

# LAPORAN

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### PROGRAM KUMPE CRAFT SESERA PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI)



**2024**

# LAPORAN

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

### PROGRAM KUMPE CRAFT SESERA PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI)

2024

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya sehingga Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat atas program CSR PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI) ini dapat diselesaikan. Studi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan Program Kumpe Craft Sesera yang telah dilaksanakan oleh PT Pupuk Sriwijaya.

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 penerima program, dalam hal ini PT Pupuk Sriwijaya, agar dapat mengukur sampai sejauh mana ketercapaian program. Selain itu, dapat menjadi masukan bagi PT Pupuk Sriwijaya 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 Sriwijaya atas kepercayaan yang telah diberikan serta kepada penerima manfaat CSR atas kerjasamanya sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

Pada akhirnya, tim menyadari bahwa dalam pelaksanaan studi Indeks Kepuasan Masyarakat ini tidak lepas dari banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat kami harapkan dalam penyempurnaan laporan ini.

Yogyakarta, September 2024

SODEC PSDK FISIPOL UGM

# DAFTAR ISI

BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	2
B. Tujuan Studi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	3
C. Aspek Penilaian.....	3
BAB II.....	5
METODE PENELITIAN .....	5
A. Metode Penelitian.....	6
B. Penelitian Lapangan .....	6
C. Lokasi Studi.....	7
D. Pengolah Data.....	7
E. Daftar Responden .....	7
BAB III.....	9
PEMBAHASAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	9
A. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelaksanaan Program Kumpe Craft SESERA .....	10
B. Analisi Indikator Kepuasan Penerima Manfaat Program Kumpe Craft.....	12
C. Hasil Total Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mutu Pelaksanaan Program .....	68
D. Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program Kumpe Craft .....	72
BAB IV .....	78
PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	79
B. Rekomendasi .....	80

# DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Nama Responden .....	7
Tabel 3 .1 Kategori Penilaian Akhir.....	12
Tabel 3.2 Nilai Indeks Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program.....	12
Tabel 3.3 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program .....	13
Tabel 3.4 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program.....	13
Tabel 3. 5 Nilai Indeks Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan.....	14
Tabel 3. 6 Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan .....	14
Tabel 3.7 Nama CD Officer yang ikut dalam proses perencanaan .....	15
Tabel 3.8 Nilai Indeks Keikutsertaan Pendampingan Teknis dalam Proses Perencanaan.....	16
Tabel 3.9 Keikutsertaan Pendampingan Teknis dalam Proses Perencanaan.....	16
Tabel 3.10 Nilai Matriks Perlibatan Penerima Manfaat dalam Perencanaan Program .....	17
.....	17
Tabel 3.11 Perlibatan Penerima Manfaat dalam Perencanaan Program .....	18
Tabel 3.12 Nilai Indeks Penilaian Kesesuaian Program dengan Kebutuhan .....	19
Tabel 3.13 Penilaian Kesesuaian Program dengan Kebutuhan.....	19
Tabel 3.14 Nilai Indeks Penilaian Jadwal Pelaksanaan Program.....	21
Tabel 3.15 Penilaian Jadwal Pelaksanaan Program .....	21
Tabel 3.16 Nilai Indeks Penilaian Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal Program....	22
Tabel 3.17 Penilaian Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal Program .....	22
Tabel 3.18 Nilai Indeks Penilaian Partisipasi Aktif dalam Pelaksanaan Program.....	
Tabel 3.19 Penilaian Partisipasi Aktif dalam Pelaksanaan Program .....	24
Tabel 3.20 Nilai Indeks Penilaian Pemahaman Terhadap Program.....	26
Tabel 3.21 Penilaian Pemahaman Terhadap Program .....	26
Tabel 3.22 Nilai Indeks Penilaian Penerapan Pengetahuan dari Program.....	27
Tabel 3.23 Penilaian Penerapan Pengetahuan dari Program.....	27
Tabel 3.24 Nilai Indeks Penilaian atas Kehadiran CD Officer .....	29
Tabel 3.25 Penilaian atas Kehadiran CD Officer .....	29
Tabel 3.26 Penilaian atas Kehadiran CD Officer .....	29

Tabel 3.27 Penilaian Rutinitas Pendampingn CD Officer terhadap Pelaksanaan Program.....	30
Tabel 3.28 Nilai Indeks Penilaian Kemampuan CD Officer untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program.....	32
Tabel 3.29 Kemampuan CD Officer untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program.....	32
Tabel 3.30 Nilai Indeks Penilaian Tanggung Jawab CD Officer.....	34
Tabel 3.31 Penilaian Tanggung Jawab CD Officer.....	34
Tabel 3.32 Nilai Indeks Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat.....	36
Tabel 3.33 Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat.....	36
Tabel 3.34 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program.....	38
Tabel 3.35 Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program.....	38
Tabel 3.36 Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program.....	38
Tabel 3.37 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Pendampingan Pelaksanaan Program.....	40
Tabel 3.38 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Kemampuan Pendamping Teknis untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program.....	41
Tabel 3.39 Kemampuan Pendamping Teknis untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program.....	41
Tabel 3.40 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat	43
Tabel 3.41 Penilaian Terhadap Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat.....	43
Tabel 3.42 Nilai Indeks Penilaian Tanggung Jawab Pendamping Teknis.....	45
Tabel 3.43 Penilaian Tanggung Jawab Pendamping Teknis.....	45
Tabel 3.44 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program.....	47
Tabel 3.45 Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program.....	47
Tabel 3.46 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat.....	49
Tabel 3.47 Penilaian Terhadap Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat.....	49
Tabel 3.48 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penerimaan Pengaduan Perusahaan.....	51
Tabel 3.49 Penilaian Terhadap Penerimaan Pengaduan Perusahaan.....	51
Tabel 3.50 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan	

Masalah/ Komplain .....	53
Tabel 3.51 Penilaian Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/ Komplain.....	53
Tabel 3.52 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Komitmen Perusahaan.....	55
Tabel 3.53 Penilaian Terhadap Komitmen Perusahaan.....	55
Tabel 3.54 Nilai Indeks Penilaian Pertambahan Pengetahuan .....	57
Tabel 3.55 Penilaian Pertambahan Pengetahuan.....	57
Tabel 3.56 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan .....	59
Tabel 3.57 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan .....	59
Tabel 3.58 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penjualan Produk/ Jasa.....	61
Tabel 3.59 Penilaian Terhadap Penjualan Produk/ Jasa .....	61
Tabel 3.60 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan .....	62
Tabel 3.61 Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan.....	62
Tabel 3.62 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penyebarluasan Pengetahuan oleh Masyarakat .....	64
Tabel 3.63 Penyebarluasan Pengetahuan oleh Masyarakat.....	64
Tabel 3.64 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk.....	66
Tabel 3.65 Penilaian Terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk .....	66
Tabel 3.66 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Keberlanjutan Usaha.....	67
Tabel 3.67 Penilaian Terhadap Keberlanjutan Usaha .....	67
Tabel 3.68 Nilai Indeks dan Konversi dari Setiap Pertanyaan.....	69
Tabel 3.69 Total Indeks Kepuasan Masyarakat .....	72
Tabel 3.70 Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program .....	73

# DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program.....	13
Diagram 3.2 Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan.....	15
Diagram 3.3 Keikutsertaan Pendampingan Teknis dalam Proses Perencanaan.....	17
Diagram 3.4 Perlibatan dalam Perencanaan Program.....	18
Diagram 3.5 Penilaian Kesesuaian Program dengan Kebutuhan.....	20
Diagram 3.6 Penilaian Jadwal Pelaksanaan Program .....	21
Diagram 3.7 Penilaian Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal Program.....	23
Diagram 3.8 Penilaian Partisipasi Aktif dalam Pelaksanaan Program.....	25
Diagram 3.9 Penilaian Pemahaman Terhadap Program.....	26
Diagram 3.10 Penilaian Penerapan Pengtahuan dari Program.....	28
Diagram 3.11 Penilaian atas Kehadiran CD Officer .....	30
Diagram 3.12 Penilaian Rutinitas Pendampingn CD Officer terhadap Pelaksanaan Program	31
Diagram 3.13 Kemampuan CD Officer untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program .....	33
Diagram 3.14 Penilaian Tanggung Jawab CD Officer .....	35
Diagram 3.15 Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat.....	37
Diagram 3 16 Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program .....	39
Diagram 3.17 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Pendampingan Pelaksanaan Program ....	40
Diagram 3.18 Kemampuan Pendamping Teknis untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program .....	42
Diagram 3.19 Penilaian Terhadap Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat.....	44
Diagram 3.20 Penilaian Tanggung Jawab Pendamping Teknis .....	46
Diagram 3.21 Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program .....	48
Diagram 3.22 Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat.....	50
Diagram 3.23 Penerimaan Pengaduan Perusahaan .....	52
Diagram 3.24 Penilaian Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/ Komplain.....	54

Diagram 3.25 Penilaian Terhadap Komitmen Perusahaan.....	56
Diagram 3.26 Penilaian Pertambahan Pengetahuan.....	58
Diagram 3.27 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan .....	60
Diagram 3.28 Penilaian Terhadap Penjualan Produk/ Jasa .....	61
Diagram 3.29 Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan .....	63
Diagram 3.30 Penyebarluasan Pengetahuan oleh Masyarakat.....	65
Diagram 3.31 Penilaian Terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk .....	66
Diagram 3.32 Penilaian Terhadap Keberlanjutan Usaha .....	68

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Aktivitas Forum Kelompok Kumpe Craft.....	11
Gambar 3.2 Produk Kerajinan Eceng Gondok Kumpe Craft.....	11

# BAB 1

## PENDAHULUAN

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
PROGRAM KUMPE CRAFT SESERA  
PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI)

**2024**

## A. Latar Belakang

Perkembangan praktik tanggung jawab sosial perusahaan merupakan topik yang semakin relevan dikaji terutama dalam memberikan pemaknaan terhadap upaya yang dilakukan sektor bisnis dalam memberikan kebermanfaatn kepada masyarakat lokal dalam menyelesaikan persoalan sosial yang dirasakan masyarakat. Perkembangan diskusi tersebut memberikan konsekuensi pada sektor bisnis lebih bijaksana dalam mencari isu prioritas yang harus diselesaikan.

Namun demikian, persoalan sosial yang sangat beragam menyebabkan pelaku bisnis untuk dapat lebih bijaksana dalam mencari isu prioritas yang harus diselesaikan. Penyelesaian masalah sosial perlu memperhatikan potensi apa yang dimiliki oleh masyarakat yang akan menunjang pada keberhasilan dan keberlanjutan program yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Upaya tersebut diimplementasikan oleh perusahaan melalui program pemberdayaan masyarakat. Program pemberdayaan masyarakat menitikberatkan pada upaya untuk meningkatkan kemandirian masyarakat sehingga mampu mengatasi masalah yang dialaminya. Pada prinsipnya pemberdayaan masyarakat dipahami sebagai upaya sistemik, berkelanjutan, dan terukur. Oleh karena itu, salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengukur keberhasilan program dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dilakukan melalui studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang memuat tiga tahap penting pemberdayaan masyarakat, yaitu tahap perencanaan, tahap implementasi, dan tahap output. Salah satu perusahaan yang telah menitikberatkan kontribusinya pada penanganan problem sosial di masyarakat melalui upaya preventif dalam peningkatan kapasitas masyarakat yaitu PT Pusri Palembang melalui Program Kumpe Craft Sesera. Program ini dilaksanakan sejak tahun 2023 dengan tujuan untuk memanfaatkan limbah enceng gondok untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat Pulau Kemaro. Limbah enceng gondok tersebut digunakan sebagai bahan dasar pembuatan kerajinan tangan yang memiliki nilai jual seperti tas, dompet, dan aksesoris lainnya. Dalam hal ini, PT Pupuk Sriwijaya berusaha untuk mengatasi persoalan yang ada di masyarakat yaitu banyaknya enceng gondok untuk memberikan kebermanfaatn kepada masyarakat melalui peningkatan ekonomi.

