

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN PT KILANG PERTAMINA INTERNASIONAL REFINERY UNIT II DUMAI

Iwed Mulyani^{1*}, Lukas Raditya², Mukhammad Fatkhullah³

¹Program Studi Penyuluhan dan Komunikasi Pembangunan Universitas Gadjah Mada

^{2,3}PT Kilang Pertamina Internasional RU II Dumai

*Corresponding Author Email: iwed.mulyani@mail.ugm.ac.id

Abstrak: Dari berbagai program Tanggung Jawab Sosial yang dilaksanakan PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit II Dumai, Program Desa Wisata Gambut Sejahtera (DEWIGATRA) menjadi program unggulan yang menyita perhatian. Program ini mewakili kebutuhan masyarakat untuk meminimalisir kerentanan, khususnya kebakaran hutan dan lahan yang terjadi setiap tahunnya. Penelitian ini bermaksud untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program TJSI PT KPI RU II DUMAI melalui Program DEWIGATRA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam kajian ini adalah anggota kelompok pengelola DEWIGATRA. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Dari 14 indikator, 12 aspek mendapatkan penilaian yang memuaskan. Hanya Indikator tentang kemampuan masyarakat untuk melanjutkan program secara mandiri mendapat penilaian "KURANG BAIK". Namun kinerja program DEWIGATRA mendapatkan predikat "SANGAT BAIK" dengan nilai indeks sebesar 3,5 atau 8,75 setelah dikonversi.

Kata Kunci: indeks kepuasan masyarakat, tanggung jawab sosial, pemberdayaan masyarakat

Abstract: Of the various CSR programs implemented by PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit II Dumai, Desa Wisata Gambut Sejahtera (DEWIGATRA) has become a flagship program that should be a concern. This program is considered to represent the community's need to minimize vulnerability, especially forest and land fires that occur almost every year. This study intends to measure the Community Satisfaction Index of the PT KPI RU II Dumai's Social Responsibility through DEWIGATRA Program. This study uses a descriptive quantitative approach. The population in this study are the beneficiaries of the DEWIGATRA program. The sampling technique in this research is purposive sampling. Of the 14 indicators, 12 aspects received a satisfactory rating. Only the indicator on the community's ability to continue the program independently was rated "POOR". However, the performance of the DEWIGATRA program received an "EXCELLENT" predicate with an index value of 3.5 or 8.75 after conversion.

Keywords: *community satisfaction index, corporate social responsibility, community empowerment*

PENDAHULUAN

Program Tanggung Jawab Sosial (TJSL/CSR) merupakan salah satu program yang ditujukan untuk memperhatikan kondisi lingkungan sosial masyarakat yang ada di wilayah operasional perusahaan, termasuk memperhatikan masalah kesejahteraan masyarakat disekitar perusahaan. Oleh karenanya program TJSL yang disusun oleh perusahaan, umumnya berhubungan dengan pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berada di wilayah operasional perusahaan tersebut (Nisa & Habib, 2020).

PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit II Dumai (PT KPI RU II Dumai) merupakan salah satu perusahaan yang memiliki visi “Menjadi Kilang Minyak dan Petrokimia yang Kompetitif di Asia Tenggara”. Untuk mewujudkan Visi tersebut, PT KPI RU II Dumai mempunyai misi yaitu: Melakukan usaha dibidang pengolahan minyak bumi dan petrokimia yang dikelola secara profesional dan kompetitif berdasarkan Tata Nilai 6 C (Clean, Competitive, Confident, Costumer Focus, Commercial dan Capable) untuk memberikan nilai lebih bagi pemegang saham, pelanggan, pekerja, dan lingkungan (PT Pertamina (Persero), 2021).

Sebagai perusahaan multinasional yang memiliki visi global, PT KPI RU II Dumai tidak hanya bertujuan untuk membangun relasi bisnis yang harmonis dan kondusif dengan para pemangku kepentingan, namun berperan besar untuk meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan mengharmonisasikan program- program TJSL yang dilakukannya dengan komponen *Sustainable Development Goals* (SDGs) sebagai standar praktek negara- negara yang tergabung dalam PBB untuk mengentaskan kemiskinan.

