

**Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pengelola Program
Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat Wisata Konservasi Penyu**

**Naufaldy Azzura Herdiana^{1*},
Sahadi Humaedi²**

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik, Universitas Padjadjaran

Article history

Received: 17 April 2024

Revised : 30 Januari 2025

Accepted: 05 Februari 2025

*Corresponding author

Email : 1naufaldy20002@mail.unpad.ac.id

No. doi: 10.24198/focus.v7i2.54381

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pengelola program PPM wisata konservasi penyu. Program ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang konservasi penyu sisik guna mengubah budaya konsumsi penyu. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kompetensi pengelola program dinilai berdasarkan empat indikator utama: kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, inovasi yang dilakukan, kejelasan identitas pengelola, dan pemahaman pengunjung tentang fungsi pengelola. Dengan metode deskriptif kuantitatif dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap kompetensi pengelola program PPM wisata konservasi penyu.

Kata kunci: program PPM, evaluasi program pengembangan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to evaluate community satisfaction with the competence of managers in the Turtle Conservation Tourism Community Development Program (PPM). The program focuses on educating the community about hawksbill turtle conservation to shift cultural practices away from consuming turtles. The evaluation is conducted using the Community Satisfaction Index (IKM). The competence of program managers is assessed based on four key indicators: their ability to clearly communicate information, the innovations they introduce, the clarity of their identity, and visitors' understanding of their role. Using a quantitative descriptive approach and questionnaires for data collection, the study found that the community generally holds a positive perception of the competence of the program's managers.

Keywords: community development and empowerment program, community development program evaluation, community satisfaction index.

PENDAHULUAN

Program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat (PPM) wisata konservasi penyu adalah program PPM yang diselenggarakan oleh PT Gag Nickel sebagai perusahaan yang bergerak di sektor tambang. Program PPM wisata konservasi penyu diimplementasikan di zona wilayah ring-1 PT Gag Nickel, yaitu Kampung Gag, Distrik Waegao Barat Kepulauan, Kabupaten Raja Ampat, Provinsi Papua Barat Daya. Program PPM wisata konservasi penyu beroperasi di bidang pariwisata dan lingkungan yang dilaksanakan sejak tahun 2019.

Program PPM wisata konservasi penyu dikelola oleh kelompok Menyenfen yang dibentuk sejak tahun 2018. Kelompok Menyenfen berfokus pada bidang konservasi penyu di Kampung Gag, Kabupaten Raja Ampat. Program PPM wisata konservasi penyu memiliki tujuan untuk mengubah paradigma masyarakat Pulau Gag melalui edukasi konservasi penyu sisik. Hal ini disebabkan masyarakat Pulau Gag memiliki budaya memburu serta mengonsumsi telur penyu dan penyu untuk perayaan-perayaan tertentu. Kelompok Menyenfen memiliki tekad untuk mengubah budaya tersebut. Tugas utama Kelompok Menyenfen sebagai pengelola program PPM wisata konservasi penyu mencakup:

1. Menyampaikan informasi terkait konservasi penyu terhadap pengunjung dan masyarakat.
2. Melaksanakan konservasi dan edukasi.

Program PPM adalah implementasi tanggung jawab sosial dan lingkungan untuk perusahaan sektor pertambangan mineral dan batubara. Program PPM diatur dalam Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 1824 tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengembangan dan Pemberdayaan

Masyarakat (PPM). Peraturan ini meregulasi perusahaan pemegang izin usaha pertambangan (IUP) dan izin usaha pertambangan khusus (IUPK) untuk melakukan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat, di dalamnya mengatur agenda kerja, draft cetak biru, pertimbangan teknis, dan rencana induk program PPM. Program PPM bertujuan untuk memajukan aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, lingkungan, dan sosial budaya di wilayah operasional perusahaan tambang (Permen ESDM, Nomor 41 Tahun 2016). Program PPM wisata konservasi penyu adalah salah satu program PPM yang diselenggarakan oleh PT Gag Nickel.