Dengan mempertimbangkan masalah tersebut pihak perusahaan perlu meninjau lebih dalam faktor-faktor tersebut. Sebagai 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. Studi indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk melihat adanya hambatan dan potensi dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat. Dalam laporan IKM yang dilakukan oleh PT Pusri Palembang terkandung hasil evaluasi terukur atas kepuasan penerima manfaat program. Setidaknya terdapat

30 indikator pertanyaan yang diajukan kepada penerima manfaat yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kumpe Craft Sesera.

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

Tujuan dilaksanakan studi indeks kepuasan masyarakat adalah untuk:

1. Mengetahui keberhasilan Program Kumpe Craft Sesera yang telah dilaksanakan oleh PT Pusri Palembang
2. Mengetahui penilaian penerima atau sasaran program terhadap program yang telah dilaksanakan PT Pusri Palembang.
3. Mengetahui komitmen perusahaan PT Pusri Palembang dalam menjalankan program pemberdayaan masyarakat
4. Mengetahui sejauhmana kebermanfaatan program terhadap penerima manfaat, apakah program dapat memberikan peningkatan pengetahuan, kemampuan maupun kemandirian pengembangan program, dan
5. Sebagai masukan untuk keberlanjutan program selanjutnya.

## **C. Aspek Penilaian**

Ada beberapa aspek penilaian dalam program mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat ini yaitu 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. Aksesibilitas masyarakat terhadap petugas lapangan, yaitu tingkat penerimaan masyarakat terhadap field officer
11. Kecukupan anggaran, yaitu tingkat kecukupan anggaran untuk merealisasikan program CSR
12. Sinergi perusahaan dengan pemangku kepentingan lain, yaitu seberapa besar sinergi perusahaan dengan pemangku kepentingan lain dalam penyelenggaraan program CSR
13. Ruang lingkup program, yaitu cakupan program (fisik, ekonomi, sosial, dan budaya)
14. Manfaat program, yaitu seberapa besar masyarakat dapat memanfaatkan program CSR

# BAB 2

## METODE PENELITIAN

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
PROGRAM KUMPE CRAFT SESERA  
PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI)

**2024**

## **A. Metode Penelitian**

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bagian dari studi evaluasi, yang mana dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk melukiskan secara sistematis 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).

Fokus pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini merupakan gambaran kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian, yang didukung dengan adanya responden yang merupakan penerima manfaat Program Resto Apung Sesera. Populasi dalam penelitian ini adalah penerima manfaat program atau anggota kelompok Program Resto Apung Sesera, dengan adanya responden yang tertuju diharapkan dapat memberikan gambaran nyata kepuasan dari penerima manfaat terhadap program dan dapat mengetahui kekurangan maupun kelebihan program. Pengumpulan data dilakukan menggunakan pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur dalam bentuk kuisisioner. Hasil data yang diperoleh akan diolah dan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel dan gambar.

## **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 instrumen 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 kuisisioner. 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 ini dilaksanakan di Pulau Kemaro, Kota Palembang, Sumatera Selatan sebagai wilayah pengembangan masyarakat PT Pusri Palembang melalui Program Resto Apung Sesera.

### D. Pengolah Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengukuran indeks pada setiap indikator evaluasi kepuasan masyarakat. Adapun terdapat 3 indikator yang digunakan yaitu: perencanaan, pelaksanaan dan hasil. Setelah memperoleh skor akumulatif, data akan diklasifikasikan ke dalam 4 bagian tipe kepuasan. Masing-masing bagian memiliki makna yang beragam dan klasifikasi ini mewakili level kepuasan tiap anggota penerima manfaat yang mengikuti program pemberdayaan masyarakat. Skor akumulatif ini juga dikonfirmasi oleh hasil studi kualitatif dalam penelitian evaluasi yang hasil datanya ditulis secara terpisah dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya melakukan analisis data yang dilakukan dengan cara melakukan pengelompokan data, melakukan reduksi data, melakukan penyajian data dan menarik kesimpulan.

### E. Daftar Responden

**Tabel 2. 1 Daftar Nama Responden**

No.	Nama	Alamat	No HP	Jabatan
1	Nur Selfiani	RT 18 Pulau Kemaro	082278414359	Koordinator
2	Robiyah	RT 18 Pulau Kemaro	085379572764	Anggota
3	Mellysa	RT 18 Pulau Kemaro	082371973915	Anggota
4	Muria	RT 18 Pulau Kemaro	081377956644	Anggota
5	Mursida	RT 18 Pulau Kemaro	082378063349	Anggota

No.	Nama	Alamat	No HP	Jabatan
6	Sumardi	RT 17 Pulau Kemaro	083144828182	Anggota
7	Dandi	RT 17 Pulau Kemaro	081279041182	Anggota
8	Angga	RT 17 Pulau Kemaro	0821980965407	Anggota
9	Aril	RT 18 Pulau Kemaro	08877042687	Anggota
10	Nikita	RT 18 Pulau Kemaro	083834825970	Anggota
11	Rindi	RT 18 Pulau Kemaro	082175087675	Anggota
12	Yuli	RT 17 Pulau Kemaro	085320213754	Anggota
13	Tari	RT 18 Pulau Kemaro	085669863700	Anggota

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, 2024

# BAB 3

## PEMBAHASAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
PROGRAM KUMPE CRAFT SESERA  
PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI)

**2024**

## **A. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelaksanaan Program Kumpe Craft SESERA**

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 kebijaksanaan dan program pemerintah pada bidang ekonomi dan pembangunan nasional, terkhusus lagi pada industri pupuk dan kimia lainnya. Selain menjadi produsen pupuk, PT Pusri Palembang juga melaksanakan tugas dalam menjalankan usaha perdagangan pemberian jasa, dan kegiatan lain yang memiliki keterkaitan dengan industri pupuk. Sebagai pelaksana *Public Service Obligation* (PSO), PT Pusri Palembang bertanggung jawab dalam melaksanakan distribusi dan pemasaran pupuk bersubsidi kepada petani untuk mendukung terlaksananya ketahanan pangan nasional.

Dalam menjalankan usahanya, PT Pusri Palembang telah menetapkan sasaran utama dari pengembangan aspek sosial kemasyarakatan, yaitu mengarah kepada pertumbuhan yang berkelanjutan dengan orientasi kepada pertumbuhan perusahaan yang berjalan beriringan dengan perkembangan sosial ekonomi masyarakat di Sumatera Selatan pada umumnya. Dukungan masyarakat yang berada di sekitar lingkungan unit usaha perusahaan menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan perusahaan untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu, untuk menjaga keberlangsungan tersebut, PT Pusri Palembang selalu memperhatikan dan melakukan kegiatan TJSL khususnya pemberdayaan masyarakat yang utamanya ditujukan untuk masyarakat lingkungan ring 1 dan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan terletak pada aspek sosial kemasyarakatan yang diarahkan pada program-program yang bersifat memberdayakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat di sekitar lokasi perusahaan. Selain itu, untuk menjaga keberlangsungan usaha dan mengembangkan pertumbuhan berkelanjutan bersama masyarakat sebagai pemangku kepentingan, PT Pusri Palembang telah mencoba untuk memperhatikan dan memelihara kelestarian lingkungan yang berada di sekitar lokasi unit-unit usahanya. Hal tersebut dapat diimplementasikan dari salah satu program TJSL PT Pusri Palembang, yaitu program yang termasuk salah satu sub program dari payung program Sehat Sejahtera Pulau Kemaro (SESERA). Program Kumpe Craft (Pengelolaan Kerajinan Eceng Gondok) telah dilaksanakan oleh PT Pusri Palembang sejak tahun 2023 dengan tujuan untuk memanfaatkan banyaknya

limbah eceng gondok sebagai bahan dasar pembuatan produk kerajinan tangan yang memiliki nilai jualn seperti tas, dompet dan aksesoris lainnya. Dengan terlaksananya program tersebut diharapkan tidak hanya dapat membersihkan lingkungan sekitar Pulau Kemaro dari limbah eceng gondok, tapi juga dapat merangsang peningkatan pendapatan dan kesejahteraan bagi masyarakat di Pulau Kemaro.

**Gambar 3.1 Aktivitas Forum Kelompok Kumpe Craft**



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2024

**Gambar 3.2 Produk Kerajinan Eceng Gondok Kumpe Craft**



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2024

Dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas Program Kumpe Craft SESERA 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 dibawah ini adalah tabel penjabaran masing-masing kategori 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

Berdasarkan hasil penelitian, nilai IKM penerima manfaat program terhadap Program Kumpe Craft sebesar **3,84** dengan nilai konversi **95,98%** dan termasuk dalam kategori **Sangat Baik**. Secara rinci, nilai ini diperoleh dari 14 indikator penilaian yang kemudian dirinci dalam 30 pertanyaan yang diajukan kepada 13 orang responden. Setiap indikator dan masing-masing pertanyaan memiliki skor yang bervariasi. Berikut merupakan penjabaran dari setiap indikator Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program Kumpe Craft SESERA.

## B. Analisa Indikator Kepuasan Penerima Manfaat Program Kumpe Craft

1. Apakah anda mengetahui program ini berasal darimana ?

**Tabel 3.2 Nilai Indeks Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.3 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program**

Apakah mengetahui asal program ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tahu	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.4 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program**

jika tahu, sebutkan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PT Pusri Palembang	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.1 Pengetahuan Masyarakat Terhadap Asal Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

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% menjelaskan bahwa penerima manfaat mengetahui asal program Kumpe Craft/ Pengelolaan Kerajinan Eceng Gondok. Kemunculan program ini merupakan upaya pemanfaatan banyaknya limbah eceng gondok di pinggiran sudut Pulau Kemaro sebagai bahan baku untuk membuat produk kerajinan tangan otentik seperti tas dan dompet. Maksud dan tujuan tersebut akhirnya menginisiasi hadirnya Program Kumpe Craft/ Pengelolaan Kerajinan Eceng Gondok, selain dari untuk menjaga kebersihan lingkungan juga dimaksudkan untuk merangsang peningkatan ekonomi masyarakat di sekitar Pulau Kemaro.

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

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

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

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

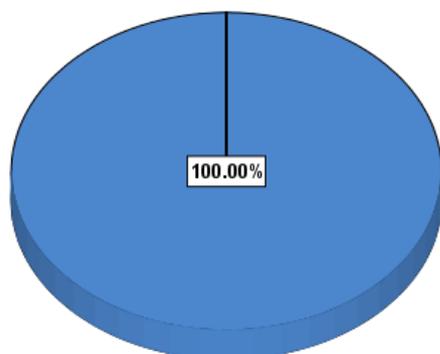
Adakah CD Officer yang ditugaskan oleh perusahaan ikut serta dalam proses perencanaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ada, berperan serta aktif dan mengambil keputusan	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.2 Keberadaan CD Officer dalam Proses Perencanaan

adakah CD Officer yang ditugaskan oleh perusahaan ikut serta dalam proses perencanaan

ada, berperan serta aktif dan mengambil keputusan



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Nilai indeks pada indikator ini adalah 4,00 dan masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas anggota serta pengurus Kelompok mengetahui adanya CD Officer yang ditugaskan oleh perusahaan dalam proses perencanaan. Rincian persentase jawaban masyarakat dengan total responden sebesar 100% menjawab bahwa terdapat CD Officer dan memiliki peran aktif dalam upaya pengambilan keputusan.

