	Nama Responden	Alamat	Nomor HP	Jabatan
12	Diana 	Desa Benawa	083834825970	Anggota
13	Isdarul	Desa Benawa	081240893953	Anggota
14	Disma Wati	Desa Benawa	082194444171	Anggota
15	Yusrilawati	Desa Benawa	089530199978	Anggota
16	Yeyen Perdasari	Desa Benawa	089647512693	Anggota
17	Husni Salim	Desa Benawa	0857278110912	Anggota
18	Nio Merlindo	Desa Benawa	081279711201	Anggota
19	Sri Murni 	Desa Benawa	-	Anggota
20	Nanda	Desa Benawa	089611231777	Anggota
21	Angga	Desa Benawa	085227114121	Anggota
22	Amil	Desa Benawa	-	Anggota
23	Puspita Ariani	Desa Benawa	085642911989	Anggota



# BAB 3

## PEMBAHASAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE)  
PT PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG

2025

## **A. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelaksanaan Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe)**

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI) adalah sebuah perusahaan pelopor produsen pupuk urea yang didirikan sejak tahun 1959 di Kota Palembang, Sumatera Selatan. PT Pusri Palembang memulai kegiatan usahanya dengan tujuan utama untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan serta program pemerintah pada bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya pada industri pupuk dan kimia lainnya. Selain menjadi produsen pupuk, PT Pusri Palembang juga menjalankan usaha perdagangan, pemberian jasa, dan berbagai kegiatan lain yang terkait dengan industri pupuk. Sebagai pelaksana Public Service Obligation (PSO), PT Pusri Palembang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan distribusi dan pemasaran pupuk bersubsidi kepada petani guna mendukung terwujudnya ketahanan pangan nasional.

Dalam menjalankan usahanya, PT Pusri Palembang juga menetapkan sasaran pengembangan aspek sosial kemasyarakatan yang berorientasi pada pertumbuhan berkelanjutan, yakni selaras dengan pertumbuhan perusahaan serta perkembangan sosial ekonomi masyarakat di Sumatera Selatan. Dukungan masyarakat di sekitar unit usaha perusahaan menjadi faktor penting dalam keberhasilan operasional perusahaan. Oleh karena itu, PT Pusri Palembang terus memperhatikan dan melaksanakan berbagai program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), terutama yang ditujukan bagi masyarakat serta pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kegiatan TJSL tersebut diarahkan pada program-program yang bersifat memberdayakan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, sekaligus menjaga kelestarian lingkungan yang menjadi bagian penting dari keberlangsungan usaha perusahaan.

Salah satu implementasi nyata dari program TJSL PT Pusri Palembang adalah Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE) yang berlokasi di Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan. Program ini difokuskan pada pemberdayaan petani kopi perempuan melalui peningkatan kapasitas, pelatihan, hingga pendampingan pengelolaan usaha berbasis komunitas. PT Pusri Palembang berperan aktif dalam memberikan dukungan penuh mulai dari penyediaan sarana prasarana, pelatihan budidaya kopi berkelanjutan, manajemen usaha, hingga strategi pemasaran produk kopi. Melalui program ini, diharapkan para petani kopi perempuan di Pagar Alam tidak hanya memperoleh peningkatan pendapatan, tetapi juga menjadi lebih mandiri serta mampu

memberikan nilai tambah bagi perekonomian keluarga dan masyarakat. Selain itu, program KOTABE juga mencerminkan komitmen PT Pusri Palembang dalam mendukung pemberdayaan perempuan (women empowerment) dan pembangunan berkelanjutan di daerah penghasil kopi unggulan Sumatera Selatan.

**Gambar 3. 1 Program Kopi Tebat Benawa**



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas Program Reso Apung, penilaian akhir ditentukan melalui empat kategori nilai, yaitu, tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Kategori tersebut didasarkan kepada nilai indeks 1-4 juga nilai konversi 25%-100%. Berikut adalah tabel penjabaran masing-masing nilai :

**Tabel 3. 1 Kategori Penilaian Akhir**

No	Nilai interval indeks	Nilai indeks konversi	Nilai simbol	Kategori
1	1,000 – 1,750	25,00 % - 43,75 %	D	Tidak baik
2	1,751 – 2,500	43,76 % - 62,50 %	C	Kurang baik
3	2,501– 3,250	62,51 % - 81,25 %	B	Baik
4	3,251 – 4,000	81,26 % - 100,00%	A	Sangat baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan hasil penelitian, IKM penerima manfaat program terdapat Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) sebesar 3,91 dengan nilai konversi 97,83% dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Secara rinci, nilai ini diperoleh dari 14 indikator penilaian yang kemudian dirinci dalam 31 pertanyaan yang diajukan kepada 23 responden. Setiap indikator dan masing-masing pertanyaan mempunyai skor yang bervariasi. Berikut merupakan penjabaran dari setiap indikator Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe)

## **B. Analisis Indikator Kepuasan Penerima Manfaat Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe)**

### **1. Apakah Anda mengetahui program ini berasal dari mana?**

**Tabel 3. 2 Nilai Indeks Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 3 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program**

		Apakah mengetahui asal program ?		
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tahu	23	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM. 2025

**Tabel 3. 4 Asal Program**

Jika tahu, sebutkan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PT Pusri Palembang	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah data Penelitian IKM, 2025

### Diagram 3. 1 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan hasil olah data nilai indeks pada indikator pengetahuan responden terhadap asal program, yakni sebesar 2,00 dari nilai indeks maksimal 2, termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai konversi sebesar 100,00% menjelaskan bahwa seluruh penerima manfaat Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) mengetahui darimana asal program. Target penerima manfaat dari program ini adalah ibu rumah tangga yang sebelumnya tidak memiliki penghasilan sehingga program ini termasuk dalam kegiatan *women empowerment*

2. Apakah ada *CD Officer* yang ditugaskan oleh perusahaan ikut serta dalam proses perencanaan?

**Tabel 3. 5 Nilai Indeks Keberadaan *CD Officer* dalam Proses Perencanaan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 6 Keberadaan *CD Officer* dalam Proses Perencanaan**

<b>Adakah CD Officer yang ditugaskan oleh perusahaan ikut serta dalam proses perencanaan</b>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	ada, berperan serta aktif dan mengambil keputusan	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 2 Keberadaan *CD Officer* dalam Proses Perencanaan**



Sumber : Olah Data IKM, 2025

Nilai indeks indikator ini adalah 4,00 dan masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat konversi sebesar 100,00% menunjukan bahwa seluruh penerima manfaat mengetahui adanya *CD Officer* yang ditugaskan oleh perusahaan dalam proses perencanaan. Dalam hal ini, proses lapangan yang didampingi oleh *CD Officer* mencakup keberlangsungan perencanaan, implementasi, serta monitoring dan evaluasi program sehingga dinamika program pemberdayaan masyarakat tersebut dapat berjalan lancar karena *CD Officer* telah melaksanakan perannya dengan sangat baik.

### **3. Siapa nama *CD Officer* yang ikut dalam proses perencanaan**

**Tabel 3. 7 Pengetahuan Kelompok kepada *CD Officer* yang Terlibat dalam Proses Perencanaan**

siapa nama <i>CD Officer</i> yang ikut dalam proses perencanaan tersebut ?				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sofi	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data IKM, 2025

Pertanyaan ini diberikan sekaligus untuk menelisik sejauh mana penerima manfaat program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) mengenal program ini. Melalui pertanyaan ini, diketahui bahwa semua penerima manfaat mengetahui siapa *CD Officer* yang turut ikut dalam proses perencanaan. Berdasarkan jawaban dari seluruh responden, nama *CD Officer* yang mendamping program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) adalah Sofi.

### **4. Apakah ada pendamping teknis diikut sertakan dalam proses perencanaan?**

**Tabel 3. 8 Nilai Indeks Keikutsertaan Pendamping Teknis dalam Proses Perencanaan Program**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

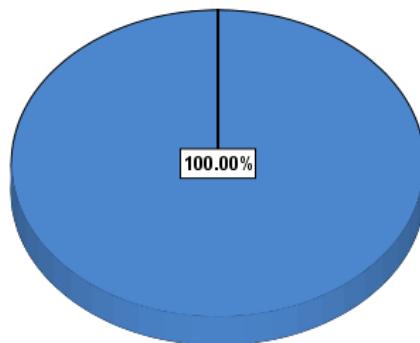
**Tabel 3. 9 Keikutsertaan Pendamping Teknis dalam Proses Perencanaan Program**

Adakah Pendamping Teknis yang ikut serta dalam proses perencanaan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 3 Keikutsertaan Pendamping Teknis dalam Proses Perencanaan Program**

Adakah Pendamping Teknis yang ikut serta dalam proses perencanaan?  
■ Ada



Sumber : Olah Data IKM, 2025

Indikator ini digunakan untuk mengetahui keikutsertaan pendamping teknis dalam proses perencanaan program, nilai indeks pada indikator ini adalah 2,00 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Nilai IKM konversi yang terdapat dalam hasil olah data juga menunjukkan angka 100%. Hal ini menunjukan bahwa terdapat pendamping teknis yang hadir dan aktif dalam proses perencanaan program Kopi Tebat Benawa (Kotabe).

