

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KUALITAS PELAYANAN PROGRAM SENTRA INDUSTRI BUKIT ASAM (SIBA) BOKASHI PT BUKIT ASAM, TBK. (PTBA)

**Sahadi Humaedi¹, Meilanny
Budiarti Santoso², Faris Harsen³,
Mustafa Kamal⁴**

^{1,2,3} Pusat Studi CSR, Kewirausahaan
Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat,
Universitas Padjadjaran
⁴PT Bukit Asam Tbk

Article history

Received : 2023-04-29

Revised : 2023-08-06

Accepted : 2023-08-07

*Corresponding author

Email : sahadi.humaedi@unpad.ac.id¹,
meilanny.budiarti@unpad.ac.id²,
faris.harsen1999@gmail.com³
mkamal@bukitasam.co.id⁴

No. doi: 10.24198/focus.v6i1.46565

ABSTRAK

Tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility* (CSR) menjadi salah satu upaya perusahaan dalam membuat perubahan bagi masyarakat, melalui program CSR perusahaan dapat membangun hubungan sosial kepada masyarakat sehingga perusahaan memiliki legitimasi yang baik. PT Bukit Asam melalui program CSR SIBA Bokashi bermaksud memberdayakan masyarakat melalui kegiatan industri kreatif dengan memanfaatkan limbah organik menjadi sebuah pupuk bokashi. Sebagai salah satu pihak yang melakukan pelayanan publik melalui program SIBA Bokashi, tentunya perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat penerima program. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas aktivitas tanggung jawab sosial yang dilaksanakan oleh perusahaan dan mengukur pencapaian manfaat yang telah diterima, serta memberikan peluang bagi masyarakat untuk memberikan penilaian yang objektif mengenai perkembangan pelaksanaan program CSR PTBA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menjelaskan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap program yang dilaksanakan. Hasil keseluruhan IKM berada pada interval 3.335 dan berdasarkan tabel interval dalam Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka mutu program CSR SIBA Bokashi dalam kategori B dengan nilai konversi 83.37, ini menandakan bahwa kinerja program CSR SIBA Bokashi berada pada kategori sangat baik. Capaian nilai IKM yang telah didapatkan tersebut menunjukkan pelayanan yang sangat baik karena berbagai indikator penyusunnya dapat dicapai secara keseluruhan mulai dari kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Program CSR, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Corporate social responsibility (CSR) is one of the company's efforts to make changes in society, through CSR programs companies can build social relations with the community so that companies have good legitimacy. PT Bukit Asam through the SIBA Bokashi CSR program intends to empower the community through creative industry activities by utilizing organic waste to

become bokashi fertilizer. As one of the parties that perform public services through the SIBA Bokashi program, of course, it is necessary to evaluate the services provided to the community receiving the program. The purpose of this study was to measure the level of community satisfaction with social responsibility activities carried out by the company and to measure the achievement of the benefits that have been received, as well as to provide an opportunity for the community to provide an objective assessment of the development of PTBA's CSR program implementation. The method used in this study is a descriptive quantitative approach to explain the community satisfaction index (IKM) for the implemented program. The overall results of IKM are at intervals of 3,335 and based on the interval table in Permen PAN RB No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey, the quality of the SIBA Bokashi CSR program is in category B with a conversion value of 83.37, this indicates that the performance of the SIBA Bokashi CSR program is in the very good category. The achievement of IKM score that has been obtained shows very good service because the various constituent indicators can be achieved as a whole starting from the certainty of service time, service accuracy, politeness and friendliness, responsibility, completeness, and ease of getting service.

Keywords : *Community Satisfaction, CSR Program, Service Quality*

PENDAHULUAN

Tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility* (CSR) adalah sebuah konsep yang membahas mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan, pemangku kepentingan dan masyarakat (Blowfield, 2005). CSR menjadi aktivitas bisnis yang esensial dimana perusahaan bertanggung jawab secara sosial sebagai bentuk perhatian dalam meningkatkan kesejahteraan dan untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat. Menurut Siregar (2017), CSR merupakan program yang ditujukan bagi perusahaan sebagai pelaku bisnis, baik sektor industri maupun korporasi untuk berperan terhadap pertumbuhan ekonomi yang sehat, dengan tetap memperhatikan faktor lingkungan sekitar. Dalam melaksanakan tanggung jawab sosialnya, perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia telah diatur dalam

regulasi Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Pasal 74 tentang Perseroan Terbatas. Menurut peraturan tersebut, perusahaan yang bergerak di sektor sumber daya alam (ekstraktif) diwajibkan untuk melakukan tanggung jawab sosial dan lingkungan terhadap para pemangku kepentingan (*stakeholders*), khususnya terhadap masyarakat yang berada disekitar perusahaan. Rindawati (2015) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia maupun organisasi memiliki tanggung jawab sosial terhadap lingkungan.