3. Siapa nama CD Officer yang ikut dalam proses perencanaan?

Tabel 3.7 Nama CD Officer yang ikut dalam proses perencanaan

Siapa nama CD Officer yang ikut dalam proses perencanaan tersebut ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Raka	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pertanyaan ini diberikan sekaligus untuk menelisik sejauh mana Sub Kelompok Program Kumpe Craft sebagai penerima manfaat dalam mengenal program ini. Melalui pertanyaan ini, diketahui bahwa seluruh penerima manfaat mengetahui siapa CD Officer yang turut ikut dalam proses perencanaan, terdapat nama yang disebutkan oleh responden yaitu Raka.

4. Apakah ada penamping teknis diikuti sertakan dalam proses perencanaan ?

**Tabel 3.8 Nilai Indeks Keikutsertaan Pendampingan Teknis dalam Proses Perencanaan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

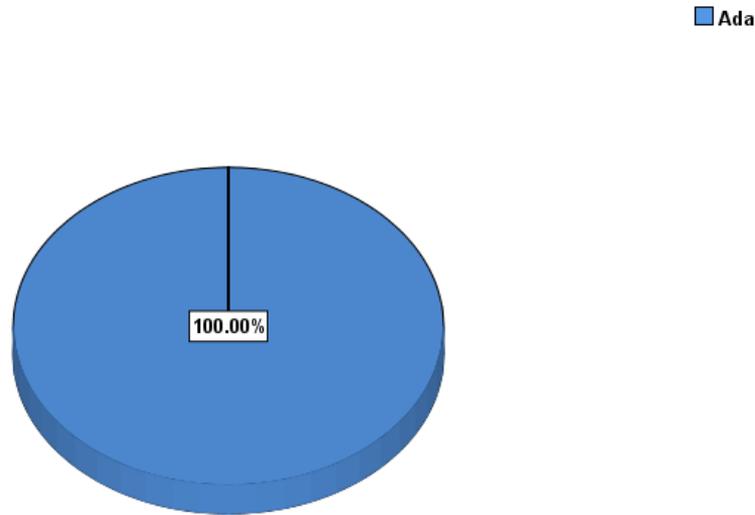
**Tabel 3.9 Keikutsertaan Pendampingan Teknis dalam Proses Perencanaan**

Adakah Pendamping Teknis yang ikut serta dalam proses perencanaan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.3 Keikutsertaan Pendampingan Teknis dalam Proses Perencanaan

Adakah Pendamping Teknis yang ikut serta dalam proses perencanaan?



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator ini digunakan untuk mengetahui keikutsertaan pendamping teknis dalam proses perencanaan program. Nilai indeks pada indikator ini adalah 2,00 dan termasuk ke dalam kategori baik. Nilai IKM Konversi yang terdapat dalam hasil olah data menunjukkan pada angka 100,00%. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran pendamping teknis dalam pelaksanaan program Kumpe Craft turut berperan aktif dalam proses perencanaan program.

#### 5. Perlibatan penerima manfaat dalam perencanaan program

**Tabel 3.10 Nilai Matriks Perlibatan Penerima Manfaat dalam Perencanaan Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,69
Nilai IKM konversi	92,31%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.11 Perlibatan Penerima Manfaat dalam Perencanaan Program**

Pelibatan dalam perencanaan program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dilibatkan penuh (diundang, turut menginisiasi adanya forum tersebut, hadir datang dan berpendapat)	9	69.2	69.2	69.2
	dilibatkan ( diundang, tidak dilibatkan dalam inisiasi forum, diberi kesempatan untuk berpendapat)	4	30.8	30.8	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.4 Perlibatan dalam Perencanaan Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator mengenai pelibatan penerima manfaat dalam proses perencanaan program memiliki nilai indeks sebanyak 3,69 dan termasuk kedalam kategori sangat baik. Sedangkan untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 92,31%. Hal ini dikarenakan sebanyak 69,23% responden menyatakan bahwa mereka merasa dilibatkan penuh, mulai dari inisiasi penyelenggaraan forum, diundang ke dalam forum, hadir datang dalam forum dan diberikan kesempatan untuk berpendapat. Sedangkan sebanyak 30,77% responden merasa dilibatkan yakni diundang dalam forum dan diberi kesempatan berpendapat namun tidak dilibatkan dalam inisiasi.

6. Apakah program yang anda terima sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi ?

**Tabel 3.12 Nilai Indeks Penilaian Kesesuaian Program dengan Kebutuhan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,69
Nilai IKM konversi	92,31%
Kategori	Sangat Baik

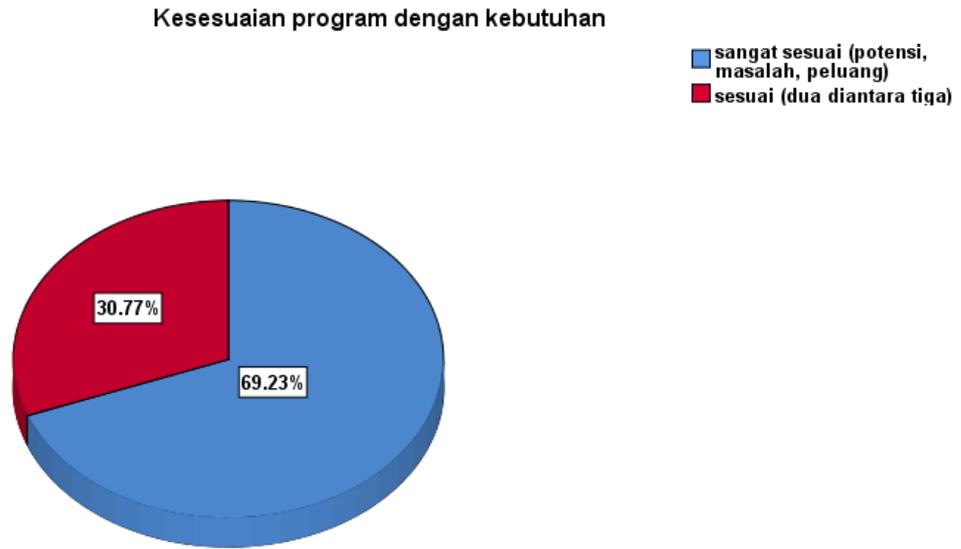
Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.13 Penilaian Kesesuaian Program dengan Kebutuhan**

Kesesuaian program dengan kebutuhan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat sesuai (potensi, masalah, peluang)	9	69.2	69.2	69.2
	sesuai (dua diantara tiga)	4	30.8	30.8	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.5 Penilaian Kesesuaian Program dengan Kebutuhan



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Nilai indeks pada indikator ini adalah 3,69 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 92,31%. Berdasarkan total keseluruhan penerima manfaat sebanyak 69,23% responden menyatakan bahwa program Kumpe Craft yang dilakukan sudah sangat sesuai dengan tiga poin diantaranya potensi, masalah, dan peluang yang dihadapi oleh masyarakat di Pulau Kemaro. Sedangkan, sebanyak 30,77% responden menyatakan bahwa program tersebut sudah sesuai dengan dua poin diantara tiga di atas.

7. Apakah anda mengetahui jadwal pelaksanaan program ?

**Tabel 3.14 Nilai Indeks Penilaian Jadwal Pelaksanaan Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.15 Penilaian Jadwal Pelaksanaan Program**

Mengetahui jadwal pelaksanaan program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.6 Penilaian Jadwal Pelaksanaan Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan penerima manfaat mengenai pelaksanaan program Kumpe Craft terutama pada jadwal pelaksanaan program yang diagendakan di Pulau Kemaro. Nilai indeks pada indikator ini sebesar 2,00 dan termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Dari total keseluruhan anggota kelompok, sebanyak 100,00% menyatakan bahwa mereka mengetahui jadwal pelaksanaan program, lebih tepatnya adalah jadwal pertemuan berkala oleh kelompok.

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

**Tabel 3.16 Nilai Indeks Penilaian Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,77
Nilai IKM konversi	94,23%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

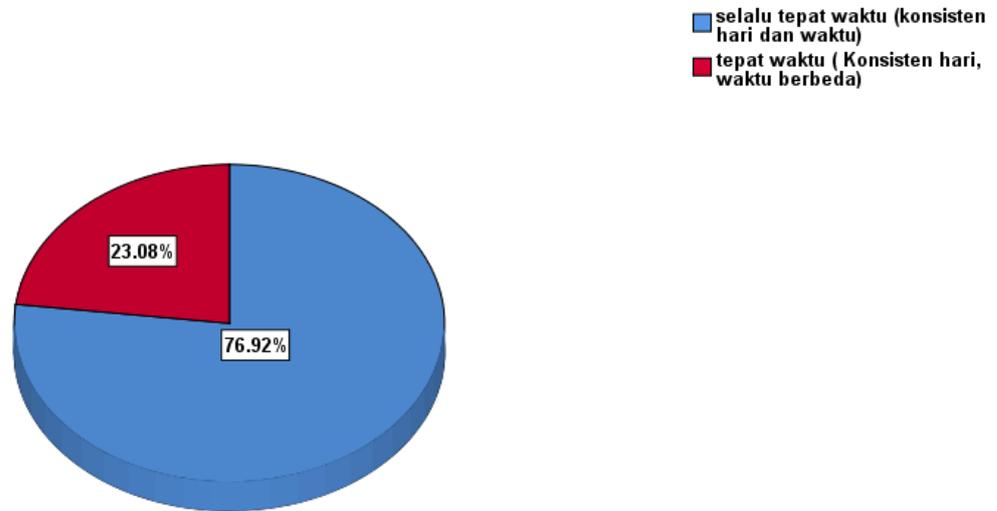
**Tabel 3.17 Penilaian Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal Program**

Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal yang direncanakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	selalu tepat waktu (konsisten hari dan waktu)	10	76.9	76.9	76.9
	tepat waktu ( Konsisten hari, waktu berbeda)	3	23.1	23.1	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.7 Penilaian Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal Program

Implementasi Program Sesuai dengan Jadwal yang direncanakan



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Perolehan nilai indeks indikator dengan pertanyaan mengenai kesesuaian implementasi program dengan jadwal yang direncanakan sebesar 3,77 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 94,23%. Dari total keseluruhan penerima manfaat, sebagian responden sebanyak 76,92% menjawab bahwa pelaksanaan program telah berjalan dengan selalu tepat waktu berdasarkan konsistensi pelaksanaan pada hari dan waktu. Sedangkan, sebagian lain responden sebanyak 23,08% menjawab bahwa pelaksanaan program dilaksanakan secara tepat waktu dengan konsistensi hari, namun dengan waktu yang berbeda. Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa pelaksanaan program jika dilihat dari jadwal yang telah berjalan telah dilaksanakan dengan tepat waktu secara konsisten, meskipun masih terdapat perubahan atau pergantian waktu. Hal tersebut dapat terjadi karena pelaksanaan kegiatan biasanya menyesuaikan dengan ketersediaan anggota kelompok, dimana banyak diantara mereka memiliki kesibukan aktivitas masing-masing di tiap-tiap harinya.

