

Mengelas Asa, Mengukur Rasa: Indeks Kepuasan Masyarakat Program *Apprentice Mechanic* dan *Welder*

Jihananda Marcel Egidyah¹, Ricky Santana², Susi Apriatin³, Febriana Kurnisari⁴

^{1,2,3,4} PT Kaltim Prima Coal

Email: jihananda.egidyah@kpc.co.id

Abstrak—Program Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat (PPM) PT Kaltim Prima Coal (KPC) telah melaksanakan dua program vokasi unggulan yaitu pelatihan *Apprentice Mechanic Alat Berat* Batch 1 dan pelatihan *Welding Development Program* Batch 2. Kegiatan tersebut telah berjalan dengan baik, namun perlu dievaluasi sebagai bentuk strategi untuk kegiatan selanjutnya. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan kedua program menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data dikumpulkan melalui survei daring berbasis Google Form terhadap 27 responden, yang terdiri dari 23 peserta dan 4 pelatih dari KPC serta BLKI Mandiri. Instrumen penelitian mencakup 6 unsur pelayanan yang terdiri dari unsur perencanaan, pendanaan/bantuan, pendampingan, pelaksanaan, evaluasi program, dan keberlanjutan. Metode analisis data menggunakan rumus IKM yaitu nilai rerata IKM 1-4 dan nilai konversi yang dikali 25 dalam rentang 100. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 3,40 (skala 4) atau 85 (skala 100), dengan kategori A (Sangat Baik). Unsur dengan skor tertinggi terdapat pada pendampingan, pelaksanaan, dan keberlanjutan (3,50) sedangkan skor terendah terdapat pada unsur pendanaan (3,21). Berdasarkan pengukuran indikator dengan nilai tertinggi yaitu indikator tingkat keterlibatan penerima manfaat pada unsur pelaksanaan dengan skor 3,63. Sementara skor indikator terendah yaitu kemudahan prasyarat program (2,90) yang terdapat pada unsur perencanaan. Sementara itu, saran dari responden terkait program ini terdiri dari peningkatan proses seleksi dan kuota penerimaan, perbaikan fasilitas dan perlengkapan, perpanjangan durasi dan variasi materi pelatihan, peningkatan akses penempatan kerja, dan dukungan pasca pelatihan. Secara keseluruhan, program dinilai bermanfaat dalam membangun kompetensi putra daerah, memperkuat hubungan industri-masyarakat, dan layak dipertahankan dengan perbaikan pada aspek pendukung dan keberlanjutan pasca pelatihan.

Kata Kunci: CSR, Pemberdayaan Masyarakat, Pelatihan Vokasi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Apprenticeship.

Abstract—The Community Empowerment and Development Program (PPM) of PT Kaltim Prima Coal (KPC) has implemented two flagship vocational programs, namely the Heavy Equipment Apprentice Mechanic Training Batch 1 and the Welding Development Program Training Batch 2. These activities have been running well, but need to be evaluated as a strategy for future activities. This study aims to evaluate the quality of service of both programs using the Community Satisfaction Index (IKM). Data were collected through an online survey using Google Forms from 27 respondents, comprising 23 participants and 4 trainers from KPC and BLKI Mandiri. The research instrument covered 6 service elements consisting of planning, funding/assistance, mentoring, implementation, program evaluation, and sustainability. The data analysis method used the IKM formula, which is the average IKM value of 1-4 and the conversion value multiplied by 25 in the range of 100. The results showed an IKM value of 3.40 (scale of 4) or 85 (scale of 100), with a category of A (Very Good). The highest score was for assistance, implementation, and sustainability (3.50), while the lowest score was for funding (3.21). Based on the measurement of indicators, the highest score was for the indicator of beneficiary involvement in implementation, with a score of 3.63. Meanwhile, the lowest indicator score was for program prerequisite ease (2.90), which was found in the planning element. Meanwhile, respondents' suggestions regarding this program include improving the selection process and admission quotas, improving facilities and equipment, extending the duration and varying the training material, improving access to job placements, and providing post-training support. Overall, the program is considered useful in building the competence of local youth, strengthening industry-community relations, and is worth maintaining with improvements in supporting aspects and post-training sustainability.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Community Development and Empowerment (PPM), Vocational Training, Community Satisfaction Index (IKM), Apprenticeship