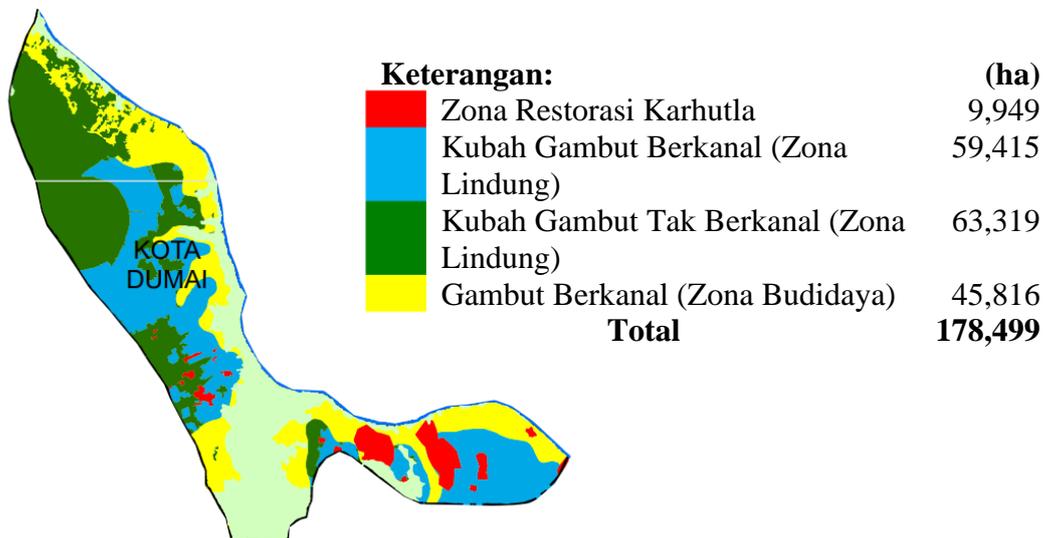
Pelaksanaan program TJSL yang dilakukan PT KPI RU II Dumai memiliki tujuan untuk memastikan bahwa kepentingan sosial dari para pemangku kepentingan perusahaan dapat dipenuhi secara tepat dan proporsional, khususnya masyarakat yang berada di lingkungan sekitar Perusahaan. Sehingga program Tanggung Jawab Sosial yang dilakukan oleh perusahaan dapat memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Selain Indeks Pembangunan manusia, tolok ukur lain yang sering digunakan untuk mengukur keberhasilan program adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun program TJSL yang dilakukan oleh PT KPI RU II Dumai disesuaikan dengan potensi yang ada diwilayah pengembangan. Dalam perumusan kegiatan pun TJSL PT KPI RU II Dumai melibatkan masyarakat dan aparatur pemerintah setempat agar dalam proses

pelaksanaan program kegiatan TJSL tepat sasaran dan juga membawa manfaat bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pengembangan perusahaan (Habib, 2021).

Berkaitan dengan berbagai upaya yang telah dilaksanakan PT KPI RU II Dumai dalam mengimplementasikan Program TJSL beberapa tahun terakhir, maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program TJSL yang mengacu kepada upaya peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah sekitar operasi Perusahaan.

