



Krueng Geukueh, 12 Juli 2024

Nomor : 002830/E/BL/1210/ET/2024
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas Malikussaleh
Kampus Bukit Indah, Lhokseumawe

Dengan hormat,

Kami dengan ini menyatakan bahwa PT Pupuk Iskandar Muda telah menggunakan jasa konsultan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh (FISIP) untuk mendukung kegiatan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan kegiatan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Lingkungan tahun 2020
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk 2 (dua) program TJSL:
 - Kampong Tani Sejahtera KWT Meugah Raya
 - Paya Nie Lestari Damai, Berdaya Kelompok - UMKM Beujroh.

Selama periode tersebut, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan telah berjalan dengan baik dan sangat memuaskan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT Pupuk Iskandar Muda



Saiful Rakiab
VP TJSL & Humas

Tembusan:

- Arsip

Kerangka Acuan Kerja (KAK)

**SURVEI/ KAJIAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PT. PUPUK ISKANDAR MUDA (PIM) TAHUN 2022**

Oleh:



**TIM SURVEI FISIP
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH**

Aceh Utara, Juni 2022

Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pimpinan PT. Pupuk Iskandar Muda memahami bahwa keberhasilan perusahaan dalam menyelenggarakan proses produksi bukan hanya dinilai dari kualitas dan kuantitas hasil produksi semata melainkan juga dari efek kehadiran perusahaan pada masyarakat sekitar. Hal ini dikarenakan efek positif yang diberikan perusahaan pada masyarakat sekitar akan bisa memberikan dukungan yang juga positif bagi perusahaan untuk berproduksi. Terkait dengan hal tersebut, pimpinan PT. Pupuk Iskandar Muda juga menyadari bahwa untuk bisa secara normal menjalankan proses produksi, maka dirasa perlu membangun hubungan yang harmonis dengan semua elemen masyarakat di sekitar wilayah operasional perusahaan. Selama ini, PT Pupuk Iskandar Muda telah berupaya menjalankan peran untuk berkontribusi terhadap perbaikan kualitas kehidupan masyarakat sekitar melalui upaya menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan dengan memberikan bantuan baik dalam pola *stewardship* (pendampingan) maupun *charity* (hibah).

Dalam prosesnya, berbagai upaya yang sudah dilakukan perlu dievaluasi untuk mengukur sejauhmana PT. Pupuk Iskandar Muda memperoleh penilaian di mata masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan regulasi pemerintah yang menyarankan perlunya dilakukan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh lembaga penyelenggara layanan publik dan perusahaan sebagai upaya mengukur pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Dalam hal ini kegiatan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sepenuhnya untuk mengukur capaian atas usaha perusahaan menuju PROPER HIJAU. Survei atau Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat atas kehadiran operasional PT. Pupuk Iskandar Muda tahun 2022 difokuskan pada mitra binaan PT. PIM. IKM sendiri merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat atas pelayanan dari aparatur pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Jika diterapkan dalam CSR, IKM merupakan data dan informasi hasil pendapat dan penilaian penerima manfaat program terhadap kinerja perusahaan dalam menyelenggarakan program tanggung jawab sosial perusahaan.

Pada pelaksanaannya, IKM dapat dilakukan secara mandiri oleh perusahaan dengan membentuk tim atau bisa juga dilakukan bersama dengan unit independen lainnya, seperti perguruan tinggi, LSM dan lembaga independen lainnya.

1.2. Dasar Pelaksanaan

Pedoman Survei Kepuasan Lingkungan Nomor PI —UMM-PD-001 tanggal 8 September 2017 dan Arahan RUPS RKAP Tahun 2019 untuk Anak Perusahaan terkait monitoring Program PKBL/CSR serta menindaklanjuti hasil Rapat Koordinasi PKBL PT Pupuk Indonesia (Persero) tanggal 9 September 2019 di Palembang. Lebih dari itu dasar hukum yang menguatkan perlunya dilakukan Survey/ kajian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang oleh banyak perusahaan telah diadopsi untuk mengukur tingkat capaian program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR).