## 5. Apakah Anda terlibat dalam perencanaan program?

**Tabel 3. 10 Nilai Indeks Keterlibatan Penerima Manfaat dalam Proses**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data IKM, 2025

**Tabel 3. 11 Keterlibatan Penerima Manfaat dalam Proses Perencanaan Program**

Perlibatan dalam Perencanaan program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dilibatkan penuh (diundang, turut menginisiasi adanya forum tersebut, hadir datang dan berpendapat)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data IKM, 2025

**Diagram 3. 4 Keterlibatan Penerima Manfaat dalam Proses Perencanaan Program**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator mengenai pelibatan penerima manfaat dalam proses perencanaan program memiliki indeks sebanyak 4,00 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan, seluruh penerima manfaat menjawab bahwa mereka diundang dan dilibatkan secara penuh dalam forum, hadir dalam forum, dan bebas untuk mengemukakan pendapat.

#### **6. Apakah program yang Anda terima sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi?**

**Tabel 3. 12 Nilai Indeks Kesesuaian Program dengan Kebutuhan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 13 Kesesuaian Program dengan Kebutuhan**

Kesesuaian program dengan kebutuhan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat sesuai (potensi, masalah, peluang)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian, 2025

**Diagram 3. 5 Kesesuaian Program dengan Kebutuhan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui apakah program yang diterima telah sesuai dengan peluang, potensi, serta masalah yang berada di Desa Benawa. Nilai indeks pada indikator ini adalah 4,00 dan termasuk kategori Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa seluruh penerima manfaat setuju bahwa program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) sudah sangat sesuai dengan potensi, masalah, dan peluang yang ada di Desa Benawa.

#### **7. Apakah Anda mengetahui jadwal pelaksanaan program?**

**Tabel 3. 14 Nilai Indeks Pengetahuan terhadap Jadwal Pelaksanaan Masyarakat**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

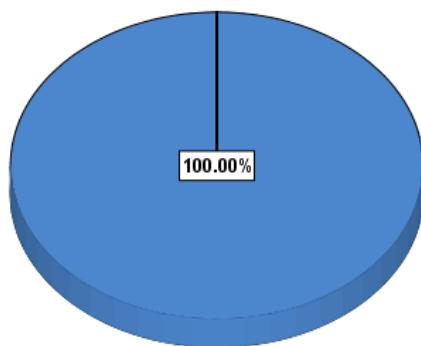
mengetahui jadwal pelaksanaan program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 6 Pengetahuan Penerima Manfaat terhadap Jadwal Pelaksanaan Program**

mengetahui jadwal pelaksanaan program

■ ya



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan penerima manfaat mengenai pelaksanaan program yakni jadwal pelaksanaan program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Nilai indeks pada indikator ini sebesar 2,00 dan termasuk dalam kategori Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden mengetahui jadwal pelaksanaan program. Menurut informasi lapangan yang diperoleh, jadwal pelaksanaan pelatihan atau kegiatan lainnya selalu dibagikan melalui grup *whatsapp* sehingga seluruh penerima manfaat mendapatkan informasi jadwal pelaksanaan program tersebut.

**8. Apakah implementasi program sesuai dengan jadwal pelaksanaan program yang direncanakan?**

**Tabel 3. 15 Nilai Indeks Implementasi Pelaksanaan Program**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,91
Nilai IKM konversi	97,83%
Kategori	Sangat Baik

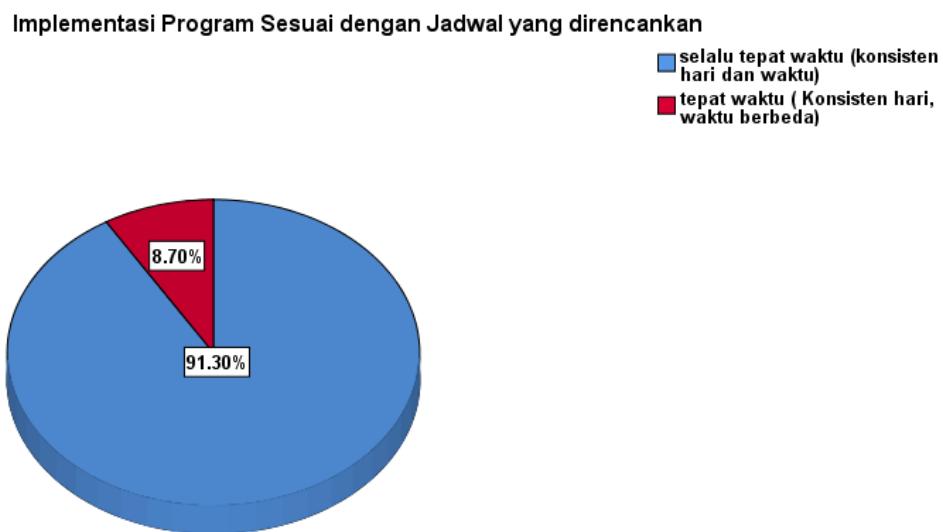
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 16 Kesesuaian Pelaksanaan Program dengan Jadwal yang Direncanakan**

<b>Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal yang direncanakan</b>		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	selalu tepat waktu (konsisten hari dan waktu)	21	91.3	91.3	91.3
	tepat waktu ( Konsisten hari, waktu berbeda)	2	8.7	8.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 7 Kesesuaian Pelaksanaan Program dengan Jadwal yang Direncanakan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Perolehan nilai indeks indikator dengan pertanyaan mengenai kesesuaian program dengan jadwal yang direncanakan sebesar 3,91 dan termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 97,83%. Dari total keseluruhan penerima manfaat, mayoritas responden sebanyak 91.30% menjawab bahwa pelaksanaan program telah berjalan dengan tepat waktu berdasarkan konsisten pelaksanaan hari dan waktu kegiatan. Kemudian, sebanyak 8,70% lainnya menjawab bahwa pelaksanaan program tepat dan konsisten pada hari pelaksanaan meskipun terkadang waktunya tidak sesuai informasi di awal.

#### 9. Apakah Anda berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan program?

**Tabel 3. 17 Nilai Indeks Partisipasi Penerima Manfaat dalam Pelaksanaan Kegiatan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

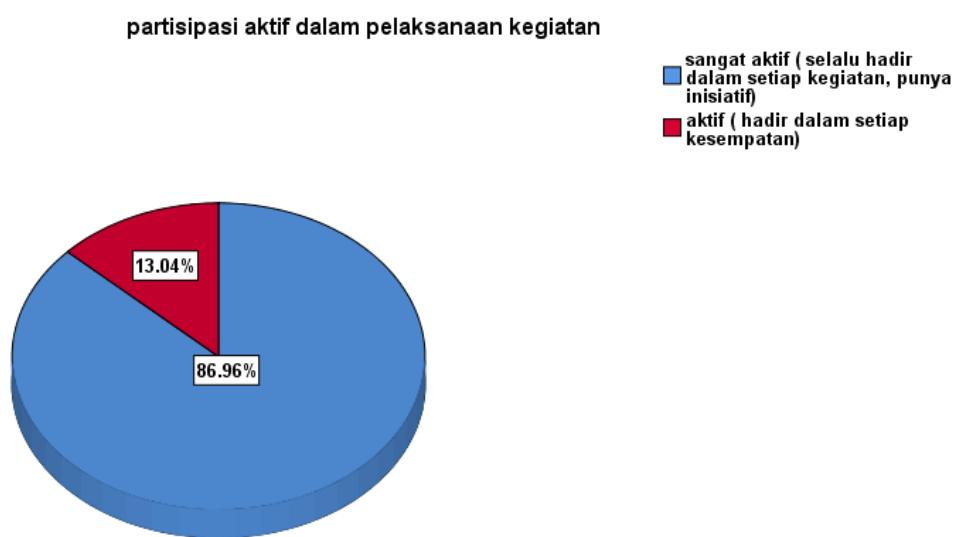
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 18 Partisipasi Penerima Manfaat dalam Pelaksanaan Kegiatan**

<b>partisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat aktif ( selalu hadir dalam setiap kegiatan, punya inisiatif)	20	87.0	87.0	87.0
	aktif ( hadir dalam setiap kesempatan)	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 8 Partisipasi Penerima Manfaat dalam Pelaksanaan Kegiatan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan hasil analisis di atas, partisipasi penerima manfaat dilihat dari keaktifan mereka dalam pelaksanaan program mendapatkan nilai indeks 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Sebanyak 86,96% responden yang menerima manfaat program ini menyatakan bahwa mereka sangat aktif dalam program dilihat dari kehadiran di setiap kegiatan dan memiliki inisiatif ketika sedang dalam pertemuan. Kemudian sebanyak 13,04% penerima manfaat menjawab bahwa dirinya aktif dalam artian mereka mengupayakan untuk hadir apabila terdapat kesempatan.

## 10. Apakah Anda memahami program yang selama ini Anda Ikuti?

**Tabel 3. 19 Nilai Indeks Pemahaman Penerima Manfaat terhadap Program yang Diikuti**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 20 Pemahaman Penerima Manfaat terhadap Program yang Diikuti**

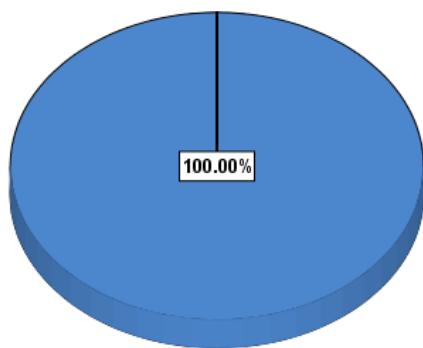
memahami program yang selama ini diikuti					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat paham (Bisa menjelaskan ke orang lain)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 9 Pemahaman Penerima Manfaat terhadap Program yang Diikuti**

memahami program yang selama ini diikuti

■ sangat paham (Bisa menjelaskan ke orang lain)



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman penerima manfaat terhadap program yang diikuti. Berdasarkan pada hasil analisis di atas, nilai indeks pada indikator ini sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Dapat diketahui bahwa seluruh anggota program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) memahami program yang selama ini mereka ikuti. Mereka telah memahami jobdesk dan peran masing-masing anggota dalam program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Jobdesk dan peran tersebut antara lain adalah Manajer Resto, Tim Dapur, *Waiters*, Kasir, Bendahara, dan tim sosial media. Masing-masing anggota telah menjalankan perannya masing-masing sehingga operasional Kopi Tebat Benawa (Kotabe) sudah berjalan dengan lebih baik dan profesional.

