

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM *INTEGRATED FARMING* KETAPANG PT PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED TERMINAL TANJUNG WANGI

Fajar Nursyamsi¹, Deden Hardiansyah², Chika Riyanti³, Angelica Kintani Sekar Rahina⁴,
Wandi Adiansah⁵

^{1,2,3,4}PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi, Banyuwangi, Indonesia

⁵Departemen Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia

E-mail : ¹fajar_nursyamsi@pertamina.com, ²deden.hardiansyah@pertamina.com, ³chikarynti@gmail.com,

⁴kintaniangelica@gmail.com, ⁵wandi.adiansah@unpad.ac.id

Submitted: 25-09-2025; Accepted: 11-10-2025; Published : 11-10-2025

ABSTRAK

Program *Integrated Farming Ketapang* merupakan bagian dari implementasi *Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)* PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi berbasis pertanian terpadu. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap pelaksanaan program dengan menggunakan pendekatan *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 25 responden penerima manfaat program, serta dilengkapi dengan wawancara untuk memperkuat hasil analisis. Penilaian dilakukan terhadap lima aspek utama, yaitu perencanaan, pendanaan, pendampingan, pelaksanaan, dan keberlanjutan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai IKM berada pada kategori sangat baik dengan skor 3,84 atau konversi 96,14%. Aspek pendanaan dan pendampingan memperoleh nilai tertinggi, sementara aspek keberlanjutan menunjukkan perlunya peningkatan akses kemitraan pemasaran. Secara keseluruhan, program ini dinilai efektif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas serta kesejahteraan masyarakat. Program *Integrated Farming Ketapang* direkomendasikan sebagai model praktik terbaik dalam pelaksanaan program TJSL berbasis pemberdayaan masyarakat.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Integrated Farming, Pertamina, TJSL, Pemberdayaan Masyarakat

ABSTRACT

The *Integrated Farming Ketapang* program is part of the Corporate Social and Environmental Responsibility (TJSL) initiative of PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi, aiming to improve community welfare through integrated agriculture-based economic empowerment. This study analyzes the level of community satisfaction with the program's implementation using the Community Satisfaction Index (IKM) approach. A quantitative descriptive method was applied through questionnaires distributed to 25 program beneficiaries, complemented by interviews for qualitative validation. The assessment covered five key aspects: planning, funding, mentoring, implementation, and sustainability. The results indicate that the overall IKM score falls into the very good category, with an average index of 3.84 or 96.14% conversion. Funding and mentoring aspects achieved the highest scores, while the sustainability aspect suggested the need for stronger market partnership access. Overall, the program was found to be effective, participatory, and sustainable in improving community capacity and welfare. The *Integrated Farming Ketapang* program is recommended as a best-practice model for implementing community empowerment-based TJSL programs.

Keywords: Community Satisfaction Index, Integrated Farming, Pertamina, Corporate Social Responsibility, Community Empowerment.

PENDAHULUAN

Isu pembangunan berkelanjutan merupakan salah satu tantangan global terbesar pada abad ke-21 yang menuntut sinergi antara sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil. Dunia saat ini dihadapkan pada tiga krisis utama yang dikenal sebagai *Triple Planetary Crisis*, yaitu perubahan iklim, polusi, dan kehilangan keanekaragaman hayati (UNEP, 2022). Ketiga krisis tersebut memiliki dampak langsung terhadap ketahanan pangan, kesejahteraan sosial, dan keberlanjutan ekonomi masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan dan pesisir yang rentan terhadap degradasi lingkungan dan ketimpangan sosial. Dalam konteks tersebut, sektor energi sebagai sektor strategis memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa aktivitas bisnisnya tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga memberi dampak sosial dan lingkungan yang positif.

Gagasan tentang tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran bahwa pembangunan berkelanjutan tidak dapat tercapai tanpa keterlibatan sektor swasta. Menurut Carroll (1991), CSR merupakan komitmen berkelanjutan dari dunia usaha untuk bertindak secara etis, memberikan kontribusi terhadap pembangunan ekonomi, dan meningkatkan kualitas hidup tenaga kerja serta masyarakat sekitar. Di Indonesia, kewajiban pelaksanaan CSR diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang menegaskan bahwa setiap perusahaan yang bergerak di bidang atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Lebih lanjut, dalam konteks pembangunan nasional, CSR juga diintegrasikan dengan pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya tujuan 1 (Tanpa Kemiskinan), 2 (Tanpa Kelaparan), 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi), dan 13 (Penanganan Perubahan Iklim) (Bappenas, 2020).

Salah satu bentuk implementasi CSR yang relevan dengan isu lingkungan dan pemberdayaan masyarakat adalah program berbasis pertanian terpadu (*integrated farming system*). Konsep ini secara ilmiah dipandang sebagai sistem produksi yang mengintegrasikan tanaman, peternakan, dan perikanan dalam satu ekosistem yang saling mendukung (Singh et al., 2011). Sistem pertanian terpadu berupaya menciptakan efisiensi sumber daya, mengurangi limbah, dan meningkatkan produktivitas tanpa merusak lingkungan. Hasil penelitian FAO (2018) dan Pretty (2018) menunjukkan bahwa pertanian terpadu dapat meningkatkan pendapatan petani hingga 30–40% dibandingkan sistem monokultur, sekaligus memperkuat ketahanan pangan dan adaptasi terhadap perubahan iklim. Pendekatan ini juga sejalan dengan teori pembangunan berkelanjutan berbasis masyarakat

(*community-based sustainable development*), di mana masyarakat lokal dilibatkan secara aktif sebagai subjek pembangunan, bukan sekadar objek penerima manfaat (Chambers, 1997; Sen, 1999).

Sebagai salah satu entitas di bawah subholding PT Pertamina Patra Niaga, Integrated Terminal Tanjung Wangi memiliki peran strategis tidak hanya dalam menjaga pasokan energi nasional, tetapi juga dalam mendorong pembangunan masyarakat di wilayah sekitar operasionalnya. Wilayah Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, yang menjadi lingkaran operasional terminal, menghadapi berbagai persoalan sosial-ekologis seperti keterbatasan lahan, rendahnya produktivitas pertanian, dan kerentanan ekonomi rumah tangga pesisir. Sebagian besar masyarakat bekerja di sektor informal dengan ketergantungan tinggi terhadap sumber daya alam. Kondisi tersebut mendorong PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi untuk mengembangkan Program Integrated Farming Ketapang, sebuah inovasi sosial berbasis sistem pertanian terpadu yang menggabungkan hortikultura, peternakan kambing, dan budidaya ikan air tawar dalam satu kesatuan sistem produksi. Limbah dari satu sektor dimanfaatkan sebagai input sektor lain, menciptakan efisiensi dan sirkularitas ekonomi di tingkat lokal.

