



## Menelisik Indeks Kepuasan Publik terhadap Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) di PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang

**Ayu Nirmala Lutfie Syarie<sup>1</sup>✉, Catur Yogi Prasetyo<sup>2</sup>, Bayu Aji Pamungkas<sup>3</sup>, Rinda Aryani Putri<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>*Universitas Lampung, Indonesia*

<sup>2,3,4</sup>*PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang, Indonesia*

✉*Email: ayunirmalalutfies@gmail.com*

---

**Submitted:**

**August 02, 2025**

**Accepted:**

**September 02, 2025**

**Published**

**September 07, 2025**

---

### ABSTRACT

This study aims to measure the public satisfaction index regarding the Corporate Social and Environmental Responsibility (CSER) activities of PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang and to identify the categories of satisfaction indicators. The research was conducted on the ecobrick group in Kampung Baru Tiga, North Panjang Village, Bandar Lampung City, Lampung Province, involving a total of 30 respondents. The research variables were derived from the basic elements of public satisfaction index measurement as stipulated in the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017. The variables include knowledge of the company's CSER program, program suitability with regional conditions, infrastructure and facility readiness, product quality, costs and tariffs, alignment with community needs, community satisfaction with services, community involvement, potential for business sustainability, human resources in business development, and program development innovation. The results indicate that the public satisfaction index for the CSR program of PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang is 87.3, with all indicator values falling within the 'good' category.

**Keywords:** *Index, Satisfaction, Community, CSER*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kegiatan TJSL PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang dan mengidentifikasi kategori nilai indikator kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada kelompok *ecobrick*. Lokasi kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat dilakukan di daerah Kampung Baru Tiga, Kelurahan Panjang Utara, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung.

Responden berjumlah 30 orang. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini berasal dari unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menyesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Adapun variabel yang digunakan terdiri dari Pengetahuan mengenai TJSL perusahaan, Kesesuaian program dengan kondisi wilayah, Infrastruktur kesiapan sarana dan prasarana, Kualitas produk, biaya dan tarif, Kesesuaian kebutuhan masyarakat, Kepuasan masyarakat dengan pelayanan, Keterlibatan masyarakat, Potensi keberlanjutan bisnis, Sumberdaya manusia dalam pengembangan bisnis, dan Inovasi pengembangan program. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap program TJSL PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang sebesar 87,3. Keseluruhan nilai indikator telah berada dalam kategori Baik.

**Kata kunci:** Indeks, Kepuasan, Masyarakat, Program

## Pendahuluan

Pada saat ini dalam perkembangan era bisnis modern, peran perusahaan tidak lagi hanya berfokus pada pencapaian profit semata. Terdapat ekspektasi yang semakin besar dari masyarakat dan pemangku kepentingan (stakeholder) agar perusahaan memiliki peran aktif dalam menciptakan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Konsep ini dikenal sebagai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau Corporate Social Responsibility (CSR).

Tanggung jawab sosial perusahaan secara umum merupakan kegiatan untuk meningkatkan kualitas hidup di mana kemampuan manusia sebagai anggota masyarakat dapat menanggapi keadaan sosial yang ada, dan dapat menikmati, memanfaatkan serta memelihara lingkungan hidup atau dapat dikatakan sebagai proses penting dalam pengaturan biaya yang dikeluarkan dan keuntungan kegiatan bisnis dari pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal (Labetubun, 2018). Budiman, et al. (2008), mengartikan CSR atau tanggung jawab sosial perusahaan sebagai komitmen perusahaan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik bersama dengan para pihak yang terkait, terutama masyarakat disekeliling-nya dan lingkungan sosial di mana perusahaan tersebut berada, yang dilakukan terpadu dengan kegiatan usahanya secara berkelanjutan. Menurut Kartini, D (2013) mendefinisikan CSR sebagai business practices that strengthen accountability, respecting ethical values in the interest of all stakeholders". Business for social responsibility (BSR) juga menyatakan bahwa pelaku bisnis yang bertanggung jawab menghormati dan memelihara lingkungan hidup serta membantu meningkatkan kualitas dalam masyarakat di mana perusahaan beroperasi.