1.3. Tujuan Pelaksanaan Survey Kepuasan Lingkungan

Tujuan IKM secara singkat adalah mengetahui kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan atau program, yang juga mencerminkan keberhasilan pelaksanaan program oleh perusahaan. Oleh karena itu, tentunya perusahaan mendapatkan manfaat dari adanya IKM, seperti:

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan program CSR yang telah dilaksanakan secara periodik.
2. Mengetahui kekurangan setiap unsur dalam penyelenggaraan program CSR.
3. Sebagai dasar evaluasi, penetapan kebijakan, dan upaya perbaikan yang perlu dilakukan pada periode selanjutnya.
4. Mengetahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh atas pelaksanaan program CSR.

Bab II Metode Pelaksanaan Survei/ Kajian

2.1. Sumber Data

Mekanisme pelaksanaan Survei atau Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat ini menggunakan sampel dari kalangan mitra dampingan atau binaan CSR PT. Pukuk Iskandar Muda yaitu kelompok masyarakat yang tergabung dalam program Kampong Tani Sejahtera yang ada di Gampong Tambon Baroh dan Glumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Adapun kuesioner disusun atas item pertanyaan yang menjadi indikator untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Tidak hanya itu, kuesioner juga akan disusun untuk mengukur nilai indeks harapan kepuasan dan indeks capaian kepuasan. Sejauh ini tercatat sekitar 35 orang anggota dari dua kelompok masyarakat yang terlibat dalam program Kampong Tani Sejahtera. Dalam survey/ kajian ini keseluruhan anggota kelompok tersebut adalah responden potensial.

2.2. Variabel dan Indikator Penilaian Survei/ Kajian

Penilaian ditentukan berdasarkan 3 (tiga) aspek/ variabel dengan indikator keseluruhan mencakup 33 item/ butir kriteria. Masing-masing variabel dinilai berdasarkan capaian pada setiap indikator yang diperoleh atas item/kriteria pertanyaan yang diperoleh. Penjelasan atas variabel dan indikator pengukuran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 2.1. Variabel dan Indikator Pengukuran

No.	Variabel	Indikator
I	PERENCANAAN (6 item)	<ul style="list-style-type: none">- Pengetahuan anggota kelompok terhadap program- Peran serta staf PKBL dalam perencanaan program- Nama staf PKBL yang terlibat dalam perencanaan program- Peran serta pendamping teknis dalam perencanaan- Pelibatan penerima manfaat dalam perencanaan- Kesesuaian program dengan kebutuhan
II.	PELAKSANAAN (19 item)	<ul style="list-style-type: none">- Pengetahuan anggota kelompok terhadap jadwal pelaksanaan program- Kesesuaian implementasi dengan jadwal- Partisipasi penerima manfaat dalam implementasi- Pemahaman program yang diikuti- Penerapan pengetahuan peserta dalam program

		<ul style="list-style-type: none"> - Ada tidaknya pendampingan dari perusahaan - Adanya pendampingan staf PKBL secara rutin - Kemampuan staf PKBL memfasilitasi pengembangan program - Penerimaan staf PKBL atau fasilitator - Adanya pendamping teknis - Pendamping teknis melakukan pendampingan - Kemampuan pendamping teknis - Penerimaan terhadap pendamping teknis - Pendamping teknis bertanggungjawab - Kesempatan anggota kelompok untuk member masukan program - Pemanfaatan kesempatan member masukan - Penerimaan aduan oleh perusahaan - Sikap perusahaan terhadap complain - Komitmen perusahaan dalam pelaksanaan program
III	HASIL (8 item)	<ul style="list-style-type: none"> - Program yang dijalankan mampu menambah pengetahuan - Program mampu menambah keterampilan - Produk dapat dijual/tidak - Program mampu meningkatkan pendapatan - Penyebarluasan pengetahuan diperoleh dari program - Adanya mitra penjualan produk - Keberlanjutan program walaupun tanpa dampingan perusahaan