### **11. Apakah Anda menerapkan pengetahuan dari program yang Anda terima?**

**Tabel 3. 21 Nilai Indeks Penilaian Penerapan Pengetahuan Program**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 22 Penerapan Pengetahuan Masyarakat**

<b>Penerapan pengetahuan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menerapkan dan mengembangkan	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 10 Penerapan Pengetahuan Program**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan hasil olah data, indikator mengenai penerapan pengetahuan terhadap program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Seluruh penerima manfaat menyatakan bahwa mereka menerapkan dan mengembangkan pengetahuan dari program yang mereka terima.

**12. a. Apakah ada CD Officer yang mendampingi program tersebut?**

**Tabel 3. 23 Indeks Penilaian atas Kehadiran CD Officer**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 24 Kehadiran CD Officer dalam Mendampingi Program**

		Adakah CD Officer yang mendampingi program			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ada	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 25 Nama CD Officer**

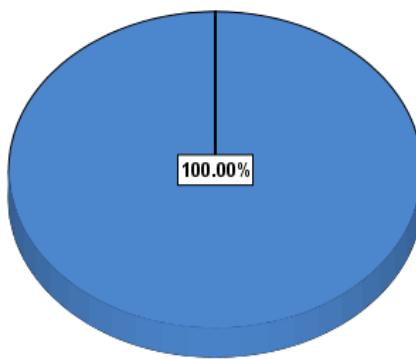
		Nama CD Officer			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sofi	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 11 Kehadiran CD Officer dalam Mendampingi Program**

Adakah CD Officer yang mendampingi program

■ ada



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui keberadaan CD Officer yang ditugaskan oleh PT Pusri Palembang untuk mendampingi Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Nilai indeks pada indikator ini sebesar 2,00 dan termasuk pada kategori Baik dengan nilai indeks konversi sebesar 100,00%. Berdasarkan perolehan data lapangan, seluruh penerima manfaat mengetahui keberadaan CD Officer yang ditugaskan untuk mendampingi.

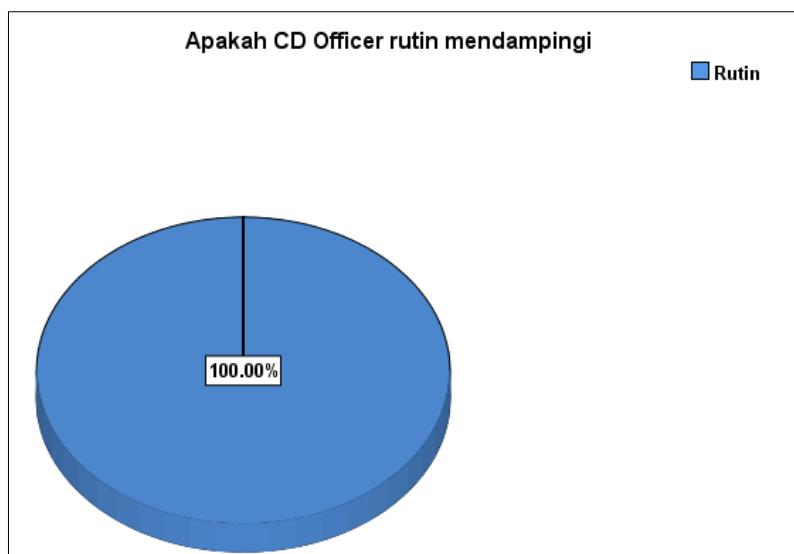
**b. Apakah CD Officer tersebut rutin mendampingi pelaksanaan program?**

**Tabel 3. 26 Rutinitas CD Officer dalam Pelaksanaan Program**

Apakah CD Officer rutin mendampingi					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Rutin	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 12 Rutinitas CD Officer dalam Pelaksanaan Program**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini bertujuan untuk melihat rutinitas CD Officer dalam mendamping program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Berdasarkan hasil olah data, sebanyak 100,00% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer rutin dalam mendamping program dikarenakan setidaknya setiap satu bulan sekali CD Officer melakukan monitoring dan evaluasi program Kopi Tebat Benawa (Kotabe).

**13. Apakah pendamping masyarakat/CD Officer yang ditugaskan perusahaan mempunyai kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program?**

**Tabel 3. 27 Indeks Penilaian Kemampuan CD Officer**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,96
Nilai IKM konversi	98,91%
Kategori	Sangat Baik

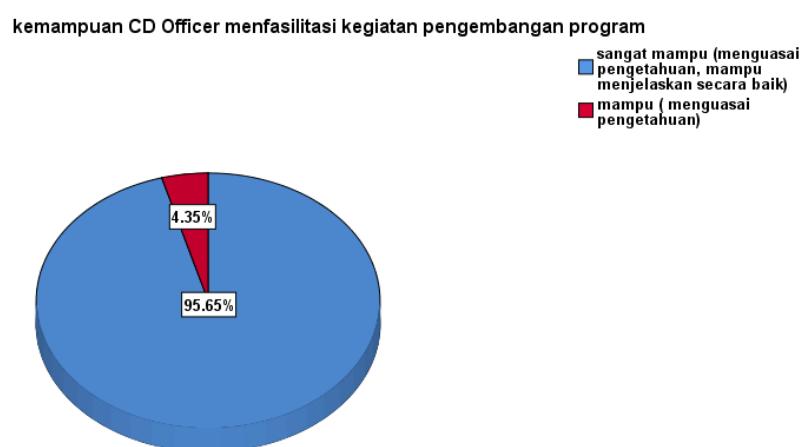
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 28 Kemampuan CD Officer dalam Fasilitasi Kegiatan**

<b>kemampuan CD Officer menfasilitasi kegiatan pengembangan program</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat mampu (menguasai pengetahuan, mampu menjelaskan secara baik)	22	95.7	95.7	95.7
	mampu ( menguasai pengetahuan)	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 13 Kemampuan CD Officer dalam Fasilitasi Kegiatan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini bertujuan untuk melihat bagaimana kemampuan CD Officer dalam memfasilitasi kegiatan dalam Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Nilai indeks pada indikator ini sebesar 3,96 dan termasuk pada kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 98,91%. Sebanyak 95,65% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer yang hadir untuk mendampingi program mampu menguasai pengetahuan, sedangkan sebanyak 4,35% lainnya berpendapat bahwa CD Officer tersebut sangat mampu dan dapat menguasai pengetahuan serta menjelaskan dengan baik. CD Officer yang ditugaskan oleh PT Pusri Palembang selalu hadir dan memegang kendali untuk keberlangsungan program ini.

#### **14. Apakah CD Officer bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program?**

**Tabel 3. 29 Indeks Penilaian Tanggung Jawab CD Officer**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,91
Nilai IKM konversi	97,83%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 30 Tanggung Jawab CD Officer dalam Melaksanakan Tugas**

<b>CD Officer bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat bertanggungjawab ( selalu mendampingi di tiap tahapan kegiatan, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, berani mengambil risiko)	21	91.3	91.3	91.3
	bertanggungjawab ( dua diantaranya)	2	8.7	8.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 14 Tanggung Jawab CD Officer dalam Melaksanakan Tugas**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator mengenai tanggung jawab CD Officer dalam mengemban tugas memfasilitasi pengembangan program memperoleh nilai indeks sebesar 3,91 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 97,83%. Sebanyak 91,30% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer yang bertugas mendampingi program sangat bertanggungjawab karena selalu mendampingi setiap tahapan kegiatan, responsif dalam menyelesaikan masalah, dan berani mengambil risiko. Hal tersebut dibuktikan dengan kehadiran CD Officer yang tinggal di tengah-tengah masyarakat dan selalu sigap dalam membantu masyarakat ketika ada pertemuan yang membahas terkait masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan program. Selanjutnya sebanyak 8,70% responden menjawab bahwa CD Officer sudah bertanggungjawab karena sudah memenuhi dua aspek diantara selalu mendampingi kegiatan, responsif, dan berani mengambil risiko.

**15. Apakah pendamping masyarakat CD Officer yang ditugaskan perusahaan diterima keberadaannya di lingkungan Anda?**

**Tabel 3. 31 Indeks Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 32 Penerimaan CD Officer di Masyarakat**

CD Officer diterima keberadaanya					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	sangat diterima (interaksi intens, mudah membaur dengan masyarakat, tidak ada konflik dengan masyarakat)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 15 Penerimaan CD Officer di Masyarakat**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Terkait indikator pertanyaan mengenai penerimaan keberadaan CD Officer di lingkungan masyarakat, nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Seluruh penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer yang hadir mendampingi program sangat terima oleh masyarakat yang dibuktikan melalui intensitas interaksi yang terjadi, mudah membaur dengan masyarakat, dan tidak adanya konflik yang terjadi dengan masyarakat baik anggota program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) maupun masyarakat Desa Benawa pada umumnya.

