



Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Instrumen Evaluasi dan Perencanaan CSR PT INALUM pada Program Hikayat Si Kuta di Desa Kuala Tanjung

Jenny Dwi Herawati¹, Prity Nurpazirah², Racha Julian Chairurrizal³, M. Alex Ridwan⁴, Effendi Ibrahim⁵

¹Sosiologi, Universitas Airlangga, Indonesia

²⁻³Inosustain, Indonesia

⁴⁻⁵PT. Inalum, Indonesia

*Penulis korespondensi: jenny.universitas.airlangga@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to measure the Community Satisfaction Index for PT INALUM's CSR program in Kuala Tanjung Village, Batu Bara Regency, North Sumatra Province. The Hikayat Si Kuta program serves as an evaluation instrument and basis for sustainable planning, which contributes significantly to improving the community's quality of life through an integrated program of education, training, and local capacity building. The research approach uses a quantitative method by distributing a Community Satisfaction Index questionnaire to program recipients. The study results show high satisfaction scores in most aspects, but there are critical challenges in the program's independence and sustainability, indicating potential dependency. This is because one of the programs has only been running for 1-2 years, so in the early stages the impact of its independence is not yet clearly visible. These findings confirm that corporate social responsibility (CSR) has had a tangible impact, but strategies are still needed to strengthen the program's social resilience. This article recommends the development of a roadmap for strengthening the capacity of assisted groups so that the implementation of corporate social responsibility (CSR) programs can have a more sustainable and inclusive impact.*

Keywords: *Community Satisfaction Index; Corporate Social Responsibility; Community Empowerment; PT. Inalum; Kuala Tanjung*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur *Indeks Kepuasan Masyarakat* (IKM) terhadap program CSR PT INALUM di Desa Kuala Tanjung, Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara. Dengan fokus pada program Hikayat Si Kuta sebagai instrumen evaluasi dan dasar perencanaan berkelanjutan yang berkontribusi penting dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui program yang terintegrasi antara pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas lokal. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada penerima program. Hasil kajian menunjukkan skor kepuasan yang tinggi pada mayoritas aspek, namun terdapat tantangan yang kritis pada aspek kemandirian dan keberlanjutan program yang mengindikasikan potensi ketergantungan. Hal tersebut dikarenakan salah satu program yang baru berjalan 1-2 tahun sehingga pada tahap awal dampak kemandiriannya belum terlihat jelas. Temuan tersebut menegaskan bahwa *corporate social responsibility* CSR telah memberikan dampak yang nyata namun masih diperlukan strategi untuk memperkuat daya tahan sosial program. Artikel ini merekomendasikan penyusunan *roadmap* penguatan kapasitas kelompok binaan agar implementasi program *corporate social responsibility* (CSR) dapat memberikan dampak yang lebih berkelanjutan dan inklusif.

Kata kunci: *Corporate Social Responsibility; Indeks Kepuasan Masyarakat; Kuala Tanjung; pemberdayaan masyarakat; PT. Inalum*

1. LATAR BELAKANG

Corporate Social Responsibility (CSR) menjadi salah satu strategi utama perusahaan untuk menciptakan nilai sosial, ekonomi, dan lingkungan khususnya di wilayah terdekat operasional perusahaan. Tolok ukur perusahaan dapat dikatakan mempunyai dampak yang positif adalah program CSR yang dijalankan mampu memberi *impact* terutama bagi kesejahteraan warga di sekitar operasional perusahaan (Khadafi & Munir, n.d.). Dalam praktiknya, CSR tidak hanya mendorong terciptanya nilai ekonomi tetapi juga meningkatkan

transparansi dan akuntabilitas perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan. CSR sebagai bentuk investasi jangka panjang dalam membangun hubungan dengan pemangku kepentingan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dan menciptakan nilai Bersama (Purnomo & Hermawan, 2024). Peran CSR kini tidak sebatas filantropi namun juga menjadi bagian integral dari tata kelola perusahaan yang menekankan pada keterlibatan pemangku kepentingan dan pembangunan berkelanjutan. Berbagai perusahaan memfokuskan program CSR pada pemberdayaan masyarakat dengan tujuan utama meningkatkan kemandirian ekonomi, kapasitas sosial serta kualitas lingkungan hidup. *Corporate social responsibility* (CSR) menjadi elemen yang sangat penting dalam keberhasilan perusahaan terhadap lingkungan dan masyarakat di sekitarnya.