9. Apakah anda berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan program ?

**Tabel 3.18 Nilai Indeks Penilaian Partisipasi Aktif dalam Pelaksanaan Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,69
Nilai IKM konversi	92,31%
Kategori	Sangat Baik

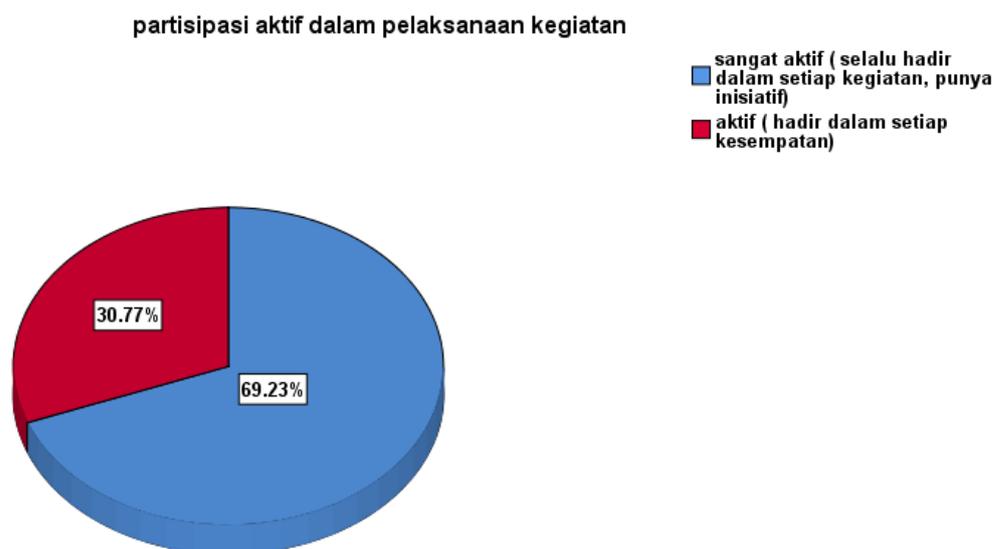
Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.19 Penilaian Partisipasi Aktif dalam Pelaksanaan Program**

Partisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat aktif ( selalu hadir dalam setiap kegiatan, punya inisiatif)	9	69.2	69.2	69.2
	aktif ( hadir dalam setiap kesempatan)	4	30.8	30.8	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.8 Penilaian Partisipasi Aktif dalam Pelaksanaan Program



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Berdasarkan hasil analisis di atas, partisipasi kelompok dilihat dari tingkat keaktifan penerima manfaat dalam pelaksanaan program mendapatkan nilai indeks 3,69 dan termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 92,31%. Sebanyak 69,23% responden yang menjadi sasaran program menjawab merasa bahwa dirinya sangat aktif dilihat dari kehadiran di setiap kegiatan dan memiliki inisiatif ketika sedang berada dalam pertemuan. Selain itu, sebanyak 30,77% responden menyatakan bahwa dirinya aktif dalam artian hadir dengan mengupayakan untuk datang dalam setiap kesempatan. Berdasarkan temuan lapangan, anggota kelompok secara keseluruhan termasuk aktif dalam mendukung berjalannya program Kumpe Craft. Kesimpulan dalam hal ini adalah para anggota kelompok memiliki tingkat keaktifan yang berbeda, hal ini dikarenakan adanya perbedaan kegiatan yang melatar belakangi keaktifan anggota masyarakat dalam menjalankan program.

10. Apakah anda memahami program yang selama ini anda ikuti ?

**Tabel 3.20 Nilai Indeks Penilaian Pemahaman Terhadap Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.21 Penilaian Pemahaman Terhadap Program**

Memahami program yang selama ini diikuti					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat paham (Bisa menjelaskan ke orang lain)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.9 Penilaian Pemahaman Terhadap Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

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 penerima manfaat merasa dirinya sangat paham dan merasa mampu untuk bisa menjelaskan kepada orang lain dikarenakan memang memiliki keahlian dalam hal tata kelola dan operasional, sehingga lebih percaya diri untuk menjelaskan kepada anggota lainnya.

11. Apakah anda menerapkan pengetahuan dari program yang anda terima ?

**Tabel 3.22 Nilai Indeks Penilaian Penerapan Pengtahuan dari Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.23 Penilaian Penerapan Pengtahuan dari Program**

Penerapan pengetahuan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menerapkan dan mengembangkan	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.10 Penilaian Penerapan Pengetahuan dari Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Berdasarkan hasil olah data, indikator mengenai penerapan pengetahuan terhadap program memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat konversi sebesar 100,00%. Dari total secara keseluruhan penerima manfaat sebanyak 100,00% menyatakan bahwa mereka telah menerapkan dan mengembangkan pengetahuan yang di dapat dari program ini. Para penerima manfaat yang melakukan hal tersebut beberapa merupakan anggota kelompok yang memiliki keaktifan cukup tinggi sehingga pengetahuan yang baru didapatkannya melalui program ini semakin dikembangkan.

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

**Tabel 3.24 Nilai Indeks Penilaian atas Kehadiran CD Officer**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	1,85
Nilai IKM konversi	92,31%
Kategori	Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.25 Penilaian atas Kehadiran CD Officer**

<b>Adakah CD Officer yang mendampingi program</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ada	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.26 Penilaian atas Kehadiran CD Officer**

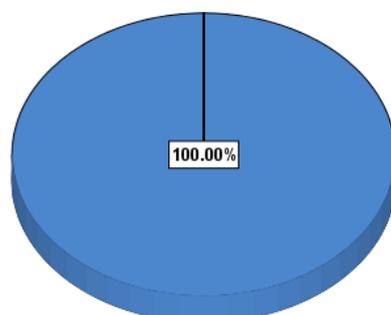
<b>Nama CD Officer</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Raka	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.11 Penilaian atas Kehadiran CD Officer

Adakah CD Officer yang mendampingi program

ada



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui keberadaan CD Officer yang ditugaskan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang untuk mendampingi Program Kumpe Craft. Nilai Indeks pada indikator ini sebesar 1,85 dan termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai konversi sebesar 92,31%. Berdasarkan perolehan data lapangan, dapat dikatakan seluruh penerima manfaat mengetahui adanya CD Officer yang ditugaskan untuk mendampingi program. Saat ini terdapat satu CD Officer menjadi pendamping sejak awal terbentuknya program hingga saat ini.

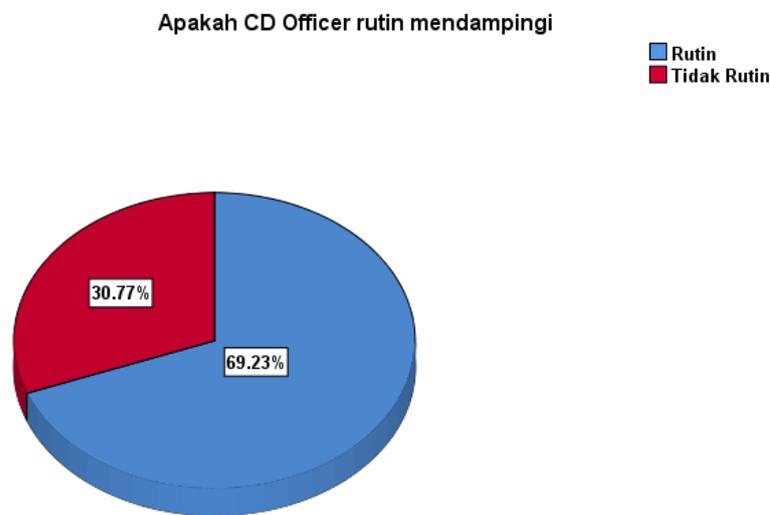
b. Apakah CD Officer tersebut rutin mendampingi pelaksanaan program ?

**Tabel 3.27 Penilaian Rutinitas Pendampingn CD Officer terhadap Pelaksanaan Program**

Apakah CD Officer rutin mendampingi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rutin	9	69.2	69.2	69.2
	Tidak Rutin	4	30.8	30.8	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.12 Penilaian Rutinitas Pendampingn CD Officer terhadap Pelaksanaan Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui apakah CD Officer yang ditugaskan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang melaksanakan pendampingan secara relatif rutin terhadap Program Kumpe Craft. Berdasarkan perolehan data lapangan, sebanyak 69,23% responden menyatakan bahwa CD Officer yang ditugaskan untuk mendampingi program melakukan pendampingan secara rutin. Sedangkan, terdapat 30,77% responden lain yang menyatakan bahwa CD Officer yang ditugaskan tidak rutin dalam melakukan pendampingan.

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

**Tabel 3.28 Nilai Indeks Penilaian Kemampuan CD Officer untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,69
Nilai IKM konversi	92,31%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

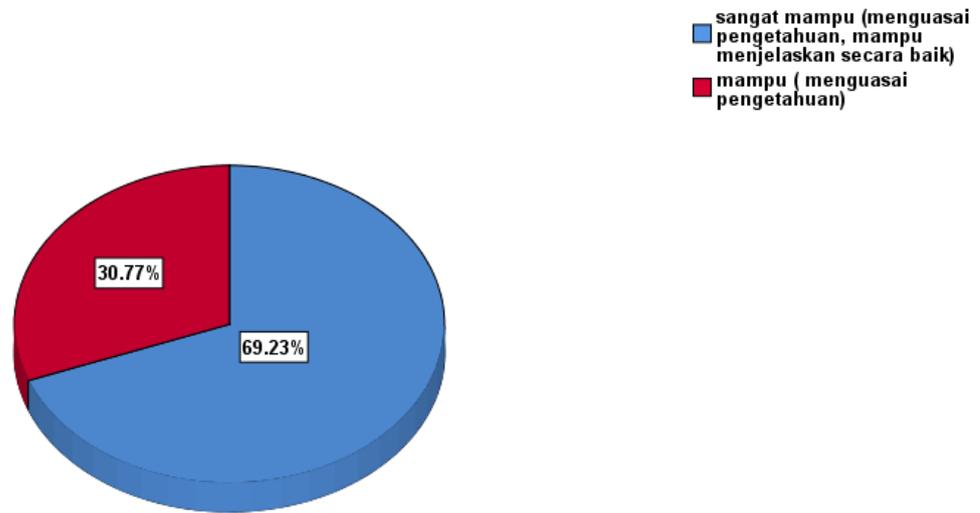
**Tabel 3.29 Kemampuan CD Officer untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

Kemampuan CD Officer memfasilitasi kegiatan pengembangan program					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat mampu (menguasai pengetahuan, mampu menjelaskan secara baik)	9	69.2	69.2	69.2
	mampu ( menguasai pengetahuan)	4	30.8	30.8	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.13 Kemampuan CD Officer untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

kemampuan CD Officer memfasilitasi kegiatan pengembangan program



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Penilaian terhadap kemampuan CD Officer dalam memfasilitasi kegiatan pengembangan program Instalasi Air Minum memperoleh nilai indeks sebesar 3,69 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 92,31%. Sebanyak 69,23% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer yang hadir mendampingi pelaksanaan program sangat mampu menguasai pengetahuan dan mampu menjelaskan secara baik kepada anggota kelompok maupun pihak lain. Selain itu, sebanyak 30,77% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer sudah mampu memfasilitasi dengan menguasai pengetahuan terkait pelaksanaan program. Hal ini menjelaskan bahwa CD Officer telah berusaha mengawal keberlangsungan pengelolaan program.

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

**Tabel 3.30 Nilai Indeks Penilaian Tanggung Jawab CD Officer**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,77
Nilai IKM konversi	94,23%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.31 Penilaian Tanggung Jawab CD Officer**

CD Officer bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat bertanggungjawab ( selalu mendampingi di tiap tahapan kegiatan, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, berani mengambil risiko)	10	76.9	76.9	76.9
	bertanggungjawab ( dua diantaranya)	3	23.1	23.1	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.14 Penilaian Tanggung Jawab CD Officer



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator mengenai tanggung jawab CD Officer dalam mengemban tugas memfasilitasi pengembangan program memperoleh nilai indeks sebesar 3,77 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 94,23%. Sebanyak 76,92% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer yang menjadi pendamping program sangat bertanggung jawab karena selalu mendampingi tiap tahapan proses kegiatan program, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, dan berani untuk mengambil resiko agar pelaksanaan program dapat berjalan secara maksimal. Kemudian sebagian lainnya dari keseluruhan yaitu sebanyak 23,08% menjawab bahwa CD Officer yang hadir telah bertanggung jawab dalam menjalankan perannya dengan selalu mendampingi tiap kegiatan dan responsif dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh kelompok.