Penerima manfaat program PPM PT Gag Nickel dibagi menjadi tiga zona wilayah yang disebut dengan ring-1, ring-2, dan ring-3. Zona ring-1 adalah wilayah yang berada di perkampungan di Pulau Gag, tempat kegiatan operasional perusahaan tambang berlangsung. Masyarakat yang berada di zona ini terdampak langsung oleh aktivitas pertambangan. Intensitas interaksi masyarakat dan perusahaan di zona ring-1 berlangsung setiap hari jika dibandingkan dengan wilayah lainnya. Zona ring-2 adalah wilayah yang menjadi lokasi fasilitas utama perusahaan. Wilayah ini terkena dampak lingkungan secara langsung dari kegiatan operasional pertambangan. Wilayah yang termasuk zona ring-2 adalah pulau-pulau kecil di sekitar Pulau Gag, di antaranya adalah Pulau Fam dan Pulau Saukabu. Zona ring-3 tidak terdampak langsung oleh kegiatan operasional perusahaan dan menjadi wilayah fasilitas utama perusahaan. Interaksi masyarakat dan perusahaan di zona ring-3 lebih rendah dibandingkan zona lainnya. Zona ring-3 meliputi Kota dan Kabupaten Waisai sebagai ibukota Kabupaten Raja Ampat serta Kota Sorong sebagai pusat ekonomi masyarakat Kabupaten Raja Ampat.

Pengembangan masyarakat merujuk pada serangkaian kegiatan yang melibatkan sekelompok orang dengan kesamaan wilayah untuk mencapai tujuan kolektif. Pengembangan masyarakat meliputi perancangan kegiatan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Robinson dan Green, 2011). Masyarakat berperan sebagai subjek utama sekaligus penentu arah dalam proses pengembangan masyarakat (Ife dan Tesoriero, 2006). Masyarakat dituntut untuk mampu mengidentifikasi kebutuhannya, berswadaya, dan dapat mengarahkan dirinya dalam proses pengembangan masyarakat (Ife & Tesoriero, 2006).

Pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk memberdayakan kelompok atau komunitas untuk memperbaiki taraf hidup melalui pelatihan kemampuan atau *skill*, pemberdayaan masyarakat dapat diimplementasikan oleh komunitas bekerja sama dengan korporasi atau organisasi eksternal untuk mencapai tujuannya (Ismail, 2009). Pemberdayaan masyarakat merupakan konsep pembangunan ekonomi berkelanjutan yang berkonsentrasi pada kontribusi masyarakat dan berfokus pada kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka (Chambers, 2014). Dalam mencapai tujuan pemberdayaan masyarakat, perlu ada dukungan dari nilai lokal dan sumber daya yang berasal dari masyarakat (Chambers, 2014).

Penilaian kompetensi pengelola program PPM wisata konservasi penyu ini dilakukan melalui evaluasi program PPM. Evaluasi program memungkinkan pengelola untuk mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran program telah tercapai (Zastrow, 1995). Evaluasi dilakukan untuk mengawasi program agar pelaksanaan program dapat memenuhi tujuan dan kebutuhan penerima manfaat (Weil et al, 2012). Oleh karena itu, masyarakat penerima manfaat harus terlibat dalam

proses evaluasi program pengembangan masyarakat (Weil et al, 2012). Tahap evaluasi dalam pengembangan masyarakat meninjau efektivitas dan efisiensi program (Weil et al, 2012; Sheafor et al, 1994). Efektivitas program merupakan keadaan ketika suatu program dapat menghasilkan *outcome* yang dapat memberi kepuasan terhadap penerima manfaat (Sugiana, 2004). Analisis mendalam terhadap penggunaan sumber daya, hasil, dan dampak program PPM melalui evaluasi dapat memberikan informasi kepada pemangku kepentingan seperti pelaksana program, penerima manfaat, dan masyarakat umum.