Kewajiban pelaksanaan CSR diatur dalam berbagai regulasi perundangan yaitu UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang mengharuskan perusahaan berbasis sumber daya alam untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan (Ikbar & Indiraharti, 2023). Pemahaman mengenai CSR dapat dijabarkan melalui 3 pilar utama yaitu *profit*, *people*, dan *planet* (3P). Konsep 3P menekankan bahwa tanggung jawab perusahaan tidak sebatas untuk mengejar keuntungan finansial (*profit*) tetapi juga memperhatikan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan (*planet*) (Bakry, 2024). Meskipun pada penerapan program CSR sering dipersepsikan menambah beban biaya perusahaan, justru praktik CSR dapat memberikan dampak jangka panjang yang positif bagi perusahaan (Maita Putri & Santi, 2023). Dengan adanya program CSR yang terencana dan tepat sasaran, perusahaan memiliki peluang untuk membangun citra positif di mata publik. Kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan perusahaan akan semakin meningkat karena perusahaan dianggap memiliki komitmen sosial dan kepedulian terhadap lingkungan. CSR tidak hanya dipandang sebagai bentuk tanggung jawab moral dan legal namun sebagai investasi strategis untuk membangun hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan, menciptakan nilai tambah, serta menjaga keberlanjutan usaha di masa depan.

PT Indonesia Asahan Aluminium (INALUM) sejak awal operasionalnya senantiasa memberi perhatian besar terhadap keseimbangan antara kegiatan industri, kelestarian lingkungan, dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar. Kesadaran bahwa keberadaan perusahaan tidak dapat menyerap seluruh tenaga kerja lokal menjadi dasar untuk menghadirkan program-program pemberdayaan yang tidak hanya berfungsi sebagai tanggung jawab sosial, tetapi juga investasi jangka panjang bagi pembangunan masyarakat yang mandiri dan berdaya. Desa Kuala Tanjung sebagai wilayah ring 1 operasional perusahaan memiliki potensi besar di bidang sumber daya manusia, sosial, dan lingkungan, namun juga menyimpan tantangan yang

tidak kecil. Meskipun program CSR PT INALUM seperti Hikayat Si Kuta menunjukkan dampak yang positif, namun berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa mayoritas kelompok binaan masih memiliki tingkat kemandirian dalam menjaga keberlanjutan program yang rendah. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk menciptakan kemandirian sosial-ekonomi masyarakat, mengingat bahwa tujuan utama dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah membentuk komunitas yang berdaya, mandiri, dan dapat mengelola potensi lokal secara berkelanjutan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap program CSR yang diberikan cukup tinggi, namun keberhasilan jangka panjang belum dapat tercapai apabila kapasitas operasional kelompok binaan tidak dibangun secara optimal dan pendampingan yang dilakukan secara intensif dihentikan (Sigit, Dewi, & Anwar, 2023). IKM tidak hanya digunakan untuk memotret tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat namun juga dapat dijadikan sebagai dasar perencanaan ulang dan pengambilan keputusan berbasis data (*evidence based decision making*) bagi perusahaan untuk merancang kebijakan lanjutan yang lebih responsif dengan kebutuhan masyarakat (Yuliani, 2023). Aspek-aspek yang menjadi kekuatan dalam program CSR dapat diidentifikasi dan diperkuat, sementara kelemahan yang ditemukan pada program dapat dijadikan sebagai evaluasi melalui penyusunan strategi pendampingan yang baru untuk menciptakan ekosistem yang tidak bergantung sepenuhnya pada dukungan perusahaan. Untuk mengidentifikasi aspek keberhasilan maupun kelemahan CSR secara objektif, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai salah satu instrumen yang efektif untuk mengevaluasi implementasi program *Corporate social responsibility* (CSR) terhadap penerima manfaat program.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei cross-sectional, yang merupakan metode penelitian kuantitatif untuk memperoleh data mengenai persepsi, sikap atau perilaku dari populasi atau sampel kawasan tertentu untuk digeneralisasikan. Penelitian ini dilakukan di Desa Kuala Tanjung, Kecamatan Sei Suka, Kabupaten Batu Bara, yang merupakan kawasan ring 1 PT INALUM yang dilaksanakan sejak 20 - 27 Agustus 2025. Penerapan desain *cross-sectional* pada penelitian dilakukan pada satu titik waktu tertentu di seluruh populasi/sampel yang telah ditentukan (Insani & Nana Sucihati, n.d.). Sampling yang digunakan dalam survey IKM ini adalah teknik sampling jenuh/sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Populasi dan sampel yang disasar adalah para penerima manfaat masing-masing program dengan jumlah 31 orang. Teknik pengumpulan data

yang digunakan dengan pengisian kuesioner yang telah disiapkan melalui wawancara peneliti atau asisten peneliti dengan membangun suasana yang nyaman dan menekankan kerahasiaan jawaban untuk mendorong kejujuran responden. Kuesioner berbentuk pilihan ganda yang terdiri dari 5 alternatif pilihan dengan skala *Likert* yang mempunyai skor 1 sampai 5. Terdapat 20 pertanyaan atau pernyataan yang memuat semua indikator penelitian IKM. Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung nilai IKM yang menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur penilaian. Dalam penghitungan IKM terhadap 20 unsur penilaian yang dikaji, maka setiap unsur memiliki penimbang yang sama yang dihitung dengan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{20} \\ &= 0,05 \end{aligned}$$