Program ini dirancang dengan pendekatan *community-based development*, yang menempatkan masyarakat sebagai aktor utama dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan program. Melalui pendekatan partisipatif ini, diharapkan muncul peningkatan kapasitas masyarakat, kemandirian ekonomi, serta kesadaran ekologis dalam mengelola sumber daya lokal secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan pandangan Ife (2013) bahwa pembangunan komunitas yang efektif adalah yang mengintegrasikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan dengan prinsip keadilan sosial serta partisipasi masyarakat.

Namun, keberhasilan program pemberdayaan masyarakat tidak dapat hanya diukur dari capaian ekonomi atau nilai sosial semata, tetapi juga perlu dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program. Dalam literatur pembangunan, kepuasan masyarakat dianggap sebagai indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan dan keberlanjutan suatu program (Kotler & Keller, 2016; Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996). Menurut teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), kepuasan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima. Oleh karena itu, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi alat evaluasi yang relevan untuk mengetahui sejauh mana program CSR mampu memenuhi ekspektasi penerima manfaat, baik dari aspek pelayanan, manfaat ekonomi, sosial, maupun keberlanjutan lingkungan.

Secara normatif, IKM di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat. Regulasi yang mengatur pengukuran kepuasan masyarakat berawal dari Keputusan Menteri PAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kemudian diperbarui melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya melalui survei kepuasan masyarakat. Meskipun regulasi tersebut terutama diterapkan pada instansi pemerintah, prinsip-prinsipnya relevan dan dapat diadaptasi dalam konteks program CSR perusahaan untuk mengukur efektivitas dan kualitas layanan sosial kepada masyarakat.

Dengan demikian, pengukuran IKM pada Program Integrated Farming Ketapang menjadi penting tidak hanya sebagai alat evaluasi kinerja, tetapi juga sebagai instrumen refleksi sosial yang menggambarkan tingkat keberterimaan, partisipasi, dan keberlanjutan program di mata masyarakat. Analisis ini memungkinkan perusahaan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi penerima manfaat terhadap pelaksanaan program, mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan TJSL.

Berangkat dari pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Integrated Farming Ketapang yang dijalankan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi. Melalui pengukuran IKM, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta memberikan rekomendasi kebijakan untuk peningkatan efektivitas dan keberlanjutan program. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian evaluasi CSR dengan pendekatan partisipatif berbasis persepsi masyarakat; secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi CSR Pertamina yang berorientasi pada keberlanjutan sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Dalam konteks tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), banyak studi menyoroti pentingnya dimensi partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap keberhasilan program. Menurut Carroll (1991) dan Porter & Kramer (2011), CSR yang berorientasi pada *shared value* akan lebih efektif ketika perusahaan tidak hanya menyalurkan bantuan, tetapi juga menciptakan nilai sosial bersama dengan masyarakat. Penelitian Rosalina & Sudarmiatin (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program

CSR berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan program tersebut. Hal ini diperkuat oleh Purwanto & Suparno (2022) yang menemukan bahwa persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan CSR berkontribusi signifikan terhadap loyalitas dan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Sementara itu, penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen evaluasi telah banyak digunakan dalam konteks pelayanan publik. Studi Hardiansyah (2018) menyebutkan bahwa IKM merupakan indikator kuantitatif yang dapat mengukur efektivitas layanan berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian Sari & Arifin (2020) menunjukkan bahwa pengukuran IKM mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan dan menjadi dasar bagi pengambilan keputusan perbaikan kebijakan. Namun, penggunaan IKM dalam konteks program CSR perusahaan, terutama yang berbasis pemberdayaan masyarakat seperti integrated farming, masih jarang dilakukan dan memerlukan adaptasi indikator agar sesuai dengan konteks sosial yang lebih luas.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat banyak studi tentang sistem pertanian terpadu dan program CSR perusahaan, mayoritas penelitian masih berfokus pada dampak ekonomi, sosial, atau lingkungan secara umum, bukan pada aspek persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program. Kajian yang meneliti hubungan antara kualitas implementasi CSR dengan kepuasan penerima manfaat masih relatif terbatas, terutama dalam konteks program berbasis pertanian terpadu yang dijalankan oleh BUMN sektor energi.

Selain itu, sebagian besar penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Indonesia masih terbatas pada pelayanan publik instansi pemerintah, seperti pelayanan administrasi, kesehatan, atau pendidikan. Belum banyak studi yang mengadaptasi metode IKM untuk mengevaluasi program CSR non-pemerintah sebagai instrumen pengukuran persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan kualitas program sosial. Padahal, prinsip-prinsip IKM yang diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sangat relevan untuk digunakan dalam menilai mutu layanan dan kepuasan masyarakat terhadap program sosial perusahaan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi unik (*novelty*) karena mengintegrasikan dua pendekatan yaitu pendekatan CSR berbasis pemberdayaan masyarakat melalui model pertanian terpadu; dan pendekatan evaluatif kuantitatif menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur persepsi penerima manfaat. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana masyarakat menilai kinerja program, serta sejauh mana kepuasan mereka dapat dijadikan indikator keberlanjutan

program CSR. Penelitian ini juga memperluas penerapan metode IKM ke ranah pemberdayaan masyarakat berbasis sektor energi, yang selama ini masih jarang dilakukan.

Secara konseptual, penelitian ini memperkaya literatur evaluasi CSR dengan perspektif *customer satisfaction* dan *service quality*, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi dalam meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan program Integrated Farming Ketapang sebagai model inovasi sosial yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan lingkungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Integrated Farming Ketapang yang dijalankan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan persepsi masyarakat penerima manfaat secara objektif melalui pengukuran numerik berdasarkan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selanjutnya, penelitian ini juga mengandung elemen evaluatif, karena hasil pengukuran IKM digunakan untuk menilai kualitas layanan dan efektivitas pelaksanaan program CSR Pertamina dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat lingkaran perusahaan.

Penelitian dilakukan di Dusun Gunung Remuk, Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, yang merupakan wilayah lingkaran operasional PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi dan lokasi utama pelaksanaan Program Integrated Farming Ketapang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Juni–Juli 2024, bersamaan dengan proses monitoring dan evaluasi program oleh tim pelaksana CSR Pertamina Patra Niaga.