Instrumen yang digunakan untuk melakukan evaluasi program PPM adalah indeks kepuasan masyarakat (IKM). Masyarakat sebagai penerima manfaat program PPM dapat menilai pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat melalui program PPM. Indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan program bagi penerima manfaat (Widodo, 2019). Hasil evaluasi program PPM menggunakan instrumen IKM dapat menjadi patokan bagi pemangku kepentingan dan penyelenggara program untuk meningkatkan mutu program (Rizkia, 2014).

Instrumen indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur kinerja dan mutu program pelayanan publik (Sutami, et. al., 2019). Pengambilan data dan evaluasi program PPM menggunakan indeks kepuasan masyarakat mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mengatur Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelaksanaan program pelayanan publik selalu memiliki kualitas dan kebermanfaatan untuk publik (Widodo, et. al., 2019). Terdapat sembilan dimensi pengukuran IKM menurut

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

1. Persyaratan: ketentuan yang harus dilakukan untuk mendapatkan layanan. Persyaratan dapat bersifat teknis atau administratif.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur: dimensi ini merujuk pada aturan pelaksanaan layanan untuk pengelola dan penerima manfaat.
3. Ketepatan Waktu Penyelesaian: mengacu pada jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh layanan program.
4. Biaya: merujuk pada pembayaran yang dibebankan kepada penerima layanan untuk mendapatkan layanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan: hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan program. Produk layanan adalah *outcome* dari implementasi setiap jenis layanan.
6. Kompetensi Pengelola: mencakup kemampuan pengelola program seperti keahlian, pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan.
7. Perilaku Pengelola: sikap pengelola ketika memberikan pelayanan program.
8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan: proses pengelolaan serta peninjauan saran dan masukan yang disampaikan oleh penerima manfaat.
9. Sarana dan Prasarana: sarana merujuk pada segala hal yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan program. Sarana merupakan objek bergerak, sementara prasarana merupakan objek tidak bergerak.

Dalam penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kemenpan RB digunakan sebagai instrumen evaluasi karena memiliki standar yang diakui secara nasional dalam menilai layanan publik. Namun, penelitian ini

hanya menggunakan empat indikator yang relevan dengan kompetensi pengelola: kemampuan komunikasi, inovasi, kejelasan identitas, dan pemahaman masyarakat terhadap pengelola.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penggunaan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mengidentifikasi fenomena dalam populasi atau sampel (Zellatiffanny dan Mudjiyanto, 2018). Penelitian deskriptif berfokus pada pengamatan, pengukuran, dan penjelasan tentang fenomena tanpa melakukan intervensi (Koentjaraningrat, 1981). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2019). Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner untuk menggeneralisasi populasi melalui sampel yang sudah ditentukan (Babbie, 1990). Pada penelitian ini, objek yang menjadi fokus penelitian adalah IKM program PPM wisata konservasi penyu. Sementara itu, subjek pada penelitian ini adalah penerima manfaat program, yaitu masyarakat yang pernah berkunjung ke tempat wisata konservasi penyu, Pulau Gag, Kabupaten Raja Ampat, Provinsi Papua Barat Daya.

Penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan jumlah populasi penduduk Pulau Gag yaitu 265 kepala keluarga (Distrik Waigeo Barat Kepulauan Dalam Angka, 2021). Namun, tidak diketahui berapa jumlah pasti masyarakat yang pernah berkunjung ke tempat wisata konservasi penyu sehingga penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan pertimbangan teori limit sentral dan aturan penentuan sampel yang dikemukakan oleh Gay, Mills, dan Airasian (2009). Teori limit sentral menyatakan bahwa distribusi rata-rata akan mendekati distribusi normal apabila ukuran populasi mendekati tak