15. Apakah pendamping masyarakat / CD Officer yang ditugaskan perusahaan diterima keberadaannya di lingkungan anda?

**Tabel 3.32 Nilai Indeks Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.33 Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat**

CD Officer diterima keberadaanya					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat diterima ( interaksi intens, mudah membaaur dengan masyarakat, tidak ada konflik dengan masyarakat)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.15 Penilaian Penerimaan CD Officer di Masyarakat**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Terkait indikator pertanyaan mengenai penerimaan keberadaan CD Officer di lingkungan masyarakat, nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,00 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Secara keseluruhan responden 100,00% penerima manfaat menyatakan bahwa CD Officer yang hadir mendampingi program sangat diterima oleh masyarakat yang dibuktikan melalui intensitas interaksi yang terjadi, mudah membaaur dengan masyarakat, dan tidak adanya konflik yang terjadi dengan masyarakat, baik anggota kelompok binaan ataupun masyarakat di Pulau Kemaro dengan PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Melalui hal tersebut menjadi bekal untuk proses lainnya, termasuk dalam membangun kedekatan antara masyarakat dengan CD Officer selaku wakil dari perusahaan pada program yang dilaksanakan ini.

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

**Tabel 3.34 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	1,88
Nilai IKM konversi	94,23%
Kategori	Baik

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.35 Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program**

Apakah ada Pendamping Teknis selama proses pelaksanaan program berjalan?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ada	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

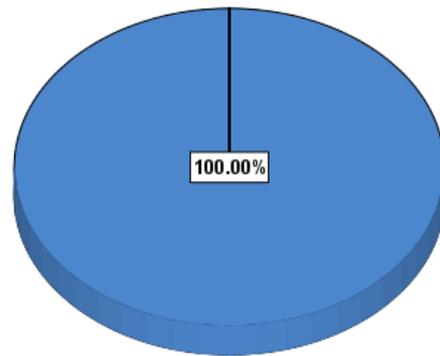
**Tabel 3 36 Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program**

sebutkan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rahmat	13	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3 16 Penilaian Terhadap Keberadaan Pendamping Teknis yang ditugaskan untuk mendampingi Program

Apakah ada Pendamping Teknis selama proses pelaksanaan program berjalan?



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator ini bertujuan untuk mengetahui keberadaan pendamping teknis yang ditugaskan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang untuk mendampingi Program Kumpe Craft. Nilai Indeks pada indikator ini sebesar 1,88 dan termasuk kedalam kategori baik dengan nilai konversi sebesar 94,23%. Berdasarkan perolehan data lapangan, sebanyak 100,00% keseluruhan responden mengetahui bahwa ada keberadaan pendamping teknis yang ditugaskan untuk mendampingi jalannya program.

b. Apakah pendamping teknis tersebut rutin mendampingi pelaksanaan program ?

**Tabel 3.37 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Pendampingan Pelaksanaan Program**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rutin	10	76.9	76.9	76.9
	Tidak Rutin	3	23.1	23.1	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.17 Rutinitas Pendamping Teknis dalam Pendampingan Pelaksanaan Program**



Sumber: Olah Data Penelitian IKM, 2024

Berdasarkan perolehan data lapangan, sebanyak 76,92% responden menyatakan bahwa pendamping teknis yang ditugaskan telah mendampingi jalannya program dengan rutin. Kemudian, sisanya adalah 23,08% responden yang menyatakan bahwa pendamping teknis yang ditugaskan untuk mendampingi program melakukan pendampingan secara tidak rutin.

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

**Tabel 3.38 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Kemampuan Pendamping Teknis untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,85
Nilai IKM konversi	96,15%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

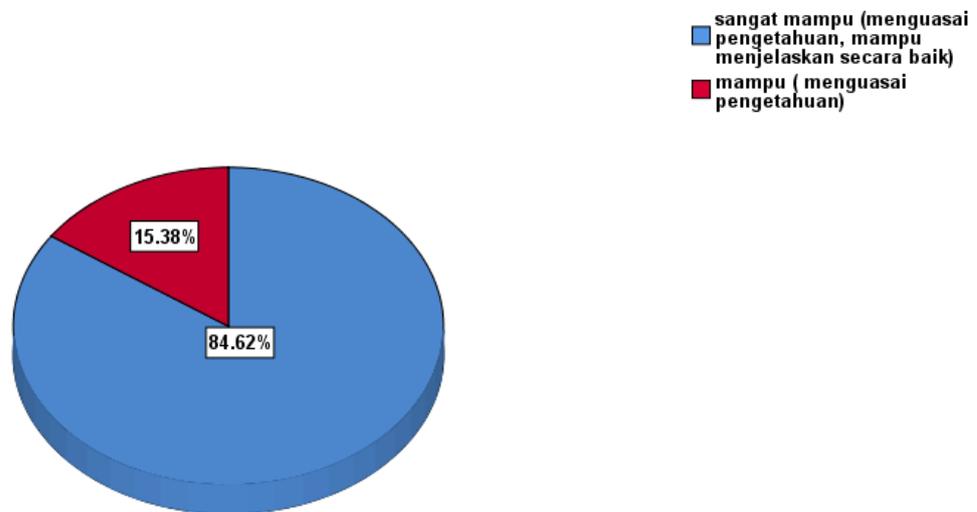
**Tabel 3 39 Kemampuan Pendamping Teknis untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program**

<b>Apakah Pendamping Teknis mempunyai kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program ?</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat mampu (menguasai pengetahuan, mampu menjelaskan secara baik)	11	84.6	84.6	84.6
	mampu ( menguasai pengetahuan)	2	15.4	15.4	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.18 Kemampuan Pendamping Teknis untuk Memfasilitasi Kegiatan Pengembangan Program

Apakah Pendamping Teknis mempunyai kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program ?



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Terkait indikator di atas, nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,85 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 96,15%. Dari keseluruhan responden terdapat sebanyak 84,62% penerima manfaat menyatakan bahwa pendamping teknis sangat mampu untuk memfasilitasi kegiatan dengan penguasaan pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan menjelaskan pengetahuan tersebut secara baik. Selain itu, sebanyak 15,38% responden menyatakan bahwa pendamping teknis mampu untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan dengan penguasaan pengetahuan namun tidak memiliki kemampuan menjelaskan secara baik. Kemampuan pendamping teknis dalam memfasilitasi kegiatan pengembangan program di lingkungan masyarakat dibuktikan dengan adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat terutama oleh kelompok binaan yang mampu menyerap pengetahuan yang diberikan melalui proses komunikasi yang baik.

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

**Tabel 3.40 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

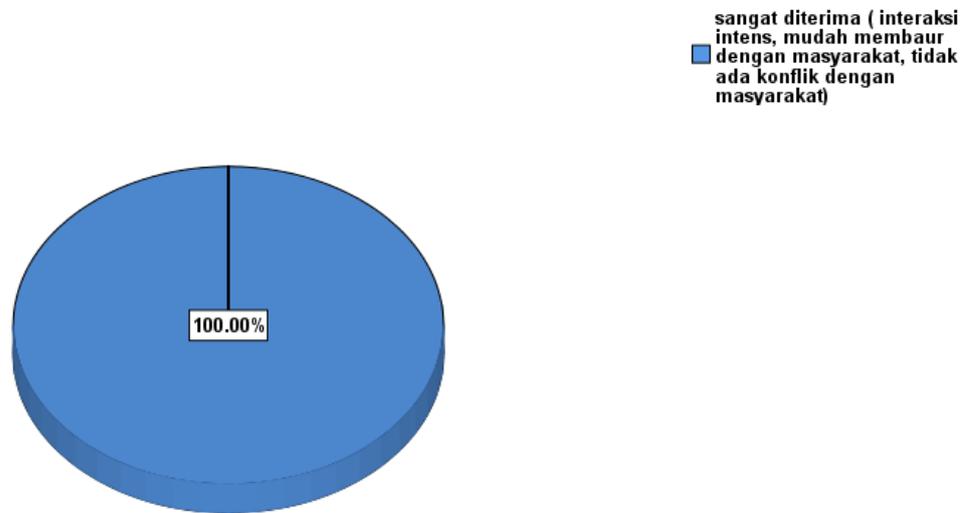
**Tabel 3.41 Penilaian Terhadap Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat**

<b>Apakah Pendamping Teknis yang ditugaskan perusahaan diterima keberadaannya dilingkungan anda?</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat diterima ( interaksi intens, mudah membaur dengan masyarakat, tidak ada konflik dengan masyarakat)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.19 Penilaian Terhadap Penerimaan Pendamping Teknis di Masyarakat

Apakah Pendamping Teknis yang ditugaskan perusahaan diterima keberadaannya dilingkungan anda?



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Terkait indikator di atas, nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,00 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Dari keseluruhan responden terdapat sebanyak 100,00% penerima manfaat menyatakan bahwa pendamping teknis yang hadir mendampingi program sangat diterima oleh masyarakat yang dibuktikan melalui intensitas interaksi yang terjadi, mudah membaaur dengan masyarakat, dan tidak adanya konflik yang terjadi dengan masyarakat, baik anggota kelompok binaan ataupun masyarakat di Pulau Kemaro dengan PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Secara garis besar, keberhasilan dalam penerimaan ini dikarenakan pendamping teknis yang hadir secara rutin berkala serta dengan mudah dapat membaaur dengan masyarakat di Pulau Kemaro sehingga menyebabkan hubungan antara pendamping teknis dan kelompok terjalin dengan baik. Melalui perihal penerimaan pendamping teknis di masyarkat ini menjadi bekal untuk proses selanjutnya.

19. Apakah pendamping teknis yang ditugaskan perusahaan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program ?

**Tabel 3.42 Nilai Indeks Penilaian Tanggung Jawab Pendamping Teknis**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,77
Nilai IKM konversi	94,23%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

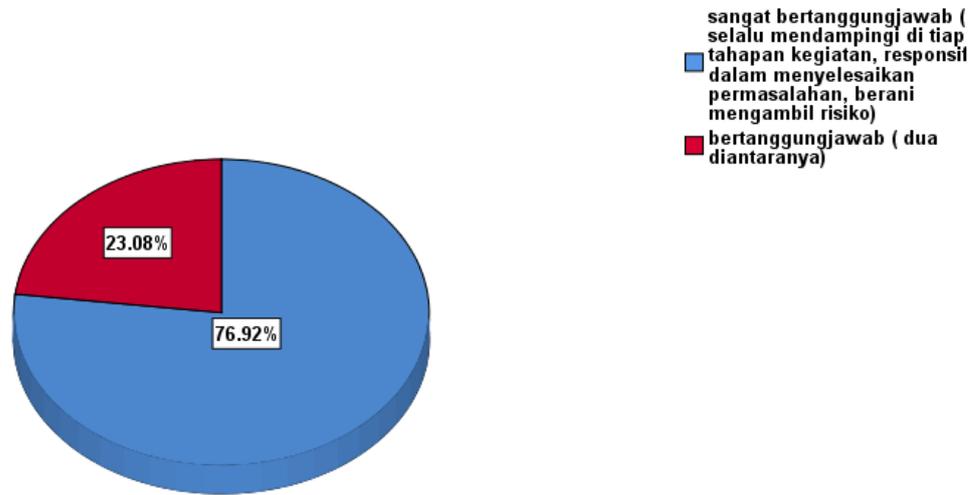
**Tabel 3.43 Penilaian Tanggung Jawab Pendamping Teknis**

<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)	10	76.9	76.9	76.9
	bertanggungjawab ( dua diantaranya)	3	23.1	23.1	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.20 Penilaian Tanggung Jawab Pendamping Teknis

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



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator mengenai tanggung jawab pendamping teknis dalam mengemban tugas memfasilitasi pengembangan program memperoleh nilai indeks sebesar 3,77 dan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 94,23%. Sebanyak 76,92% penerima manfaat menyatakan bahwa pendamping teknis sangat bertanggung jawab karena selalu mendampingi tiap tahapan proses kegiatan program, responsif dalam menyelesaikan permasalahan, dan berani untuk mengambil resiko agar pelaksanaan program dapat berjalan secara maksimal. Kemudian sebagian lainnya dari keseluruhan yaitu sebanyak 23,08% menjawab bahwa pendamping teknis yang hadir telah bertanggung jawab dalam menjalankan perannya dengan selalu mendampingi tiap kegiatan dan responsif dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh kelompok.