Terdapat nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 1. Rumus nilai rata-rata tertimbang.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20 sampai 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut: IKM Unsur Penilaian x 20.

Tabel 1. Kategori Nilai IKM.

No	IKM	Konversi	Kategori
1	4,21 – 5,00	84,01 – 100,00	Sangat Baik
2	3,41 – 4,20	68,01 – 84,00	Baik
3	2,61 – 3,40	52,01 – 68,00	Cukup Baik
4	1,81 – 2,60	36,01 – 52,00	Kurang Baik
5	1,00 – 1,80	20,00 – 36,00	Tidak Baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

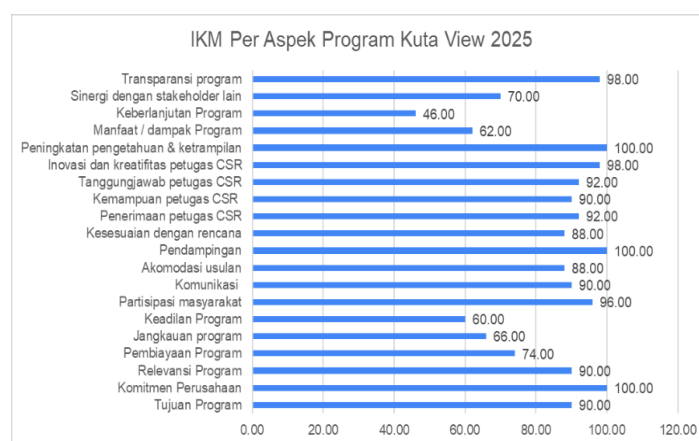
Program Hikayat Si Kuta merupakan inisiatif program pemberdayaan PT INALUM yang dirancang untuk menjawab berbagai persoalan sosial, ekonomi, dan lingkungan di Desa Kuala Tanjung. Kehadiran program ini tidak hanya sekedar memenuhi kewajiban tanggung jawab sosial perusahaan tetapi juga menjadi strategi jangka panjang untuk membangun Hidup Meningkatkan, Berdaya dan Tangguh melalui pendekatan yang integratif, partisipatif, dan berkelanjutan. Desa Kuala Tanjung menghadapi sejumlah masalah sosial sebagaimana teridentifikasi dalam pemetaan sosial tahun 2025, antara lain tingkat pengangguran yang relatif tinggi dan keterbatasan ruang bagi remaja untuk mengembangkan keterampilan serta aktualisasi diri. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya penghasilan sebagian masyarakat yang berimbas pada kerentanan sosial ekonomi. Selain itu, minat siswa untuk melanjutkan ke

jenjang yang lebih tinggi masih perlu ditingkatkan. Tantangan lain yang dihadapi adalah pengelolaan sampah dan penerapan hidup bersih dan sehat yang belum merata.

Program Hikayat Si Kuta hadir sebagai jawaban atas permasalahan tersebut melalui ekosistem program yang saling terhubung, yaitu Kuta View, Bank Sampah Berseri, dan Gubuk Jamur Dani. Kuta View berperan sebagai pusat eduagrowisata dan kegiatan masyarakat yang memberikan ruang edukasi, rekreasi, dan pemberdayaan ekonomi lokal. Bank Sampah Berseri menjadi pusat pengelolaan sampah berbasis masyarakat yang terintegrasi dengan Sari Larva Berdaya sebagai motor inovasi pengelolaan limbah organik kantin dan rumah tangga melalui budidaya maggot untuk menghasilkan pakan ternak dan produk pertanian. Gubuk Jamur Dani berperan untuk memberdayakan masyarakat yang masih menganggur, khususnya pemuda dan ibu rumah tangga serta mengoptimalkan potensi lokal, dalam hal ini adalah jamur tiram. Sinergi ketiga kegiatan ini membentuk siklus ekonomi *circular*, pemberdayaan sosial, dan wisata edukatif yang saling melengkapi.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kuta View

Kehadiran Kuta View sebagai bagian dari program Hikayat Si Kuta menunjukkan bahwa keberhasilan dari sebuah inovasi sosial CSR tidak hanya dilihat dari output fisik semata, melainkan juga sejauh mana program yang diberikan mampu membangun nilai tambah sosial, ekonomi, dan lingkungan bagi masyarakat. Berikut merupakan 20 aspek beserta nilai rata-rata yang diperolehnya melalui proses pengumpulan data dalam IKM pada setiap kelompok binaan PT INALUM.