Program TJSL PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang salah satunya adalah program kelompok Ecobrik. Pada program ini *Ecobrick* adalah metode untuk mengurangi sampah plastik, serta mendaur ulangnya untuk dijadikan sesuatu yang berguna dan memiliki manfaat, serta dapat dimanfaatkan untuk bahan baku pembuatan meja, kursi, tong sampah, pot bunga maupun barang-barang kesenian lainnya. Munculnya program ini yang diinisiasi oleh anggota kelompok *ecobrick* ini dikarenakan Kelurahan

Panjang Utara memiliki permasalahan lingkungan yang cukup memprihatinkan khususnya masalah sampah plastik di Pesisir Pantai Panjang Utara. Kondisi memprihatinkan ini terjadi di sepanjang jalan, sepanjang aliran sungai dan berakhir di lautan. Sampah plastik yang berakhir di lautan sangat berpotensi mencemari dan memberikan dampak yang serius bagi keseimbangan ekosistem di laut dan juga lingkungan masyarakat.

Kewajiban pelaksanaan TJSL di Indonesia bagi perusahaan tertentu telah diatur dalam undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas. Regulasi ini mendorong perusahaan untuk menjalankan program yang seimbang antara kepentingan bisnis dengan kesejahteraan sosial dan lingkungan terutama di lingkungan sekitar operasional Perusahaan.

Namun, implementasi program TJSL sering kali memerlukan evaluasi untuk memastikan bahwa program tersebut tidak hanya sekadar formalitas saja, tetapi benar-benar efektif dan memberikan manfaat yang nyata. Di sinilah peran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi sangat krusial. Menurut Pasolong (2010), kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Awalnya, konsep IKM lebih banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, seiring berkembangnya kesadaran akan pentingnya akuntabilitas dan dampak dari setiap program, metode ini diadopsi juga untuk mengevaluasi program-program yang dijalankan oleh sektor swasta, termasuk TJSL.

IKM berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengetahui sejauh mana program TJSL yang dijalankan perusahaan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat penerima manfaat. Tanpa IKM, perusahaan hanya akan berasumsi bahwa programnya berhasil tanpa dasar data yang kuat. Hasil pengukuran IKM dapat menunjukkan kinerja program secara berkala dan menjadi bahan masukan penting untuk perbaikan di masa mendatang.

Dengan demikian perlu dilakukan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pengembangan program TJSL agar tingkat kepuasan, kepercayaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap program PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang semakin meningkat serta merumuskan hal apa saja yang perlu dilakukan sebagai perbaikan untuk program kedepannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap program tanggung jawab sosial perusahaan (TJSL) kelompok *ecobrick* PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang.

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan pada Kelompok *Ecobrick*. Lokasi kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat dilakukan di Ring 1 perusahaan Kampung Baru Tiga, Kelurahan Panjang Utara, Kecamatan Panjang, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Responden berjumlah 30 orang dan informasi diambil dalam periode waktu bulan April 2025. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini berasal dari unsur dasar pengukuran indeks Kepuasan masyarakat menyesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Adapun variabel yang digunakan terdiri dari kesesuaian program dengan kondisi wilayah, infrastruktur meliputi kesiapan sarana dan prasarana, kualitas produk, biaya, dan tarif, kepuasan masyarakat dengan pelayanan pihak pengelolah, potensi keberlanjutan bisnis, sumber daya manusia dalam pengembangan bisnis, dan inovasi pengembangan bisnis *ecobrick*.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran pelayanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Jumlah bobot 1:

Bobot nilai rata-rata Tertimbang = N

Jumlah Unsur X

Keterangan:

x = jumlah unsur yang disurvei N = bobot nilai per unsur

Nilai Indeks kepuasan masyarakat ini berguna untuk melihat sejauh mana program dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. Manfaat tersebut bisa berupa sosial, ekonomi, maupun lingkungan sekitar. Dalam konteks program, baik itu program pemberdayaan masyarakat, program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) perusahaan, maupun inisiatif pembangunan lainnya, IKM berfungsi sebagai cermin untuk melihat seberapa jauh program tersebut berhasil memenuhi harapan masyarakat.