Dari berbagai program TJSL yang dilaksanakan PT KPI RU II Dumai, Program Desa Wisata Gambut Sejahtera (DEWIGATRA) menjadi menjadi program unggulan yang seharusnya menjadi perhatian. Program ini dinilai mewakili kebutuhan masyarakat untuk meminimalisir kerentanan, khususnya kebakaran hutan dan lahan yang hampir terjadi setiap tahunnya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya sebaran gambut di Kota Dumai sebagaimana gambar berikut:



Gambar 1. Sebaran Lahan Gambut di Kota Dumai (Badan Restorasi Gambut, 2017)

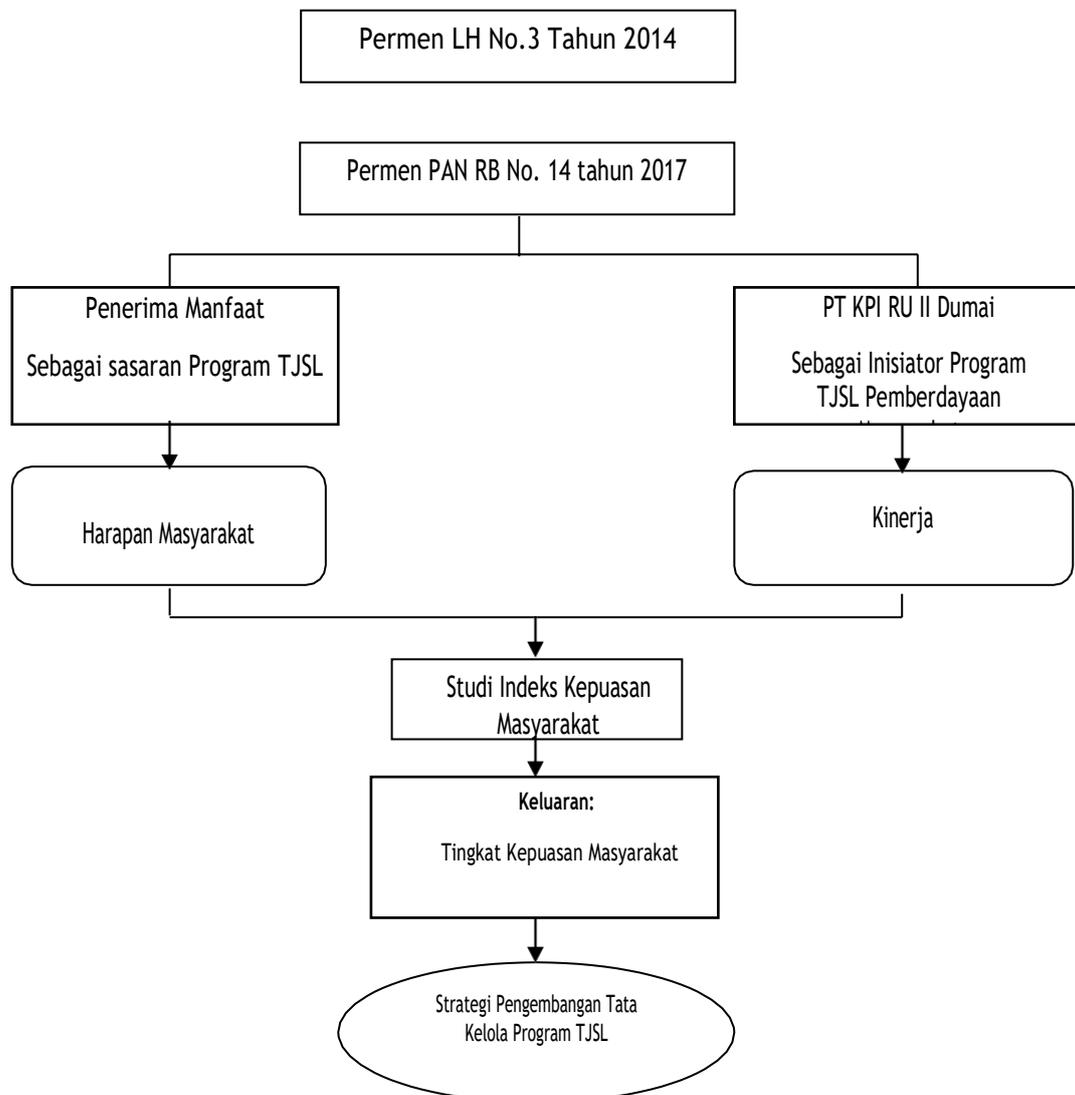
Selain mitigasi bencana melalui perbaikan kualitas modal fisik, sosial dan manusia, program ini juga terbukti mampu meningkatkan kualitas hidup para petani lahan gambut melalui inovasi untuk mewujudkan pertanian berkelanjutan (Fatkhullah, 2021).