Gambar 2. Aspek Penilaian IKM Program Kuta View.

Sumber: Data Olahan Peneliti Program Kuta View, 2025.

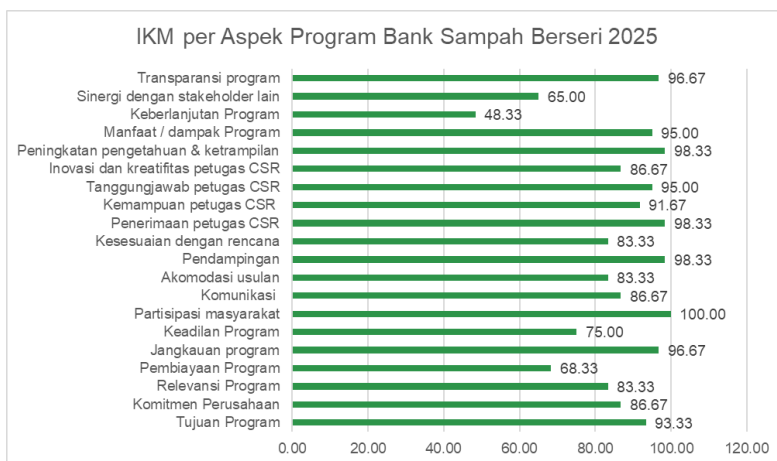
Tabel 2. Nilai IKM Kuta View.

Nilai IKM Kuta View	84,50
Kategori	Sangat Baik / A

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025.

Pada penilaian IKM Kuta View mendapat nilai sebesar 84,50 dengan kategori “sangat baik”. Hasil nilai IKM ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan program dari tahap perencanaan hingga dampak yang dirasakan atas intervensi program. Penilaian terhadap Kuta View dilakukan oleh 10 orang responden yang merupakan penerima manfaat langsung program. Secara keseluruhan, penilaian IKM Kuta View dinilai sangat baik oleh masyarakat dengan rata-rata nilai di atas 85,00 yang mengindikasikan kinerja program yang baik pada banyak dimensi. Kepuasan tertinggi yaitu pada unsur peningkatan pengetahuan dan keterampilan, pendampingan, dan komitmen perusahaan. Penilaian ini menandakan bahwa masyarakat sangat puas dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari aktivitas dalam program melalui kegiatan-kegiatan seperti pelatihan dan sosialisasi yang mereka terima termasuk sebagai bentuk transfer pengetahuan dari perusahaan kepada masyarakat pada pelatihan keuangan dan hospitality. Pihak perusahaan juga dinilai sangat baik dalam melakukan pendampingan kepada Pokdarwis sebagai pengelola Kuta View secara konsisten untuk peningkatan program. Selain itu, perusahaan juga telah menunjukkan komitmen dan dedikasi yang tinggi dalam penyelenggaraan program untuk memberikan manfaat kepada masyarakat melalui Kuta View. Meskipun banyak unsur telah mendapatkan penilaian yang sangat baik dari masyarakat, terdapat 4 unsur yang memperoleh nilai masih di bawah 75,00 sehingga perlu menjadi perhatian dalam penilaian ini untuk pengembangan program selanjutnya. Pada unsur keberlanjutan program dengan nilai 46,00 menandakan bahwa masyarakat tidak yakin bahwa program dapat berlanjut dan memandirikan kelompok setelah dukungan dari perusahaan selesai diberikan. Masyarakat belum memiliki gambaran yang jelas terkait keberlanjutan program. Pada unsur keadilan program dengan nilai 60,00 mengindikasikan bahwa terdapat persepsi di masyarakat bahwa manfaat Kuta View masih terbatas pada masyarakat yang tinggal di dusun 6 dan sekitarnya. Hal ini dikarenakan informasi terkait kegiatan yang ada di Kuta View belum tersebar kepada masyarakat secara masif karena masih tergolong program baru. Kemudian pada unsur manfaat/dampak program dengan perolehan nilai 62,00 menunjukkan bahwa kemampuan atau pengetahuan yang diperoleh belum sepenuhnya terkonversi menjadi dampak nyata terutama dalam peningkatan pendapatan penerima manfaat. Beberapa anggota Pokdarwis atau penerima manfaat belum mendapatkan peningkatan pendapatan yang signifikan dikarenakan program atau kegiatan di Kuta View yang tergolong baru sehingga belum banyak mendapatkan pemasukan. Penilaian selanjutnya yaitu jangkauan program dengan perolehan 66,00 yang menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa puas bahwa program menjangkau seluruh target sasaran yang seharusnya atau ada kelompok yang belum terakomodasi dengan baik dalam program.