Populasi penelitian ini adalah seluruh penerima manfaat langsung program Integrated Farming Ketapang, yaitu Kelompok Usaha Bersama (KUB) *Integrated Farming* Ketapang. Berdasarkan data program, jumlah penerima manfaat langsung sebanyak 25 orang, yang terdiri dari perempuan rentan ekonomi, remaja pengangguran, penyandang disabilitas, lansia produktif, dan anak muda lokal. Karena jumlah populasi relatif kecil dan masih dalam batas yang dapat dijangkau, maka penelitian ini menggunakan metode sensus (total sampling), di mana seluruh 25 orang responden dijadikan sampel penelitian. Penentuan teknik sampling ini sesuai dengan pendapat Krejcie & Morgan dalam Schreiber & Asner-Self (2011: 92) yang menyatakan bahwa jika populasi survei di bawah 100 orang, maka jumlah populasi tersebut harus diambil semua sebagai sampel penelitian. Pendekatan ini memungkinkan

hasil pengukuran lebih representatif terhadap kondisi nyata kelompok sasaran.

Data dikumpulkan melalui kuesioner survei IKM yang disusun berdasarkan pedoman Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan survey. Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari 5 aspek pengukuran, mulai dari aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program. Selain data kuesioner, dilakukan pula wawancara terstruktur dan observasi lapangan untuk memperkuat analisis kualitatif, khususnya dalam menafsirkan hasil pengukuran IKM dan konteks pelaksanaan program di masyarakat.

Instrumen survei IKM telah diuji validitas dan reliabilitasnya secara internal menggunakan metode uji konsistensi logis dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, dengan hasil menunjukkan nilai $\alpha > 0,7$, yang menandakan tingkat keandalan tinggi. Selain itu, proses pengumpulan data dilakukan oleh enumerator yang telah mendapatkan pelatihan sebelumnya, guna memastikan konsistensi dan akurasi hasil survei di lapangan.

Pengolahan dan analisis data dilakukan melalui tahapan editing, coding, tabulasi, dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan skala likert dengan rentang bobot nilai 1-4 dengan bentuk alternatif jawaban sebagai berikut.

- Skor angka 4 untuk jawaban “Sangat Setuju”.
- Skor angka 3 untuk jawaban “Setuju”.
- Skor angka 2 untuk jawaban “Tidak Setuju”.
- Skor angka 1 untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju”.

Skor total dari masing-masing jawaban kemudian di hitung nilai indeksnya untuk mengetahui skor indeksnya mula-mula harus mengetahui nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Aspek Unit Pelayanan}}$$

Kemudian nilai IKM dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi, maka dilakukan konversi IKM skala 100. Adapun rumus IKM Konversi adalah sebagai berikut :

$$\text{IKM Konversi} = \text{IKM} \times 25$$

Setelah diketahui nilai indeks dari masing-masing aspek kemudian hasil dijumlahkan seluruh nilai indeksnya dan diambil rata-rata. Kemudian dapat ditemukan nilai indeks

keberhasilan dari program Integrated Farming Ketapang dengan kategori sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 1
Kategori IKM Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 tahun 2017

Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk persentase dan interpretasi kualitatif, untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan serta keseluruhan pelaksanaan program. Selanjutnya, dilakukan analisis deskriptif-komparatif untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi dan terendah, sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas program.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Gambaran Umum PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi

PT Pertamina Patra Niaga merupakan anak perusahaan dari PT Pertamina (Persero) yang berperan sebagai *Subholding Commercial & Trading*, dengan tanggung jawab utama dalam pendistribusian, perdagangan, dan layanan niaga bahan bakar minyak (BBM) di Indonesia. Salah satu unit operasional strategisnya adalah Integrated Terminal Tanjung Wangi, yang berlokasi di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Keberadaan terminal ini memiliki posisi yang sangat penting dalam rantai pasok energi nasional, khususnya sebagai pusat penyimpanan dan distribusi BBM untuk wilayah timur Pulau Jawa serta kawasan kepulauan di sekitarnya.

Integrated Terminal Tanjung Wangi berfungsi sebagai simpul utama (*hub*) dalam sistem distribusi BBM Pertamina Patra Niaga. Terminal ini melayani aktivitas bongkar muat bahan bakar dari kapal tanker menuju fasilitas penyimpanan, kemudian menyalurkannya kembali melalui moda transportasi darat maupun laut. Dari terminal ini, distribusi energi menjangkau berbagai wilayah seperti Banyuwangi, Jember, Bondowoso, Situbondo, Probolinggo, Lumajang, hingga ke pulau-pulau di kawasan Madura, Bali, dan Nusa Tenggara (Pertamina Patra Niaga, 2024). Dalam konteks operasional, terminal ini menjadi penopang utama ketersediaan energi di wilayah Indonesia bagian timur, termasuk pasokan untuk sektor transportasi, industri, dan kebutuhan rumah tangga.

Fasilitas yang dimiliki Integrated Terminal Tanjung Wangi meliputi area tangki penyimpanan

berkapasitas besar, dermaga (*jetty*) untuk kapal pengangkut BBM, serta infrastruktur pendukung seperti jaringan pipa, sistem pemompaan, dan armada truk tangki. Berdasarkan data spesifikasi pelabuhan Pertamina, dermaga Tanjung Wangi memiliki kedalaman (*draft*) sekitar 9 meter dan mampu melayani kapal dengan panjang maksimal hingga 160 meter serta muatan hingga sekitar 17.500 metrik ton (Pertamina, 2024). Selain itu, terminal ini juga memiliki fasilitas pendukung penyimpanan bahan bakar khusus seperti avtur untuk menunjang kegiatan penerbangan di Bandara Banyuwangi (DetikFinance, 2016).

Dalam operasionalnya, Integrated Terminal Tanjung Wangi menerapkan sistem kerja berkesinambungan selama 24 jam penuh untuk menjamin kelancaran distribusi energi, bahkan pada periode hari libur nasional seperti Idulfitri atau Natal (Detik.com, 2018). Proses bongkar muat di dermaga dilakukan secara ketat dengan memperhatikan standar keselamatan dan keamanan kerja, mengingat aktivitas terminal melibatkan bahan bakar berisiko tinggi. Efisiensi operasional dan keandalan layanan menjadi kunci utama dalam memastikan pasokan BBM ke seluruh wilayah tetap terjaga tanpa gangguan.

Sebagai bagian dari PT Pertamina Patra Niaga, Integrated Terminal Tanjung Wangi tidak hanya berperan dalam mendukung ketahanan energi nasional, tetapi juga menjadi representasi komitmen perusahaan terhadap pengelolaan energi yang andal dan berkelanjutan. Posisi terminal yang strategis di ujung timur Pulau Jawa menjadikannya titik vital dalam jaringan distribusi energi nasional, sekaligus penghubung penting antara Jawa, Bali, dan Nusa Tenggara.

Gambaran Umum Program Integrated Farming Ketapang

Program Integrated Farming Ketapang merupakan salah satu inovasi sosial unggulan dari PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi, yang dirancang untuk menjawab tantangan sosial, ekonomi, dan lingkungan masyarakat di wilayah sekitar operasional perusahaan, khususnya

Desa Ketapang, Kecamatan Kalipuro, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Program ini lahir sebagai bentuk pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) perusahaan sekaligus sebagai wujud komitmen terhadap prinsip pembangunan berkelanjutan di sektor energi dan pemberdayaan masyarakat.