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

**Tabel 3.44 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.45 Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program**

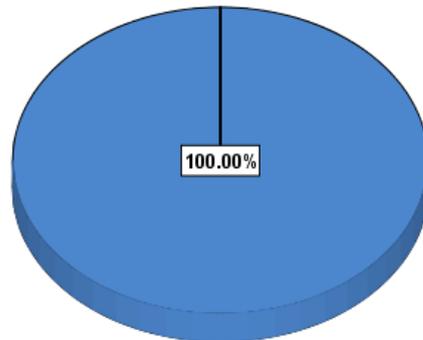
Apakah dalam program ini penerima manfaat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat untuk meningkatkan kualitas program ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.21 Kesempatan Berpendapat dalam Meningkatkan Kualitas Program

apakah dalam program ini penerima manfaat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat untuk meningkatkan kualitas program ?

■ ya



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator hasil penilaian terhadap kesempatan berpendapat oleh penerima manfaat dalam meningkatkan kualitas program memperoleh nilai indeks sebesar 2,00 dan termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Secara keseluruhan responden sebanyak 100,00% sebagai penerima manfaat dalam program ini menyatakan diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dalam rangka 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 46 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,77
Nilai IKM konversi	94,23%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.47 Penilaian Terhadap Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat**

		<b>Memanfaatkan kesempatan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	selalu ( setiap pertemuan menyampaikan pendapat)	10	76.9	76.9	76.9
	sering ( lebih dari setengah pertemuan menyampaikan pendapat)	3	23.1	23.1	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.22 Pemanfaatan Kesempatan Berpendapat



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks didapatkan sebesar 3,77 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 94,23%. Pada indikator ini pun masyarakat memiliki beberapa tanggapan, sebanyak 76,92% dari anggota kelompok menyatakan bahwa mereka selalu menyampaikan pendapat ketika ada pertemuan dan sebanyak 23,08% diantara mereka menyatakan sering atau lebih dari setengah pertemuan menyampaikan pendapat. Secara kapasitas, jika melihat keadaan di lapangan, memang mayoritas anggota dapat dinilai aktif dalam berkomunikasi dengan baik apalagi saat dalam forum, sedangkan beberapa yang lain terlihat pasif. Bagi mereka yang menyatakan kadang-kadang saja dalam menyampaikan pendapat memilih untuk mengikuti hasil keputusan lainnya dan lebih fokus pada kesibukan mereka masing-masing di dalam kelompok.

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

**Tabel 3.48 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penerimaan Pengaduan Perusahaan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.49 Penilaian Terhadap Penerimaan Pengaduan Perusahaan**

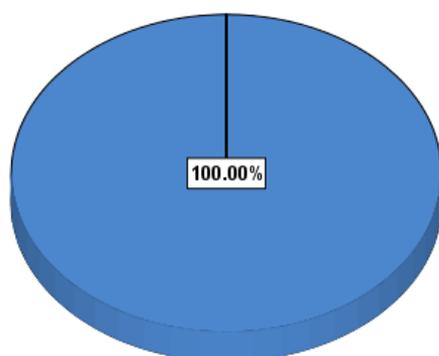
Penerimaan masalah / komplain kepada perusahaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik ( mempunyai fasilitas pengaduan aktif dan pasif, pelayanan rumah, didokumentasikan)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.23 Penerimaan Pengaduan Perusahaan

penerimaan masalah / komplain kepada perusahaan

■ sangat baik ( mempunyai fasilitas pengaduan aktif dan pasif, pelayanan rumah, didokumentasikan)



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks didapatkan sebesar 4,00 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Dari keseluruhan anggota Kelompok Binaan menganggap bahwa setiap permasalahan yang dihadapi atau komplain yang diajukan kepada perusahaan ditanggapi dengan sangat baik. Secara keseluruhan sebanyak 100,00% merasa bahwa setiap masalah selalu dapat dikomunikasikan dengan sangat baik ke pihak perusahaan melalui fasilitas pengaduan aktif dan pasif, pelayanan rumah dan di dokumentasikan. Dengan begitu perlu ada perhatian lebih lanjut dari perusahaan agar lebih fokus membangun konsistensi agar kedepannya dapat tercipta pengelolaan kelompok yang baik terutama dalam mengorganisir kelompok.

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

**Tabel 3.50 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/ Komplain**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,92
Nilai IKM konversi	98,08%
Kategori	Sangat Baik

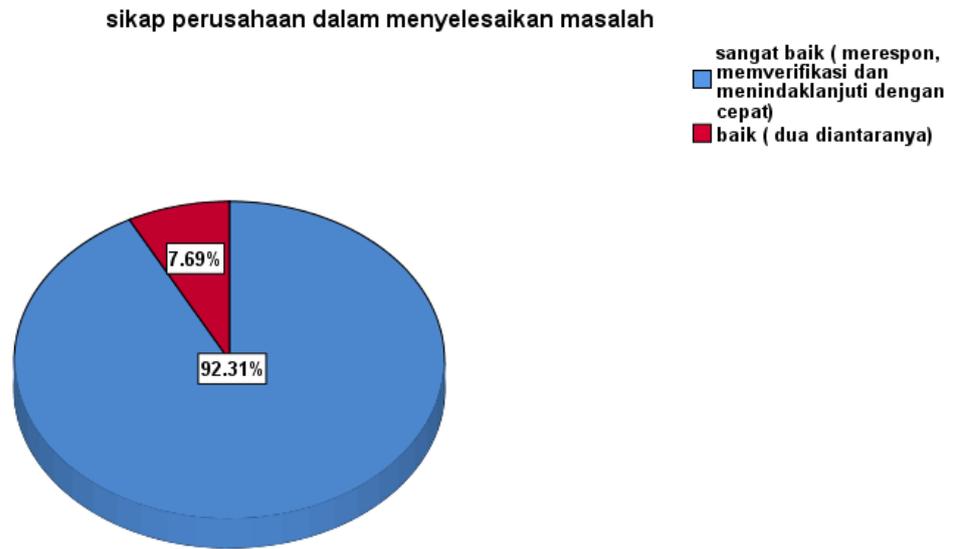
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.51 Penilaian Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/ Komplain**

Sikap perusahaan dalam menyelesaikan masalah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik ( merespon, memverifikasi dan menindaklanjuti dengan cepat)	12	92.3	92.3	92.3
	baik ( dua diantaranya)	1	7.7	7.7	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.24 Penilaian Terhadap Sikap Perusahaan dalam Menyelesaikan Masalah/ Komplain**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks di dapatkan sebesar 3,92 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 98,08%. Hasil di atas menyatakan bahwa para penerima manfaat merasa bahwa sikap perusahaan dalam membantu menyelesaikan masalah/ komplain yang disampaikan sudah dinilai baik. Bahkan sebanyak 92,31% responden menyatakan bahwa tidak hanya baik, perusahaan juga mampu merespon, memverifikasi, dan menindaklanjuti permasalahan yang dihadapi kelompok dengan cepat. Dari sebagian kecil responden lainnya, menyatakan sebesar 7,69% responden menganggap baik yakni dengan merespon, memverifikasi namun masih menghadirkan solusi tapi memakan waktu yang lama. Dengan kata lain, secara garis besar perusahaan sudah mampu memfasilitasi kelompok binaannya dengan baik terutama saat menghadapi permasalahan.

24. Apakah perusahaan mempunyai komitmen yang kuat ?

**Tabel 3.52 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Komitmen Perusahaan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,92
Nilai IKM konversi	98,08%
Kategori	Sangat Baik

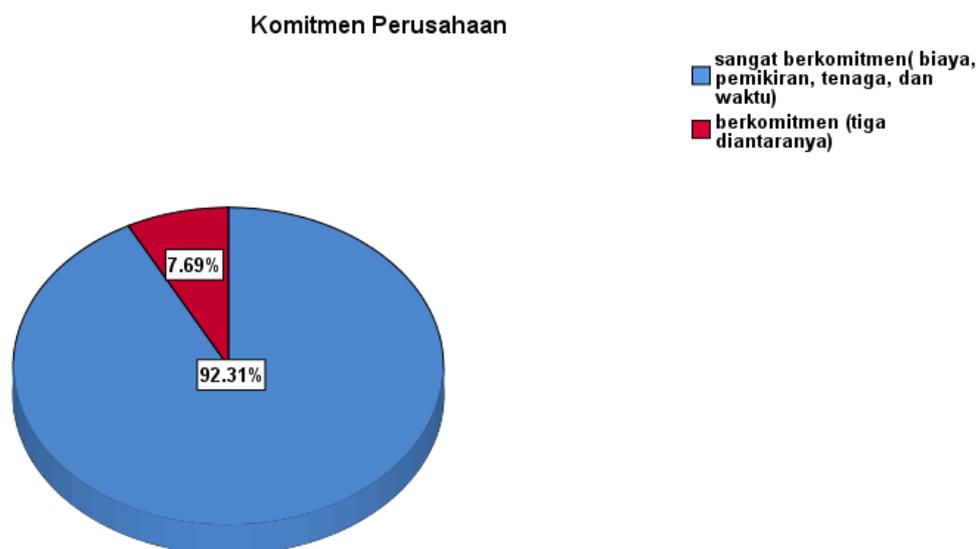
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3 53 Penilaian Terhadap Komitmen Perusahaan**

<b>Komitmen Perusahaan</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat berkomitmen( biaya, pemikiran, tenaga, dan waktu)	12	92.3	92.3	92.3
	berkomitmen (tiga diantaranya)	1	7.7	7.7	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.25 Penilaian Terhadap Komitmen Perusahaan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks di dapatkan sebesar 3,92 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 98,08%. Jika melihat data di atas, penerima manfaat menilai bahwa perusahaan mempunyai komitmen yang kuat dalam mengelola program dan kelompok. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang menunjukkan 92,31% responden sebagai anggota kelompok menyatakan bahwa perusahaan sangat berkomitmen yang diwujudkan dengan bagaimana perusahaan mengalokasikan dana untuk program, dan bagaimana perusahaan mencurahkan waktu dan tenaganya agar program yang ada dapat berjalan dengan baik serta memikirkan keberlanjutan program. Sedangkan, terdapat sebagian kecil yaitu 7,69% responden sisanya menganggap bahwa perusahaan berkomitmen yang diwujudkan dengan alokasi dana, mencurahkan waktu dan tenaga, namun kurang memikirkan keberlanjutan program. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki komitmen kuat dalam memberikan pendampingan kepada kelompok sebagai penerima manfaat agar tercipta kemandirian.

25. Apakah program yang dilaksanakan mampu menambah pengetahuan anda?

**Tabel 3.54 Nilai Indeks Penilaian Pertambahan Pengetahuan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.55 Penilaian Pertambahan 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)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.26 Penilaian Pertambahan Pengetahuan



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks di dapatkan sebesar 4,00 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Jika melihat data di atas, penerima manfaat menilai bahwa perusahaan mempunyai kemampuan untuk menambah pengetahuan masyarakat di Pulau Kemaro, khususnya melalui kelompok binaan. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang menunjukkan 100,00% keseluruhan responden sebagai anggota kelompok menyatakan bahwa perusahaan sangat mampu untuk memberikan pengetahuan tambahan yang semula tidak tahu, lalu pengetahuan yang diterima tersebut memiliki nilai tambah, hingga mampu menjelaskan ke orang lain.