Indeks Kepuasan Masyarakat Bank Sampah Berseri



Gambar 3. Aspek Penilaian IKM Program Bank Sampah Berseri.

Sumber: Data Olahan Peneliti Program Bank Sampah Berseri, 2025.

Tabel 3. Nilai IKM Bank Sampah Berseri.

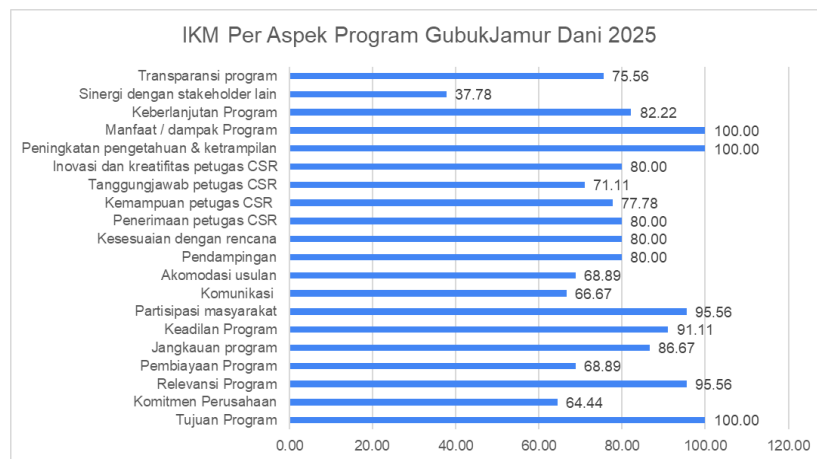
Nilai IKM Bank Sampah Berseri	86,50
Kategori	Sangat Baik / A

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025.

Pada penilaian IKM, Bank Sampah Berseri mendapat nilai sebesar 86,50 dengan kategori “sangat baik”. Penilaian terhadap Bank Sampah Berseri dilakukan oleh 12 orang responden yang merupakan penerima manfaat langsung program. Nilai tertinggi yang dicapai yaitu partisipasi masyarakat yang menunjukkan bahwa keberadaan program telah mendorong partisipasi masyarakat untuk terlibat dan mendapat manfaat untuk dirinya dan kelompok. Penilaian tertinggi selanjutnya yaitu pada unsur peningkatan keterampilan, pengetahuan, pendampingan, dan penerimaan terhadap petugas CSR. Pada unsur transparansi program dan jangkauan program juga dinilai sangat puas oleh masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa informasi mengenai tujuan dan tata kelola program telah disampaikan secara terbuka dan jelas kepada masyarakat. kemudian program ini juga telah berhasil dalam menjangkau target sasaran sesuai dengan tujuan awal, yaitu memberdayakan kelompok rentan seperti lansia, difabel, dan ibu rumah tangga. Unsur selanjutnya yaitu manfaat/dampak program dan tanggung jawab petugas CSR yang memperoleh nilai 95,00 yang menunjukkan bahwa masyarakat telah mendapatkan dampak positif dari program secara signifikan. Selain itu, petugas CSR juga telah menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas mendampingi kelompok. Terdapat beberapa unsur lainnya yang memerlukan perhatian untuk peningkatan program. Pada unsur keberlanjutan program, nilai IKM yang diperoleh 48,33 yang menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas atau kurang yakin terhadap jaminan keberlanjutan program kedepannya. Unsur sinergi dengan *stakeholder* lain memperoleh nilai

65,00 yang menyiratkan bahwa koordinasi dan kolaborasi program dengan pihak luar (pemerintah daerah, institusi pendidikan, atau swasta lain) perlu ditingkatkan untuk mendukung program dan meningkatkan dampak positif bagi penerima manfaat. Pada unsur pembiayaan program dengan nilai 68,33 menunjukkan adanya penilaian kurang puas dari masyarakat terkait alokasi dana atau kejelasan biaya terkait program. Kelompok Bank Sampah berseri menginginkan adanya kegiatan yang dilakukan secara berlanjut sehingga mampu untuk memberikan kepastian pendapatan bagi kelompok atau penerima manfaat di dalamnya. pada aspek keadilan program nilai yang diperoleh adalah 75,00 yang masih berada dalam batas kategori baik hal ini mengindikasikan adanya penilaian masyarakat bahwa distribusi manfaat program dan kesempatan berpartisipasi belum sepenuhnya merata.