1. PENDAHULUAN

Dalam siklus manajemen program, kegiatan idealnya melewati tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi. Evaluasi tidak hanya menilai capaian, tetapi juga menghasilkan umpan balik yang memperbaiki kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan hasil pada periode berikutnya (OECD, 2019). Evaluasi yang baik memadukan indikator kuantitatif dan masukan kualitatif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan intervensi (Noor et al., 2024; Pratama et al., 2022).

Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) PT Kaltim Prima Coal (KPC) merujuk pada ISO 26000:2010 – *Guidance on Social Responsibility* sebagai rujukan tata laksana yang menekankan hubungan organisasi pemangku kepentingan masyarakat dan tujuh subjek inti, termasuk isu ketenagakerjaan, lingkungan, dan pengembangan masyarakat. CSR yang terintegrasi dengan strategi bisnis dan pembangunan berkelanjutan terbukti berkontribusi terhadap *human capital development* melalui pendidikan vokasi dan program pemagangan (*apprenticeship*) (Radzi et al., 2025; Ramadhani & Rahayu, 2021).

Sejalan dengan agenda global *Sustainable Development Goals* (SDGs) kerangka 17 tujuan pembangunan berkelanjutan program PPM KPC diarahkan untuk memberi kontribusi pada target relevan, seperti SDG 4 (*Quality Education*), SDG 8 (*Decent Work and Economic Growth*), SDG 9 (*Industry, Innovation and Infrastructure*), dan SDG 10 (*Reduced Inequalities*). Program CSR berbasis vokasi dan apprentice di berbagai studi telah menunjukkan peran signifikan dalam menyiapkan tenaga kerja terampil, meningkatkan keterlibatan industri, dan memperkuat reputasi perusahaan (Badrianto & Ekhsan, 2020; Humaedi et al., 2021).

Untuk penjaminan mutu layanan publik di tingkat program, Indonesia menetapkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat* (SKM) sebagai standar pengukuran kepuasan pengguna layanan. Regulasi ini memuat indikator baku, instrumen pengukuran, dan skala penilaian yang digunakan untuk menilai kualitas layanan unit penyelenggara (Amelia & Rizki, 2024; Sigit, 2022). Sebagai kerangka evaluatif yang lebih luas, kriteria evaluasi OECD-DAC (*relevance, coherence, effectiveness, efficiency, impact, sustainability*) dapat digunakan untuk menilai kebermaknaan dan keberlanjutan intervensi sosial, termasuk program CSR dan vokasi (Nurhadi et al., 2020; Pratama et al., 2022).

PT KPC melalui program pemberdayaan dan pengembangan masyarakat telah menjalankan 2 program vokasi unggulan untuk memperkuat keterampilan tenaga kerja lokal di Kabupaten Kutai Timur, khususnya pada sektor yang relevan dengan kebutuhan industri pertambangan. Program pertama adalah *Apprentice Mechanic* Alat Berat Batch 1 (2023) yaitu program penguatan keterampilan mekanik alat berat, bermitra dengan BLKI “Mandiri” Kutim dan unit workshop KPC. Kegiatan tersebut berlokasi di BLKI Mandiri (fase kelas/praktik laboratorium) selama ± 3 bulan; dilanjutkan On-the-Job Training (OJT) di workshop KPC selama ± 9 bulan dengan periode pelaksanaan 31 Oktober 2023-18 November 2024. Sementara itu program kedua yaitu *Welding Development Program* (WDP) Batch 2 (2023) untuk menjawab kebutuhan *welder* industri (3G FCAW), bermitra dengan BLKI “Mandiri” serta kontraktor KPC (TSP dan STU). Kegiatan ini berlokasi di BLKI Mandiri (± 40 hari) yang dilanjutkan praktik kerja di workshop KPC di bawah kontraktor Triatra Sinergi Pratama (TSP) dan Sriwijaya Teknik Utama (STU). Waktu pelaksanaan kegiatan yaitu 11 November 2022 – 11 Februari.