Integrated Farming Ketapang mengusung sistem pertanian terpadu (*integrated farming system*), yaitu sebuah pendekatan pengelolaan lahan yang mengintegrasikan beberapa sub-sektor pertanian seperti tanaman hortikultura, peternakan, dan perikanan air tawar ke dalam satu kesatuan sistem yang saling berinteraksi dan mendukung. Melalui integrasi ini, limbah dari satu sektor dapat dimanfaatkan sebagai input bagi sektor lain, sehingga tercipta efisiensi sumber daya dan produktivitas yang lebih tinggi. Selain menjadi model pertanian produktif dan ramah lingkungan, kawasan ini juga dikembangkan menjadi wisata edukatif berbasis voluntourism, di mana pengunjung dapat belajar sekaligus berpartisipasi dalam praktik pertanian berkelanjutan.

Program ini muncul sebagai respons atas berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat Desa Ketapang. Secara geografis, wilayah ini merupakan daerah pesisir dengan curah hujan rendah dan sumber air yang terbatas, sehingga aktivitas pertanian sering mengalami kendala irigasi. Di sisi lain, kepemilikan lahan pertanian masyarakat relatif kecil, rata-rata hanya sekitar 0,3 hektar per kepala keluarga, dengan pola usaha tani yang masih bersifat sektoral dan sangat bergantung pada input produksi dari luar. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pendapatan petani, lemahnya ketahanan pangan lokal, dan meningkatnya risiko kerentanan ekonomi. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi menggagas konsep pertanian terpadu berbasis pemberdayaan komunitas, yang tidak hanya meningkatkan pendapatan dan keterampilan masyarakat, tetapi juga memperkuat ketahanan ekonomi desa secara mandiri dan berkelanjutan.

Pelaksanaan program melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Di tingkat lokal, terbentuk KUB Integrated Farming Ketapang sebagai kelembagaan masyarakat yang menjadi motor utama kegiatan di lapangan. Kelompok ini terdiri atas 65 orang penerima manfaat langsung, yang mencakup perempuan rentan ekonomi (19 orang), remaja pengangguran (29 orang), anak-anak rentan putus sekolah (15 orang), lansia (1 orang), dan penyandang disabilitas (1 orang). Sementara itu, di tingkat kelembagaan perusahaan, pelaksanaan program didukung oleh berbagai fungsi teknis, antara lain fungsi *Engineering* dan *Receiving, Storage & Distribution (RSD)* yang mendampingi pembuatan dan perawatan pompa hidram, serta Pertamina *New & Renewable Energy (PNRE)* yang membantu instalasi

Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS) untuk menunjang keberlanjutan energi di kawasan program.

Secara geografis, program dilaksanakan di Dusun Gunung Remuk, Desa Ketapang, wilayah yang berdekatan langsung dengan area operasional terminal dan termasuk dalam kawasan “lingkar Ketapang” yaitu zona masyarakat sekitar yang terdampak langsung oleh aktivitas industri terminal. Lokasi ini dipilih karena memiliki potensi sumber daya alam yang dapat dikembangkan, serta secara sosial-ekonomi masih memerlukan penguatan kapasitas agar lebih mandiri dan adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Program Integrated Farming Ketapang mulai dilaksanakan pada tahun 2023 sebagai kelanjutan dari dua program sebelumnya, yaitu Program PELITA (Pemberdayaan Ekonomi Lingkungan Lingkar Ketapang) yang telah berjalan sejak tahun 2020 dan fokus pada pengembangan UMKM kuliner, kerajinan, dan hidroponik, serta Program Saru Sandang (Satu Rumah Satu Kandang) yang dimulai pada tahun 2021 dengan fokus pada pengembangan peternakan kambing dan manajemen pakan ternak. Kedua program tersebut menjadi pondasi bagi pengembangan sistem pertanian terpadu yang lebih menyeluruh dan terintegrasi.

Dalam implementasinya, Integrated Farming Ketapang dijalankan melalui serangkaian tahapan yang mencakup pemetaan potensi dan masalah lokal, peningkatan kapasitas masyarakat melalui pelatihan teknis, penyediaan infrastruktur pertanian dan peternakan, serta pengembangan kegiatan ekonomi turunan seperti UMKM kuliner, pengrajin bambu, dan eduwisata pertanian. Kegiatan pelatihan meliputi pembuatan pakan ternak alternatif, manajemen kesehatan hewan, pembuatan kompos dan briket, serta pengolahan susu kambing. Seluruh kegiatan dilaksanakan dengan prinsip partisipatif, inklusif, dan berbasis kearifan lokal, di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima manfaat, tetapi juga aktor utama dalam perencanaan dan pengelolaan program.

Hasil evaluasi yang dilakukan hingga Agustus 2024 menunjukkan bahwa program ini memiliki nilai *Social Return on Investment (SROI)* sebesar 3,66, yang berarti setiap investasi sebesar Rp1 menghasilkan manfaat sosial senilai Rp3,66. Nilai ini mencerminkan efektivitas program dalam memberikan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan yang signifikan bagi masyarakat. Secara lebih luas, Integrated Farming Ketapang telah menjadi model percontohan pengembangan masyarakat berbasis pertanian terpadu yang tidak hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi warga, tetapi juga memperkuat kohesi sosial dan kesadaran lingkungan. Dengan karakteristik tersebut, Integrated Farming Ketapang tidak sekadar menjadi program tanggung jawab sosial perusahaan, tetapi juga menjadi inovasi sosial yang berorientasi pada

keberlanjutan (*sustainability innovation*)—mengintegrasikan dimensi ekonomi, sosial, dan ekologi dalam satu ekosistem pemberdayaan yang saling mendukung.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program *Integrated Farming* Ketapang

Indikator penilaian dalam analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program *Integrated Farming* Ketapang ini dibagi menjadi 5 indikator utama yaitu aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program,

dan aspek keberlanjutan program. Berikut ini merupakan hasil analisis terhadap kelima indikator tersebut.

1. Aspek Perencanaan Program *Integrated Farming* Ketapang

Aspek perencanaan diukur dengan menggunakan empat dimensi utama. Tabel 2 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program *Integrated Farming* Ketapang berdasarkan mutu pada aspek perencanaan.