Ukuran skala Konversi Skala (1-4)	Interval skala (100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,00-2,20	25,00- 55,00	D	Tidak Baik
2,21- 2,75	55,25- 68,75	C	Kurang Baik
2,76-3,31	69,00- 82,75	B	Baik
3,32- 4,00	83,31- 100	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari lain persepsi unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}^N}$$

Dalam mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan dalam huruf.

## Hasil dan Pembahasan

### Program Ecobrick

Sebagai manifestasi tanggung jawab sosial perusahaan, IT Panjang telah berkomitmen untuk mewujudkan praktik *corporate social responsibility* (CSR) melalui program-program pembangunan berkelanjutan. Dalam konteks pengelolaan program *community development (comdev)*, salah satu proses penting yang harus dilakukan sebelum pelaksanaan program adalah perencanaan (asesmen awal pra-pelaksanaan program). Implementasi program yang tidak disertai dengan perencanaan yang baik sering menimbulkan persoalan di kemudian hari seperti ketidaksesuaian program dengan kebutuhan masyarakat, program yang tidak tepat sasaran dan inefisiensi sumber daya program.

Selain itu, program *comdev* juga harus mampu menjawab permasalahan sosial yang ada terjadi di masyarakat. Masalah yang muncul di masyarakat dapat menjadi risiko sosial dan mempengaruhi kegiatan operasi bisnis perusahaan baik langsung maupun tidak langsung jika tidak ditangani dengan baik. CSR dipraktekkan lebih karena faktor eksternal, baik karena mengendalikan aspek sosial (*social driven*) maupun mengendalikan aspek lingkungan (*environmental driven*) (Paramita & Rizal, 2021). Salah satu permasalahan yang terjadi di masyarakat adalah terjadinya penumpukan sampah di sekitar kawasan kilang penampungan

Pertamina IT Panjang menjadi salah satu isu krusial yang memerlukan perhatian segera. Penumpukan ini tidak hanya menciptakan gangguan pada estetika lingkungan, tetapi juga berpotensi memicu dampak negatif yang lebih luas, termasuk pencemaran tanah dan juga air, penyebaran penyakit, hingga peningkatan risiko kebakaran akibat akumulasi material yang mudah terbakar di area industri yang sensitif. Jika dibiarkan

berlarut-larut, kondisi ini dapat mengganggu keberlanjutan operasional perusahaan dan menciptakan ketegangan sosial dengan masyarakat sekitar yang terdampak langsung. Dengan permasalahan tersebut PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang berdiskusi dengan masyarakat dan pemerintah setempat untuk membuat suatu kegiatan program salah satunya program kegiatan *Ecobrick*, sebagai salah satu upaya dalam mengatasi masalah tumpukan sampah.

Program kegiatan *Ecobrick* merupakan salah satu kegiatan program SIGAP (Siaga dan Bersihkan Panjang Utara) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang berkoordinasi dengan masyarakat dan pemerintah dan prosesnya tahun ini dilaksanakan secara bertahap, mulai dari produksi produk turunan *ecobrick*, pembuatan katalog produk, pelatihan foto produk, pelatihan pembuatan konten *social media*, pelatihan pemasaran secara *online* dan *offline*, serta pelatihan pembuatan produk turunan.

Responden dipilih sebanyak 30 orang dari para penerima manfaat program kegiatan *ecobrick* yang telah dijalankan oleh Integrated Terminal Panjang. Dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat terdapat 10 pertanyaan yang diberikan kepada setiap masyarakat. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terbagi menjadi empat kategori yaitu: tidak baik, kurang baik, baik, sangat baik. Penilaian tersebut terbagi dalam skala 1-4 dengan nilai konversi 0%-100%.