Dengan begitu, penelitian ini bermaksud untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program Tanggung Jawab Sosial PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit II Dumai melalui Desa Wisata Gambut Sejahtera (DEWIGATRA). Hasil dari kajian ini dapat menjadi referensi evaluasi untuk menyusun perbaikan dan perencanaan pada program-program di masa mendatang.

KAJIAN PUSTAKA

Tahapan sebuah program, merupakan aspek internal dari pelaksanaan Program TJSL. Oleh karenanya, tahapan-tahapan yang ada menjadi salah satu isu sentral dalam penelitian ini. Mengetahui bagaimana sebuah program TJSL dijalankan sebagaimana konteks pelaksanaan ideal merupakan langkah awal guna melihat berbagai polemik ataupun permasalahan yang timbul kemudian.

Umumnya, tahapan tersebut dimulai dari perencanaan, dilanjutkan dengan pelaksanaan bersamaan dengan evaluasi yang dilakukan pada setiap tahapan, dan diakhiri dengan pelaporan (Wibisono, 2007, p. 121). Namun, keempat tahapan tersebut hanyalah tahapan ideal yang minimal ada. Sedangkan aplikasinya dapat berkembang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, tahapan tersebut dapat dijelaskan sebagai perencanaan (*input*), pelaksanaan (*process*), dan hasil (*output*).



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Studi Indkes Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil terhadap ekspektasi masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2011, p. 292). Jika kinerja berada di bawah harapan, masyarakat akan merasakan ketidakpuasan. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan merasakan kepuasan atau kesenangan (Kotler & Keller, 2007, p. 177).

Dasar pengukuran kepuasan masyarakat merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang mengandung sembilan parameter kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sebagaimana dapat dilihat melalui gambar 2.

Kuesioner yang mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi tentang tingkat kepuasan responden atas pelaksanaan Program TJSL PT KPI RU II Dumai kemudian dikembangkan menjadi empat belas indikator yang mencakup: (1) Kesesuaian program dengan kebutuhan; (2) Persyaratan untuk mengakses dana TJSL; (3) Pelibatan masyarakat; (4) Kejelasan informasi; (5) Kontribusi menyelesaikan masalah; (6) Kesesuaian program dan rencana; (7) Ketepatan waktu pelaksanaan program TJSL; (8) Pendanaan program; (9) Kemampuan fasilitator; (10) Respon terhadap masukan dan saran dari masyarakat; (11) Fasilitas program TJSL; (12) Sasaran program; (13) Manfaat program; dan (14) Kemampuan masyarakat melanjutkan program secara mandiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, sehingga data yang telah dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk angka (Sugiyono, 2011, p. 11), tabel maupun grafik dan dideskripsikan berdasarkan satu sistem pemikiran. Pada pengertian ini, data dikategorisasikan berdasarkan sejumlah indikator yang telah ditetapkan (Nazir, 2005).

Pengembangan unsur-unsur penilaian dalam studi IKM Program TJSL ini bertujuan untuk mencapai suatu data yang lebih komprehensif selain itu unsur-unsur yang ada memiliki kerangka terkait proses Program TJSL PT KPI RU II Dumai yaitu; Perencanaan (*Input*), Pelaksanaan (*Proses*), dan Hasil (*Output*). Selain itu pada bagian Hasil (*Output*) ditambah 1 pertanyaan deskriptif pada nomor 15 dengan tujuan untuk mengumpulkan kritik dan saran dari masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini merujuk pada subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2011, p. 129). Adapun sumber yang dimaksudkan berbentuk data primer yang berbentuk isian kuesioner oleh kelompok penerima manfaat program TJSL PT KPI RU II Dumai, serta data sekunder yang berbentuk laporan perusahaan. Data sekunder ini digunakan untuk memperkaya dan memperdalam analisis data. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder.