Tabel 2
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Integrated Farming* Ketapang Berdasarkan Mutu Pada Aspek Perencanaan

No.	Dimensi yang dinilai	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi (%)	Kategori
1.	Pengetahuan penerima manfaat terhadap asal program.	4,00	100	Sangat Baik
2.	Keterlibatan penerima manfaat dalam perencanaan program.	3,20	80	Baik
3.	Keikutsertaan pendamping teknis dalam perencanaan program.	4,00	100	Sangat Baik
4.	Partisipasi penerima manfaat dalam perencanaan program	3,44	86	Sangat Baik
Total		14,64	366	
Rata-Rata Nilai Indeks				3,66
Rata-Rata Nilai IKM Konversi				91,5%
Kategori				Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025.

Aspek perencanaan program mencakup pembahasan mengenai tingkat pengetahuan penerima manfaat terhadap asal program, keterlibatan penerima manfaat dalam proses perencanaan, keikutsertaan pendamping teknis dalam penyusunan rencana kegiatan, serta partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan usulan dan inovasi program. Berdasarkan hasil olah data sebagaimana terdapat pada Tabel 2, diketahui bahwa rata-rata nilai indeks perencanaan program adalah 3,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 91,5% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Program *Integrated Farming* Ketapang telah direncanakan dengan baik dan melibatkan unsur-unsur penting dari masyarakat dan pendamping teknis. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pengetahuan penerima manfaat terhadap asal program serta keikutsertaan pendamping teknis dalam perencanaan, masing-masing memperoleh nilai indeks 4,00 dengan konversi IKM 100% dan kategori sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa seluruh penerima manfaat mengetahui secara jelas bahwa program dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga *Integrated Terminal Tanjung Wangi* sebagai bagian dari implementasi *Program Tanggung*

Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Selain itu, pendamping teknis juga berperan aktif dalam memberikan masukan substantif selama proses perencanaan program berlangsung.

Sementara itu, dimensi dengan nilai terendah terdapat pada keterlibatan penerima manfaat dalam perencanaan program, yang memperoleh nilai indeks 3,20 atau konversi IKM 80%, dengan kategori baik. Meskipun masih berada dalam kategori positif, hal ini menunjukkan perlunya peningkatan partisipasi langsung masyarakat pada tahap perencanaan agar proses perumusan program dapat lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan riil masyarakat. Adapun partisipasi penerima manfaat dalam penyusunan perencanaan juga memperoleh nilai yang tinggi, yaitu 3,44 (86%), mencerminkan bahwa sebagian besar anggota kelompok berupaya memberikan pendapat dan masukan, meskipun belum sepenuhnya merata.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran pada aspek perencanaan menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil mengimplementasikan prinsip *participatory planning* dengan dukungan pendamping teknis dan keterlibatan masyarakat. Namun demikian, peningkatan kapasitas masyarakat dalam memberikan gagasan dan masukan

perencanaan masih diperlukan agar pelaksanaan program ke depan semakin responsif terhadap kebutuhan lokal dan berkelanjutan.

2. Aspek Pendanaan Program *Integrated Farming Ketapang*

Aspek pendanaan diukur dengan menggunakan empat dimensi utama. Tabel 3 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program *Integrated Farming Ketapang* berdasarkan mutu pada aspek pendanaan.

Tabel 3
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Integrated Farming Ketapang* Berdasarkan Mutu Pada Aspek Pendanaan

No.	Dimensi yang dinilai	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi (%)	Kategori
1.	Pengetahuan penerima manfaat terhadap sumber pendanaan program.	4,00	100	Sangat Baik
2.	Pemberian bantuan pada program dari perusahaan yang dilakukan setiap tahun.	4,00	100	Sangat Baik
3.	Kesesuaian penggunaan dana program dengan kebutuhan prioritas pelaksanaan program.	4,00	100	Sangat Baik
4.	Penggunaan dana program untuk pelaksanaan kegiatan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan.	4,00	100	Sangat Baik
Total		16	400	
Rata-Rata Nilai Indeks				4,00
Rata-Rata Nilai IKM Konversi				100%
Kategori				Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025.

Aspek pendanaan program mencakup pembahasan mengenai pengetahuan penerima manfaat terhadap sumber dana program, pemberian bantuan tahunan oleh perusahaan, kesesuaian penggunaan dana dengan kebutuhan prioritas kegiatan, serta relevansi dana pelatihan dengan kebutuhan masyarakat binaan. Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada Tabel 3, diperoleh rata-rata nilai indeks sebesar 4,00 dengan nilai konversi IKM 100% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pendanaan dalam Program *Integrated Farming Ketapang* telah dilaksanakan dengan transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip-prinsip pemberdayaan masyarakat. Seluruh indikator memperoleh nilai sempurna (4,00) dengan kategori sangat baik, yang berarti masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap aspek pembiayaan program.

Pada indikator pertama, pengetahuan penerima manfaat terhadap sumber pendanaan program, seluruh responden mengetahui secara jelas bahwa pendanaan program berasal dari alokasi *Corporate Social Responsibility (CSR)* atau *Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)* yang dikelola oleh PT Pertamina Patra Niaga *Integrated Terminal Tanjung Wangi*. Hal ini menunjukkan keterbukaan informasi yang baik antara perusahaan dan penerima manfaat sejak tahap awal pelaksanaan

program.

Selanjutnya, indikator kedua dan ketiga, yakni pemberian bantuan tahunan oleh perusahaan dan kesesuaian penggunaan dana dengan kebutuhan prioritas pelaksanaan program, juga memperoleh nilai maksimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan memiliki komitmen kuat dalam menjamin keberlangsungan program melalui dukungan dana rutin yang tepat sasaran. Bantuan tersebut tidak hanya berupa dana modal, tetapi juga mencakup sarana pelatihan, alat produksi, dan dukungan fasilitas pengembangan usaha masyarakat.

Sementara itu, indikator keempat mengenai penggunaan dana program untuk kegiatan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan juga mendapatkan nilai indeks 4,00 atau konversi 100%. Hal ini menggambarkan bahwa alokasi anggaran pelatihan telah disusun berdasarkan hasil pemetaan kebutuhan masyarakat dan mendukung peningkatan keterampilan serta kapasitas teknis penerima manfaat, baik di sektor pertanian, peternakan, maupun pengelolaan hasil produksi.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran pada aspek pendanaan menunjukkan bahwa mekanisme pembiayaan Program *Integrated Farming Ketapang* berjalan sangat baik dan sesuai dengan prinsip *good governance* dalam pelaksanaan program TJSL. Keterjaminan sumber dana, kesesuaian alokasi dengan kebutuhan, serta kesinambungan dukungan

perusahaan menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan dan efektivitas program di masyarakat.

3. Aspek Pendampingan Program *Integrated Farming Ketapang*

Aspek pendampingan diukur dengan menggunakan tujuh dimensi utama. Tabel 4 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program *Integrated Farming Ketapang* berdasarkan mutu pada aspek pendampingan.