### **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penilaian Indeks Kepuasaan Masyarakat(IKM) dalam program TJSI perusahaan didasari oleh kebutuhan untuk memastikan bahwa inisiatif sosial dan lingkungan yang dijalankan benar-benar berdampak, akuntabel, dan berkelanjutan. IKM menjadi jembatan antara harapan perusahaan dan realitas di lapangan, memungkinkan perbaikan berkelanjutan untuk menciptakan nilai bersama (*shared value*) bagi perusahaan dan masyarakat. IKM berfungsi sebagai alat ukur yang valid dan terstruktur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap seluruh aspek program pemberdayaan. Dengan kata lain, IKM adalah cermin yang merefleksikan apakah program telah berhasil memenuhi harapan, kebutuhan, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Menurut Pasolong (2010), "semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas program TJSI PT Pertamina Integrated Terminal Panjang apakah program tersebut berhasil diterapkan dan diterima oleh masyarakat dan berdampak secara sosial, ekonomi, maupun lingkungan masyarakat. Dengan menggunakan IKM sebagai alat diagnostik, penyelenggara program tidak hanya sekadar "melakukan" program, tetapi juga "memperbaiki" program secara terus-menerus. Hal ini memastikan bahwa program yang dijalankan tidak hanya dinilai

berhasil dari laporan internal, tetapi juga dirasakan manfaatnya secara nyata oleh masyarakat. Analisis indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Indeks Kepuasan Masyarakat program *Ecobrick*

No	Indikator	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
			Layanan	
1	Pengetahuan mengenai TJSL Perusahaan	3,47	B	Baik
2	Kesesuaian program dengan kondisi wilayah	3,53	A	Sangat Baik
3	Infrastruktur kesiapan sarana dan prasarana	3,67	A	Sangat Baik
4	Kualitas produk, biaya dan tarif	3,47	B	Baik
5	Kesesuaian kebutuhan masyarakat	3,33	B	Baik
6	Kepuasan masyarakat dengan pelayanan	3,60	A	Sangat Baik
7	Keterlibatan masyarakat	3,60	A	Sangat Baik
8	Potensi keberlanjutan bisnis	3,47	B	Baik
9	Sumberdaya manusia dalam pengembangan bisnis	3,40	B	Baik
10	Inovasi pengembangan program,	3,40	B	Baik

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, 2024

Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan TJSL PT Pertamina Integrated Terminal Panjang program kegiatan *ecobrick* sebesar  $3,49 \times 25 = 87,3$ . Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat program *Ecobrick* PT Pertamina Integrated Terminal Panjang dapat dikatakan dalam kondisi Baik. Hampir seluruh indikator memiliki kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat binaan TJSL PT Pertamina Integrated Terminal Panjang, serta terdapat empat indikator yang memiliki kategori pelayanan yang sangat baik, yaitu mengenai kesesuaian program dengan kondisi wilayah, infrastruktur kesiapan sarana dan prasarana, kepuasan masyarakat dengan pelayanan dan keterlibatan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan yang dilakukan oleh Pertamina sebagai penyedia layanan TJSL Selain itu, penanganan pengembangan atas keberlangsungan bisnis dan pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh Pertamina sangat baik dan jelas bagi masyarakat.

Hal ini selaras dengan penelitian Syarief dan Hasanuddin (2022) bahwa perhitungan indeks kepuasan masyarakat program tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program budidaya madu klanceng dapat dikatakan dalam kondisi Baik. Hampir seluruh indikator memiliki kategori pelayanan yang baik dan mampu

memuaskan pengguna layanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II. Begitupula dengan penelitian Cahyono, dkk (2022) yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan program CSR yang dilakukan PT Pertamina Patra Niaga IT Semarang telah diterima dengan baik dengan indeks kepuasan yang tinggi. Serta, keberhasilan program tersebut juga didukung oleh kompetensi pengetahuan, relasi komunikasi, serta tanggung jawab dari fasilitator lapangan program CSR perusahaan