terhingga dengan rentang sampel 30 hingga 500 responden (Alwi, 2015). Merujuk pada teori limit sental dan teori pengambilan sampel yang dikemukakan oleh Gay, Mills, dan Airasian (2009), dan mempertimbangkan kondisi lapangan, peneliti memutuskan bahwa jumlah sampel yang ditarik pada penelitian ini sebanyak 30 penduduk Kampung Gag yang sudah pernah mengunjungi tempat wisata konservasi penyu.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah pengurutan data berdasarkan kuantitasnya (Junaedi, 2021). Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk membagi nilai yang diperoleh menjadi empat kluster dengan nilai tertinggi adalah 4 dan nilai terendah adalah 1. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi responden mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi pengelola program adalah aspek krusial dalam keberlangsungan program. Kompetensi pengelola program dinilai penting ketika pengelola menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan kepada penerima manfaat. Kompetensi yang baik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima manfaat. Unsur kompetensi pengelola program PPM wisata konservasi penyu mencakup empat indikator, yaitu kemampuan pengelola dalam menyampaikan informasi secara jelas serta dapat dengan mudah dipahami, kebaruan dalam proses program berlangsung, identitas pengelola yang jelas, serta fungsi dari pengelola. Tanggapan responden terhadap kompetensi pengelola program PPM wisata konservasi penyu dijelaskan sebagai berikut:

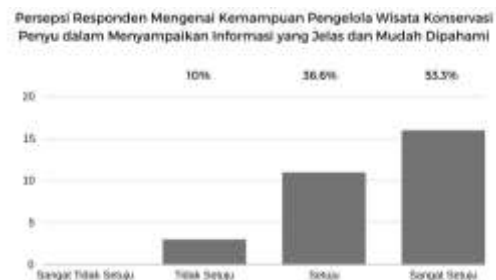
Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Pengelola Wisata Konservasi Penyu Menyampaikan Informasi

Konservasi Penyu yang Jelas Serta Mudah Dipahami

Tabel 1.1 Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Pengelola Wisata Konservasi Penyu Menyampaikan Informasi Konservasi Penyu yang Jelas Serta Mudah Dipahami

No	Jawaban	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak setuju	0	0%
2.	Tidak setuju	3	10%
3.	Setuju	11	36.6%
4.	Sangat setuju	16	53.3%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2023



Gambar 1.1 Grafik Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Pengelola Wisata Konservasi Menyampaikan Informasi Konservasi Penyu yang Jelas Serta Mudah Dipahami

Mayoritas responden yang memberikan tanggapan positif menunjukkan bahwa pengelola tempat wisata konservasi penyu berhasil menyampaikan informasi terkait konservasi penyu secara jelas serta mudah dipahami. Pengelola bertanggung jawab menjelaskan pentingnya konservasi penyu kepada masyarakat dan wisatawan. Informasi mencakup ekologi penyu, ancaman yang dihadapi, serta cara masyarakat dapat berkontribusi dalam pelestarian. Kejelasan informasi ini sangat penting dalam mengubah pola pikir masyarakat.

Persepsi Responden Mengenai Pengelola yang Melakukan Berbagai

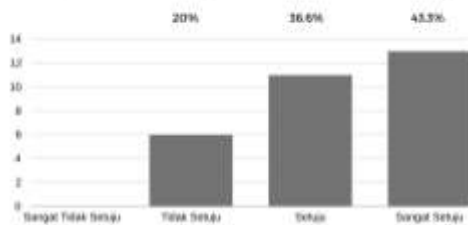
Inovasi/Kebaruan Selama Mengelola Tempat Wisata Konservasi Penyu

Tabel 1.2 Persepsi Responden Mengenai Pengelola yang Melakukan Berbagai Inovasi/Kebaruan Selama Mengelola Tempat Wisata Konservasi Penyu

No	Jawaban	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak setuju	0	0%
2.	Tidak setuju	6	20%
3.	Setuju	11	36.6%
4.	Sangat setuju	13	43.3%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2023

Persepsi Responden Mengenai Pengelola Program yang Melakukan Inovasi/Kebaruan Selama Mengelola Tempat Wisata Konservasi Penyu



Gambar 1.2 Grafik Persepsi Responden Mengenai Pengelola Wisata Konservasi yang Melakukan Berbagai Inovasi/Kebaruan Selama Proses Konservasi Penyu