PTBA yang berperan sebagai agen perubahan melalui program CSR diharapkan dapat menjadi pionir bagi pertumbuhan serta perkembangan kualitas hidup bagi masyarakat. Kegiatan tanggung jawab sosial atau CSR PTBA dilaksanakan dengan mengimplementasikan, Peraturan Menteri Energi dan Sumberdaya Daya

Mineral Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2016 tentang Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat pada Kegiatan Usaha Pertambangan Mineral dan Batubara, serta mengadopsi ISO 26000:2010 *Guidance on Social Responsibility* dan *Global Reporting Initiative* (GRI) sebagai panduan dalam melaksanakan program CSR berstandar internasional dengan berbagai lingkup program. CSR sebagai sebuah program tentunya diharapkan dapat memberikan sebuah dampak yang lebih baik terhadap keadaan sosial dan lingkungan masyarakat. Berampu & Agusta (2015) menjelaskan bahwa CSR berfokus pada meningkatkan kualitas karyawan, keluarga, komunitas dan masyarakat secara lebih luas. Sehingga dalam hal ini, PTBA sebagai fasilitator adanya program CSR perlu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Kualitas pelayanan menurut (Gronroos, 2002) mengacu pada hasil perbandingan yang diharapkan oleh pelanggan tentang pelayanan dan persepsi mereka tentang cara pelayanan yang telah dilakukan. Sedangkan (Parasuraman *et.al.*, 1985) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian keseluruhan terhadap layanan yang diterima atau kemampuan organisasi dalam memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan masyarakat dari adanya program CSR PTBA menandakan bahwa program tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga diterima oleh masyarakat.

Dari sekian banyak program CSR yang dicanangkan oleh PTBA, salah satu diantaranya adalah program SIBA Bokashi yang bertujuan untuk pelaksanaan reklamasi lahan bekas tambang melalui Sentra Industri Bukit Asam (SIBA). Program ini bergerak bidang agribisnis dengan cara melakukan pemberdayaan masyarakat sekitar perusahaan. Pemberdayaan ini dilaksanakan dengan pengolahan bahan pupuk organik yang lebih dikenal Bokashi berbasis masyarakat. Bentuk pembinaan

yang dilakukan oleh PTBA terhadap anggota SIBA Bokashi diawali dengan menjaring calon peserta program kemudian diberikan pelatihan secara teori dan praktek teknik pembuatan pupuk bokashi. Setelah mendapat bekal pengetahuan dan keterampilan, para peserta program difasilitasi untuk membentuk kelompok-kelompok usaha yang beranggotakan 4-6 orang untuk dibantu sarana-prasarana usaha, seperti peminjaman lahan tempat usaha (bagi kelompok yang belum memiliki), peralatan dan bahan baku sebagai stimulan untuk memulai usaha, bimbingan dan pendampingan kegiatan usaha selama 3 bulan. Selanjutnya untuk pupuk bokashi yang telah memenuhi persyaratan standar kualitas difasilitasi penjualannya ke perusahaan. Selain kegiatan pembinaan tersebut secara paralel setiap kelompok difasilitasi dalam pengurusan badan hukum usahanya.

Mengingat bahwa masyarakat memiliki peran yang besar dan turut berpartisipasi aktif dalam program SIBA Bokashi, menjadi penting untuk melakukan evaluasi mengenai apakah masyarakat merasa puas terhadap pelayanan dan mendapatkan kebermanfaatan yang mereka harapkan. Evaluasi kinerja program SIBA Bokashi dapat membantu PTBA untuk membuat rencana yang lebih baik lagi kedepannya. Salah satu alat ukur untuk melihat kinerja PTBA dalam pelaksanaan program adalah dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui teknik Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Menurut Widodo (2019), kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program pada suatu lembaga pelayanan publik atau instansi secara langsung maupun tidak langsung memberikan layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi penilaian yang cukup akurat dalam mengetahui seberapa besar suatu pelayanan

public bernilai puas bagi masyarakat sebagai penerima manfaat (Sutowo, 2013). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut terdapat 9 (sembilan) unsur yang akan digunakan untuk mengukur IKM yaitu:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Biaya/Tarif;
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana;
- 7) Perilaku Pelaksana;
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
- 9) Sarana dan Prasarana.