26. Apakah program yang dilaksanakan mampu menambah ketrampilan anda ?

**Tabel 3.56 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.57 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan**

Program mampu menambah ketrampilan					
		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)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.27 Kemampuan Program dalam Meningkatkan Keterampilan**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks di dapatkan sebesar 4,00 dan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Dari data di atas sebanyak 100,00% keseluruhan responden menyatakan bahwa program yang diberikan sangat mampu menambah keterampilan. Dari yang semula tidak terampil menjadi terampil, selain itu keterampilan yang diterima juga mempunyai nilai tambah, dan merasa bahwa mereka mampu mengajarkan ke orang lain. Jika merujuk pada keadaan yang terjadi di lapangan, memang hal tersebut sangat mungkin terjadi karena semua anggota kelompok binaan sebagai penerima manfaat berkecimpung sepenuhnya dalam tiap – tiap kegiatan yang diadakan.

27. Apakah produk/ jasa ini dijual atau tidak ?

**Tabel 3.58 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penjualan Produk/ Jasa**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.59 Penilaian Terhadap Penjualan Produk/ Jasa**

Apakah produk dijual ?					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.28 Penilaian Terhadap Penjualan Produk/ Jasa**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks di dapatkan sebesar 2,00 dan termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Dari data di atas sebanyak 100,00% keseluruhan responden sebagai penerima manfaat menyatakan produk yang sedang dikembangkan adalah produk yang dijual di pasaran. Artinya memiliki nilai ekonomi yang ditujukan untuk meningkatkan pendapatan para penerima manfaat atau anggota Kelompok Binaan Program Kumpe Craft.

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 3.60 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,62
Nilai IKM konversi	90,38%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.61 Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan**

Program berdampak pada peningkatan pendapatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya, pesat	8	61.5	61.5	61.5
	ya	5	38.5	38.5	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.29 Dampak Program pada Peningkatan Pendapatan



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa hasil penilaian indeks di dapatkan sebesar 3,62 dan termasuk ke dalam kategori baik dengan nilai konversi sebesar 90,38%. Sebanyak 61,54% responden menyatakan bahwa Program Kumpe Craft berdampak pada peningkatan pendapatan secara pesat karena mereka dapat menjual produk olahan kerajinan yang dihasilkan. Akan tetapi, juga terdapat sebanyak 38,46% responden lainnya yang menyatakan bahwa program ini berdampak pada peningkatan pendapatan mereka namun tidak secara pesat.

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

**Tabel 3.62 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Penyebarluasan Pengetahuan oleh Masyarakat**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,31
Nilai IKM konversi	82,69%
Kategori	Sangat Baik

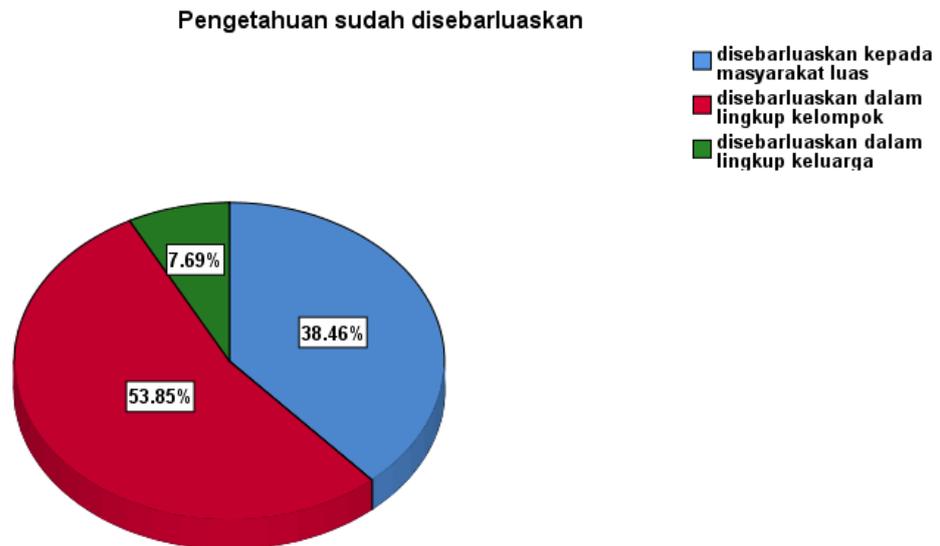
Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.63 Penyebarluasan Pengetahuan oleh Masyarakat**

Pengetahuan sudah disebarluaskan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	disebarluaskan kepada masyarakat luas	5	38.5	38.5	38.5
	disebarluaskan dalam lingkup kelompok	7	53.8	53.8	92.3
	disebarluaskan dalam lingkup keluarga	1	7.7	7.7	100.0
	Total	13	100.0	100.0	

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.30 Penyebarluasan Pengetahuan oleh Masyarakat**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator penyebarluasan pengetahuan memperoleh nilai indeks sebesar 3,31 dan termasuk pada kategori baik dengan nilai konversi IKM sebesar 82,69%. Berdasarkan hasil olah data, dapat dilihat sebanyak 38,46% responden menyatakan bahwa mereka telah menyebarluaskan pengetahuan yang mereka peroleh dari Program Kumpe Craft kepada masyarakat luas. Kemudian, sebanyak 38,46% responden menjawab bahwa mereka menyebarluaskan pengetahuan tersebut di lingkup kelompok dan sebanyak 7,69% lainnya menyebarluaskan pengetahuan tersebut di lingkup keluarga.

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

**Tabel 3.64 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	2,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.65 Penilaian Terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk**

Adakah mitra penjualan untuk pemasaran					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ada	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Diagram 3.31 Penilaian Terhadap Mitra Penjualan untuk Pemasaran Produk**



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator ini memperoleh indeks nilai sebesar 2,00 dan termasuk kategori Baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Berdasarkan hasil olah data penelitian IKM, sebesar 100,00% keseluruhan responden menyatakan bahwa terdapat mitra untuk menjual produk yang mereka hasilkan. Produk tersebut mayoritas diperjualbelikan kepada masyarakat lokal Pulau Kemaro serta pengunjung yang datang untuk mengunjungi Resto Apung.

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

**Tabel 3.66 Nilai Indeks Penilaian Terhadap Keberlanjutan Usaha**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	4,00
Nilai IKM konversi	100,00%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

**Tabel 3.67 Penilaian Terhadap Keberlanjutan Usaha**

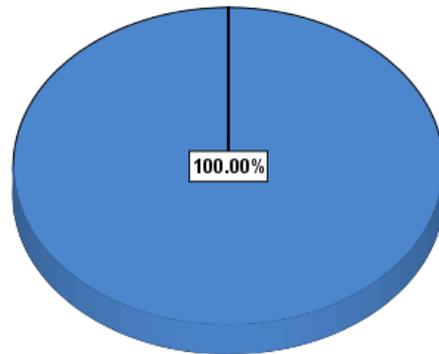
Akan melanjutkan usaha walaupun tidak dibantu perusahaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya, sangat yakin (ada rintisan keberlanjutan)	13	100.0	100.0	100.0

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

### Diagram 3.32 Penilaian Terhadap Keberlanjutan Usaha

Akan melanjutkan usaha walaupun tidak dibantu perusahaan

■ ya, sangat yakin (ada rintisan keberlanjutan)



Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

Indikator terkait keberlanjutan usaha memperoleh nilai indeks sebesar 4,00 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai konversi sebesar 100,00%. Sebanyak 100,00% keseluruhan responden sebagai penerima manfaat menyatakan bahwa apabila PT Pusri Palembang sudah *exit* dari lokasi tersebut mereka merasa yakin bahwa ada rintisan berkelanjutan dengan merasa mampu untuk melanjutkan program melalui usaha untuk mencari jaringan / pasar untuk penjualan produk.

#### 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 Kumpe Craft SESERA.

**Tabel 3 68 Nilai Indeks dan Konversi dari Setiap Pertanyaan**

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.	3,69	92,31%	Sangat Baik
<b>Pelaksanaan</b>				
5	Kesesuaian program dengan kebutuhan penerima manfaat.	3,69	92,31%	Sangat Baik
6	Pengetahuan penerima manfaat terhadap jadwal pelaksanaan program.	2,00	100,00%	Baik
7	Kesesuaian implementasi program dengan jadwal program.	3,77	94,23%	Sangat Baik
8	Tingkat keaktifan penerima manfaat dalam melaksanakan program,	3,69	92,31%	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	1,85	92,31%	Baik

No.	Pertanyaan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Kualitas Penerimaan Program
	ditugaskan untuk mendampingi program tersebut.			
12	Tingkat kemampuan CD Officer yang ditugaskan untuk memfasilitasi kegiatan pengembangan program.	3,69	92,31%	Sangat Baik
13	Tingkat tanggungjawab CD Officer dalam melaksanakan tugas memfasilitasi pengembangan program.	3,77	94,23%	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.	1,88	94,23%	Baik
16	Tingkat pendamping teknis yang ditugaskan dalam memfasilitasi program.	3,85	96,15%	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.	3,77	94,23%	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.	3,77	94,23%	Sangat Baik

No.	Pertanyaan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Kualitas Penerimaan Program
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.	3,92	98,08%	Sangat Baik
23	Tingkat komitmen perusahaan untuk mengembangkan program dengan mengerahkan segala daya dan upaya.	3,92	98,08%	Sangat Baik
<b>Output / Hasil</b>				
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.	3,62	90,38%	Sangat Baik
28	Penyebarluasan pengetahuan yang diperoleh dari program kepada orang lain atau masyarakat luas.	3,31	82,69%	Sangat Baik
29	Keberadaan mitra penjualan untuk pemasaran produk/jasa dari hasil mengikuti program,	2,00	100,00%	Baik

No.	Pertanyaan	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi	Kualitas Penerimaan Program
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, 2024

Kesimpulan dari total indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu Program Kumpe Craft SESERA pada tahun 2024 adalah termasuk dalam kategori Sangat Baik. Adapun secara kuantitatif dapat dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 3.69 Total Indeks Kepuasan Masyarakat**

Jumlah Responden	13
Nilai Indeks	3,84
Nilai IKM konversi	95,98%
Kategori	Sangat Baik

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

#### **D. Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program Kumpe Craft**

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 3.70 Matriks Kepuasan Pelaksanaan Program**

<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>
<b>Input 1-4</b>			Pengetahuan tentang asal-usul program (1) Pelibatan Pendamping Teknis dalam pelaksanaan program (3)	Pengetahuan keberadaan CDO dalam proses perencanaan (2) Pelibatan penerima program dalam proses perencanaan program (4)
<b>Proses 5-23</b>			Pengetahuan terkait jadwal pelaksanaan (6) CD Officer yang mendampingi program (11) Pengetahuan terkait pendamping teknis (15) Kesempatan menyampaikan pendapat (19)	Program sesuai kebutuhan (5) Kesesuaian implementasi dengan jadwal (7) Partisipasi penerima manfaat dalam melaksanakan program (8) Pemahaman penerima manfaat terhadap program (9) Penerima manfaat menerapkan pengetahuan (10)

Indeks Tahapan	Indeks D Perbaikan Mayor (Tidak Baik)	Indeks C Perbaikan Minor (Kurang Baik)	Indeks B Tingkatkan (Baik)	Indeks A Pertahankan (Sangat Baik)
				<p>Kemampuan CD Officer (12)</p> <p>CD Officer bertanggung jawab (13)</p> <p>CD Officer diterima di lingkungan masyarakat (14)</p> <p>Kemampuan pendamping teknis (16)</p> <p>Penerimaan keberadaan pendamping teknis di lingkungan (17)</p> <p>Tanggungjawab pendamping teknis dalam memfasilitasi program (18)</p> <p>Penerima manfaat menyampaikan pendatapat (20)</p> <p>Pengaduan masalah ke perusahaan (21)</p> <p>Sikap perusahaan dalam</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>
				menyelesaikan masalah (22)  Komitmen perusahaan (23)
<b>Output 24-30</b>			Kebermanfaat produk (26)  Keberadaan mitra penjualan untuk pemasaran produk/jasa (29)	Program menambah pengetahuan (24)  Program menambah keterampilan (25)  Dampak program terhadap pendapatan (27)  Penyebarluasan pengetahuan kepada orang lain atau masyarakat luas (28)  Penerima manfaat yakin dapat melanjutkan program (30)

Sumber : Olah Data Penelitian IKM, 2024

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

Indikator matriks D merupakan poin atau aspek yang sangat mengganggu pelaksanaan program sehingga sangat diperlukan untuk dilakukan perbaikan. Dalam program Kumpe Craft sejauh ini belum ditemukan isu yang sekiranya menjadi poin penting yang memerlukan perbaikan mayor.