Indeks Kepuasan Masyarakat Gubuk Jamur Dani



Gambar 4. Aspek Penilaian IKM Program Gubuk Jamur Dani.

Sumber: Data Olahan Peneliti Program Gubuk Jamur Dani, 2025.

Tabel 4. Nilai IKM Gubuk Jamur Dani.

Nilai IKM Gubuk Jamur Dani	80,11
Kategori	Baik / B

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025.

Pada penilaian IKM Gubuk Jamur Dani mendapat nilai sebesar 80,11 dengan kategori “baik”. Penilaian terhadap Gubuk Jamur Dani dilakukan oleh 9 orang responden yang merupakan penerima manfaat langsung program. Nilai pada unsur manfaat/dampak program menunjukkan masyarakat sangat puas dengan program dalam segi manfaat ekonomi atau perubahan positif yang ditimbulkan program. Responden yang mengaku mendapat pengetahuan dan pengetahuan baru mengenai budidaya dan produksi olahan jamur tiram setelah mengikuti program, sehingga nilai unsur ini diperoleh sempurna yaitu 100,00. Unsur selanjutnya yaitu Tujuan program dinilai sangat puas oleh masyarakat dikarenakan para penerima manfaat menilai program telah tepat sasaran untuk tujuan memberdayakan

masyarakat sekitar. Adapun unsur-unsur lainnya seperti relevansi program, partisipasi masyarakat, dan keadilan program juga telah dinilai sangat puas pada angka di atas 90. Hal ini telah membuktikan bahwa Gubuk Jamur Dani telah dilaksanakan sejalan dengan kebutuhan dan kondisi penerima manfaat untuk mendapatkan pekerjaan, mampu memobilisasi dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam budidaya jamur, dan kesempatan berpartisipasi telah dirasakan oleh masyarakat di sekitarnya. Di sisi lain, terdapat 4 unsur yang memperoleh penilaian di bawah 75, sehingga perlu mendapatkan perhatian serius. Pada unsur sinergi dengan stakeholder lain (37,78) memperoleh nilai terendah, menunjukkan bahwa penerima manfaat merasa program masih sangat kurang dalam melibatkan stakeholder selain perusahaan. pada unsur lain seperti komitmen perusahaan, pembiayaan program, akomodasi usulan, dan komunikasi masih mendapat nilai di bawah 70. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian dari proses interaksi perusahaan dengan kelompok yang dinilai masih kurang dalam memberikan rencana jangka panjang terhadap program, dan komunikasi dua arah yang masih perlu ditingkatkan.

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Perencanaan dan Evaluasi

Evaluasi program Corporate Social Responsibility (CSR) melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dirancang sebagai bentuk *evaluation for planning*, dimana tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak dijadikan sebagai hasil akhir tetapi dijadikan sebagai bahan masukan langsung untuk menyusun intervensi lanjutan yang lebih efektif. Studi dari *The Influence of CSR Strategy Evaluation on Sustainable Community Development* pada tahun 2024 menekankan bahwa evaluasi strategi tidak hanya berhenti pada pengukuran yang bersifat memperlihatkan kepuasan saja (Aisyah, 2024). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemandirian dalam menjaga keberlanjutan program adalah *graduated support/phased exit*. Model tersebut menjelaskan bahwa pendampingan program dimulai dengan monitoring intensif pada kelompok binaan, lalu pada tahapan selanjutnya dilakukan coaching, dan pada akhir program dilakukan monitoring jarak jauh ketika kelompok telah menunjukkan kemampuan operasional dasar yang stabil (BRAC Ultra-Poor Graduation Initiative, 2021). Laporan *American Institutes for Research (AIR)* tahun 2024 tentang pendekatan *graduation* pada pemberdayaan masyarakat miskin ekstrim di Bangladesh menunjukkan bahwa kelompok yang mendapatkan pendampingan secara bertahap lebih mampu mempertahankan produktivitas dan motivasi secara internal setelah dukungan dari pihak eksternal berkurang (Building Resilience through the Graduation Approach, n.d.). Hal tersebut sangat relevan dengan model CSR PT INALUM berdasarkan dari hasil sementara IKM yang menunjukkan bahwa meskipun kepuasan terhadap pendampingan program