Program tersebut di atas selaras dengan temuan Ramadhani & Rahayu (2021) bahwa *apprenticeship* dan *teaching factory* dalam CSR mampu meningkatkan kompetensi kerja serta memfasilitasi transisi peserta ke dunia industri. Hasil penelitian (Badrianto & Ekhsan (2020) juga menunjukkan bahwa program pemagangan sebagai bagian dari CSR berdampak positif pada citra perusahaan dan penerimaan sosial. Selain itu, kegiatan ini diharapkan dapat memberi pertimbangan CSR dan keberlanjutan yang selaras dengan ISO 26000 dan kontribusi pada SDGs, agar hasil evaluasi dapat menjadi umpan balik strategis bagi desain PPM berikutnya (Radzi et al., 2025; Ramadhani & Rahayu, 2021). Kedua program dievaluasi menggunakan instrumen IKM (6 unsur layanan, skala 1–4) dan satu pertanyaan terbuka untuk menghimpun saran. Unit analisis meliputi persepsi penerima manfaat dan mitra pelaksana (pelatih), sehingga evaluasi memotret perspektif pengguna dan penyedia layanan secara bersamaan. Rujukan regulatif utama untuk komponen IKM adalah PermenPANRB No. 14/2017; kerangka naratif CSR menaut pada ISO 26000 dan SDGs sebagai horizon keberlanjutan (Nurhadi et al., 2020; Sigit, 2022).

Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas program pemberdayaan yang dijalankan oleh perusahaan, perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat evaluasi yang objektif dan terukur. IKM dapat memberikan gambaran sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelaksanaan program, mulai dari proses rekrutmen, materi pelatihan, metode pembelajaran, fasilitas pendukung, hingga hasil akhir berupa peningkatan kompetensi dan peluang kerja. Penelitian terhadap IKM ini menjadi penting karena dapat mengidentifikasi aspek-aspek mana yang sudah sesuai harapan masyarakat dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga akan menjadi acuan strategis dalam pengembangan program-program serupa di masa mendatang agar lebih tepat sasaran, efektif, dan memberikan dampak sosial-ekonomi yang optimal. Dengan melakukan penelitian ini, PT KPC juga menunjukkan komitmennya terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan dalam setiap inisiatif pengembangan masyarakat yang dijalankan. Di sisi lain, data empiris dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertanggungjawaban sosial kepada pemangku kepentingan, termasuk masyarakat lokal, pemerintah daerah, dan mitra pelatihan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap dua program pelatihan strategis tersebut, serta menyusun rekomendasi berbasis data guna meningkatkan kualitas dan dampak program PPM di tahun-tahun berikutnya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap Program Apprentice Mechanic dan Welder. Pendekatan ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah memotret tingkat kepuasan aktual melalui statistik deskriptif, tanpa menguji hubungan kausal antarvariabel (Sugiyono, 2013). Data utama diperoleh melalui pengukuran IKM berbasis PermenPANRB No. 14/2017 yang menghasilkan skor numerik untuk setiap unsur pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga menyediakan satu pertanyaan terbuka untuk menampung saran dan masukan responden. Data dari pertanyaan terbuka dianalisis secara ringkas untuk memberikan konteks terhadap hasil kuantitatif, sehingga berperan sebagai informasi pendukung (Amelia & Rizki, 2024; Samino et al., 2024).

Dari perspektif ilmiah, pemilihan IKM didukung oleh keunggulannya dalam:

1. Standarisasi – unsur dan metode perhitungan seragam di seluruh unit penyelenggara layanan publik di Indonesia, memungkinkan komparabilitas hasil antarprogram dan periode (Sururi, 2019).
2. Akuntabilitas publik – hasilnya dapat digunakan sebagai bagian dari laporan kinerja dan akuntabilitas penyelenggara layanan (Hildawati, 2020).
3. Aplikasi luas – telah diadopsi dalam berbagai penelitian evaluasi layanan pemerintah, BUMN, maupun CSR perusahaan swasta (Amelia & Rizki, 2024; Mustajir et al., 2023).