#### **16. a. Apakah ada pendamping teknis yang ditugaskan untuk mendampingi program?**

**Tabel 3. 33 Indeks Kepuasan Masyarakat Keberadaan Pendamping Teknis**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	1,98
Nilai IKM konversi	98,91%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 34 Keberadaan Pendamping Teknis**

<b>Apakah ada Pendamping Teknis selama proses pelaksanaan program berjalan?</b>				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	ada	23	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

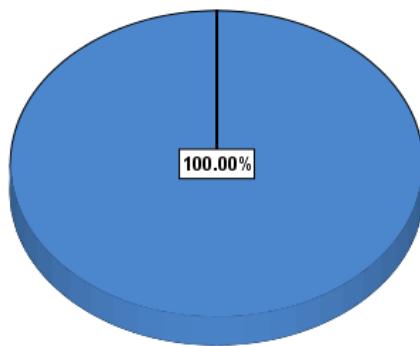
<b>sebutkan</b>				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Rahmat	23	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

### Diagram 3. 16 Keberadaaan Pendamping Teknis

Apakah ada Pendamping Teknis selama proses pelaksanaan program berjalan?

ada



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan oleh PT Pusri Palembang untuk mendamping Program Kopi Tebat Benawa. Nilai indeks pada indikator ini sebesar 1,98 dan masuk dalam kategori Baik dengan nilai indeks konversi sebesar 98,91%. Berdasarkan perolehan data lapangan, seluruh responden menyatakan bahwa terdapat pendamping teknis yang hadir bersama dengan CD Officer ketika terdapat kegiatan program yaitu Rahmat.

### b. Apakah pendamping teknis tersebut rutin mendampingi pelaksanaan program?

Tabel 3. 35 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Mendampingi Program

Apakah Pendamping Teknis rutin mendampingi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rutin	22	95.7	95.7	95.7
	Tidak Rutin	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 17 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Mendampingi Program**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui rutinitas pendamping teknis dalam mendampingi Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Berdasarkan hasil olah data, sebanyak 95,65% penerima manfaat menyatakan bahwa pendamping teknis rutin datang dan membantu untuk memfasilitasi terlaksananya program. Kemudian sebanyak 4,35% penerima manfaat menjawab bahwa pendamping teknis tidak rutin datang.

**17. Apakah pendamping teknis mempunyai kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program?**

**Tabel 3. 36 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kemampuan Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Program**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,96
Nilai IKM konversi	98,91%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 37 Kemampuan Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

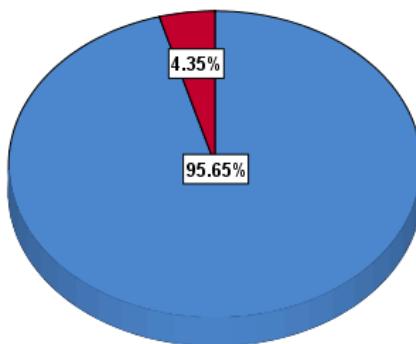
Apakah Pendamping Teknis mempunyai kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program ?		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat mampu (menguasai pengetahuan, mampu menjelaskan secara baik)	22	95.7	95.7	95.7
	mampu ( menguasai pengetahuan)	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 18 Kemampuan Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

Apakah Pendamping Teknis mempunyai kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program ?

- sangat mampu (menguasai pengetahuan, mampu menjelaskan secara baik)
- mampu ( menguasai pengetahuan)



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Penelitian terhadap kemampuan pendamping teknis dalam memfasilitasi kegiatan pengembangan program memperoleh nilai indeks sebesar 3,96 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 98,91%. Sebanyak 95,65% responden menyatakan bahwa pendamping teknis sangat mampu untuk memfasilitasi program karena sudah menguasai pengetahuan dan mampu menjelaskannya secara baik. Kemudian sebanyak 4,35% penerima

manfaat menjawab bahwa pendamping teknis mampu memfasilitasi kegiatan pengembangan program karena sudah menguasai pengetahuan namun belum dapat menjelaskannya dengan baik.

**18. Apakah pendamping teknis yang ditugaskan perusahaan diterima keberadaannya di lingkungan Anda?**

**Tabel 3. 38 Indeks Penilaian Penerimaan Pendamping Teknis**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 39 Penerimaan Pendamping Teknis**

Apakah Pendamping Teknis yang ditugaskan perusahaan diterima keberadaannya di lingkungan anda?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat diterima ( interaksi intens, mudah membaur dengan masyarakat, tidak ada konflik dengan masyarakat)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

### Diagram 3. 19 Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Terkait indikator pertanyaan mengenai penerimaan Pendamping Teknis di lingkungan masyarakat, nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Seluruh penerima manfaat menyatakan bahwa Pendamping Teknis sangat diterima keberadannya di masyarakat karena memiliki interaksi yang intens, mudah berbaur dengan masyarakat, serta tidak terdapat konflik dengan penerima manfaat ataupun masyarakat Desa Benawa pada umumnya.

### 19. Apakah pendamping teknis yang ditugaskan perusahaan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program?

Tabel 3. 40 Indeks Penilaian Tanggungjawab Pendamping Teknis

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 41 Penilaian Tanggungjawab Pendamping Teknis dalam Memfasilitasi Program**

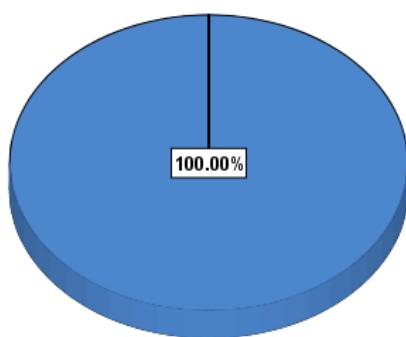
<b>Apakah Pendamping Teknis yang ditugaskan perusahaan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program ?</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat bertanggungjawab ( selalu mendampingi di tiap tahapan kegiatan, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, berani mengambil risiko)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 20 Tanggung jawab Pendamping Teknis dalam Memfasilitas Program**

**Apakah Pendamping Teknis yang ditugaskan perusahaan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program ?**

sangat bertanggungjawab ( selalu mendampingi di tiap tahapan kegiatan, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, berani mengambil risiko)



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator mengenai tanggung jawab Fasilitator dalam mengemban tugas memfasilitasi pengembangan program memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan masuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi 100,00%. Seluruh responden beranggapan bahwa Fasilitator Lapangan sangat bertanggung jawab karena sudah memenuhi tiga aspek yakni selalu mendampingi setiap tahapan pelaksanaan program, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, serta berani mengambil risiko.

**20. Apakah dalam program ini penerima manfaat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dalam meningkatkan kualitas program ?**

**Tabel 3. 42 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 43 Kesempatan Berpendapat untuk Meningkatkan Kualitas Program**

Apakah dalam program ini penerima manfaat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat untuk meningkatkan kualitas program ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 21 Kesempatan Berpendapat untuk Meningkatkan Kualitas Program**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Pada tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa nilai indeks pada pertanyaan ini adalah sebesar 2,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi 100,00%. Seluruh responden menyatakan bahwa mereka diberikan kesempatan berpendapat saat berlangsung kegiatan diskusi untuk meningkatkan kualitas program. Hal ini menunjukkan bahwa para pendamping memberikan keleluasaan dalam hal pengembangan kelompok dan membiarkan adanya ruang bertukar pendapat untuk menciptakan suatu kreativitas demi kemajuan kelompok dan program yang dijalankan.

**21. Apakah anda memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menyampaikan pendapat ?**

**Tabel 3. 44 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,78
Nilai IKM konversi	94,57%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 45 Pemanfaatan Kesempatan untuk Berpendapat**

memanfaatkan kesempatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	selalu ( setiap pertemuan menyampaikan pendapat)	18	78.3	78.3	78.3
	sering ( lebih dari setengah pertemuan menyampaikan pendapat)	5	21.7	21.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Diagram 3. 22 Memanfaatkan Kesempatan untuk Menyampaikan Pendapat



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Nilai indeks pada indikator ini adalah sebesar 3,78 dan masuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi 94,57%. Pada indikator ini sebanyak 78,26% responden menjelaskan bahwa mereka selalu menyampaikan pendapat pada setiap pertemuan. Kemudian sebanyak 21,74% menyatakan bahwa mereka sering mengemukakan pendapat yang mana lebih dari setengah pertemuan.

**22. Apabila terdapat masalah / komplain, apakah perusahaan menerima pengaduan dengan baik ?**

**Tabel 3. 46 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penerimaan Pengaduan Perusahaan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

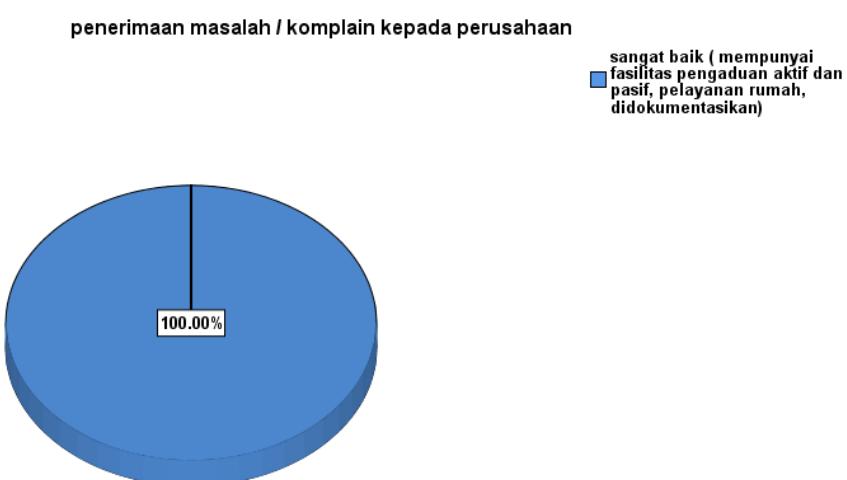
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 47 Penerimaan Masalah/Komplain Perusahaan**

		penerimaan masalah / komplain kepada perusahaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik ( mempunyai fasilitas pengaduan aktif dan pasif, pelayanan rumah, didokumentasikan)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 202

**Diagram 3. 23 Penerimaan Masalah/Komplain Perusahaan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator pertanyaan ini memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi 100,00%. Seluruh responden menyatakan bahwa perusahaan menerima masalah/komplain dengan sangat baik karena memiliki fasilitas pengaduan aktif & pasif, pelayanan yang ramah, dan selalu mendokumentasikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang tergabung dalam Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe).