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

Indikator matriks C merupakan poin atau aspek yang cukup mengganggu pelaksanaan program sehingga perlu ditegaskan bahwa perlu dilakukan perbaikan pada tingkat minor. Dalam program Kumpe Craft sejauh ini belum ditemukan isu yang sekiranya menjadi poin penting yang memerlukan perbaikan minor.

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

Dilihat dari indikator matriks B, sudah 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 keempat poin yaitu pengetahuan penerima manfaat tentang asal-usul program dan pelibatan pendamping teknis dalam pelaksanaan program.

Kemudian dari tahapan proses isu yang perlu ditingkatkan berada pada poin pengetahuan terkait jadwal pelaksanaan, CD Officer yang mendampingi program, pengetahuan terkait pendamping teknis dan kesempatan menyampaikan pendapat.

Pada tahapan output, dapat diketahui bahwa isu yang termasuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan, diantaranya pada poin kebermanfaatan produk dan keberadaan mitra penjualan untuk pemasaran produk/ jasa.

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

Melihat pada tabel indikator matriks A, hampir seluruh isu sudah masuk teridentifikasi pada indeks ini, yang mana perlu dipertahankan pada tiap tahapannya. Merujuk pada matriks tersebut, dalam tahapan input terdapat isu yang perlu dipertahankan meliputi pengetahuan keberadaan CDO dalam proses perencanaan dan pelibatan penerima program dalam proses perencanaan.

Kemudian pada tahapan proses isu yang perlu dipertahankan berada pada poin program sesuai kebutuhan, kesesuaian implementasi dengan jadwal, partisipasi penerima manfaat, pemahaman penerima manfaat, penerima manfaat yang menerapkan pengetahuan, kemampuan CD Officer, CD Officer bertanggung jawab, CD Officer diterima di lingkungan masyarakat, kemampuan pendamping teknis, penerimaan keberadaan pendamping teknis di lingkungan, tanggung jawab pendamping teknis dalam memfasilitasi program, penerima manfaat menyampaikan pendapat, pengaduan masalah ke perusahaan, sikap perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan komitmen perusahaan.

Selanjutnya, pada tahapan output dapat diketahui isu yang perlu dipertahankan berada pada poin program menambah pengetahuan, program menambah keterampilan, dampak program terhadap pendapatan, penyebaran pengetahuan kepada orang lain atau masyarakat luas dan penerima manfaat yakin dapat melanjutkan program.

# BAB 4

## PENUTUP

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
PROGRAM KUMPE CRAFT SESERA  
PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (PUSRI)

**2024**

## A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data sebagaimana sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Kumpe Craft sebesar 3,84 dengan nilai konversi 95,98% dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Artinya bahwa Program Kumpe Craft sudah mendapatkan respon yang sangat baik dari penerima manfaat dari program tersebut. Konfigurasi dari nilai kepuasan mengindikasikan bahwa penerima manfaat program menerima dengan sangat baik, baik, dan puas dengan keberadaan program. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dari 31 aspek yang mencakup input, proses dan output, sebanyak 22 aspek berada pada indeks A, dimana indeks A adalah aspek-aspek yang harus dipertahankan. Kemudian sebagian lain sebanyak 8 aspek termasuk dalam indeks B yang artinya perlu ditingkatkan. Sedangkan, tidak terdapat aspek yang termasuk ke dalam indeks C dan indeks D dalam artian tidak diperlukan adanya perbaikan, baik perbaikan secara mayor maupun minor.

Pada tahapan input, beberapa aspek yaitu pengetahuan tentang asal – usul program dan pelibatan pendamping teknis dalam pelaksanaan program termasuk dalam indeks B dengan kategori Baik sehingga harus ditingkatkan agar lebih maksimal. Poin aspek lain diantaranya yaitu keberadaan CD Officer dalam proses perencanaan dan pelibatan penerima manfaat dalam proses perencanaan program termasuk dalam indeks A dengan kategori Sangat Baik sehingga perlu untuk dipertahankan. Pada tahapan proses, terdapat 15 aspek yang termasuk dalam indeks A yang artinya Sangat Baik sehingga perlu untuk dipertahankan. Aspek-aspek tersebut adalah kesesuaian program dengan kebutuhan, kesesuaian implementasi dengan jadwal, partisipasi penerima manfaat dalam melaksanakan program, pemahaman penerima manfaat terhadap program, penerima manfaat menerapkan pengetahuan, kemampuan CD Officer, CD Officer bertanggung jawab, CD Officer diterima di lingkungan masyarakat, kemampuan pendamping teknis, penerimaan keberadaan pendamping teknis di lingkungan, tanggungjawab pendamping teknis dalam memfasilitasi program, pengaduan masalah ke perusahaan, sikap perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan komitmen perusahaan. Selanjutnya, terdapat 4 aspek dalam tahapan proses yang termasuk dalam kategori Baik sehingga untuk ditingkatkan agar maksimal. Aspek tersebut adalah pengetahuan terkait jadwal pelaksanaan, CD Officer yang mendampingi program, pengetahuan terkait pendamping teknis, kesempatan menyampaikan pendapat dan penerima manfaat menyampaikan pendapat.

Pada tahapan output, terdapat 5 aspek yang termasuk dalam indeks A dengan kategori Sangat Baik sehingga perlu untuk dipertahankan diantaranya yaitu program menambah pengetahuan, program menambah keterampilan, dampak program terhadap pendapatan, penyebarluasan pengetahuan kepada orang lain atau masyarakat luas dan penerima manfaat yakin dapat melanjutkan program. Selanjutnya, terdapat 2 aspek termasuk ke dalam indeks B dengan kategori Baik sehingga perlu ditingkatkan diantaranya adalah kebermanfaat produk dan keberadaan mitra penjualan untuk pemasaran produk/ jasa.

Program Kumpe Craft membangun semangat dan partisipasi masyarakat Pulau Kemaro untuk terus aktif berkegiatan positif serta menghasilkan. Penerima manfaat sudah berpartisipasi baik dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan program. Meskipun demikian masih harus ditingkatkan kembali partisipasi penerima manfaat untuk menyumbang ide maupun pendapat dalam pengembangan program agar program yang berjalan dapat sesuai dengan kebutuhan riil di masyarakat. Adanya CD Officer dan pendamping teknis turut menjadi aspek penunjang kelancaran program karena mereka dapat mengkoordinir dan mengkondisikan lingkungan Pulau Kemaro untuk keberlangsungan program tersebut.

Melalui Program Kumpe Craft, PT Pusri Palembang berusaha untuk memberikan kebermanfaat bagi masyarakat Pulau Kemaro. Maka dari itu, pengembangan program ini masih memerlukan dukungan dari perusahaan karena masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan sebelum program tersebut *exit*. PT Pusri Palembang dapat mengetahui aspek-aspek apa saja yang dapat diperbaiki dan dikembangkan melalui hasil studi IKM ini. Diharapkan hasil dari studi ini dapat berkontribusi terhadap pengembangan Program Kumpe Craft sehingga program ini dapat berkelanjutan meskipun perusahaan sudah tidak aktif memberikan dukungan.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat maka rekomendasi program yang dapat disampaikan untuk meningkatkan kualitas program sebagai berikut:

1. Pada tahapan input, hal yang perlu ditingkatkan yaitu pada aspek pengetahuan terhadap asal program. Dalam hal ini, penerima manfaat perlu mengetahui mengenai asal program termasuk tujuan program agar semakin memiliki keterikatan yang kuat

terhadap program. Dalam perjalanan program, terdapat kemungkinan ada penerima manfaat yang tidak bergabung sejak awal. Meskipun demikian, penerima manfaat perlu diberikan informasi lengkap mengenai asal usul program sehingga mengetahui detail mengenai perkembangan program sejak dari awal. Selain itu, terkait dengan pendamping teknis apakah turut serta mendampingi program sejak perencanaan atau tidak juga perlu diinformasikan kepada penerima manfaat. Dalam hal ini, alasan pendamping teknis tidak hadir sejak perencanaan juga perlu diinformasikan kepada penerima manfaat.

2. Pada tahapan proses, hal yang perlu ditingkatka terkait dengan jadwal pelaksanaan program. Dalam hal ini, perlu adanya kesepakatan antara perusahaan dengan penerima manfaat terkait dengan jadwal yang akan dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Memastikan implementasi sesuai dengan jadwal yang telah disusun juga penting agar penerima manfaat dapat mengalokasi waktu secara optimal dan agar penerima manfaat dapat membagi waktu dengan kegiatan lain di luar kegiatan kelompok. Apabila terdapat pergeseran jadwal juga perlu diinformasikan dan disepakati dengan penerima manfaat sehingga mereka merasa dilibatkan dalam program.
3. Selanjutnya, masih pada tahapan proses, yang perlu ditingkatkan terkait dengan pemanfaatan kesempatan penerima manfaat untuk menyampaikan pendapat. Hal ini sering terjadi karena biasanya dalam nuansa program pembangunan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tidak melibatkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, ide, maupun kritik sehingga mereka cenderung pasif. Oleh karena itu, penerima manfaat perlu ditingkatkan kepercayaan diri dan keberaniannya untuk bisa menyampaikan pendapat untuk kemajuan program. Tentu saja hal ini tidak bisa terjadi dalam waktu yang singkat tetapi perlu proses dan pendampingan yang intensif.
4. Pada tahapan output, hal yang perlu ditingkatkan terkait dengan pemasaran program. Hal ini penting karena program bertujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat melalui pembuatan kerajina. Oleh karena itu, Kerjasama dengan mitra penjualan menjadi penting untuk dilakukan. Pemasaran perlu dilakukan tidak hanya offline tetapi juga perlu melakukan penjualan secara online. Namun demikian, penerima manfaat perlu untuk mendapatkan pelatihan strategi dan mekanisme pemasaran online terlebih dahulu. Pemasaran secara online akan meningkatkan jangkauan pasar.

5. Terkait dengan CD Officer dan pendamping teknis, hal yang perlu ditingkatkan terkait dengan pembagian porsi dan peran dalam melakukan pendampingan program. Hal ini perlu diinformasikan kepada penerima manfaat sehingga mereka mengetahui aspek apa yang dilakukan oleh CD Officer maupun pendamping teknis. Hal ini penting agar penerima manfaat tahu kepada siapa harus menyampaikan informasi jika ada masalah maupun jika ada hal yang perlu didiskusikan.