Pemilihan responden dilakukan dengan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan menetapkan ciri-ciri tertentu sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2013). Pengukuran IKM dilakukan pada 27 responden (23 penerima manfaat dan 4 mitra pelaksana). Instrumen menggunakan 6 unsur utama yang diturunkan menjadi 20 indikator. Kriteria responden meliputi:

1. Peserta program sebagai penerima manfaat langsung yang mengikuti seluruh atau sebagian besar rangkaian pelatihan.
2. Mitra pelaksana/pelatih sebagai pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelatihan, baik dari KPC, BLKI Mandiri, maupun kontraktor terkait.

Data dari pertanyaan terbuka dianalisis menggunakan analisis deskriptif ringkas untuk mengelompokkan saran menjadi tema-tema perbaikan utama. Pendekatan ini bertujuan memberi konteks pada hasil kuantitatif, tanpa melakukan analisis kualitatif mendalam seperti dalam *mixed-method* (Braun & Clarke, 2006; Humaedi et al., 2021).

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan:

1. Validasi internal kuesioner melalui pengecekan konsistensi jawaban dan kelengkapan data sebelum analisis.
2. Uji coba instrumen (pilot test) yang dilakukan pada sebagian kecil responden untuk memastikan keterbacaan dan pemahaman butir pertanyaan (Savitri & Armando, 2019).
3. Triangulasi sumber dengan membandingkan hasil dari responden peserta dan mitra pelaksana untuk melihat kesesuaian persepsi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan dalam penelitian ini sebagai instrumen utama pengukuran kualitas layanan karena memiliki standar baku nasional yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi ini menetapkan 9 unsur pelayanan yang diukur menggunakan skala Likert 1–4 dan dikonversi ke skala 25–100 untuk menghasilkan kategori mutu layanan (*Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik*) (PermenPANRB, 2017).

Dalam penelitian ini, IKM digunakan untuk menilai persepsi penerima manfaat terhadap program *Apprentice Mechanic & Welder*. Meskipun awalnya dirancang untuk menilai layanan publik, IKM telah banyak diterapkan dalam evaluasi program CSR/PPM Perusahaan (Hildawati, 2020; Mustajir et al., 2023).

Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur/indikator. Skala yang digunakan adalah 1–4, kemudian dikonversi ke skala 25–100 dengan rumus:

$$\text{IKM} = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Kategori mutu pelayanan berdasarkan konversi nilai IKM adalah sebagai berikut (PermenPANRB, 2017):

Tabel 1. Skala Pengukuran IKM

Nilai Interval IKM			Nilai Konversi IKM			Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.00	s.d	1.75	25.00	s.d	43.75	D	Tidak Baik
1.76	s.d	2.50	44.00	s.d	62.50	C	Kurang Baik
2.51	s.d	3.25	62.75	s.d	81.25	B	Baik
3.26	s.d	4.00	81.50	s.d	100	A	Sangat Baik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program *Apprentice Mechanic* Alat Berat Batch 1 PT Kaltim Prima Coal (KPC) merupakan bagian dari inisiatif PT KPC dalam mengembangkan tenaga kerja lokal yang kompeten di bidang mekanik alat berat. Peserta program direkrut dari masyarakat sekitar area operasional perusahaan, terutama lulusan SMK/ sederajat, untuk diberikan pelatihan teknis dan non-teknis sebagai mekanik alat berat. Sementara itu, program *Welding Development* Batch 2 PT

Kaltim Prima Coal (KPC) ini bertujuan untuk membekali peserta dengan keterampilan pengelasan (*welding*) sesuai standar industri migas, pertambangan, dan manufaktur. Program dikembangkan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja lokal di bidang pengelasan, yang merupakan salah satu bidang teknis dengan permintaan tinggi di industri.