memiliki nilai yang cukup tinggi, namun motivasi internal dan kemandirian operasional kelompok binaan masih dikategorikan rendah. Strategi evaluasi selanjutnya harus mencakup *capacity & social capital building*. Dalam artian lain CSR tidak hanya sebagai penyedia sumber daya fisik atau finansial, tetapi juga memiliki kemampuan untuk menyalurkan pengetahuan, memperkuat kelembagaan lokal, dan membangun jejaring pasar, serta berupaya untuk membantu mengembangkan kepemimpinan lokal. Studi kasus *Capacity Building and Community Empowerment Strategies Based on Local Wisdom: A Case Study of Cimande Village* pada tahun 2024 menunjukkan bahwa penguatan modal sosial dan jaringan lokal dapat meningkatkan daya tahan komunitas terhadap fluktuasi dukungan dari pihak eksternal (Ishak, 2024).

Titik kritis dari penilaian oleh penerima manfaat Bank Sampah Berseri, Kuta View, dan Gubuk Jamur Dani adalah pada unsur keberlanjutan program yang memperoleh nilai relatif rendah daripada unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penerima manfaat belum memiliki keyakinan terhadap keberlanjutan program setelah bantuan CSR tidak diberikan lagi. Hal ini kemudian didukung dengan hasil wawancara responden yang menyebutkan beberapa permasalahan yang dihadapi. Permasalahan yang berkaitan dengan Bank Sampah berseri menekankan pada kurangnya akses modal dan produksi hingga pemasaran produk daur ulang sampah yang masih sulit. Adapun permasalahan yang dihadapi Kuta View di antaranya adalah kurangnya akses modal, manajemen kelompok yang masih kurang, dan jaringan program kurang luas. Sedangkan pada Gubuk Jamur Dani, permasalahan yang dihadapi adalah produksi yang masih terbatas dan ketersediaan bahan baku yang tidak stabil harganya. Permasalahan tersebut merupakan bukti yang menjelaskan bahwa meskipun penerima manfaat puas dengan pelatihan dan pendampingan namun tetap skeptis terhadap prospek jangka panjang program. Kelompok penerima manfaat masih menghadapi permasalahan akses finansial, kelemahan kelembagaan, dan jaringan kerja sama dengan stakeholder lain yang berpengaruh terhadap keberlanjutan program. Program Hikayat Si Kuta masih relatif baru dilaksanakan, misalnya pembentukan Bank Sampah Berseri di tahun 2024 yang merupakan pengembangan dari kegiatan kelompok Sari Larva Berdaya tahun 2022, launching program Kuta View di tahun 2025, dan pendampingan berupa modal usaha untuk Gubuk Jamur Dani di tahun 2024. Rendahnya penilaian terhadap keberlanjutan program dapat dilihat sebagai harapan dari penerima manfaat untung penguatan kelompok dan peningkatan kapasitas.

Temuan permasalahan pada program pada setiap kelompok dapat dilakukan sinergi untuk menjadi solusi satu sama lain. Sinergi ketiga program secara kolektif dapat mengatasi masalah struktural yang mengancam keberlanjutan mereka. Gubuk Jamur Dani mendapatkan

pasar yang terjamin melalui unit kuliner UMKM di Kuta View untuk produk olahan dari jamur. Kemudian Kuta View sebagai sentra, mendapatkan peningkatan *cash flow*, yang menjadi solusi parsial untuk kurangnya akses modal dan manajemen kelompok yang lemah, serta secara strategis memperluas jaringan programnya. Sementara itu, Bank Sampah Berseri memanfaatkan sampah wisata untuk dikelola dan memperluas jaringan pemasaran produk daur ulang. Sinergi ini mentransformasi program-program yang semula terisolasi dan rentan secara finansial menjadi sebuah ekosistem ekonomi sirkular yang saling menguatkan, menjamin kemandirian dan keberlanjutan program di antara ketiganya. Hal ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk upaya tindak lanjut program yang diinisiasi oleh perusahaan sebagai pendamping program.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap program inovasi sosial Hikayat Si Kuta yang dijalankan oleh PT INALUM, diperoleh hasil yang sangat memuaskan dari para penerima manfaat. Secara spesifik, Bank Sampah Berseri memperoleh nilai 86,50 (Sangat Baik), Kuta View memperoleh nilai 84,50 (Sangat Baik), dan Gubuk Jamur Dani memperoleh nilai 80,11 (Baik). Namun, terdapat beberapa catatan kritis pada aspek yang bersifat strategis dan struktural. Aspek Keberlanjutan Program menjadi perhatian utama karena memperoleh nilai paling rendah diantara nilai lainnya, yang menunjukkan adanya keraguan dari masyarakat mengenai kemandirian program di masa depan tanpa dukungan dari perusahaan. Selain itu, aspek Manfaat/Dampak Program (khususnya di Kuta View), perlu adanya pendampingan lanjutan yang berfokus pada monetisasi keterampilan seperti penyusunan paket wisata edukasi atau pemasaran digital untuk UMKM Kuta View. Sinergi dengan stakeholder lain seperti upaya perusahaan untuk memfasilitasi forum pertemuan antara kelompok binaan dengan pemerintah desa, BUMDes, atau pihak swasta lain perlu dikembangkan untuk membuka jejaring pasar dan kolaborasi.

