

TESIS
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM
“CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY”
PT INDO MURO KENCANA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Magister (S2)

Oleh :

DWI RIZKIE PUTRI JUNE
2120419320006



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tesis ini ku persembahkan untuk diriku dan orang tua tercinta. Wahai diriku terima kasih sudah berjuang untuk masa depan sampai dengan titik ini. Di masa depan dan kelak masih banyak beban dan rintangan yang akan di hadapi. Semoga diriku selalu kuat dan semangat untuk menggapai itu semua. Aku yakin bahwa di dunia ini tidak ada yang tidak mungkin, semua bisa digapai dan dijalani. Hanya satu kuncinya yaitu : yakin, ulet dan semangat.

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Program *Corporate Social Responsibility* PT Indo Muro Kencana

Nama : Dwi Rizkie Putri June

NIM : 2120419320006

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

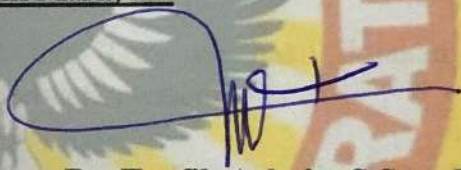
Disetujui Komisi Penguji



Dr. Hj. Rahma Yuliani M.Si., Ak
Ketua



Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM
Anggota



Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730122199802 1 001

Tahun Lulus 2024

Tanggal Wisuda:

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Rizkie Putri June

NIM : 2120419320006

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Data yang ada dalam tesis ini bukan merupakan hasil manipulasi sendiri atau rekayasa orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Banjarmasin, 10 Mei 2024
Yang membuat pernyataan,



Dwi Rizkie Putri June

ABSTRAK

Dwi Rizkie Putri June, 2120419320006, 2024, Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PT Indo Muro Kencana. Dibawah bimbingan Rahma Yuliani.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pada bidang kemandirian ekonomi yaitu program peningkatan kapasitas masyarakat CSR PT Indo Muro Kencana serta untuk menganalisis kualitas bidang kemandirian ekonomi yaitu program peningkatan kapasitas masyarakat yang telah diberikan oleh CSR PT Indo Muro Kencana.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian di Rig 1 Desa Mangkahui, Tahujan Ontu, Oren, Mangkoliso, Konut dan Bantian yang berada di Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah. Populasi sebanyak 55 responden yang semuanya dijadikan sampel penelitian (sampel jenuh) terdiri dari 35 penerima manfaat dan 20 masyarakat bebas dan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner (angket), wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor “skala likert” dan teknik analisa data berpedoman pada PermenPAN No 14 Tahun 2017.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) Tingkat kepuasan masyarakat pada program CSR PT Indo Muro Kencana berdasarkan PermenPAN No 14 Tahun 2017 yang telah dikembangkan menjadi 12 unsur, 11 aspek mendapatkan penilaian “*BAIK*”. Terdapat temuan pada unsur kemampuan menangani tantangan pada proses pelaksanaan program mendapatkan penilaian “*Kurang baik*”. Namun dengan demikian kinerja CSR PT Indo Muro Kencana secara keseluruhan mendapatkan penilaian “*BAIK*” dengan nilai indeks sebesar 2.932 atau 73.306 setelah dikonversi. (2) Kualitas dari program dilihat dari perspektif peningkatan kapasitas masyarakat sangat berpengaruh dalam meningkatkan wawasan mereka. Dimana dilihat berdasarkan rekapitulasi pelatihan sejak tahun 2019-2023, pelatihan yang *sustainable*. Masyarakat merasakan manfaat dan bisa melanjutkan program secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan baik dan dapat diserap dengan baik oleh masyarakat.

Disarankan kepada pihak PT IMK agar dapat melakukan evaluasi serta menindaklanjuti terkait proses pembayaran invoice yang cukup lama. Kemudian evaluasi dan pemantauan secara berkala perlu dilakukan agar permasalahan ini tidak terulang kembali.

Kata Kunci : CSR, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kapasitas Kelembagaan

ABSTRACT

Dwi Rizkie Putri June, 2024. *Analysis of Community Satisfaction with PT Indo Muro Kencana's Corporate Social Responsibility (CSR) Program*

Keywords: *CSR, Community Satisfaction Index, Capacity Building*

This research aims to analyze the level of community satisfaction in the field of economic independence, namely the PT Indo Muro Kencana CSR community capacity building program, and to analyze the quality of the economic independence sector, namely the community capacity building program provided by PT Indo Muro Kencana's CSR.

This research method uses a descriptive quantitative approach. The research location is at Rig 1, Mangkahui, Tahujan Ontu, Oren, Mangkoliso, Konut, and Bantian villages in Murung Raya Regency, Central Kalimantan Province. The population was 55 respondents, all of whom were used as research samples (saturated samples) consisting of 35 beneficiaries and 20 free communities and a purposive sampling technique. Data collection techniques used questionnaires, interviews, observation, and documentation. This research used a "Likert scale" scoring technique and data analysis techniques guided by PermenPAN No. 14 of 2017.