Secara umum, program *apprentice mechanic* alat berat batch 1 (2023) dan *welding development program* Batch 2 (2023) yang dilaksanakan oleh KPC terbukti membawa manfaat signifikan bagi pengembangan pendidikan vokasi dan ketenagakerjaan di Kabupaten Kutai Timur. Program ini memberikan pengalaman kerja nyata, peningkatan keterampilan teknis, serta membuka peluang kerja melalui jejaring industri. Bagi perusahaan dan kontraktor, program ini berkontribusi pada penyediaan calon tenaga kerja potensial, peningkatan produktivitas, sekaligus memperkuat citra perusahaan sebagai entitas yang peduli dan bertanggung jawab terhadap masyarakat.

Evaluasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) kedua program tersebut di atas diukur dan disesuaikan berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, yaitu terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran IKM, yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil pengukuran kepada responden yang merupakan peserta kegiatan dilihat berdasarkan nilai rata-rata indikator dan konversi ke dalam kriteria mutu. Pada penelitian ini menggunakan penyesuaian dari PermenPANRB dengan 6 unsur pengukuran yang terdiri dari: unsur perencanaan, pendanaan/bantuan, pendampingan, pelaksanaan, evaluasi program, dan keberlanjutan. Unsur-unsur tersebut dijabarkan dalam beberapa indikator penilaian sesuai dengan persepsi responden dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Kepuasan Peserta Terhadap Pelaksanaan Program Apprentice Mechanic Alat Berat Batch 1 tahun 2023 dan Welding Development Program Batch 2 tahun 2023

Unsur	No	Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur	Kriteria
Perencanaan	1.1	Kesesuaian Program dengan karakteristik dan Potensi masyarakat	3,52	Sangat Baik	3,29	Sangat Baik
	1.2	Keterlibatan Masyarakat/Pemerintah	3,2	Baik		
	1.3	Kesesuaian dengan kebutuhan	3,52	Sangat Baik		
	1.4	Kemudahan Prasyarat Program	2,9	Baik		
Pendanaan/ Bantuan	2.1	Kemudahan Prosedur Pendanaan/Bantuan	3	Baik	3,21	Baik
	2.2	Kesesuaian Dana/Bantuan dengan Kebutuhan	3,26	Sangat Baik		
	2.3	Ketepatan Penyaluran Dana/Bantuan	3,37	Sangat Baik		
Pendampingan	3.1	Tingkat Daya Tanggap Pendamping/Fasilitator	3,6	Sangat Baik	3,5	Sangat Baik
	3.2	Kemampuan Pendamping/Fasilitator dalam menyelesaikan Masalah	3,5	Sangat Baik		
	3.3	Tingkat Kesopanan dan perilaku	3,5	Sangat Baik		
Pelaksanaan	4.1	Tingkat Kualitas Capaian Program	3,4	Sangat Baik	3,5	Sangat Baik
	4.2	Ketepatan Waktu pelaksanaan Program	3,41	Sangat Baik		

	4.3	Jumlah Cakupan penerima manfaat	3,44	Sangat Baik		
	4.4	Tingkat keterlibatan penerima manfaat	3,63	Sangat Baik		
	4.5	Tingkat keterlibatan pemerintah	3,4	Sangat Baik		
Evaluasi	5.1	Tingkat Evaluasi Program	3,52	Sangat Baik	3,46	Sangat Baik
	5.2	Tingkat Tindak Lanjut atas Evaluasi	3,4	Sangat Baik		
Keberlanjutan	6.1	Peningkatan Keterampilan dan Pengetahuan Penerima Manfaat	3,6	Sangat Baik	3,5	Sangat Baik
	6.2	Peningkatan Kesejahteraan Penerima Manfaat	3,4	Sangat Baik		
	6.3	Tingkat Kemandirian Kelompok Penerima Manfaat dalam melanjutkan program	3,4	Sangat Baik		
Indeks Kepuasan		Skala 4	3,40	Sangat Baik		
Pelaksanaan Program		Skala 100	85	Sangat Baik		

Nilai IKM total sebesar 85 yang termasuk dalam kategori A – Sangat Baik menunjukkan bahwa pelaksanaan program *Apprentice Mechanic* dan *Welding Development* oleh PT KPC telah dinilai memenuhi bahkan melampaui ekspektasi para penerima manfaat maupun mitra pelaksana. Capaian ini memperlihatkan bahwa secara umum program berhasil memberikan layanan yang sesuai dengan standar kualitas, baik dari sisi materi pelatihan, proses pendampingan, maupun luaran yang dihasilkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Humaedi et al. (2021) yang menemukan bahwa skor tinggi pada IKM menunjukkan adanya relevansi program dengan kebutuhan masyarakat, serta mencerminkan efektivitas penyelenggaraan CSR dalam meningkatkan kualitas layanan.