Kualitas pelayanan merupakan persoalan krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Menurut Lewis and Booms (1993), kualitas layanan secara sederhana bisa dijelaskan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menyambung dengan hal tersebut, Gasperz (1997) menjelaskan bahwa indikator pelayanan yang baik ialah kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas aktivitas tanggung jawab sosial yang dilaksanakan oleh perusahaan dan mengukur pencapaian manfaat yang telah diterima, serta memberikan peluang bagi masyarakat untuk memberikan penilaian yang objektif mengenai perkembangan pelaksanaan program CSR PTBA.

METODE

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program SIBA Bokashi CSR PTBA dilakukan dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang didasari oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 yang menjadi Pedoman Penyusunan Survei.

Metode yang digunakan dalam penelitian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan metode kuantitatif melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah data survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil olah data survei.

Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan dalam kajian ini didasarkan pada metode atau teknik penilaian yang dapat dipertanggungjawabkan dan secara utuh menjadi hasil akumulatif dari persepsi masyarakat yang berperan sebagai penerima manfaat dari program. Dalam pelaksanaannya, teknik survei yang dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan instrument yang berbentuk kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan yang wajib diisi oleh masyarakat penerima manfaat. Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat program SIBA Bokashi tahun 2022, perusahaan menggunakan teknik survei melalui kuesioner dengan pengisian mandiri oleh penerima manfaat. Teknik tersebut dipilih, karena keterbatasan jarak dan waktu untuk mengeksplorasi program di lapangan sehingga pengumpulan data dapat

dilakukan dengan waktu yang relative lebih singkat dan efisien.

Pada pelaksanaan pengukuran IKM program SIBA Bokashi, populasi dalam survei ini adalah komunitas pembuat pupuk yang tergabung dalam program SIBA Bokashi dengan jumlah 56 orang. Pengukuran IKM program SIBA Bokashi, teknik sampling yang digunakan adalah teknik deskriptif korelasional dimana ukuran sampel yang dianggap layak dalam penelitian adalah sekurang-kurangnya 30, jika jumlah populasi kurang dari 100 (Sugiyono, 2007). Maka jumlah responden dalam survei ini adalah 30 orang penerima manfaat Program SIBA Bokashi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program SIBA Bokashi yang bekerjasama dengan satuan kerja CSR dan satuan kerja Pengelolaan Lingkungan PT Bukit Asam berfokus pada pelaksanaan program pembinaan usaha ekonomi produktif di bidang pengelolaan sampah organik menjadi pupuk bokashi. Pemilihan pembuatan pupuk bokashi didasari oleh peningkatan daya dukung tanah komposisi yang jelas lebih unggul dari pupuk kimia sintetis. Masalah-masalah yang terkait dengan lamanya waktu pengomposan dan rendahnya mutu kompos yang dihasilkan dengan system tradisional telah dapat diatasi melalui penggunaan mikroba pembusuk (MOL) pada bahan baku

pembuatan pupuk bokashi. Penggunaan mikroba yang tepat untuk jenis bahan organik mentah tertentu dapat memperpendek masa pematangan kompos dan menghasilkan kompos yang bernilai plus. Bokashi merupakan bahan kompos yang mempunyai keunggulan, karena dalam proses pembuatannya menggunakan mikroorganisme yang terpilih, salah satunya EM4 atau MOL (mikroorganisme lokal). Selain penggunaan sampah organik, kotoran hewan, serta mikroba pembusuk, pupuk bokashi juga menggunakan akar batang daun yang tumbuhan hijau sebagai bagian dari komposisinya. Meskipun belum memiliki kandang sapi sendiri untuk mendapatkan bahan baku utamanya yaitu kotoran hewan, maka SIBA Bokashi menjemput kotoran hewan dari kandang sapi milik orang lain.

Kewajiban reklamasi dan revegetasi yang dilaksanakan oleh PTBA membutuhkan bokashi pertahun sebesar 1.500 sampai dengan 2.000 ton sebagai bahan pembenah tanah, artinya kebutuhan bokashi pasar yang berkelanjutan. Kelompok SIBA Bokashi dapat memasok pupuk bokashi hingga pengirimannya dilaksanakan 3 hingga 4 kali dalam satu tahun. Berikut rincian pasokan pupuk bokashi yang dihasilkan oleh SIBA Bokashi pada tahun 2021 dan 2022:

Tabel 1. Rekapitulasi Pasokan Pupuk Bokashi dari SIBA Bokashi

No	Nama Pemasok	2021		2022	
		Jumlah (kg)	Biaya (Rp)	Jumlah (kg)	Biaya (Rp)
1	CV Gendis	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
2	CV Bina Mitra	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
3	CV Berlian Green	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
4	CV Daffa Lingkar	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
5	CV Bukit Mandiri	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
6	CV Bhakti Mandiri	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000