The research results showed that: (1) The level of community satisfaction with the PT Indo Muro Kencana CSR program based on PermenPAN No. 14 of 2017 which had been developed into 12 elements, 11 aspects of which received a "GOOD" rating. It's just that the element of the ability to handle challenges in the program implementation process received a rating of "Not good". However, PT Indo Muro Kencana's overall CSR performance received a "GOOD" rating with an index value of 2,932 or 73,306 after conversion. (2) The quality of the program seen from the perspective of increasing community capacity is very influential in increasing their insight. Based on the recapitulation of training from 2019-2023, training is sustainable. The community feels the benefits and can continue the program independently. This shows that the training provided is good and can be well absorbed by the community.

It is recommended that PT IMK carry out an evaluation and follow-up regarding the invoice payment process which is quite long. The regular evaluation and monitoring needs to be carried out so that this problem does not happen again.

Banjarmasin, May 15, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPT BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 064/UN8.16/BS/2024

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
***“Analysis of Community Satisfaction with PT Indo Muro Kencana's Corporate
Social Responsibility (CSR) Program”*** yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Dwi Rizkie Putri June
Nim : 2120523320007
Jurusan/Fakultas : Ilmu Administrasi Publik
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak
asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat
Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, May 15, 2024
Kepala,



Dr. Jumariati, M. Pd.
NIP. 197608062001122002

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat dan segala petunjuknya sehingga pada akhirnya tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam selalu kita hanturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Program Corporate Social Responsibility di PT Indo Muro Kencana**”. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Rahma Yuliani, M.Si, Ak sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan koreksi terhadap penyusunan proposal tesis penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, M.M selaku dosen penguji.
Terima kasih atas saran dan masukannya dari bapak.
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Magister Administrasi Publik sekaligus dosen penguji. Terima kasih atas saran dan masukannya dari bapak.

4. Bapak H. Junaidi, SE & Ibu Hj. Suronengsih merupakan orang tua dari penulis, yang telah membahayakan penulis dari kecil sampai dengan sekarang yang selalu memberi support dan kekuatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswa.
5. Ibu Vicka Rayiagie June, S.I.P, M.I.P selaku kakak yang telah memberikan arahan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
6. Bapak Ragil Triandika June, S.T selaku adik yang telah memberikan support system nya agar dapat menyelesaikan tugas ini dengan tepat waktu.
7. Bapak Sandi, S.H selaku teman support system dan penyemangat penulis untuk menyelesaikan tugas ini dengan tepat waktu.
8. Bapak Sutarno Putro Sr. General Management Site selaku Kepala Teknik Tambang PT Indo Muro Kencana yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat meneliti terkait program CSR di PT Indo Muro Kencana.
9. Bapak Budhi Bakti K selaku Manager dan Tim CSR PT Indo Muro Kencana yang telah memberikan izin kepada penulis dan sekaligus memberikan data yang diperlukan oleh penulis dalam menyelesaikan tugas sebagai seorang mahasiswa.
10. Ibu Clara Aurora & Ibu Ima Trisanti selaku rekan kerja penulis yang telah memberikan dispensasi dan izin kepada penulis untuk bekerja

sekaligus menyelesaikan tugas sebagai mahasiswi untuk menyelesaikan pendidikan di jenjang Magister.

11. Ibu Devita Dwi Indri Astuti, S.I.P selaku teman sekaligus support system dalam menyelesaikan tugas penulis.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, untuk para pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas semoga diberikan ganjaran pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwasanya tesis yang telah disusun jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga karya yang penulis buat dapat menjadi referensi dan manfaat bagi siapa saja. Terima kasih.

Puruk Cahu, 28 April 2024

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dwi Rizkie Putri June'.

Dwi Rizkie Putri June, S.I.P

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 New Publik Service	18
2.2.1 Sejarah New Publik Service.....	18
2.2.2 Dimensi Pengukuran Keberhasilan Penerapan NPS	23
2.3 Kapasitas Kelembagaan	24
2.4 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	27
2.4.1 Definisi CSR	27
2.4.2 Manfaat Program CSR	29
2.4.3 Ruang Lingkup CSR	33
2.4.4 Prinsip-Prinsip CSR	35
2.4.5 Model CSR.....	38
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	39
2.6 Kualitas.....	42
2.7 Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Pendekatan Penelitian.....	51
3.2 Lokasi Penelitian	51
3.3 Populasi dan Sampel	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5 Teknik Penentuan Skor	53
3.6 Teknik Analisa Data	54
BAB IV GAMBARAN UMUM	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2 Corporate Social Responsibility PT Indo Muro Kencana.....	58
4.3 Visi – Misi PT Indo Muro Kencana	69
BAB V HASIL PENELITIAN	71
5.1 Karakteristik / Identitas Responden.....	71
5.2 Analisis Kepuasan Masyarakat.....	73
5.3 Analisis Kualitas Bidang Kemandirian Ekonomi	123
BAB VI PENUTUP	133