Skor tertinggi dicapai pada unsur Pendampingan, Pelaksanaan, dan Keberlanjutan dengan nilai rata-rata 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa peran fasilitator/mentor dianggap sangat penting dalam mendukung keberhasilan program. Fasilitator yang responsif, ramah, dan kompeten dapat menciptakan suasana belajar yang kondusif sehingga peserta lebih mudah menyerap materi. Peran pendamping juga berfungsi sebagai jembatan antara peserta dan institusi penyelenggara, sehingga mendukung prinsip *stakeholder engagement* yang diamanatkan ISO 26000 (Nurhadi et al., 2020). Dalam konteks CSR, hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung yang berkualitas dapat memperkuat rasa memiliki dan meningkatkan efektivitas program pelatihan.

Selain pendampingan, unsur Pelaksanaan juga memperoleh skor yang tinggi, menunjukkan bahwa kualitas pelatihan secara teknis dianggap sesuai dengan harapan peserta. Peserta merasa bahwa materi yang disampaikan relevan, penyampaian instruktur efektif, dan jadwal pelatihan relatif tepat waktu. Keberhasilan pada aspek ini sejalan dengan temuan Pratama et al. (2022) yang menekankan bahwa kualitas implementasi program berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan penerima manfaat, terutama dalam konteks pelatihan vokasi yang menekankan keterampilan praktis.

Unsur Keberlanjutan juga dinilai baik, yang berarti peserta merasa adanya peluang berkelanjutan dari program ini, baik dalam bentuk peningkatan kompetensi maupun peluang kerja. Keberlanjutan merupakan salah satu faktor penting dalam evaluasi CSR karena menunjukkan bahwa manfaat program tidak berhenti pada tahap pelatihan, melainkan berlanjut pada peningkatan kapasitas jangka panjang (Radzi et al., 2025). Dengan demikian, program *Apprentice Mechanic* dan *Welding Development* dapat dilihat sebagai investasi sosial yang memiliki potensi dampak berkelanjutan terhadap pengembangan sumber daya manusia lokal.

Namun demikian, terdapat catatan penting pada unsur Pendanaan dengan skor 3,21 serta indikator Kemudahan Prasyarat Program dengan skor terendah 2,9. Hal ini menandakan masih ada kendala administratif yang dirasakan oleh peserta, baik dalam bentuk kompleksitas prosedur maupun keterbatasan informasi. Kondisi ini sejalan dengan temuan Amelia & Rizki (2024) yang menunjukkan bahwa aspek administrasi sering kali menjadi hambatan dalam implementasi program CSR karena menurunkan aksesibilitas masyarakat. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur dan perbaikan sistem komunikasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

Analisis kualitatif dari pertanyaan terbuka memperkaya hasil kuantitatif dengan mengungkap lima tema utama masukan peserta. Pertama, peningkatan seleksi dan kuota penerimaan menjadi perhatian penting. Peserta menilai bahwa rekrutmen perlu dilakukan secara lebih ketat dan transparan untuk menjamin kualitas, sekaligus membuka kuota lebih

luas agar manfaat program dapat dirasakan lebih banyak masyarakat. Hal ini selaras dengan Noor et al., (2024) yang menegaskan bahwa keterbukaan dalam seleksi program CSR dapat meningkatkan legitimasi sosial dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Kedua, peserta menyoroti perlunya peningkatan fasilitas dan perlengkapan. Dukungan Alat Pelindung Diri (APD) masih terbatas, dan sebagian peralatan praktik dianggap sudah usang. Permintaan ini wajar karena kualitas fasilitas berpengaruh langsung pada efektivitas pembelajaran vokasi. Studi Mustajir et al. (2023) menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk kepuasan dan keterampilan peserta pelatihan berbasis CSR.