**23. Bagaimana sikap perusahaan dalam membantu menyelesaikan masalah/komplain yang disampaikan ?**

**Tabel 3. 48 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/Komplain**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 49 Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Komplain/Komplain**

sikap perusahaan dalam menyelesaikan masalah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik ( merespon, memverifikasi dan menindaklanjuti dengan cepat)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 24 Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/Komplain**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan hasil penelitian, pertanyaan ini memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan termasuk kategori Sangat Baik dengan nilai konversi 100,00%. Seluruh responden menjawab bahwa sikap perusahaan dalam menyelesaikan masalah atau komplain sangat baik karena perusahaan merespon, memverifikasi komplain yang diterima, serta menindaklanjutinya secara cepat.

#### 24. Apakah perusahaan mempunyai komitmen yang kuat ?

**Tabel 3. 50 Indeks Kepuasaan Masyarakat terhadap Komitmen Perusahaan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,87
Nilai IKM konversi	96,74%
Kategori	Sangat Baik

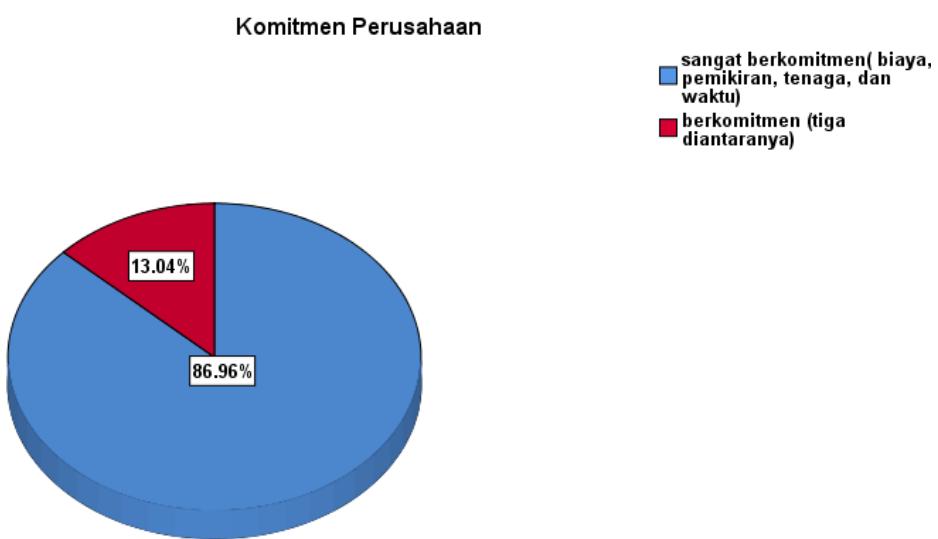
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 51 Komitemen Perusahaan**

Komitmen Perusahaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat berkomitmen( biaya, pemikiran, tenaga, dan waktu)	20	87.0	87.0	87.0
	berkomitmen (tiga diantaranya)	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 25 Komitmen Perusahaan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan tabel dan diagram di atas terlihat bahwa pertanyaan ini memperoleh nilai indeks sebesar 3,87 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 96,74%. Sebanyak 86,96% penerima manfaat menyatakan bahwa PT Pusri Palembang sangat berkomitmen karena sudah memenui tiga dari aspek komitmen perusahaan yaitu bersedia mengeluarkan biaya, pemikiran, tenaga dan waktu untuk mengembangkan program. Selanjutnya sebanyak 13,04% responden beranggapan bahwa perusahaan sudah berkomitmen

karena telah memenuhi dua diantara tiga aspek komitmen perusahaan dalam mengembangkan program.

### **25. Apakah program yang dilaksanakan mampu menambah pengetahuan anda?**

**Tabel 3. 52 Indeks Penilaian Pertambahan Pengetahuan karena Program**

Jumlah Responden	12
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

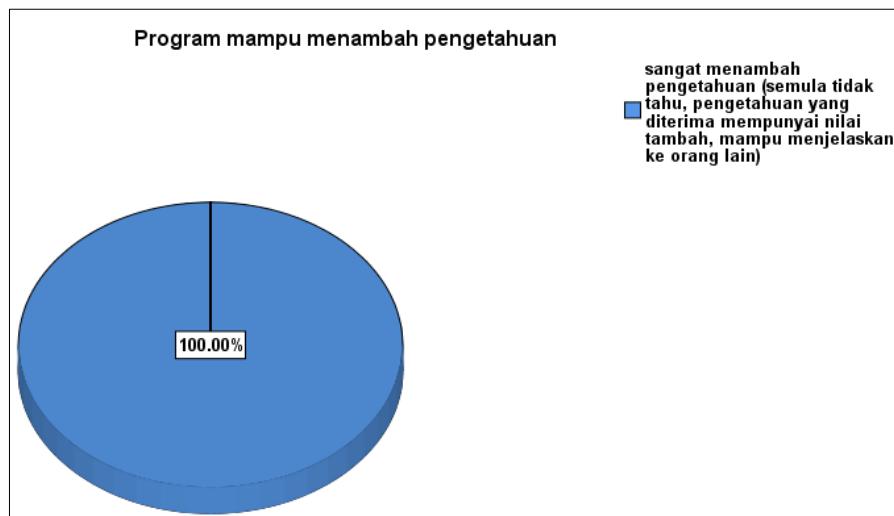
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 53 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Pengetahuan**

Program mampu menambah pengetahuan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat menambah pengetahuan (semula tidak tahu, pengetahuan yang diterima mempunyai nilai tambah, mampu menjelaskan ke orang lain)	12	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 26 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Pengetahuan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Perusahaan memiliki kapasitas dan kemampuan untuk memberdayakan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan pada Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Berdasarkan hasil perhitungan penelitian di atas terlihat, pada indikator nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,00 dan masuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM konversi sebesar 100,00%. Seluruh responden, menyatakan bahwa program ini sangat menambah pengetahuan mereka karena telah berhasil membuat penerima manfaat memiliki keterampilan dan kompetensi profesional untuk menjalankan program.

#### **26. Apakah program yang dilaksanakan mampu menambah ketrampilan anda ?**

**Tabel 3. 54 Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 55 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan**

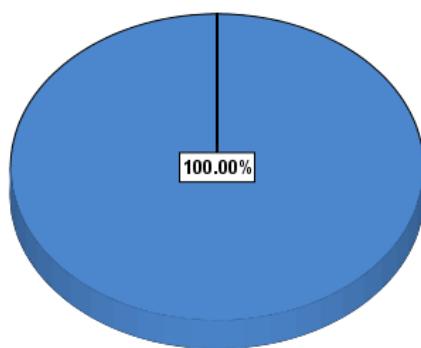
<b>Program mampu menambah ketrampilan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat menambah ketrampilan ( semula tidak terampil menjadi terampil, ketrampilan yang diterima mempunyai nilai tambah, mampu mengajarkan ke orang lain)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 27 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan**

**Program mampu menambah ketrampilan**

sangat menambah ketrampilan ( semula tidak terampil menjadi terampil, ketrampilan yang diterima mempunyai nilai tambah, mampu mengajarkan ke orang lain)



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Dari data di atas sebanyak 100,00% penerima manfaat menyatakan bahwa Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) sangat menambah keterampilan mereka karena semula masyarakat tidak terampil menjadi terampil, keterampilan yang diterima pun juga memiliki nilai tambah karena berkontribusi untuk meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mampu mengajarkan kepada orang lain terkait keterampilan yang mereka peroleh dari program ini.

## 27. Apakah produk/ jasa ini dijual atau tidak?

**Tabel 3. 56 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Penjualan Produk/Jasa**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

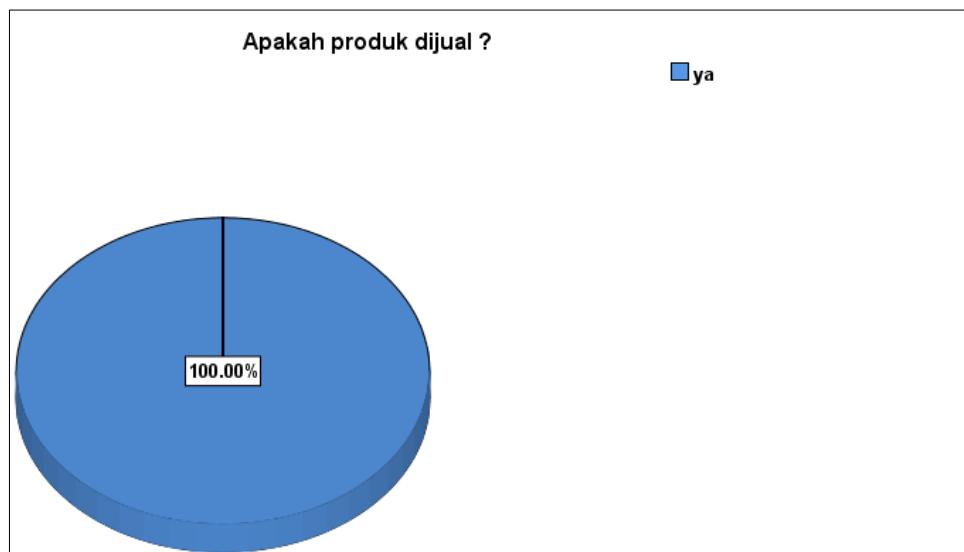
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 57 Penjualan Produk/Jasa**

Apakah produk dijual ?				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ya	12	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 28 Penjualan Produk/Jasa**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Berdasarkan hasil olah data di atas, pertanyaan tersebut memperoleh nilai indeks sebesar 2,00 dan termasuk kategori Baik dengan nilai konversi IKM sebesar 100,00%. Seluruh penerima manfaat menyatakan bahwa produk yang dihasilkan dapat dijual yakni berupa produk turunan kopi.