6.1	Kesimpulan.....	133
6.2	Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA		135

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik-Karakteristik New Public Service (NPS).....	18
Tabel 2.2 Skor Perhitungan.....	49
Tabel 3.1 Skala Likert.....	54
Tabel 4.1 10 Kecamatan Murung Raya.....	57
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	71
Tabel 5.2 Usia Responden.....	71
Tabel 5.3 Bidang Pekerja Responden.....	72
Tabel 5.4 Pendidikan Responden.....	72
Tabel 5.5 Komunikasi yang dilakukan fasilitator pada saat di lapangan.....	74
Tabel 5.6 Sikap Fasilitator lapangan memiliki sikap penggerak.....	74
Tabel 5.7 Fasilitator lapangan memiliki sikap yang inovasi.....	75
Tabel 5.8 Cara fasilitator memberikan ilmu pengetahuan.....	76
Tabel 5.9 Kemampuan Fasilitator Lapangan.....	77
Tabel 5.10 Perilaku fasilitator lapangan dalam hal keramahan.....	79
Tabel 5.11 Fasilitator lapangan dapat berinteraksi dengan baik.....	79
Tabel 5.12 Fasilitator lapangan memiliki hubungan yang baik.....	80
Tabel 5.13 Perilaku Fasilitator Lapangan.....	81
Tabel 5.14 Kemampuan fasilitator menghadapi tantangan.....	82
Tabel 5.15 Peran fasilitator terhadap tantangan pemasaran yang dihadapi.....	83
Tabel 5.16 Kendala apa saja yang dialami.....	83
Tabel 5.17 Kemampuan menanggapi tantangan.....	84
Tabel 5.18 Manfaat dari program diberikan oleh CSR.....	86
Tabel 5.19 Program CSR dapat membuka ruang kerja.....	86
Tabel 5.20 Program CSR dapat membantu mengurangi masalah.....	87
Tabel 5.21 Manfaat langsung program.....	88
Tabel 5.22 Manfaat dari program CSR untuk jangka panjang.....	89
Tabel 5.23 Masyarakat merasakan kesejahteraan.....	90
Tabel 5.24 Manfaat Jangka Panjang Program.....	91
Tabel 5.25 Program yang dijalankan dapat berjalan sesuai.....	92
Tabel 5.26 Fasilitator lapangan melakukan pendampingan.....	93
Tabel 5.27 Fasilitator lapangan memonitoring secara berkala.....	94
Tabel 5.28 Ketepatan Waktu pada Pelaksanaan Program.....	95
Tabel 5.29 Komitmen dari tanggung jawab sosial perusahaan.....	96
Tabel 5.30 Komitmen yang diberikan perusahaan.....	97
Tabel 5.31 Jawaban Tanggung jawab sosial perusahaan.....	98
Tabel 5.32 Prosedur/cara akses untuk permohonan bantuan proposal.....	99
Tabel 5.33 Pada saat pengajuan permohonan bantuan proposal.....	100
Tabel 5.34 Kemudahan prosedur permohonan bantuan Program CSR.....	101

Tabel 5.35 Dalam perencanaan maupun pelaksanaan kegiatan CSR	102
Tabel 5.36 Saat perancangan program CSR melibatkan pemerintah setempat (pemerintah desa)	103
Tabel 5.37 Perlibatan masyarakat dalam perencanaan Program CSR	104
Tabel 5.38 Program yang diberikan apakah sudah tepat sasaran.....	106
Tabel 5.39 Program yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau sesuai dengan potensi lokal dari desa.....	106
Tabel 5.40 Ketepatan pelaksanaan Program CSR dalam menjawab kebutuhan masyarakat.....	107
Tabel 5.41 Apakah program-program CSR yang diberikan perusahaan telah terlaksana sesuai dengan yang direncanakan	109
Tabel 5.42 Apakah program yang dijalankan sudah terlaksana dengan baik	109
Tabel 5.43 Kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan	110
Tabel 5.44 Apakah masyarakat dapat berkembang secara mandiri serta dapat melanjutkan program secara mandiri	111
Tabel 5.45 Apakah ada perubahan pendapatan dalam artian peningkatan pendapatan dengan adanya program CSR ini	112
Tabel 5.46 Kesiapan secara mandiri melanjutkan program	113
Tabel 5.47 Pengolahan data Data Indeks Kepuasan Masyarakat pada bidang kemandirian ekonomi yaitu pada program peningkatan kapasitas masyarakat lingkaran tambang PT Indo Muro Kencana.....	115
Tabel 5.48 Rekapitulasi Program Pelatihan Kemandirian Ekonomi CSR PT Indo Muro Kencana Tahun 2019 - 2023	126

LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUISIONER PENELITIAN.....	139
LAMPIRAN II JAWABAN RESPONDEN	147
LAMPIRAN III DOKUMENTASI.....	149
LAMPIRAN IV INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	152