Populasi dalam kajian ini adalah anggota kelompok pengelola DEWIGATRA. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini melakukan pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2008, p. 122). *Purposive sampling* yang juga disebut sebagai sampel penilaian atau pakar adalah jenis sampel non probabilitas. Dalam kajian ini sumber merujuk pada sumber penerima manfaat yang sudah ditentukan yaitu anggota Kelompok Tani Paman Jaya Mandiri yang berjumlah 19 orang. Sesuai dengan PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 yang menggunakan ukuran sampel menurut Krecjie dan Morgan, maka penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dengan Keterangan:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10 %,

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = **Q** = 0,5

d = 0,05

Sehingga, sampel yang dibutuhkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program DEWIGATRA adalah sebanyak 14 orang. Struktur analisis dibagi dalam dua bagian, pertama adalah karakteristik demografis responden dan kedua adalah penilaian kepuasan masyarakat terhadap Program TJSL. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, tingkat pendidikan, jenis pendidikan, dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur yang dikaji, dimana masing-masing unsur- unsur tersebut memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Presepsi Per Indikator}}{\text{Total Indikator yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Metode untuk mendapatkan nilai keseluruhan IKM dilakukan dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil penilaian kemudian dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, maka diperlukan kategorisasi dengan dasar nilai interval IKM dan nilai interval konversi IKM sebagaimana diketahui pada tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Interval IKM, Konversi, Mutu, dan Kinerja Kegiatan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

(Penulis, 2021)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM DESA WISATA GAMBUT SEJAHTERA (DEWIGATRA)

Kepuasan terhadap Tahap Perencanaan Program

Berdasarkan tabel Pengolahan Data Kuesioner, tanggapan Responden tentang Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 4 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 100. Sementara itu tanggapan tentang persyaratan masyarakat untuk mengakses dana TJSL mendapatkan hasil NRR tertimbang adalah 3,36 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 84. Untuk pelibatan masyarakat dalam proses perencanaan, hasil NNR tertimbang adalah 3,36 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 84. Sementara itu, indikator kejelasan informasi mendapatkan NRR tertimbang adalah 3,00 dan setelah dikonversi memperoleh hasil 75 sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Nilai Interval IKM, Konversi, Mutu, dan Kinerja Perencanaan Program

No	Keterangan	NRR Tertimbang	NRR X 0,071	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
P1	Kesesuaian program dengan kebutuhan	4	0,28	100	A	Sangat Baik
P2	Persyaratan untuk mengakses dana TJSL	3,36	0,24	84	A	Sangat Baik
P3	Pelibatan Masyarakat	3,36	0,24	84	A	Sangat Baik
P4	Kejelasan Informasi	3,00	0,21	75	B	Baik
Rata-rata		3,43	0,24	85,75	A	Sangat Baik

Sumber: Olah data penelitian

Dari tabel tersebut, nilai terendah didapatkan oleh indikator kejelasan informasi yang mendapatkan nilai IKM 75 dengan kinerja Baik. Akan tetapi, kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap proses perencanaan masih dikategorikan “Sangat Baik”.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa PT KPI RU II Dumai telah melakukan kegiatan TJSL sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan terkait persyaratan dan prosedur pengajuan dana TJSL, serta telah melibatkan masyarakat dengan kejelasan informasi dengan sangat baik.