- 28.**
  - a. Berapa pendapatan dari usaha anda, sebelum mengikuti program/ kegiatan ?
  - b. Berapa pendapatan dari usaha anda, sesudah mengikuti program/ kegiatan ?
  - c.Kesimpulan: Apakah program / kegiatan pengembangan berdampak pada peningkatan pendapatan usaha anda ?

**Tabel 3. 58 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,87
Nilai IKM konversi	96,74%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 59 Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan**

program berdampak pada peningkatan pendapatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya, pesat	20	87.0	87.0	87.0
	ya	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

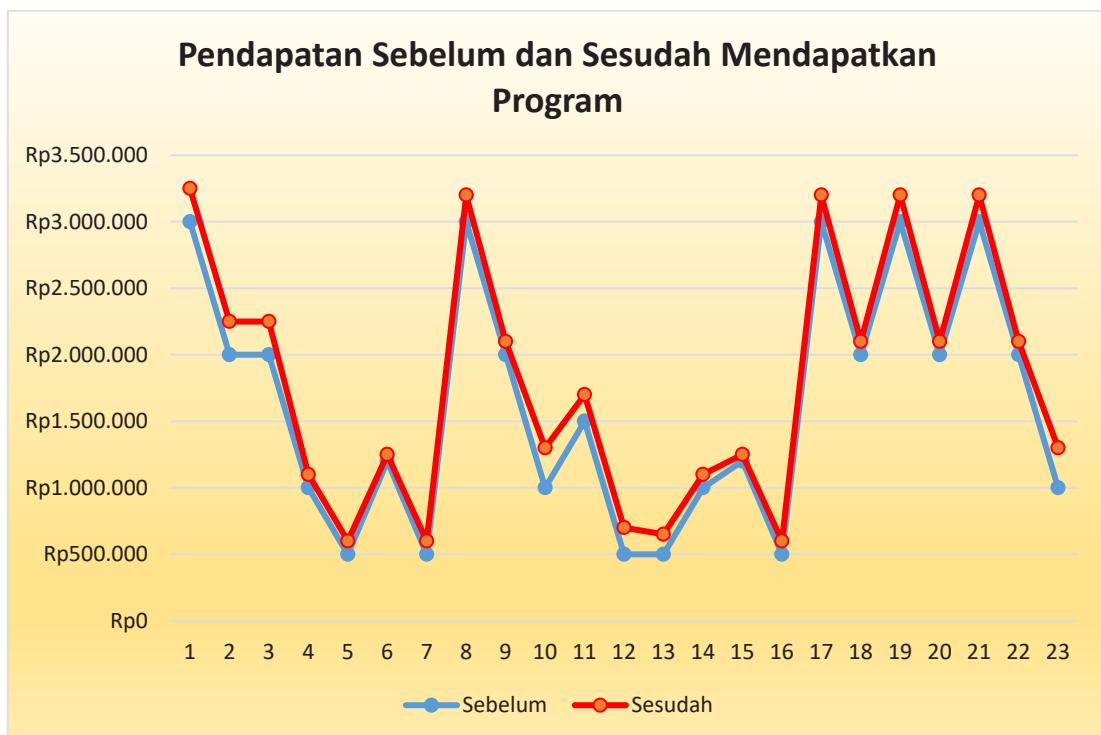
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Diagram 3. 29 Program Berdampak pada Peningkatan Pendapatan



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Diagram 3. 30 Pendapatan Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Program



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini memperoleh nilai indeks sebesar 3,87 dan termasuk pada kategori Sangat Baik dengan nilai konversi IKM sebesar 96,74%. Sebanyak 86,96% responden menyatakan bahwa Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) berdampak pada peningkatan pendapatan secara pesat karena mereka memperoleh gaji dari aktivitas Kopi Tebat Benawa (Kotabe). Akan tetapi, sebanyak 13,04% responden menyatakan bahwa program ini berkontribusi dalam peningkatan pendapatan mereka akan tetapi tidak secara pesat.

**29. Apakah pengetahuan yang diterima dalam program sudah anda sebarluaskan kepada orang lain ?**

**Tabel 3. 60 Indeks Kepuasan terhadap Penyebarluasan Pengetahuan Masyarakat**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	2,96
Nilai IKM konversi	73,91%
Kategori	Baik

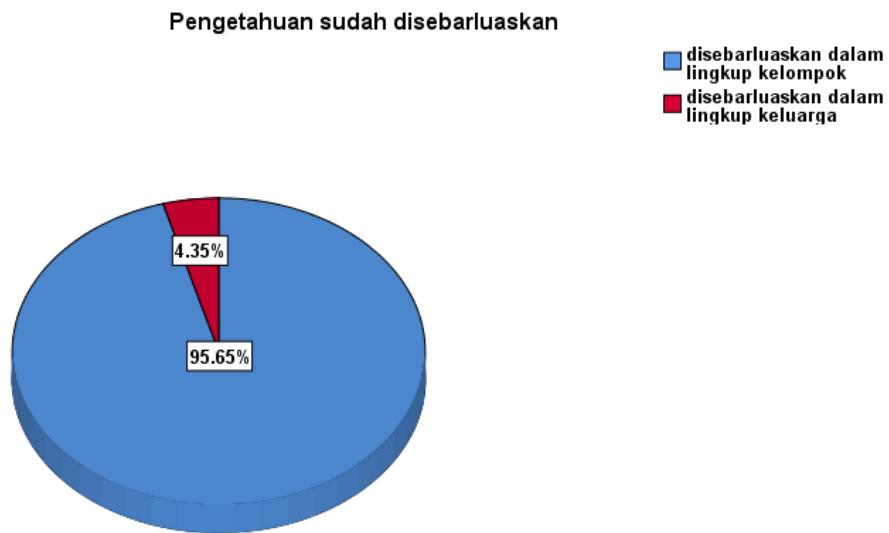
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 61 Penyebarluasan Pengetahuan**

Pengetahuan sudah disebarluaskan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	disebarluaskan dalam lingkup kelompok	22	95.7	95.7	95.7
	disebarluaskan dalam lingkup keluarga	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 31 Penyebarluasan Pengetahuan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator penyebarluasan pengetahuan memperoleh nilai indeks sebesar 2,96 dan termasuk pada kategori Baik dengan nilai konversi IKM sebesar 73,91%. Berdasarkan hasil olah data, dapat dilihat sebanyak 95,65% responden menyatakan bahwa mereka telah menyebarluaskan pengetahuan yang mereka peroleh dari Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) dalam lingkup kelompok. Kemudian sebanyak 4,35% responden menjawab bahwa mereka menyebarluaskan pengetahuan tersebut di lingkup keluarga.

**30. Adakah mitra penjualan untuk pemasaran produk/ jasa yang dihasilkan ? jika ada, siapa?**

**Tabel 3. 62 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	1,96
Nilai IKM konversi	97,83%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 63 Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk**

Adakah mitra penjualan untuk pemasaran					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada	22	95.7	95.7	95.7
	Tidak ada	1	4.3	4.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 32 Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator ini memperoleh indeks nilai sebesar 1,96 dan termasuk kategori Baik dengan nilai konversi sebesar 97,83%. Berdasarkan hasil olah data penelitian IKM, sebesar 95,65% responden menyatakan bahwa ada mitra penjualan untuk produk yang dihasilkan yaitu PT Pusri Palembang dan masyarakat lokal yang ikut mempromosikan Kopi Tebat Benawa (Kotabe) sebagai objek wisata baru di Desa Benawa, Kota Pagar Alam. Sementara sebanyak 4,35% responden menyatakan bahwa tidak terdapat mitra penjualan.

**31. Apakah anda akan melanjutkan usaha anda/ program walaupun tidak dibantu perusahaan?**

**Tabel 3. 64 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keberlanjutan Usaha**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Tabel 3. 65 Keberlanjutan Usaha**

		Akan melanjutkan usaha walaupun tidak dibantu perusahaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya, sangat yakin (ada rintisan keberlanjutan)	23	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

**Diagram 3. 33 Keberlanjutan Usaha**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Indikator terkait keberlanjutan usaha memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Seluruh responden akan melanjutkan Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) meskipun sudah tidak sepenuhnya dibantu oleh perusahaan secara professional meskipun PT Pusri Palembang sudah tidak sepenuhnya mendampingi.

### C. Hasil Total Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Pelaksanaan Program

Bagian ini menjelaskan setiap pertanyaan yang diajukan dalam instrumen indeks kepuasan masyarakat dan akan diberikan dalam empat skala indeks 0-4 dengan nilai konversi 0%-100% dan selanjutnya akan dikategorikan dalam empat kategori yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Berikut merupakan penjabaran nilai indeks dan konversi setiap pertanyaan yang ditanyakan kepada responden yaitu penerima manfaat Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe).