Ketiga, masukan terkait perpanjangan durasi dan variasi materi juga muncul dari peserta. Mereka berharap durasi On-the-Job Training (OJT) lebih panjang sehingga keterampilan dapat diperdalam secara praktik. Selain itu, variasi materi yang lebih mutakhir dan relevan dengan perkembangan teknologi industri dianggap penting untuk meningkatkan daya saing peserta. Menurut Ramadhani & Rahayu (2021), relevansi materi dengan kebutuhan industri menjadi faktor kunci dalam memastikan transisi peserta ke dunia kerja berjalan lancar.

Keempat, terdapat harapan besar terhadap peningkatan akses penempatan kerja. Peserta menginginkan alumni program diprioritaskan untuk direkrut oleh perusahaan atau mitra kontraktor, serta keterlibatan perusahaan lokal dalam menyerap lulusan. Hal ini sejalan dengan tujuan SDG 8 (*Decent Work and Economic Growth*) yang menekankan pentingnya keterhubungan antara pendidikan vokasi dengan kesempatan kerja nyata. Dengan demikian, aspek employability menjadi tolok ukur penting keberhasilan program CSR vokasi.

Kelima, masukan terkait dukungan pascapelatihan menegaskan perlunya pendampingan karier berkelanjutan. Peserta berharap adanya jejaring kerja, bimbingan karier, dan evaluasi program pada setiap batch sebagai bentuk kesinambungan. Temuan ini sejalan dengan Hildawati (2020) yang menekankan pentingnya *aftercare program* dalam menjaga keberlanjutan manfaat. Tanpa dukungan pascapelatihan, keberhasilan program dapat terhenti hanya pada fase pelatihan, tanpa memberikan dampak jangka panjang pada kehidupan peserta.

Secara keseluruhan, hasil IKM dan masukan peserta memberikan gambaran komprehensif bahwa meskipun program dinilai sangat baik, masih terdapat ruang perbaikan signifikan. Dalam perspektif CSR, keberhasilan program tidak hanya diukur dari proses pelatihan, melainkan juga dari sejauh mana alumni mampu memperoleh pekerjaan, meningkatkan kesejahteraan, serta memberikan kontribusi pada pembangunan ekonomi lokal. Oleh karena itu, indikator *employability* dan keberlanjutan manfaat perlu dijadikan fokus utama evaluasi mendatang, agar program benar-benar selaras dengan prinsip pembangunan berkelanjutan dan kerangka ESG perusahaan.

4. KESIMPULAN

Hasil pengukuran IKM menunjukkan skor rata-rata 3,40 (skala 4) atau 85 (skala 100) dengan kategori A – Sangat Baik. Nilai tinggi pada aspek pendampingan (3,50), pelaksanaan (3,50), dan keberlanjutan (3,50) yang menunjukkan bahwa peserta merasa didukung secara optimal dalam proses pembelajaran. Namun, tantangan masih ada pada unsur pendanaan, kemudahan prasyarat, fasilitas, serta durasi OJT yang dinilai perlu ditingkatkan. Masukan peserta juga menyoroti pentingnya jalur penempatan kerja alumni dan adanya dukungan pascapelatihan yang berkesinambungan. Dari perspektif keberlanjutan, program ini sejalan dengan SDG 4 (Pendidikan Berkualitas), SDG 8 (Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi), dan SDG 9 (Industri, Inovasi, dan Infrastruktur). Agar manfaatnya semakin optimal, diperlukan penguatan kelembagaan BLKI Mandiri sebagai pusat pelatihan berkelanjutan serta integrasi evaluasi program dengan kerangka ESG dan SDGs. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya dilihat dari capaian pelatihan jangka pendek, tetapi juga dari peningkatan *employability* lulusan dan dampak sosial-ekonomi jangka panjang.