7	CV Agung Green	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
8	PT Ligad Utama	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
9	CV Bara Utama	65.000	89.375.000	170.000	289.000.000
Total		585.000	804.375.000	1.530.000	2.601.000.000

Sumber Data: Hasil Survei, 2022

Melihat tabel rekapitulasi pasokan pupuk bokashi diatas, potensi keuntungan yang didapatkan oleh SIBA Bokashi secara finansial terhitung besar dan mengalami peningkatan dari tahun 2021 ke tahun 2022, sehingga para anggota kelompok SIBA Bokashi secara rata rata sudah dapat memiliki upah perbulan diatas UMR Kabupaten Muara Enim. Pada tahun 2013 jumlah produksi yang dihasilkan dan dijual ke PTBA sebanyak 911.030-ton dengan nilai penjualan sebesar Rp 1,1 miliar. Bentuk pembinaan yang dilakukan diawali dengan menjaring calon peserta program kemudian diberikan pelatihan secara teori dan praktik teknik pembuatan pupuk bokashi. Setelah mendapat bekal pengetahuan dan keterampilan, para peserta program difasilitasi untuk membentuk kelompok-kelompok usaha yang beranggotakan 4-6 orang untuk dibantu sarana-prasarana usaha, seperti peminjaman lahan tempat usaha (bagi kelompok yang belum memiliki), peralatan dan bahan baku sebagai stimulan untuk memulai usaha, bimbingan dan pendampingan kegiatan usaha selama 3 bulan. Selanjutnya untuk pupuk bokashi yang telah memenuhi persyaratan standar kualitas difasilitasi penjualannya ke perusahaan. Selain kegiatan pembinaan tersebut secara paralel setiap kelompok difasilitasi dalam pengurusan badan hukum usahanya.

Pada periode tahun 2014 terdapat 14 kelompok yang mendapatkan pembinaan dari Tim SIBA Bokashi. Namun dihitung pada tahun 2022 ini, tersisa 9 kelompok, bertotalkan 56 anggota yang tergabung dalam program ini. 9 kelompok tersebut

terdiri dari CV Gendis, CV Bina Mitra, CV Berlian Green, CV Daffa Lingkar, CV Bukit Mandiri, CV Bhakti Mandiri, CV Agung Green, PT Ligad Utama dan CV Bara Utama.

Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Setiap Komponen Program CSR SIBA Bokashi

Berdasarkan hasil yang diperoleh atas tanggapan perspektif responden pada penilaian kegiatan survei kepuasan program SIBA Bokashi, nilai IKM dapat diukur melalui perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM). Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) merupakan skor nilai yang diberikan oleh anggota kelompok SIBA Bokashi sebagai penerima manfaat terhadap kualitas aktivitas program SIBA Bokashi yang dibantu oleh PTBA. NKM dihitung melalui 8 (delapann) unsur pelaksanaan program yang diadaptasi dari PERMENPAN-RB No. 14 tahun 2017. Berikut akan dijelaskan mengenai perhitungan data hasil pengolahan dan perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat per komponen IKM.

1. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Persyaratan untuk bisa bergabung dalam Program SIBA Bokashi

Persyaratan adalah sebuah ketentuan baik secara teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh partisipan yang ingin mengikuti program, dalam hal ini adalah partisipan dari program SIBA Bokashi. Dalam perhitungannya, kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan dalam Program SIBA Bokashi dinilai melalui 2 (tiga) indikator yang meliputi kemudahan persyaratan dan kejelasan alur persyaratan

bagi masyarakat untuk menjadi anggota program. Berikut merupakan tabel hasil nilai kepuasan masyarakat dan penjelasannya:

Tabel 2. Perhitungan Bobot Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Persyaratan untuk bisa bergabung dalam Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Persyaratan Untuk Bisa Bergabung dalam Program	Skor Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Persyaratan untuk menjadi anggota kelompok binaan SIBA Bokashi yang dibuat oleh Satuan kerja CSR PTBA, sangat mudah untuk dipenuhi oleh saya	105	3.50
2) Persyaratan untuk menjadi anggota kelompok binaan SIBA Bokashi yang dibuat oleh Satuan kerja CSR PTBA, sangat jelas dipahami oleh saya	104	3.47
NKM terhadap Unsur Persyaratan Untuk Bisa Bergabung dalam Program	3.48	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur persyaratan untuk dapat bergabung dalam pelaksanaan program adalah 3,48. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi pada unsur persyaratan dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa, masyarakat cukup puas dengan kemudahan dan kejelasan persyaratan untuk menjadi pembina dan anggota Program SIBA Bokashi.

2. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelaksanaan Program SIBA Bokashi

Sistem mekanisme dan prosedur pelaksanaan program adalah tata cara pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Satuan kerja CSR yang kemudian dilaksanakan oleh penerima program. Unsur dari sistem mekanisme dan prosedur pelaksanaan dinilai melalui 10 (sepuluh) indikator yang mencakup aspek rekrutmen, pelatihan, pendampingan, pemberian atau penyediaan alat serta sarana prasarana. Berikut ini merupakan tabel hasil nilai kepuasan masyarakat dan penjelasannya:

Tabel 3. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelaksanaan Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelaksanaan Program	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Rekrutmen yang diadakan Satuan kerja CSR PTBA terkait program SIBA Bokashi sudah tepat sasaran	104	3.47

2) Proses pelatihan yang disampaikan Satuan kerja CSR PTBA terkait program SIBA Bokashi sangat jelas dan mudah dipahami	107	3.57
3) Proses pelatihan yang disampaikan Satuan kerja CSR PTBA terkait program SIBA Bokashi menambah pengetahuan dan peningkatan keterampilan masyarakat	105	3.50
4) Satuan kerja CSR PTBA telah melakukan pendampingan	95	3.39
5) Pendampingan seluruh tahapan produksi pupuk bokashi telah dilakukan dengan baik	103	3.43
6) Pendampingan proses packing pupuk bokashi telah dilakukan dengan baik	104	3.47
7) Pendampingan proses pemasaran pupuk bokashi telah dilakukan dengan baik	105	3.50
8) Pendampingan proses pengurusan badan usaha telah dilakukan dengan baik	104	3.47
9) Pemberian/penyediaan alat, sarana, dan prasarana Program SIBA Bokashi CSR PTBA sudah memadai	98	3.27
10) Pemberian/penyediaan alat, sarana, dan prasarana Program SIBA Bokashi CSR PTBA dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh semua anggota kelompok binaan	98	3.27
NKM terhadap Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelaksanaan Program	3.43	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur sistem mekanisme dan prosedur pelaksanaan program adalah 3,43. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program *SIBA Bokashi* pada unsur sistem mekanisme dan prosedur pelaksanaan program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa alur system, mekanisme, dan prosedur yang dilakukan CSR PT Bukit Asam terhadap pelaksanaan program SIBA Bokashi dinilai baik oleh responden, mulai dari tahap sosialisasi, tahap pendampingan (pada masa pelatihan, produksi, dan hilirisasi produk pupuk bokashi), hingga tahap distribusi pemberian alat dan bahan

produksi yang ditunjukkan tidak adanya kendala/hambatan yang berarti.

3. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Waktu Pelaksanaan Kegiatan dalam Pelaksanaan Program SIBA Bokashi CSR PT Bukit Asam Tbk

Unsur waktu dalam pelaksanaan program didefinisikan sebagai ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan yang dibina oleh Satuan kerja CSR PTBA. Dalam menghitung nilai kepuasan masyarakat, unsur waktu dalam program diukur melalui 4 (empat) indikator yang mencakup ketepatan waktu dalam kegiatan rekrutmen, pelatihan, pendampingan, dan pemberian/penyediaan alat serta sarana prasarana. Berikut hasil nilai kepuasan

masyarakat dalam unsur waktu dan penjelasannya:

Tabel 4. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Waktu Pelaksanaan Kegiatan dalam Pelaksanaan Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Waktu Pelaksanaan Kegiatan dalam Pelaksanaan Program	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Kegiatan rekrutmen telah berjalan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	98	3.27
2) Kegiatan pelatihan telah berjalan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	99	3.30
3) Kegiatan pendampingan telah berjalan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	98	3.27
4) Proses pemberian/penyediaan alat, sarana, dan prasarana yang diberikan oleh PTBA berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	94	3.13
NKM terhadap Unsur Waktu Pelaksanaan Kegiatan dalam Pelaksanaan Program	3.24	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur ketepatan waktu penyelesaian kegiatan dalam pelaksanaan program adalah 3,34. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi pada waktu dalam pelaksanaan program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Lebih lanjut, penilaian ini didasarkan pada persepsi masyarakat yang menilai bahwa selama program ini berjalan, seluruh akomodasi program dapat tercapai sesuai jadwal yang telah disepakati, melalui pelaksanaan berbagai kegiatan atau aktivitas program, dari mulai kegiatan rekrutmen, pelatihan, pendampingan, serta pemberian/penyediaan alat serta sarana prasarana yang diberikan oleh PTBA telah berjalan sesuai jadwal tanpa adanya kendala signifikan yang menghambat kegiatan serta aktivitas Program SIBA Bokashi.

4. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program SIBA Bokashi

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program SIBA Bokashi menjadi tolak ukur bagi anggota Program SIBA Bokashi sebagai penerima manfaat untuk menilai hasil program yang telah diberikan oleh PTBA. Produk program ini merupakan hasil dari setiap kegiatan dalam pelaksanaan program, yang meliputi peningkatan ekonomi, peningkatan keterampilan, peningkatan kemampuan sosial, serta kebermanfaatannya bagi kelompok selain anggota SIBA Bokashi. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, unsur produk spesifikasi jenis program diukur melalui 5 (lima) indikator yang mencakup hasil, manfaat, dan dampak Program SIBA Bokashi. Berikut hasil perhitungan dan penjelasannya:

Tabel 5. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Sejak mengikuti program SIBA Bokashi CSR PTBA saya memiliki pendapatan tetap (peningkatan ekonomi)	92	3.07
2) Sejak mengikuti program SIBA Bokashi CSR PTBA saya memiliki keterampilan dalam mengolah sampah organik menjadi pupuk bokashi	103	3.43
3) Program SIBA Bokashi CSR PTBA memberikan saya kesempatan untuk meningkatkan kemampuan sosial saya (menambah pengetahuan dan keterampilan, menambah aktivitas, menambah kemampuan berorganisasi, dan menambah relasi)	105	3.50
4) Hasil program SIBA Bokashi dapat dirasakan oleh masyarakat lain (peternak sapi/kambing/ayam dan pengumpul sampah pasar/pemotong rumput)	100	3.33
5) Satuan kerja CSR PTBA dan anggota kelompok binaan bersama-sama berkomitmen meningkatkan keberlanjutan program SIBA Bokashi	103	3.43
NKM terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program	3.35	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program adalah 3,35. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam Pelaksanaan Program SIBA Bokashi dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat yang berpartisipasi dalam program, turut merasakan dampak hasil dan manfaat dari kegiatan program CSR SIBA Bokashi, sehingga masyarakat

dan Tim CSR PT Bukit Asam bersama-sama komitmen dalam meningkatkan hubungan keberlanjutan program selanjutnya.

5. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Kompetensi Petugas/Pendamping Program SIBA Bokashi

Petugas ataupun pendamping program diperlukan untuk memiliki kompetensi yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, kemahiran dalam penggunaan alat bantu, serta pemberian inovasi dan teknologi dalam kegiatan pendampingan. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat,

unsur kompetensi petugas diukur melalui 6 (enam) indikator. Berikut ini merupakan

tabel hasil nilai kepuasan masyarakat dan penjelasannya:

Tabel 6. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Kompetensi Petugas/Pendamping Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Kompetensi Petugas/Pendamping Program	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Satuan kerja CSR PTBA memiliki pengetahuan yang memadai dalam proses rekrutmen, pelatihan, pendampingan, dan pengurusan badan usaha	100	3.33
2) Satuan kerja CSR PTBA memiliki pengetahuan yang memadai dalam proses rekrutmen, pelatihan, pendampingan, dan pengurusan badan usaha	97	3.23
3) Satuan kerja CSR PTBA memiliki keahlian yang memadai dalam proses pelatihan dan pendampingan	98	3.27
4) Satuan kerja CSR PTBA memiliki keterampilan yang memadai dalam proses rekrutmen, pelatihan, dan pendampingan	98	3.27
5) Satuan kerja CSR PTBA mahir menggunakan alat bantu media selama pelatihan/pendampingan program SIBA Bokashi (seperti alat peraga, LCD, laptop, dll.)	98	3.27
6) Satuan kerja CSR PTBA memberikan inovasi dan teknologi selama proses pelaksanaan program SIBA Bokashi	97	3.23
NKM terhadap Unsur Kompetensi Petugas/Pendamping Program	3.27	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur kompetensi petugas pelaksanaan program adalah 3.27. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi pada unsur kompetensi petugas dalam pelaksanaan program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi Tim CSR PT Bukit Asam sebagai pelaksana/petugas

dalam program SIBA Bokashi sudah baik selama masa pendampingan program berlangsung.

6. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Program SIBA Bokashi

Unsur perilaku dari pelaksana program menjadi unsur penting untuk dikaji agar dapat mengetahui bagaimana proses pendampingan yang diberikan terhadap penerima manfaat Program SIBA Bokashi. Dalam perhitungannya, unsur tersebut

dinilai melalui 4 (empat) indikator. Berikut merupakan hasil dan penjelasannya:

Tabel 7. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Perilaku Pelaksana Program	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Satuan kerja CSR PTBA bersikap sopan selama kegiatan program SIBA Bokashi	105	3.50
2) Satuan kerja CSR PTBA bersikap ramah selama kegiatan program SIBA Bokashi	103	3.43
3) Satuan kerja CSR PTBA memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh anggota kelompok binaan selama kegiatan program SIBA Bokashi	99	3.30
4) Satuan kerja CSR PTBA memberikan informasi secara terbuka mengenai program SIBA Bokashi	100	3.33
NKM terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Program	3.39	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur perilaku pelaksana Program SIBA Bokashi adalah 3,39. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi pada unsur kompetensi petugas/pendamping dalam pelaksanaan program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Lebih lanjut, penilaian ini didasarkan pada persepsi masyarakat yang menilai bahwa Satuan kerja CSR PTBA dinilai memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam mendampingi Program SIBA Bokashi. Sopan santun serta keramahan merupakan unsur penting dalam kehidupan bersosialisasi. Dalam kehidupan bersosialisasi antar manusia, sikap tersebut menjadi bukti bahwa individu memahami norma dan etika dalam berkomunikasi dengan individu lainnya. Selain itu, Satuan kerja CSR PTBA juga memperlakukan tiap

anggota Program SIBA Bokashi dengan sama tanpa ada tindakan diskriminasi dan para petugas juga terbuka untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan yang dijalankan.

7. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Terkait Pelaksanaan Program

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan menjadi suatu aspek untuk mengetahui bagaimana pihak Satker CSR PTBA menangani aduan, masukan dan mengevaluasi programnya supaya dapat menanggulangi kendala dan hambatan yang ada. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan diukur melalui 3 (tiga) indikator yang meliputi pengadaan aduan saran serta masukan dan pengawasan selama masa evaluasi serta monitoring. Berikut hasil perhitungannya:

Tabel 8. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Terkait Pelaksanaan Program SIBA Bokashi

Indikator Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Program SIBA Bokashi CSR PTBA menyediakan layanan pengaduan, saran dan masukan bagi anggota kelompok binaan untuk keperluan evaluasi program (Seperti melalui grup WhatsApp dan media lainnya)	100	3.33
2) Satker CSR PTBA melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang disampaikan	101	3.37
3) Media penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam Program SIBA Bokashi mudah untuk dijangkau/diakses	103	3.43
NKM terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait pelaksanaan program adalah 3,38. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program *SIBA Bokashi* pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait pelaksanaan program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang BAIK.

Lebih lanjut, penilaian ini didasarkan pada persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa Satker CSR PTBA juga menyediakan ruang bagi anggota Program SIBA Bokashi agar dapat memberikan aduan serta masukan berdasarkan pendapat pribadinya dengan penyediaan layanan melalui aplikasi WhatsApp. Pengaduan, saran dan masukan yang sudah pernah disampaikan oleh responden kepada pihak CSR PTBA diantaranya ialah mengenai pengaduan

bahan baku, *supply* peralatan sarana prasarana, sistem perusahaan, permodalan, masalah kontrak kerja dengan user serta kuota dan spesifikasi produk.

8. Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh PT Bukit Asam Tbk

Unsur sarana dan prasarana sarana dapat diartikan sebagai alat langsung yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan dan prasarana berarti alat tidak langsung yang dimanfaatkan untuk meraih tujuan. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, unsur kualitas sarana dan prasarana diukur melalui 3 (tiga) indikator yang meliputi alat pertanian, bahan-bahan produksi pertanian, serta infrastruktur dan fasilitas pendukung lainnya yang diberikan PTBA selama program ini berjalan. Berikut merupakan hasil perhitungan dan penjelasannya:

Tabel 9. Perhitungan Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) terhadap Unsur Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh PT Bukit Asam Tbk

Indikator Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	Nilai (Skor) Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Per-Indikator
1) Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan/disediakan oleh Satker CSR PTBA untuk program SIBA Bokashi dalam kondisi sangat baik	95	3.17
2) Kualitas alat dan bahan produksi yang diberikan/disediakan oleh Satker CSR PTBA untuk program SIBA Bokashi dalam kondisi sangat baik	89	2.97
3) Bantuan yang diberikan (sarana dan prasarana) sesuai dengan kebutuhan dan potensi lingkungan sekitar dan lainnya	88	2.93
NKM terhadap Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana	3.02	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan di atas, nilai kepuasan masyarakat terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana dalam program adalah 3,02. Dengan demikian, berdasarkan tabel interval pengukuran IKM dalam PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi pada unsur unsur kualitas sarana dan prasarana dalam program dapat dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang KURANG BAIK. Lebih lanjut, penilaian ini didasarkan pada persepsi responden yang menilai bahwa pemberian kualitas sarana

prasarana yang diberikan oleh pihak Satker CSR PTBA seperti cangkul dan mesin pencacah masih kurang memadai dan belum maksimal.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Program SIBA Bokashi