Kepuasan terhadap Tahap Implementasi Program

Berdasarkan tabel Pengolahan Data Kuesioner, tanggapan Responden tentang kontribusi program dalam menyelesaikan masalah masyarakat mendapatkan hasil NRR tertimbang sebesar 3,79 dan setelah dikonversi mendapatkan hasil 94,75. Sementara itu, kesesuaian program dengan rencana dan ketepatan waktu pelaksanaan mendapatkan hasil 3,21 dan 3,25. Itu berarti hasil konversi IKM kedua indikator tersebut sebesar 80,25 dan 87,5. Untuk pendanaan aspek pendanaan program, NRR yang didapatkan sebesar 3,36 atau setara dengan nilai IKM 84. Dalam hal kaitan dengan kemampuan fasilitator dan respon mereka terhadap saran dan masukan, pengukuran NRR merujuk pada angka 4 atau setara dengan nilai IKM sempurna. Sementara itu, fasilitas penunjang program TJSL mendapatkan nilai NRR sebesar 3,71 atau 92,75 setelah dikonversi.

Tabel 3. Nilai Interval IKM, Konversi, Mutu dan Kinerja Implementasi Program

No	Keterangan	NRR Tertimbang	NRR X 0,071	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
P5	Kontribusi dalam menyelesaikan masalah	3,79	0,27	94,75	A	Sangat Baik
P6	Kesesuaian program dengan rencana	3,21	0,23	80,25	A	Sangat Baik
P7	Ketepatan waktu pelaksanaan	3,5	0,25	87,5	A	Sangat Baik
P8	Pendanaan program	3,36	0,24	84	A	Sangat Baik
P9	Kemampuan fasilitator	4	0,28	100	A	Sangat Baik
P10	Respon terhadap saran dan masukan	4	0,28	100	A	Sangat Baik
P11	Fasilitas program TJSL	3,71	0,26	92,75	A	Sangat Baik
Rata-rata		3,65	0,26	91,32	A	Sangat Baik

Sumber: Olah data penelitian

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa fasilitator telah memberikan upaya terbaiknya dalam mendampingi pelaksanaan program. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai sempurna yang didapatkan pada indikator “kemampuan fasilitator” dan “respon terhadap saran dan masukan.” Sementara itu, nilai NRR maupun IKM terendah pada tahapan implementasi didapatkan oleh kesesuaian program dengan rencana. Pada konteks ini, beberapa kegiatan dialihkan karena beberapa pertimbangan.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa program TJSL yang dilakukan oleh PT KPI RU II Dumai melalui Program DEWIGATRA telah menyelesaikan masalah dan direalisasikan sesuai dengan perencanaan dan didukung oleh pendanaan, fasilitas dan pendampingan yang sangat baik.

Kepuasan terhadap Hasil/Capaian Program

Berdasarkan tabel Pengolahan Data Kuesioner, tanggapan Responden tentang sasaran program menunjukkan nilai sempurna pada NRR tertimbang. Sementara itu, manfaat program mendapatkan hasil NRR sebesar 3,86 atau 96,5 nilai IKM setelah dikonversi. Sayangnya, nilai NRR tertimbang pada indikator “kemampuan masyarakat untuk mandiri” mendapatkan NRR tertimbang sebesar 2,36 dan setelah dikonversi menjadi 59.

Tabel 4. Nilai Interval IKM, Konversi, Mutu, dan Kinerja Hasil/Capaian Program

No	Keterangan	NRR Tertimbang	NRR X 0,071	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
P12	Ketepatan sasaran program	4	0,28	100	A	Sangat Baik
P13	Manfaat program	3,86	0,27	96,5	A	Sangat Baik
P14	Kemampuan masyarakat untuk mandiri	2,36	0,17	59	C	Kurang Baik
Rata-rata		3,40	0,24	85,16	A	Sangat Baik