Menurut penelitian Samino dkk (2024), secara keseluruhan aspek perencanaan, aspek pendanaan, aspek pendampingan, aspek pelaksanaan program, dan aspek keberlanjutan program Lentera Jiwa mendapatkan nilai mutu pelayanan kategori B dengan kinerja unit pelayanan berada pada kategori “Baik”. Hal ini juga selaras dengan aspek perencanaan maupun pendampingan pada program TJSR *ecobrick*. Menurut penelitian (Kusbudiyanto; dkk, 2023), dengan hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat ini, perlu adanya evaluasi berkala untuk mendapatkan solusi terbaik bagi peningkatan suatu kepuasan pelayanan masyarakat, serta peningkatan dalam mutu kebijakan serta kinerja pelaksana. Setiap perusahaan memiliki cara pandang yang berbeda terhadap CSR, dan cara pandang inilah yang bisa dijadikan indikator kesungguhan perusahaan tersebut dalam melaksanakan CSR (Wibisono, 2007).

Dalam pengembangan program TJSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang, program kegiatan *Ecobrick* setelah dilakukan analisis hasil survei indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan evaluasi dan rencana tindak lanjut dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Hasil survei IKM bukan sekadar angka atau nilai akhir; itu adalah sumber data berharga yang menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Setelah survei selesai dan nilai IKM dihitung, langkah selanjutnya yang paling penting adalah melakukan evaluasi mendalam secara menyeluruh untuk pengembangan program sehingga memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat. Hal ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan program pemberdayaan masyarakat yang diinisiasi oleh Perusahaan dengan kolaborasi masyarakat maupun pemerintah setempat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai indeks kepuasan masyarakat program kegiatan *ecobrick* telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan yaitu 1) Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap program kegiatan *ecobrick* PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang adalah 87.3; 2) Mutu program TJSR PT Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Panjang program kegiatan *ecobrick* secara keseluruhan adalah B (Baik); dan 3) Nilai indikator telah berada dalam kategori baik terdapat empat indikator yang telah mencapai kategori sangat baik yaitu mengenai kesesuaian program dengan kondisi wilayah, infrastruktur kesiapan sarana dan prasarana, kepuasan masyarakat dengan pelayanan dan keterlibatan masyarakat.. Hal tersebut menunjukkan bahwa program TJSR yang diberikan oleh Pertamina telah cukup prima dan memuaskan bagi masyarakat binaan di wilayah Ring 1 perusahaan, Kampung Baru Tiga, Kelurahan Panjang Utara,

Kecamatan Panjang.

### Referensi

- Budimanta., et al. (2008). *Corporate Social Responsibility alternatif bagi pembangunan Indonesia*. Jakarta: ICSD.
- Cahyono, H., Panut, Y.I., Nurwafi, L., Asmoro, A.A. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Corporate Social Responsibility Wisata Mangrove Edupark Tambakrejo Pt Pertamina Patra Niaga It Semarang. *Humantech* 1 (12), 1838-1846. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/2516/2103>.
- Kartini, D. (2013). *Corporate Social Responsibility: Transformasi Konsep Sustainability Management Dan Implementasi di Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kusbudiyanto, Kurniawan, D., Samputra P.L. (2023). Valuasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)* 15 (1), 55-63. <https://jurnal.unpad.ac.id/jane/article/view/20958/20549>
- Labetubun, M.A.H., dkk. (2018). CSR Perusahaan *Teori Dan Praktis Untuk Manajemen Yang Bertanggung Jawab*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Samino, Fadhlillah, D.F., Abriandi, E., Widodo, E., Adiansah, W. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Tjsl Lentera Jiwa Pt Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial* 7(1), 90-109. <https://doi.org/10.24198/focus.v7i1.57880>.
- Syarief, A.N.L. & Hasanuddin, T. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Sosial Responsibility (CSR) UKM Madu Klenceng Sugihwaras Education Family PT Pertamina Patra Niaga DPPU Sultan Mahmud Badaruddin (SMB) II. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(5), 1464-1472. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6794/5132>.
- Paramita, R.W.D. & Rizal,N. (2021). *Corporate Social Responsibility (CSR) Budaya*. Jawa Timur: Widya Gama Press.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep dan Apikasi CSR*. Jawa Timur: Fascho Publising.