Tabel 4
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Integrated Farming Ketapang* Berdasarkan Mutu Pada Aspek Pendampingan

No.	Dimensi yang dinilai	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi (%)	Kategori
1.	Keberadaan <i>Community Development Officer</i> yang ditugaskan untuk mendampingi program.	4,00	100	Sangat Baik
2.	Rutinitas pendampingan oleh <i>Community Development Officer</i> .	4,00	100	Sangat Baik
3.	Kemampuan <i>Community Development Officer</i> dalam memfasilitasi kegiatan pengembangan masyarakat.	4,00	100	Sangat Baik
4.	Penerimaan masyarakat terhadap <i>Community Development Officer</i> .	4,00	100	Sangat Baik
5.	Keberadaan pendamping teknis dalam program.	4,00	100	Sangat Baik
6.	Rutinitas pendampingan oleh pendamping teknis.	4,00	100	Sangat Baik
7.	Penerimaan masyarakat terhadap pendamping teknis	4,00	100	Sangat Baik
Total		28	700	
Rata-Rata Nilai Indeks				4,00
Rata-Rata Nilai IKM Konversi				100%
Kategori				Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025.

Aspek pendampingan program mencakup pembahasan mengenai keberadaan dan peran *Community Development Officer (CDO)* serta pendamping teknis dalam mendukung pelaksanaan Program *Integrated Farming Ketapang*. Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada Tabel 4, diperoleh rata-rata nilai indeks sebesar 4,00 dengan nilai konversi IKM 100%, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pendampingan yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi telah berjalan secara optimal dan dirasakan sangat bermanfaat oleh masyarakat penerima manfaat. Seluruh dimensi pada aspek ini mulai dari keberadaan dan rutinitas pendampingan, hingga kemampuan dan penerimaan masyarakat terhadap pendamping memperoleh nilai sempurna, menandakan bahwa penerima manfaat merasa sangat puas terhadap kinerja dan dukungan yang diberikan oleh para pendamping program.

Pada indikator pertama hingga keempat, yaitu yang berkaitan dengan peran *Community Development Officer (CDO)*, seluruh responden

memberikan penilaian sangat baik (nilai indeks 4,00; konversi 100%). Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan CDO sangat penting dalam memfasilitasi komunikasi, mengorganisasi kegiatan kelompok, serta membantu proses penyelesaian permasalahan yang muncul di lapangan. CDO juga dinilai mampu memberikan motivasi, melakukan pendampingan administratif, serta menjadi penghubung efektif antara masyarakat dan perusahaan.

Sementara itu, tiga indikator berikutnya yang menilai keberadaan, rutinitas, dan penerimaan terhadap pendamping teknis juga memperoleh nilai sempurna. Pendamping teknis dinilai berperan penting dalam memberikan arahan teknis terkait praktik budidaya, pengelolaan lahan, serta pengembangan usaha pertanian terpadu. Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa kehadiran pendamping teknis memberikan nilai tambah bagi masyarakat karena membantu penerapan teknologi ramah lingkungan seperti *pompa hidram*, *sistem irigasi tetes*, dan *greenhouse smart monitoring*, yang menjadi ciri khas dari program ini.

Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan program tidak terlepas dari

sinergi antara CDO, pendamping teknis, dan masyarakat. Pendampingan yang dilakukan secara rutin, partisipatif, dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat telah membangun hubungan kepercayaan serta memperkuat kapasitas kelompok dalam menjalankan aktivitas usaha dan pemberdayaan. Dengan demikian, aspek pendampingan menjadi salah satu faktor kunci yang mendorong keberlanjutan dan efektivitas Program Integrated

Farming Ketapang.

4. Aspek Pelaksanaan Program *Integrated Farming Ketapang*

Aspek pelaksanaan program diukur dengan menggunakan empat belas dimensi utama. Tabel 5 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program Integrated Farming Ketapang berdasarkan mutu pada aspek pelaksanaan.

Tabel 5
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Integrated Farming Ketapang* Berdasarkan Mutu Pada Aspek Pelaksanaan

No.	Dimensi yang dinilai	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi (%)	Kategori
1.	Pengetahuan penerima manfaat terhadap jadwal pelaksanaan program.	4,00	100	Sangat Baik
2.	Kesesuaian jadwal implementasi program.	4,00	100	Sangat Baik
3.	Partisipasi aktif penerima manfaat dalam implementasi program.	4,00	100	Sangat Baik
4.	Pemahaman penerima manfaat terhadap program.	4,00	100	Sangat Baik
5.	Penerapan pengetahuan yang diperoleh dari program oleh penerima manfaat.	4,00	100	Sangat Baik
6.	Partisipasi dalam menyampaikan pendapat selama implementasi program.	4,00	100	Sangat Baik
7.	Komitmen perusahaan dalam pelaksanaan program.	4,00	100	Sangat Baik
8.	Penambahan pengetahuan penerima manfaat setelah mengikuti program	4,00	100	Sangat Baik
9.	Peningkatan keterampilan dan kreatifitas penerima manfaat setelah mengikuti program.	4,00	100	Sangat Baik
10.	Hasil program berupa produk/jasa.	4,00	100	Sangat Baik
11.	Penghasilan sebelum mengikuti program.	2,44	61	Kurang Baik
12.	Pendapatan setelah mengikuti program.	3,16	79	Baik
13.	Penerimaan dan tindaklanjut masalah atau komplain yang berkaitan dengan program.	4,00	100	Sangat Baik
14.	Penyebarluasan pengetahuan	4,00	100	Sangat Baik
Total		53,6	1.340	
Rata-Rata Nilai Indeks				3,82
Rata-Rata Nilai IKM Konversi				95,7%
Kategori				Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025.

Aspek pelaksanaan program mencakup sejauh mana kegiatan *Integrated Farming Ketapang* dilaksanakan sesuai dengan jadwal, tingkat partisipasi masyarakat, penerapan pengetahuan dan keterampilan hasil pelatihan, serta komitmen

perusahaan dalam memastikan keberhasilan implementasi program. Berdasarkan hasil olah data yang tersaji pada Tabel 5, diperoleh rata-rata nilai indeks sebesar 3,82 dengan nilai konversi IKM 95,7%, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program berjalan dengan sangat baik, baik dari sisi manajemen kegiatan, dukungan perusahaan, maupun partisipasi masyarakat penerima manfaat. Sebagian besar dimensi pada aspek ini memperoleh nilai sempurna (4,00 dengan konversi 100%), menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelaksanaan program.

Indikator dengan nilai tertinggi mencakup pengetahuan terhadap jadwal pelaksanaan program, kesesuaian jadwal implementasi, komitmen perusahaan, penerapan pengetahuan, dan peningkatan keterampilan serta kreativitas penerima manfaat. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan program berjalan sesuai rencana, dilakukan secara tepat waktu, dan difasilitasi dengan pendampingan teknis yang efektif. Responden juga menilai bahwa PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan program secara konsisten setiap tahun melalui bantuan, pelatihan, dan evaluasi berkelanjutan.