Berdasarkan hasil Nilai Kepuasan Masyarakat (NKM) pada tiap-tiap unsur pelaksanaan Program SIBA Bokashi, tahap yang dilakukan setelahnya adalah perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan.

Tabel 10. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR tertimbang/ unsur
U1	Persyaratan Untuk Bisa Bergabung Dalam Program	3.48	0.188
U2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur Pelaksanaan Program/Layanan	3.43	0.928
U3	Waktu Pelaksanaan Kegiatan Dalam Pelaksanaan Program	3.24	0.350
U4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dalam Pelaksanaan Program	3.35	0.453

U5	Kompetensi Petugas/Pendamping Program (Tim Csr Ptba)	3.27	0.530
U6	Perilaku Pelaksana Program	3.39	0.367
U7	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3.38	0.274
U8	Sarana Dan Prasarana Yang Diberikan	3.02	0.245

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada hasil hitung Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing unsur tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa Nilai Rata-Rata Tertimbang secara keseluruhannya yakni 3.335. Dengan demikian maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Program SIBA Bokashi adalah:

$$\begin{aligned}
 &= \text{NRR Tertimbang} \times 25 \\
 &= 3.335 \times 25 \\
 &= \mathbf{83.37}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Program SIBA Bokashi adalah: IKM UNIT PELAYANAN memiliki nilai 83.37. Berdasarkan nilai interval pengukuran IKM dalam PERMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017, mutu kualitas Program SIBA Bokashi dalam kategori “B” dengan kualitas program “BAIK”.

SIMPULAN DAN SARAN (*Conclusion and Suggestion*)

Program SIBA Bokashi merupakan salah satu program CSR andalan yang dilakukan oleh PT Bukit Asam bersama masyarakat local yang berfokus pada pemanfaatan limbah organik menjadi pupuk bokashi. Program ini memiliki dampak positif yang dibuktikan dengan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang terdapat pada program tersebut.

Hasil keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yakni dengan nilai interval 3.335 dan berdasarkan tabel interval dalam PERMEN PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka mutu program

CSR SIBA Bokashi dalam kategori “B” dengan nilai 83.37, ini menandakan kinerja program berada pada kategori “SANGAT BAIK”. Kesimpulannya yaitu kinerja program CSR SIBA Bokashi yang dilaksanakan oleh satuan kerja CSR PT Bukit Asam sudah sangat baik dan berdampak positif bagi kelompok binaan. Berdasarkan capaian hasil nilai pada IKM yang telah didapatkan maka program ini layak disebut sebagai pelayanan yang baik karena indikatornya telah dicapai secara keseluruhan baik dari kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Berampu, A. C., & Agusta, I. (2015). Manfaat Partisipasi Masyarakat dalam Program Pengelolaan Sampah. *Jurnal Penyuluhan*, 11(2). <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v11i2.10575>
- Blowfield, M. and J.G. Frynas. 2005. “Setting new agendas - critical perspectives on corporate social responsibility in the developing world”. *International Affairs* 81(3):499-513.
- Gronroos, C. (2002). *Service Management and Marketing (Third)*. John Wiley. & Sons, Ltd.
- Gasparz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). *The Marketing Aspects of Services Quality in*

- Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: AMA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research*. *Research Paper*, 49(4), 41-50.
- PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (2017).
- Rindawati, M.W. (2015). *Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Leverage, dan Kepemilikan Publik Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR)*. Surabaya: Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Siregar, C. (2007). Analisis Sosiologis Terhadap Implementasi Corporate Social Responsibility Pada Masyarakat Indonesia. *Jurnal Sosioteknologi*, 6(12), 285-288.
- Sutowo. (2013). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Manfaat Ekonomi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Chevron Geothermal Salak, Ltd. Bidang Ekonomi di Kecamatan Pamijahan, Kabupaten Bogor*. IPB Repository.
- Widodo, W.E., Cholidah, S.N., Isnaeni, A.P., Wibowo, K.T., & Abriandi, E. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR di Desa Kertajaya: Sebuah Analisis Menggunakan Metode Sustainability Compass. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(1), 29-52.