2.3. Kriteria Penilaian

Nilai Survei IKM dihitung dengan menggunakan pengukuran Skala Likert mengacu pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Metode pengolahan data meliputi:

- a. Data dari isian yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (P1) sampai dengan pertanyaan 32 (P32) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
- b. Perhitungan survei IKM terhadap 32 pertanyaan yang menjadi item dalam mengukur kepuasan masyarakat atas CSR perusahaan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

- c. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai unsur} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

- d. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing- masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

- e. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari Survei IKM CSR PT. Pupuk Iskandar Muda akan diklasifikasikan ke dalam 4 interval sebagai berikut:

Tabel. 2.2. Nilai/Skor Persepsi, Interval Survei IKM, Interval Konversi Survei IKM CSR PT. Pupuk Iskandar Muda

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval Survei IKM	Nilai Internal Konversi Survei IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.0	A	Sangat Baik
3	3.0644 - 3.5324	76.61 - 88.30	B	Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik

2.4. Pelaksanaan Survei

2.4.1. Persiapan Survei/ Kajian

- Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei IKM sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan oleh manajemen PT. Pupuk Iskandar Muda
- Mengidentifikasi calon responden
- Menginventarisasi nomor kontak dan alamat rerspon bekerjasama dengan pengelola Program Kampung Tani Sejahtera

2.4.2. Proses Survei/ Kajian

- Tim pelaksana akan melakukan rekrutmen dan briefing kepada enumerator dalam waktu 3 hari kerja
- Tim enumerator akan mewawancarai responden dalam kurun waktu 10 hari kerja
- Kordinator enumerator melakukan pengecekan atas isian kuesioner sebelum dilakukan penginputan data
- Tim analis data melakukan editing, penginputan dan analisis atas data yang masuk sebelum melakukan interpretasi data
- Tim pelaksana melaksanakan rapat dan penyusunan laporan survey/ kajian indeks Kepuasan Masyarakat

2.4.3. Monitoring dan Pelaporan

Selama proses pelaksanaan, tim pelaksana akan melakukan monitoring atas proses pengumpulan data setidaknya satu kali selama masa pengumpulan data. Jika dirasa perlu, tim juga akan menyampaikan secara tertulis lapiran kemajuan

kegiatan selama proses pengumpulan data berlangsung kepada manajemen PT. Pupuk Iskandar Muda. Di akhir periode, tim pelaksana wajib menyampaikan/mempresentasikan laporan akhir kegiatan studi/ kajian Indeks Kepuasan Masyarakat atas CSR PT. PIM di depan manajemen PT. PIM atau yang mewakilinya.

2.5. Pelaksana Kegiatan

Kegiatan survey/ kajian Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) Universitas Malikussaleh dengan personalia sebagai berikut:

Penanggungjawab : Dr. M. Nazaruddin, S.S., M.Si (Dekan FISIPOL)