No.	Pertanyaan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Kualitas Penerimaan Program
<b>Perencanaan / Input</b>				
1	Pengetahuan penerima manfaat terhadap asal usul program	2,00	100,00%	Baik
2	Pengetahuan penerima manfaat terhadap keberadaan Community Development Officer	4,00	100,00%	Sangat Baik
3	Pelibatan pendamping teknis dalam pelaksanaan program.	2,00	100,00%	Baik
4	Pelibatan penerima manfaat dalam proses perencanaan program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
<b>Pelaksanaan</b>				
5	Kesesuaian program dengan kebutuhan penerima manfaat.	4,00	100,00%	Sangat Baik
6	Pengetahuan penerima manfaat terhadap jadwal pelaksanaan program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
7	Kesesuaian implementasi program dengan jadwal program.	2,00	100,00%	Baik

8	Tingkat keaktifan penerima manfaat dalam melaksanakan program,	3,91	97,83%	Sangat Baik
9	Pemahaman penerima manfaat terhadap program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
10	Penerapan pengetahuan dari program yang diterima oleh penerima manfaat.	4,00	100,00%	Sangat Baik
11	Pengetahuan penerima manfaat program terhadap CD Officer yang ditugaskan untuk mendampingi program tersebut.	4,00	100,00%	Sangat Baik
12	Tingkat kemampuan CD Officer yang ditugaskan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program.	3,96	98,91%	Sangat Baik
13	Tingkat tanggungjawab CD Officer dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program.	3,91	97,83%	Sangat Baik
14	Tingkat penerimaan keberadaan CD Officer di lingkungan penerima manfaat program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
15	Tingkat pengetahuan penerima manfaat terhadap keberadaan pendamping teknis.	1,98	98,91%	Baik
16	Tingkat pendamping teknis yang ditugaskan dalam memfasilitasi program.	3,96	98,91%	Sangat Baik
17	Tingkat penerimaan keberadaan pendamping teknis di lingkungan penerima manfaat.	4,00	100,00%	Sangat Baik
18	Tingkat tanggungjawab pendamping teknis dalam memfasilitasi program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
19	Tingkat pemberian kesempatan kepada penerima manfaat program untuk menyampaikan pendapat dalam meningkatkan kualitas program.	2,00	100,00%	Baik
20	Tingkat pemanfaatan kesempatan penyampaian pendapat yang diberikan kepada penerima manfaat program.	3,78	94,57%	Sangat Baik

21	Tingkat penerimaan perusahaan terdapat masalah atau keluhan yang diadukan oleh penerima manfaat program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
22	Sikap perusahaan dalam membantu menyelesaikan masalah yang diadukan oleh penerima manfaat program.	1,00	100,00%	Sangat Baik
23	Tingkat komitmen perusahaan untuk mengembangkan program dengan mengerahkan segala daya dan upaya.	3,87	96,74%	Sangat Baik

#### Output / Hasil

24	Kapasitas program dalam menambah pengetahuan penerima manfaat program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
25	Kapasitas program dalam meningkatkan keterampilan penerima manfaat program.	4,00	100,00%	Sangat Baik
26	Tingkat kebermanfaatan produk yang dihasilkan oleh program (dijual tidaknya produk yang dihasilkan).	2,00	100,00%	Baik
27	Dampak program terhadap peningkatan pendapatan penerima manfaat program.	3,87	96,74%	Sangat Baik
28	Penyebarluasan pengetahuan yang diperoleh dari program kepada orang lain atau masyarakat luas.	2,96	73.91%	Baik
29	Keberadaan mitra penjualan untuk pemasaran produk/jasa dari hasil mengikuti program,	1,96	97,83%	Baik
30	Kesiapan penerima manfaat program dalam melanjutkan usaha meskipun tidak ada bantuan dari perusahaan.	4,00	100,00%	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

Kesimpulan dari total indeks kepuasan masyarakat terhadap program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) pada tahun 2025 adalah termasuk dalam kategori **Sangat Baik**. Adapun secara kuantitatif dapat dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 3. 66 Total Indeks Kepuasan Masyarakat**

Jumlah Responden	23
Nilai Indeks	3,91
Nilai IKM konversi	97,83%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penilitian IKM, 2025

#### D. Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program Kopi Tebat Benawa (Kotabe)

Matriks indeks kepuasan masyarakat ini mengklasifikasikan pertanyaan dalam kuesioner ke dalam empat kategori. Kategori ini memberikan gambaran untuk tindak lanjut pelaksanaan program kedepannya. Adapun empat kategori tersebut merepresentasikan kondisi program saat ini dan saran untuk perbaikan program ke depan. Setelahnya, terdapat poin analisis dari setiap kategori tersebut. Klasifikasi dalam matriks ini telah dibagi ke dalam tahapan program mulai dari input, proses, sampai output.

**Tabel 3. 67 Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program**

Indeks Tahapan	Indeks D Perbaikan Mayor (Tidak Baik)	Indeks C Perbaikan Minor (Kurang Baik)	Indeks B Tingkatkan (Baik)	Indeks A Pertahankan (Sangat Baik)
<b>Input 1-5</b>			Pengetahuan tentang asal-usul program (1) Pelibatan Pendamping Teknis dalam pelaksaan program (3)	Pengetahuan keberadaan CDO dalam proses perencanaan (2) Pelibatan penerima program dalam proses

<b>Indeks Tahapan</b>	<b>Indeks D Perbaikan Mayor (Tidak Baik)</b>	<b>Indeks C Perbaikan Minor (Kurang Baik)</b>	<b>Indeks B Tingkatkan (Baik)</b>	<b>Indeks A Pertahankan (Sangat Baik)</b>
				perencanaan program (4)
<b>Proses 6-24</b>			Pengetahuan terkait pendamping teknis (15) Kesempatan menyampaikan pendapat (20)	Program sesuai kebutuhan (5) Pengetahuan terkait jadwal pelaksanaan (6) Kesesuaian implementasi dengan jadwal (7) Partisipasi penerima manfaat dalam melaksanakan program (8) Pemahaman penerima manfaat terhadap program yang diikuti (9) Penerima manfaat menerapkan

<b>Indeks Tahapan</b>	<b>Indeks D Perbaikan Mayor (Tidak Baik)</b>	<b>Indeks C Perbaikan Minor (Kurang Baik)</b>	<b>Indeks B Tingkatkan (Baik)</b>	<b>Indeks A Pertahankan (Sangat Baik)</b>
				pengetahuan (10) CD Officer yang mendamping program (11)
				Kemampuan CD Officer (12)
				CD Officer bertanggung jawab (13)
				CD Officer diterima di lingkungan masyarakat (14)
				Kemampuan pendamping teknis (16)
				Penerimaan keberadaan pendamping teknis di lingkungan (17)
				Tanggungjawab pendamping

<b>Indeks Tahapan</b>	<b>Indeks D Perbaikan Mayor (Tidak Baik)</b>	<b>Indeks C Perbaikan Minor (Kurang Baik)</b>	<b>Indeks B Tingkatkan (Baik)</b>	<b>Indeks A Pertahankan (Sangat Baik)</b>
				<p>teknis dalam memfasilitasi program (18)</p> <p>Penerima manfaat menyampaikan pendapat (20)</p> <p>Pengaduan masalah ke perusahaan (21)</p> <p>Sikap perusahaan dalam menyelesaikan masalah (22)</p> <p>Komitmen perusahaan (23)</p>
<b>Output 25-30</b>			<p>Kebermanfaatan produk (26)</p> <p>Penyebarluasan pengetahuan kepada orang lain atau masyarakat luas (28)</p>	<p>Program menambah pengetahuan (24)</p> <p>Program menambah keterampilan (25)</p>

<b>Indeks Tahapan</b>	<b>Indeks D Perbaikan Mayor (Tidak Baik)</b>	<b>Indeks C Perbaikan Minor (Kurang Baik)</b>	<b>Indeks B Tingkatkan (Baik)</b>	<b>Indeks A Pertahankan (Sangat Baik)</b>
			Keberadaan mitra penjualan untuk pemasaran produk/jasa (29)	Dampak program terhadap pendapatan (27) Penerima manfaat yakin dapat melanjutkan program (30)

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2025

### **1. Matriks D (Isu yang Memerlukan Perbaikan Mayor)**

Indikator matriks D merupakan poin atau aspek yang mengganggu pelaksanaan program sehingga sangat diperlukan perbaikan. Dalam program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) tidak terdapat isu yang masuk dalam kategori D atau Tidak Baik. Berdasarkan rincian tersebut diketahui bahwa tidak terdapat isu dalam program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) yang memerlukan perbaikan mayor.

### **2. Matriks C (Isu yang Memerlukan Perbaikan Minor)**

Indikator matriks C menegaskan pada perbaikan tingkat minor. Dalam program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) tidak terdapat isu yang masuk dalam kategori C atau Kurang Baik. Berdasarkan rincian sebelumnya diketahui bahwa tidak terdapat isu dalam program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) yang memerlukan perbaikan minor.

### **3. Matriks B (Isu yang Perlu Ditingkatkan)**

Dilihat dari indikator matriks B, terdapat beberapa poin/aspek yang masuk dalam kategori baik. Isu yang diperlukan ditingkatkan dalam program ini berada pada

masing-masing tahapan input, proses, dan output. Dalam tahapan input, isu yang perlu ditingkatkan terdapat pada poin pengetahuan penerima manfaat tentang asal-usul program dan pelibatan pendamping teknis dalam pelaksanaan program. Kemudian dalam tahapan proses isu yang perlu ditingkatkan adalah kesesuaian implementasi program terhadap jadwal pelaksanaan program, tingkat pengetahuan penerima manfaat terhadap keberadaan pendamping teknis, tingkat partisipasi penerima manfaat dalam menyampaikan pendapat.