Sumber: Olah data penelitian

Dari tabel tersebut, dapat dilihat bahwa nilai tertinggi diperoleh pada indikator ketepatan sasaran program. Sementara nilai terendah didapatkan pada indikator kemampuan masyarakat untuk mandiri. Bahkan, nilai yang diperoleh pada indikator tersebut merupakan nilai terendah jika dibandingkan dengan nilai pada indikator lainnya. Hal ini dapat terjadi karena memang banyak tahapan yang masih harus diselesaikan dalam membangun desa wisata secara utuh. Sehingga, dibutuhkan pembinaan yang lebih lanjut untuk mengembangkan Program DEWIGATRA sebagaimana program tersebut dirancang untuk mengedukasi masyarakat, memitigasi bencana di lahan gambut, serta meningkatkan pendapatan anggota melalui kegiatan pertanian dan UMKM. Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa hasil indikator tersebut juga dapat dimaknai sebagai tanda adanya ketergantungan. Oleh karena itu, perlu adanya *exit strategy* yang baik sehingga masyarakat dapat mengelola secara mandiri tanpa perlu adanya pendampingan dan program tambahan dari PT KPI RU II Dumai. Meskipun demikian secara keseluruhan baik NRR tertimbang maupun nilai IKM pada hasil/capaian program masih dapat dikatakan sangat baik.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa Program DEWIGATRA oleh PT KPI RU II Dumai sudah sangat tepat sasaran, dan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas meskipun masyarakat belum sampai pada tahap untuk memandirikan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 12 (dua belas) unsur mendapatkan penilaian “SANGAT BAIK” dari 14 orang responden Kelompok Tani Paman Jaya Mandiri. Hanya satu unsur yang mendapat penilaian “KURANG BAIK” yaitu pada indikator ke-14 tentang Kemampuan masyarakat melanjutkan program secara mandiri. Hal ini memperlihatkan bahwa penerima manfaat TJSL untuk Program Desa Wisata Gambut Sejahtera (DEWIGATRA) masih menginginkan pembinaan dari PT Kilang Pertamina Refinery Unit II Dumai. Sementara itu

untuk hasil pengolahan dan penghitungan Indes Kepuasan Masyarakat, berdasarkan 14 populasi dan 14 indikator yang diajukan maka dapat ditemukan nilai IKM dengan cara cara mengakumulasikan hasil NRR Tertimbang setiap unsur cara sebagai berikut:

Nilai IKM = Menjumlahkan seluruh NRR Tertimbang

$$[0,28 + 0,24 + 0,24 + 0,21 + 0,27 + 0,23 + 0,25 + 0,24 + 0,28 + 0,28 + 0,26 + 0,28 + 0,27 + 0,17 = 3,5]$$

Dari hasil perhitungan diperoleh Nilai IKM adalah 3,51 sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Program TJSL PT KPI RU II Dumai hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM setelah dikonversi (Nilai Survei x Nilai Dasar)	Mutu Program	Kinerja Program
3,5 x 25 = 87,5	A	Sangat Baik

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Restorasi Gambut. (2017). Peta Indikatif Prioritas Restorasi Provinsi Riau. Retrieved from https://brg.go.id/wp-content/uploads/2017/03/BRG_Peta-Restorasi-Riau.pdf
- Fatkullah, M. (2021). Strategi Pengembangan Masyarakat Petani Lahan Gambut melalui Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Analisis Pendekatan Penghidupan Berkelanjutan. *Journal of Social Development Studies*, 2(2), 15-29. doi:<https://doi.org/10.22146/jsds.2186>
- Habib, M. A. (2021). Kajian Teoritis Pemberdayaan Masyarakat dan Ekonomi Kreatif. *Ar Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, 1(2), 106-134. doi:<https://doi.org/10.21274/ar-rehla.v1i2.4778>
- Martono, N. (2014). *Sosiologi Pendidikan Michel Foucault: Pengetahuan, Kekuasaan, Disiplin, Hukuman, dan Seksualitas*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nisa, K. K., & Habib, M. A. (2020). Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) di TBBM Pertamina Rewulu sebagai Bentuk Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Sosiologi*, 3(2), 65-72.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

- PT Pertamina (Persero). (2021, December Monday). *Refinery Unit II Dumai*. Retrieved from Pertamina: <https://www.pertamina.com/id/refinery-unit-ii-dumai>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)*. . Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR: Corporate Social Responsibility*. Gresik: Fascho Publishing.