Lebih lanjut, indikator terkait pemahaman penerima manfaat terhadap program serta penyebaran pengetahuan juga memperoleh nilai maksimal, menggambarkan adanya proses transfer pengetahuan dan pengalaman yang berkelanjutan antar anggota kelompok. Hal ini memperkuat budaya belajar kolektif di masyarakat yang menjadi dasar bagi kemandirian kelompok dalam mengelola usaha berbasis pertanian terpadu.

Meskipun demikian, dua dimensi

menunjukkan nilai yang lebih rendah dibandingkan lainnya, yaitu penghasilan sebelum mengikuti program (2,44; 61%) dan pendapatan setelah mengikuti program (3,16; 79%). Kedua indikator ini mencerminkan bahwa meskipun program telah memberikan peningkatan ekonomi yang signifikan, sebagian penerima manfaat masih berada pada tahap awal pengembangan usaha, sehingga hasil ekonominya belum sepenuhnya optimal. Namun, tren kenaikan pendapatan menunjukkan arah positif terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat binaan.

Secara keseluruhan, aspek pelaksanaan program menunjukkan bahwa *Integrated Farming Ketapang* telah berhasil diterapkan dengan efektif dan efisien. Kegiatan dilakukan tepat waktu, melibatkan partisipasi aktif masyarakat, serta menghasilkan peningkatan nyata dalam kapasitas, pengetahuan, dan keterampilan. Dengan dukungan berkelanjutan dari perusahaan dan keberlanjutan pendampingan teknis, pelaksanaan program ini berpotensi menjadi model praktik terbaik (*best practice*) dalam pelaksanaan TJSL yang berdampak luas bagi masyarakat dan lingkungan.

5. Aspek Keberlanjutan Program *Integrated Farming Ketapang*

Aspek keberlanjutan program diukur dengan menggunakan empat dimensi utama. Tabel 6 berikut ini menampilkan data mengenai nilai IKM Program *Integrated Farming Ketapang* berdasarkan mutu pada aspek keberlanjutan program.

Tabel 6
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Integrated Farming Ketapang* Berdasarkan Mutu Pada Aspek Keberlanjutan Program

No.	Dimensi yang dinilai	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi (%)	Kategori
1.	Mitra penjualan untuk pemasaran produk atau jasa yang dihasilkan.	2,96	74	Baik
2.	Pemahaman dan penerapan perbaikan hasil evaluasi program.	4,00	100	Sangat Baik
3.	Pengetahuan terhadap strategi mencapai kemandirian dalam keberlanjutan program.	4,00	100	Sangat Baik
4.	Motivasi melanjutkan usaha meskipun tidak dibantu oleh perusahaan.	4,00	100	Sangat Baik
Total		14,96	374	
Rata-Rata Nilai Indeks				3,74
Rata-Rata Nilai IKM Konversi				93,5%
Kategori				Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025.

Aspek keberlanjutan program mencerminkan sejauh mana kegiatan *Integrated Farming Ketapang* dapat terus berjalan dan berkembang secara mandiri oleh masyarakat

penerima manfaat setelah dukungan perusahaan berkurang atau berakhir. Berdasarkan hasil olah data yang disajikan pada Tabel 6, diperoleh rata-rata nilai indeks sebesar 3,74 dengan nilai konversi IKM

93,5%, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat penerima manfaat memiliki tingkat kesiapan dan motivasi yang tinggi untuk melanjutkan kegiatan program secara mandiri, serta telah memahami pentingnya pengembangan usaha berkelanjutan. Sebagian besar indikator dalam aspek ini memperoleh nilai yang sangat baik, menandakan keberhasilan perusahaan dalam membangun kemandirian kelompok binaan.

Tiga dimensi dengan nilai tertinggi, yakni pemahaman dan penerapan hasil evaluasi program, pengetahuan terhadap strategi mencapai kemandirian, serta motivasi untuk melanjutkan usaha tanpa bantuan perusahaan, masing-masing memperoleh nilai indeks 4,00 dengan konversi 100%. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses pendampingan dan evaluasi yang berkelanjutan telah memberikan dampak positif terhadap kapasitas adaptif masyarakat. Penerima manfaat menunjukkan kemampuan dalam mengimplementasikan hasil evaluasi untuk perbaikan program, serta memiliki strategi dan semangat tinggi untuk menjaga kesinambungan usaha mereka.

Sementara itu, indikator dengan nilai terendah terdapat pada mitra penjualan untuk pemasaran produk atau jasa yang dihasilkan, yang memperoleh nilai indeks 2,96 atau konversi 74% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pemasaran masih menjadi tantangan yang perlu diperkuat, terutama dalam memperluas jaringan kemitraan dan akses pasar bagi hasil produksi

masyarakat binaan. Meskipun demikian, nilai tersebut masih tergolong positif dan menunjukkan adanya upaya awal dalam menjalin hubungan dengan pihak luar untuk mendukung keberlanjutan ekonomi program.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran pada aspek keberlanjutan menggambarkan bahwa *Integrated Farming Ketapang* telah berhasil menumbuhkan kesadaran dan kemampuan masyarakat untuk melanjutkan program secara mandiri. Penerima manfaat tidak hanya memahami pentingnya keberlanjutan, tetapi juga telah menginternalisasi nilai-nilai kemandirian, inovasi, dan tanggung jawab sosial. Dengan peningkatan akses pasar dan kemitraan yang lebih kuat, keberlanjutan program ini memiliki potensi besar untuk terus memberikan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan yang positif di Desa Ketapang dan sekitarnya.

Total Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program *Integrated Farming Ketapang*

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program *Integrated Farming Ketapang* pada aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program yang telah dijelaskan sebelumnya, Tabel 7 berikut ini merupakan tabel yang menampilkan data mengenai total skor Indeks Kepuasan Masyarakat pada Program *Integrated Farming Ketapang* pada setiap aspek.

Tabel 7
Total Skor Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Integrated Farming Ketapang* Pada Setiap Aspek

No.	Dimensi yang dinilai	Nilai Indeks	Nilai IKM Konversi (%)	Kategori
1.	Perencanaan Program	3,66	91,50	Sangat Baik
2.	Pendanaan Program	4,00	100	Sangat Baik
3.	Pendampingan Program	4,00	100	Sangat Baik
4.	Pelaksanaan Program	3,82	95,70	Sangat Baik
5.	Keberlanjutan Program	3,74	93,50	Sangat Baik
Total		19,22	480,7	
Rata-Rata Nilai Indeks				3,84
Rata-Rata Nilai IKM Konversi				96,14%
Kategori				Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Secara keseluruhan, hasil pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Program *Integrated Farming Ketapang* menunjukkan bahwa program ini telah memperoleh penilaian yang sangat positif dari penerima manfaat. Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 7, diperoleh rata-rata nilai indeks sebesar 3,84 dengan nilai konversi IKM 96,14%, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Temuan ini menegaskan bahwa pelaksanaan program telah memenuhi prinsip-prinsip utama

dalam pengelolaan program pemberdayaan masyarakat, yaitu partisipatif, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dari kelima aspek yang diukur mulai dari aspek perencanaan, pendanaan, pendampingan, pelaksanaan, dan keberlanjutan seluruhnya memperoleh kategori sangat baik, meskipun dengan variasi tingkat skor antar aspek.

Aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada pendanaan dan pendampingan program, masing-

masing memperoleh nilai indeks 4,00 (100%), yang mencerminkan tingginya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana, serta optimalnya fungsi pendampingan yang dilakukan baik oleh *Community Development Officer (CDO)* maupun pendamping teknis. Keduanya berperan penting dalam memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana dan kebutuhan masyarakat.

Aspek pelaksanaan program juga menunjukkan capaian yang sangat baik dengan nilai indeks 3,82 (95,7%), yang menandakan bahwa kegiatan lapangan berjalan tepat waktu, melibatkan masyarakat secara aktif, dan menghasilkan peningkatan kapasitas serta keterampilan penerima manfaat. Sementara itu, aspek perencanaan memperoleh nilai 3,66 (91,5%), menunjukkan bahwa proses perencanaan sudah dilakukan dengan baik dan partisipatif, meskipun masih terdapat ruang untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam tahap awal penyusunan program.

Pada sisi lain, aspek keberlanjutan program mendapatkan nilai indeks 3,74 (93,5%), yang menggambarkan bahwa masyarakat penerima manfaat memiliki motivasi dan kemampuan untuk melanjutkan usaha secara mandiri, meskipun masih diperlukan penguatan dalam hal kemitraan dan akses pemasaran.

Secara umum, nilai total IKM yang tinggi ini menunjukkan bahwa Program Integrated Farming Ketapang yang diinisiasi oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap penerima manfaat, baik dari aspek sosial, ekonomi, maupun lingkungan. Program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan dan kemandirian masyarakat, tetapi juga menjadi contoh praktik terbaik dalam implementasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang berkelanjutan.

Dengan capaian nilai IKM sebesar 96,14% (kategori sangat baik), dapat disimpulkan bahwa Program Integrated Farming Ketapang telah berhasil memenuhi harapan masyarakat dan menunjukkan efektivitas tinggi dalam pelaksanaan serta pengelolaan program berbasis pemberdayaan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelaksanaan Program Integrated Farming Ketapang yang diinisiasi oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Tanjung Wangi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata IKM sebesar 3,84 atau konversi 96,14%. Hasil ini mencerminkan bahwa program telah berjalan efektif, partisipatif, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas, kemandirian, serta kesejahteraan masyarakat di wilayah sasaran.

Secara rinci, aspek pendanaan dan pendampingan memperoleh nilai tertinggi dengan skor sempurna (4,00 atau 100%) yang menunjukkan bahwa pengelolaan dana program dilakukan secara transparan, tepat sasaran, dan didukung dengan mekanisme pendampingan yang optimal baik oleh *Community Development Officer* maupun pendamping teknis. Aspek pelaksanaan program juga menunjukkan hasil yang sangat baik (3,82 atau 95,7%), menandakan bahwa kegiatan dilakukan tepat waktu, terencana dengan baik, serta melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Sementara itu, aspek perencanaan program (3,66 atau 91,5%) dan keberlanjutan program (3,74 atau 93,5%) juga memperoleh kategori sangat baik, meskipun masih diperlukan penguatan pada tingkat keterlibatan masyarakat dalam perencanaan awal serta perluasan kemitraan pasar untuk mendukung keberlanjutan usaha.

Temuan ini menegaskan bahwa Program Integrated Farming Ketapang telah berhasil menjadi model praktik terbaik (*best practice*) dalam pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang berorientasi pada keberlanjutan dan pemberdayaan masyarakat. Program ini tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga memperkuat dimensi sosial melalui peningkatan kapasitas dan solidaritas kelompok, serta mendukung keberlanjutan lingkungan melalui penerapan sistem pertanian terpadu yang ramah lingkungan. Dengan demikian, Program Integrated Farming Ketapang dapat direkomendasikan untuk terus dikembangkan dan direplikasi di wilayah lain dengan penyesuaian konteks lokal, disertai dengan peningkatan kemitraan pemasaran dan penguatan kelembagaan kelompok agar keberlanjutan program dapat lebih terjamin di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2020). *Pedoman Implementasi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) di Indonesia*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Carroll, A. B. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
- Chambers, R. (1997). *Whose Reality Counts? Putting the First Last*. London: Intermediate Technology Publications.
- Detik.com. (2018). *Lebaran, distribusi BBM di Tanjung Wangi tetap beroperasi*. Diakses dari <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-4065760>
- DetikFinance. (2016). *Pertamina siapkan tangki avtur di Banyuwangi*. Diakses dari <https://finance.detik.com/energi/d-3368521>

- FAO. (2018). *Integrated Farming Systems for Sustainable Agriculture and Rural Development*. Rome: Food and Agriculture Organization of the United Nations.
- Hardiansyah. (2018). *Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ife, J. (2013). *Community Development in an Uncertain World: Vision, Analysis and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pertamina Patra Niaga. (2024). *Profil dan operasi subholding commercial & trading*. Diakses dari <https://patraniaga.pertamina.com>
- Pertamina. (2024). *Spesifikasi pelabuhan Tanjung Wangi*. Diakses dari <https://www.pertamina.com/id/spesifikasi-pelabuhan>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). *Creating Shared Value*. *Harvard Business Review*, 89(1/2), 62–77.
- Pretty, J. (2018). *Sustainable Intensification of Agriculture*. Earthscan, Routledge.
- Purwanto, A., & Suparno, B. (2022). *Community Satisfaction on Corporate Social Responsibility Programs in Energy Sector Companies*. *Journal of Social Responsibility*, 18(3), 141–158.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik*.
- Rosalina, D., & Sudarmiatin. (2021). *Pengaruh Pelaksanaan CSR terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Sekitar Perusahaan*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 21(2), 102–115.
- Sari, R., & Arifin, M. (2020). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 45–56.
- Singh, R., Singh, G. S., & Rao, M. (2011). *Integrated Farming Systems: A Review*. *Agricultural Reviews*, 32(3), 157–167.
- UNEP. (2022). *Triple Planetary Crisis: Climate Change, Pollution, and Biodiversity Loss*. Geneva: United Nations Environment Programme.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.