DAFTAR REFERENSI

- Agustini, S. (2020). Analisis indeks kepuasan pelanggan terhadap layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Jurnal Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 17(1), 12–22.
- Aisyah, N. (2024). *The influence of CSR strategy evaluation on sustainable community development* (Vol. 08, Issue 03).
- Bakry, M. I. (2024). The concept of corporate social responsibility in higher education. *International Journal of Environmental, Social and Sustainability Studies (IJESSS)*.

- BRAC Ultra-Poor Graduation Initiative. (2021). *Impact and reach of BRAC's Graduation approach* [Program brief]. BRAC UPGI. <https://bracupgi.org/impact-and-reach-of-bracs-graduation-approach>
- Building Resilience through the Graduation Approach. (n.d.). *AIR*. Retrieved from www.air.org
- Das, A., et al. (2025). Corporate sustainability, ESG, and the triple bottom line: A review of key challenges. *International Review of Management and Marketing*, 15(5), 346–355.
- Ikbar, N., & Indiraharti, N. S. (2024). Implementasi peraturan hukum pelaksanaan program CSR untuk memenuhi kesejahteraan sosial masyarakat (Studi pada PT Hati Internasional). *Justitia Scripta*, 1(1), 17–40. <https://doi.org/10.25105/justitiascripta.v1i1.19171>
- Innovations for Poverty Action. (2022). *Impact evaluation of the graduation of the ultra-poor pilot in the Philippines: Final report*. Innovations for Poverty Action (IPA).
- Insani, M., & Sucihati, R. N. (n.d.). Pengaruh pembiayaan Permodalan Nasional Madani terhadap pendapatan usaha mikro kecil dan menengah di Kabupaten Sumbawa. Retrieved from <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jebPp.332-341>
- Ishak, R. P. (2024). Capacity building and community empowerment strategies based on local wisdom: A case study of Cimande Village. *TRJ Tourism Research Journal*, 8(2), 239. <https://doi.org/10.30647/trj.v8i2.265>
- Kaddhafi, T., & Munir, A. (2025). Indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja CSR PT Mifa Bersaudara tahun 2024. *JAROW: Journal of Ar-Raniry on Social Work*, 3(1). <https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/jarow/index>
- Maita Putri, V., & Santi, E. (2023). Corporate social responsibility (CSR) dan profitabilitas perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia tahun 2018–2021. *JABEI*, 2(2). <https://akuntansi.pnp.ac.id/jabei>
- Mandala, J. S. (2024). Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu UNSOED. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 33–45.
- Purnomo, J., & Hermawan, Y. (2024). Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Samkyung Jaya Garments in community economic empowerment. *JPPM (Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 11(2), 189–199. <https://doi.org/10.21831/jppm.v11i2.83817>
- Putri, A. (2022). Pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) program CSR kelompok Kampung Wisata Eka Jaya terhadap PT Pertamina Patra Niaga. *Journal Transformation of Mandalika*, 2(3), 20–30.
- Sari, D. K., & Pratama, H. A. (2023). Evaluasi program corporate social responsibility (CSR) menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada masyarakat penerima manfaat. *Jurnal Sosial Humaniora dan Inovasi*, 5(2), 101–115.
- Sigit, I., Dewi, S., & Anwar, R. (2023). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) program corporate social responsibility Kampung Bioflok Laju. *Social Technopreneurship (SOSTECH): Jurnal Sosial dan Teknologi*, 3(3), 102–110. <https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/view/424>
- Sukoharsono, E. G. (2021). Constructing a hierarchical pyramid of corporate social responsibility. *The International Journal of Accounting and Business Society*.

Yuliani, R. (2023). Indeks kepuasan masyarakat terhadap program corporate social responsibility: Analisis IKM sebagai alat evaluasi program CSR. *PPJP Journal*.

Yuliani, R., Mubarak, Z., & Arifah, A. (2023). Does corporate social responsibility improve community satisfaction? *Eqien – Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 101–109.