Mayoritas responden berpendapat bahwa terdapat perubahan positif ketika mereka membandingkan saat kunjungan pertama kali dengan kunjungan terakhir kali. Sejumlah responden menuturkan adanya perubahan positif berupa penambahan sarana penunjang seperti hiasan atau dekorasi, tempat duduk pengunjung, meja, serta pendopo. Namun, sejumlah responden memberikan tanggapan tidak setuju terhadap pernyataan adanya inovasi/kebaruan yang dilakukan oleh pengelola wisata konservasi penyu. Hal ini disebabkan adanya harapan atau preferensi yang berbeda dari sudut pandang sejumlah responden. Berdasarkan penuturan responden yang menjawab tidak setuju, perubahan di tempat wisata konservasi penyu dirasa belum berdampak besar. Namun, tanggapan positif dari

mayoritas responden menunjukkan bahwa perubahan tempat wisata konservasi penyu memberikan manfaat bagi para pengunjung.

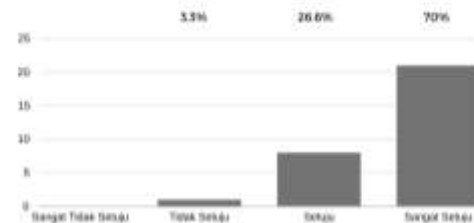
Persepsi Responden Mengenai Kejelasan Identitas Pengelola Wisata Konservasi Penyu

Tabel 1.3 Persepsi Responden Mengenai Kejelasan Identitas Pengelola Wisata Konservasi Penyu

No	Jawaban	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak setuju	0	0%
2.	Tidak setuju	1	3.3%
3.	Setuju	8	26.6%
4.	Sangat setuju	21	70%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2023

Persepsi Responden Mengenai Kejelasan Identitas Pengelola Tempat Wisata Konservasi Penyu



Gambar 1.3 Grafik Persepsi Responden Mengenai Kejelasan Identitas Pengelola Wisata Konservasi Penyu

Kejelasan identitas pengelola merupakan bentuk transparansi struktur pengelolaan program sebagai salah satu indikator dalam kompetensi pengelola program. Akuntabilitas program dapat meningkat apabila program memiliki kejelasan identitas pengelola. Kejelasan identitas juga dapat mempermudah evaluasi program yang dilakukan oleh pihak luar, salah satunya adalah penerima manfaat. Kredibilitas dapat meningkat ketika terdapat kejelasan identitas pengelola. Hal ini berasal dari kepercayaan pengunjung, masyarakat, dan pihak-pihak yang terlibat dalam operasional program. Mayoritas responden setuju mengenai kejelasan identitas pengelola konservasi

penyu dapat menunjukkan bahwa identitas pengelola jelas atau transparan.

Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Fungsi Pengelola Wisata Konservasi

Tabel 1.4 Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Fungsi Pengelola Wisata Konservasi Penyu

No	Jawaban	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak setuju	0	0%
2.	Tidak setuju	0	0%
3.	Setuju	14	46,6%
4.	Sangat setuju	16	53,3%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil olah data peneliti, 2023



Gambar 1.4 Grafik Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan dan Pemahaman Fungsi Pengelola Wisata Konservasi Penyu

Responden mengetahui dan memahami fungsi pengelola wisata konservasi penyu, yaitu sebagai penggerak aktivitas pelestarian penyu sisik serta pemberi edukasi kepada masyarakat untuk menghentikan budaya memburu dan mengonsumsi penyu sisik.

SIMPULAN

Persepsi responden terhadap kemampuan pengelola wisata konservasi penyu menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami didasarkan pada penilaian responden kepada pengelola wisata yang dapat menyampaikan informasi dengan jelas. Mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan ini. Hal ini didukung

oleh fakta bahwa pengelola wisata konservasi penyu sudah memahami bagaimana tata cara konservasi penyu. Penyampaian informasi dengan jelas didukung oleh kesamaan bahasa yang digunakan oleh pengelola wisata dan pengunjung pengunjung yang berasal dari Pulau Gag.