Tim Ahli : Dr. Nirzalin, S.Ag., M.Si
Anismar, S.Ag., M.Si

Ketua : Dr. Abdullah Akhyar Nasution, M.Si

Anggota : Subhani, S.Sos., M.Si

Iromi Ilham, MA

Ade Ikhsan kamil, M.A

Operator Input Data : Richa Meliza, S.Sos., M.Ant

Koordinator Enumerator: T. Mudaffarsyah, M.A.P

Enumerator : 3 Orang

2.6. Pembiayaan Kegiatan

Seluruh pembiayaan atas kegiatan Survey/ Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat ini sepenuhnya akan ditanggung oleh PT. Pupuk Iskandar Muda. Sesuai dengan tahapan dan kegiatan yang direncanakan, maka kebutuhan dana untuk kegiatan survey/ kajian indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3. Anggaran kegiatan Survei/ Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan		Jmlh Satuan		Harga	Total
I. Honorium					
1	Penanggung Jawab	1	orang	3,500,000	3,500,000
2	Tenaga Ahli	2	orang	2,500,000	5,000,000
3	Ketua Pelaksana	1	orang	4,500,000	4,500,000
4	Anggota Pelaksana	3	orang	4,000,000	12,000,000
5	Koordinator Enumerator	1	orang	3,500,000	3,500,000
6	Enumerator	3	orang	2,500,000	7,500,000
7	Operator Input dan Pengolah Data	35	Eks	70,000	2,450,000
II. Biaya Operasional					
1	Penyusunan, Penggandaan dan uji Coba Kuesioner	60	eks	2,000	120,000
2	Rekrutmen/ Briefing enumerator	1	kali	1,200,000	1,200,000
3	Rapat Tim	3	kali	400,000	1,200,000
4	Biaya Transportasi/ Konsumsi enumerator	10	hari	400,000	4,000,000
5	Biaya Komunikasi tim Pelaksana	11	Orang	100,000	1,100,000
6	Cinderamata Responden	40	orang	150,000	6,000,000
7	Pelaporan	1	Paket	400,000	400,000
Total Biaya yang dibutuhkan					52,250,000

2.7. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

Seluruh tahapan kegiatan Survei/ Kajian Kepuasan Masyarakat PT. PIM tahun 2022 ini direncanakan akan memakan waktu selama 6 minggu. Adapun rincian jadwal kegiatan adalah sebagai berikut:

Tabel. 2.4. Jadwal Kegiatan Survei/ Kajian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu/ Minggu ke-					
		I	2	3	4	5	6
I	Persiapan						
1.	Menyusun Kuesioner						
2.	Merekrut dan melatih Kuesioner						
3.	Mengidentifikasi & Menjalin Kontak Responden						
II	Proses Survei/ Kajian						
4.	Penyebaran Kusioner						
5.	Pengolahan Data						
6.	Penulisan Draft Laporan						
III.	Monitoring dan Pelaporan						
7.	Progres Kemajuan Survei/ Kajian						
8.	Presentasi Draft Laporan						
9.	Penyerahan Laporan						

Bab III Penutup

Demikian Kerangka Acuan Kegiatan (KAK) Survei/ Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat atas Kinerja CSR PT. Pupuk Iskandar Muda dibuat untuk dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaannya.

Lhokseumawe, 6 Juli 2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNIMAL



Dr. M. Nazaruddin, S.S., M.Si

97205142002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jln. Sumatera Nomor 8 Kampus Bukit Indah - Lhokseumawe
Email : fisip@unimal.ac.id Homepage : <https://fisip.unimal.ac.id>

Nomor : 1743/UN45.1.2/KS.00/2022
Lamp : -
Perihal : Usulan Kerjasama Pelaksanaan IKM

6 Juli 2021

Yth :
Pimpinan PT. Pupuk Iskandar Muda (PIM)
c/q Vice President PKBL dan Humas
di -

Tempat

Sehubungan dengan surat saudara No. 002473/ E/ LH/ 1210/ ET/ 2022 tertanggal 20 Juni 2022 tentang Penawaran Kerjasama IKM PT. PIM, maka bersama ini kami sampaikan bahwa:

1. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) Universitas Malikussaleh menyatakan berminat dan bersedia untuk bekerjasama terkait pelaksanaan Survei/ Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat PT. PIM tahun 2022
2. Bersama Surat ini kami juga melampirkan Kerangka Acuan Kegiatan (KAK) terkait pelaksanaan Survei/ Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat PT. PIM tahun 2022 untuk dipelajari

Demikian surat ini kami sampaikan semoga dapat ditindaklanjuti atas perhatian saudara diucapkan terima kasih.



Dr. M. Nazaruddin, SS., M. Si

DAN NID 197305152002121001