Pada tahapan output, isu yang sudah baik dan perlu ditingkatkan poin pada kebermanfaatan produk. Kemudian isu penyebarluasan pengetahuan kepada orang lain atau masyarakat lain karena terdapat anggota kelompok yang menyebarluaskan pengetahuan yang dimiliki hanya terbatas di lingkup keluarga saja. Selain itu, isu keberadaan mitra penjualan produk juga perlu diperhatikan dan ditingkatkan karena selama ini Kopi Tebat Benawa (Kotabe) masih bergantung pada PT Pusri Palembang untuk promosi dan penjualan produk, keberadaan entitas lain yang membantu mempromosikan program masih terbatas sehingga perlu ditingkatkan agar penjualan di produk di Kotabe dapat berjalan dengan optimal.

#### **4. Matriks A (Isu yang Perlu Dipertahankan)**

Melihat pada tabel Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program, cukup banyak isu yang perlu dipertahankan mulai dari tahapan input, proses, dan output. Merujuk pada matriks tersebut, dari konteks input terdapat isu yang meliputi, pengetahuan keberadaan CDO dalam perencanaan. Kemudian pelibatan penerima manfaat dalam proses perencanaan program juga harus dipertahankan karena telah mampu melibatkan penerima manfaat dalam perencanaan program. Kemudian pada tahapan proses isu yang perlu dipertahankan adalah kesesuaian implementasi dengan jadwal, berdasarkan hasil penelitian sebanyak 100% penerima manfaat sudah puas dengan jadwal pelaksanaan program yang tepat waktu. Selain itu, isu terkait partisipasi penerima manfaat dalam melaksanakan program juga perlu dipertahankan karena sebanyak 97,83% penerima manfaat aktif berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang diimplementasikan. Penerima manfaat program juga sudah menerapkan pengetahuan yang mereka peroleh dari program ini. Keberadaan, kemampuan, tanggungjawab, dan penerimaan CDO Officer

di masyarakat juga masuk dalam kategori yang sangat baik sehingga perlu ditingkatkan agar program dapat berkelanjutan. Selain CDO, kemampuan, tanggung jawab dan penerimaan pendamping teknis di lingkungan program juga memperoleh nilai yang sangat baik. Partisipasi masyarakat khususnya dalam menyampaikan pendapat dan aspirasi juga perlu dipertahankan karena 100% penerima manfaat diberikan kesempatan untuk berpendapat dalam forum yang diselenggarakan. Respon dan komitmen perusahaan dalam mengatasi komplain dan masalah juga harus dipertahankan karena 100% penerima manfaat mengaku puas dengan hal tersebut.

Pada tahapan output yakni terkait program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) telah menambah pengetahuan dan keterampilan penerima manfaat. Hal tersebut berguna sebagai modal bagi masyarakat dalam mengembangkan kapasitas mereka dalam mengembangkan dan memasarkan produk turunan dari kopi yang mereka produksi. Kemudian sesuai dengan kondisi di lapangan sebanyak 100,00% penerima manfaat yakin bahwa mereka dapat melanjutkan program walaupun tidak dibantu oleh perusahaan lagi. Hal tersebut memperlihatkan bahwa terdapat peluang yang sangat besar bagi keberlanjutan program Kopi Tebat Benawa (Kotabe) di Desa Benawa. Didukung oleh semangat masyarakat untuk terus merawat pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh untuk menjadi modal usaha.



# BAB 4

## PENUTUP

**LAPORAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE)  
PT PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG  
2025**

## A. Kesimpulan

Program berdasarkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE) yang dilaksanakan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI) di Desa Benawa, Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan mendapatkan predikat “Sangat Baik” dengan nilai 3,91 atau setara nilai konversi 97,83%. Hal tersebut menunjukkan bahwa program ini diterima sangat baik oleh Masyarakat serta menjadi wujud nyata inovasi program CSR yang mendasarkan pada kebutuhan, masalah dan peluang. Hal tersebut juga dapat menjelaskan bahwa dari 30 aspek penilaian, sebagian besarnya atau sebanyak 23 aspek mendapatkan penilaian “Sangat Baik”. Kemudian, pada 7 aspek penilaian mendapatkan predikat “Baik” dan tidak ada aspek yang mendapatkan hasil “Kurang” dan “Tidak Baik”.

Lebih dari itu, program KOTABE memiliki beberapa aspek yang layak dijadikan sebagai pembelajaran, diantaranya:

*Pertama*, Program Kopi Tebat Benawa (KOTABE) telah mampu mendorong peluang pengembangan ekonomi produktif di desa yang didasarkan pada pemetaan potensi dan kebutuhan. Hal ini berbanding lurus dengan hasil penilaian yang menunjukkan hasil “Sangat Baik”. Menariknya, program ini menyasar salah satu kelompok rentan yakni kelompok petani perempuan. PT Pusri Palembang aktif mendukung melalui pelatihan budidaya kopi berkelanjutan, manajemen usaha, hingga strategi pemasaran produk kopi. Tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, program ini juga turut membentuk kemandirian kelompok petani kopi Perempuan di Desa Benawa, Kota Pagar Alam.

*Kedua*, partisipasi aktif penerima manfaat. Dari hasil penilaian di lapangan menunjukkan bahwa penerima manfaat mengetahui dengan pasti keseluruhan proses, mulai dari persiapan, implementasi, hingga evaluasi program. Mereka juga aktif memberikan pendapatnya dalam setiap kegiatan dan forum yang diselenggarakan. Hal ini sangat penting untuk melihat kualitas sebuah program. Program yang partisipatif dan melibatkan peran aktif penerima manfaat tentu akan manfaat dan dampak yang positif. Selain itu, dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa setiap anggota kelompok telah memahami perannya, mulai dari pengelola resto hingga tim pemasaran yang turut mendukung keberhasilan operasional Kopi Tebat Benawa (Kotabe).

*Ketiga*, komitmen Perusahaan dan kualitas pendampingan oleh CDO dan pendamping teknis. Dari hasil penilaian ini menunjukkan nilai yang sangat baik terkait dengan komitmen Perusahaan. Selain itu, kualitas pendampingan juga berdampak positif terhadap hasil program. Proses pendampingan oleh CDO dan pendamping teknis mendapatkan nilai yang sangat baik. Masyarakat juga menilai bahwa kemampuan CDO dan pendamping teknis selama implementasi program Kopi Tebat Benawa (KOTABE) juga sangat baik. Mereka mampu menerangkan rencana program dan kemampuan teknis yang bisa diterima dengan mudah oleh masyarakat. Tidak hanya dalam kerangka kegiatan program, hubungan yang baik juga terjadi dalam relasi sosial. Hal ini tentunya memberikan energi positif dan pendekatan yang perlu dipertahankan.

*Keempat*, peluang keberlanjutan (*sustainability*) sangat besar karena program yang diimplementasikan telah mampu manjawab tantangan, kebutuhan, dan peluang masyarakat. Ditambah dengan komitmen perusahaan dalam mendukung program ini. Dari hasil penilaian program Kopi Tebat Benawa (KOTABE) menunjukkan bahwa pengetahuan sebagian besar penerima manfaat telah meningkat. Tidak hanya untuk diri mereka pribadi, penguasaan pengetahuan serta keterampilan telah turut disebarluaskan ke masing-masing anggota keluarga. Dari aspek manfaat ekonomi, kendati tidak signifikan, program ini telah terbukti turut meningkatkan peningkatan pendapatan anggotanya.

*Kelima*, dari hasil positif yang telah dicapai melalui program ini, ada beberapa aspek yang perlu didorong supaya lebih maksimal, khususnya pada aspek *output*. Aspek pemasaran dan keberadaan mitra penjualan. Jika pada aspek ini mampu lebih maksimal, niscaya program Kopi Tebat Benawa (KOTABE) akan semakin dirasakan manfaatnya baik oleh anggota kelompok, juga Masyarakat Desa Benawa pada umumnya.

## B. Rekomendasi

Implementasi program tanggung jawab sosial perusahaan, PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI) melalui Program Kopi Tebat Benawa secara keseluruhan mendapatkan respon yang sangat baik dari penerima program. Dapat diartikan bahwa perusahaan mendorong pemberdayaan yang ada di Desa Benawa dapat dirasakan oleh seluruh penerima manfaat. Namun demikian, ada beberapa hal yang perlu dilakukan sehingga program ini bisa semakin maksimal.

*Pertama*, optimalisasi partisipasi masyarakat. Kendati telah mendapatkan nilai “Baik” pada aspek ini, kualitas partisipasi anggota kelompok maupun masyarakat perlu semakin ditingkatkan. Untuk mendorongnya bisa dilakukan forum refleksi bersama yang melibatkan seluruh penerima manfaat serta pendamping. Proses ini untuk melihat dan merefleksikan proses yang sudah dilakukan. Hal ini penting untuk menguatkan kemandirian kelompok di masa mendatang.

*Kedua*, pengembangan pemasaran. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemasaran masih terbatas. Untuk itu, pada aspek pemasaran ini, perlu memadukan antara penyebarluasan narasi pemberdayaan, mendorong adanya *local hero*, serta membuka berbagai saluran pemasaran yang efektif. Selain itu, dalam skema program juga perlu menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, baik itu pemerintah maupun entitas bisnis lain di wilayah Kota Pagar Alam maupun Provinsi Sumatera Selatan.