Persepsi responden mengenai pengelola wisata konservasi penyu yang melaksanakan kebaruan ketika mengelola program PPM wisata konservasi penyu. Pengunjung menilai adanya kebaruan yang dilakukan oleh pengelola program dengan cara membandingkan kondisi tempat wisata konservasi penyu ketika pengunjung pertama kali datang dan terakhir kali berkunjung. Mayoritas responden menuturkan bahwa kebaruan yang ada berupa pengadaan fasilitas penunjang bagi pengunjung seperti tempat duduk, gazebo, dan tempat sampah.

Persepsi responden berdasarkan kejelasan identitas pengelola program PPM wisata konservasi penyu. Seluruh responden memberikan tanggapan positif terhadap pernyataan ini dikarenakan pengelola tempat wisata konservasi penyu adalah kelompok Menyenfen yang sudah dikenal luas oleh masyarakat Pulau Gag sebagai pegiat konservasi penyu sisik.

Persepsi responden berdasarkan pengetahuan dan pemahaman fungsi pengelola. Pengunjung menilai memahami fungsi dari pengelola program wisata konservasi penyu dikarenakan adanya keterbukaan informasi dari pengelola terhadap pengunjung wisata konservasi.

Pengelola program, yaitu kelompok Menyenfen telah menunjukkan kompetensi yang baik dalam menyampaikan informasi, melakukan inovasi, serta memperjelas identitas dan peran mereka. Namun, untuk meningkatkan dampak pemberdayaan masyarakat, disarankan agar pengelola memperkaya metode edukasi dan memperluas partisipasi komunitas dalam program. Rekomendasi ini bertujuan untuk

meningkatkan efektivitas program sebagai model pemberdayaan berbasis konservasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, I. (2015). Kriteria Empirik dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan, MIPA*, 2(2).
- Babbie, E. 1990. *Survey Research Methods* (2nd Ed.). Belmont: Wadsworth.
- Chambers, R. (2014). *Rural development: Putting the last first*. Routledge
- Distrik Waigeo Kepulauan dalam Angka. (2021). Badan Pusat Statistik
- Gay, LR, Geoffrey E. Mills and Peter Airasian. (2009). *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ife, J. W., & Tesoriero, F. (2006). *Community development: Community-based alternatives in an age of globalisation*.
- Ismail, M. (2009). Corporate social responsibility and its role in community development: An international perspective. *Journal of International social research*, 2(9).
- Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 1824 K/30/MEM/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat
- Koentjaraningrat. (1981). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rizkia, Eva. (2014). *Proses Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Cinambo Kota Bandung*. Universitas Padjadjaran. Bandung
- Robinson, J. W., & Green, G. P. (2011). *Rural Society in the U.S.: Issues for the 1980s Introduction to Community Development*. California: SAGE Publications, Inc.
- Sheafor, B., Horejsi, C., & Horejsi, G. (1994). *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. 3rd ed. Boston: Allyn & Bacon.
- Sugiana, Kawik. 2004. *Bahan Ajar Mata kuliah Metode dan Teori Perencanaan*, MPKD-UGM Yogyakarta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sutami, B., & Yazid, M. (2018). *Evaluasi Program Corporate Social Responsibility Pt Medco E&P Indonesia: Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Karet Organik Di Kecamatan Bts-Ulu Kabupaten Musi Rawas*. 1410-8364.
- Wahab, A., Syahid, A., & Junaedi, J. (2021). Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan. *Education and Learning Journal*, 2(1), 40-48.
- Weil, M., Reisch, M. S., & Ohmer, M. L. (Eds.). (2012). *The handbook of community practice*. Sage Publications.
- 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), 31-54.
- Zastrow, C. (1995). *Introduction et Overview of Social Work Practice. The Practice of Social Work (Fifth Edition)*. Belmont, California: Brooks/Cole Publishing Company.

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018).
Tipe penelitian deskripsi dalam
ilmu komunikasi. Diakom: Jurnal
Media Dan Komunikasi, 1(2), 83-90.