Penelitian ini masih terbatas pada pengukuran kepuasan melalui instrumen IKM. Studi berikutnya disarankan untuk: memperluas indikator evaluasi, termasuk dampak jangka panjang pada *employability* lulusan dan kesejahteraan masyarakat; menggunakan metode *mixed-method* untuk menilai keberlanjutan manfaat program; melakukan perbandingan dengan program serupa di wilayah atau perusahaan lain guna menemukan praktik terbaik; menambahkan analisis dampak ekonomi dan sosial secara kuantitatif; mengintegrasikan hasil dengan kerangka ESG dan SDGs untuk memperkuat relevansi keberlanjutan program.

REFERENCES

- Amelia, A., & Rizki, M. (2024). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil PTASDP Indonesia Ferry (Persero). *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 6(2), 51. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/842>
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020, January 20). Apprenticeship and Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) of as a Strategy in Corporate Branding. *The 2nd International Conference on Strategic Mental Revolution (ICoSMR)*. <https://conference.loupiasconference.org/index.php/ICSMR/article/download/109/118>



- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Hildawati. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 151–165. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share : Social Work Journal*, 11(1), 62. <https://doi.org/10.24198/share.v11i1.34207>
- Mustajir, Haeruddin, Herdiana, N. A., Raharjo, S. T., Apsari, N. C., Santoso, M. B., Humaedi, S., & Taftazani, B. M. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program Wisata Konservasi Penyus PT GAG Nikel. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24198/focus.v6i1.48882>
- Noor, M., Firdaus, M. R., Arbain, T., Nurhadi, A., & Sujalmi, Y. B. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Corporate Social Responsibility PT. ADARO INDONESIA (Studi Tentang Pengembangan Taman Wisata Menanti Laburan Di Desa Padang Panjang Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong). *PubBis : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 8(1), 50–63. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v8i1.816>
- Nurhadi, A., Zubaidah, T., Arifin, S., Khairiyati, L., Pujiyanti, N., Waskito, A., Fakhriadi, R., Fadillah, N. A., Nurhayani, S., & Theana, S. (2020). Analysis Of Community Satisfaction Index On Pt Adaro Indonesias 5 CSR Programs In 2019. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 10(11), 264–267. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.10.11.2020.p10731>
- OECD. (2019). *Better Criteria for Better Evaluation: Revised Evaluation Criteria Definitions and Principles for Use*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/15a9c26b-en>
- PermenPANRB, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Pratama, A. D., Husni, M. A., Rahmansyah, A. A., Suprpto, H., & Akbar, A. (2022). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pedagang dan Pembeli Pada Pasar Rakyat. *Sebatik*, 26(2), 854–865. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i2.2111>
- Radzi, N. A. M., Lee, K. E., Halim, S. A., Siwar, C., & Aziz, M. I. A. (2025). Bridging education and CSR: the role of corporate foundations in Malaysia's human capital development. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 14(3), 1717–1730. <https://doi.org/10.11591/ijere.v14i3.27925>
- Ramadhani, M. A., & Rahayu, E. (2021). A Shift in Corporate Social Responsibility Program to Support Vocational Education in Indonesia. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 27(1), 26–36. <https://doi.org/10.21831/jptk.v27i1.32981>
- Samino, Fadhlilah, D. F., Abriandi, E., Widodo, W. E., & Adiansah, W. (2024). Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Program TJSL Lentera Jiwa PT Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Bandung. Agustus, 7(1), 90–109. <https://doi.org/10.24198/focus.v6i2>
- Savitri, M., & Armando, D. Y. (2019). A Survey On The Community Satisfaction Index Based On Kepmenpan NO. 25/M.PAN/2/2004 at Kanujoso Djatiwibowo Regional General Hospital, Balikpapan In 2018. *Journal of Indonesian Health Policy and Administration*, 4(1). <https://doi.org/10.7454/ihpa.v4i1.2855>
- Sigit, I. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Corporate Social Responsibility Kampung Bioflok Laju. *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(10), 826–833. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i10.424>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (19th ed.). ALFABETA. https://digi-lib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf
- Sururi, A. (2019). Inovasi kebijakan organisasi sektor publik menuju terwujudnya Good Public Policy Governance. *Good Governance LAN Jakarta*, 15(1).