

Evaluasi Tingkat Keandalan Program Pemberdayaan Masyarakat Pendekar Dewa dalam Persepsi Penerima Manfaat

Isa Elfianto^{1*}, Dyah Putri Utami¹, Karina Sindy Hapsari¹, Mohamad Adli², Esa Jati Manunggal Sukma Adhi², Mhd. Khadafi Ardika Panjaitan²

¹Prospect Institute, Surakarta, Jawa Tengah

²Community Development Officer, PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Stasiun Pagardewa, Muara Enim, Sumatra Selatan

*isa.elfianto@gmail.com

ABSTRAK

Program tanggung jawab sosial perusahaan yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat memerlukan evaluasi untuk memastikan pelaksanaannya berjalan secara konsisten dan sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat. Salah satu aspek penting yang perlu dinilai adalah tingkat keandalan program dalam memberikan layanan, pendampingan, dan pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keandalan Program Pendekar Dewa yang dilaksanakan oleh PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Stasiun Pagardewa berdasarkan persepsi penerima manfaat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 52 penerima manfaat program yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel insidental. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur empat indikator keandalan, yaitu kemudahan persyaratan program, kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal, kesesuaian program dengan tujuan, dan rutinitas pendampingan lapangan. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata dan indeks keandalan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator memperoleh penilaian dalam kategori sangat baik. Indikator rutinitas pendampingan lapangan memperoleh nilai tertinggi, sedangkan kesesuaian pelaksanaan program dengan jadwal memperoleh nilai terendah meskipun tetap berada pada kategori sangat baik. Secara keseluruhan, tingkat keandalan Program Pendekar Dewa memperoleh nilai indeks 88,75 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa program telah dilaksanakan secara konsisten, sesuai tujuan, dan mampu memenuhi harapan penerima manfaat, meskipun aspek penjadwalan masih perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kualitas implementasi pada masa mendatang.

Kata kunci: Evaluasi Program, Keandalan Program, Pemberdayaan Masyarakat, Persepsi Penerima Manfaat, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

ABSTRACT

Corporate social responsibility programs oriented toward community empowerment require evaluation to ensure that their implementation is carried out consistently and aligns with the needs of beneficiaries. One important aspect that needs to be assessed is program reliability in delivering services, providing assistance, and implementing activities in accordance with established objectives. This study aimed to evaluate the reliability of the Pendekar Dewa Program implemented by PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Pagardewa Station based on beneficiaries' perceptions. A descriptive quantitative approach was employed using a survey method involving 52 program beneficiaries selected through incidental sampling. Data were collected through a questionnaire measuring four reliability indicators, namely the accessibility of program requirements, the conformity of program implementation with the planned schedule, the alignment of the program with its objectives, and the regularity of field facilitators in monitoring program progress. The data were analyzed using descriptive statistics to obtain mean scores and the program reliability index. The results showed that all indicators were rated in the very good category. The regularity of field

facilitators in monitoring program progress achieved the highest mean score, whereas the conformity of program implementation with the planned schedule obtained the lowest score, although it remained within the very good category. Overall, the Pendekar Dewa Program achieved a reliability index score of 88.75, indicating a very good level of reliability. These findings indicate that the program is implemented consistently, aligns with its intended objectives, and is capable of meeting beneficiaries' expectations, although scheduling aspects still require further attention to improve the quality of program implementation in the future.

Keywords: *Beneficiary Perception, Community Empowerment, Corporate Social Responsibility, Program Evaluation, Program Reliability*

PENDAHULUAN

Pemberdayaan masyarakat merupakan sebuah proses strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian kelompok rentan agar mereka mampu keluar dari belenggu kemiskinan dan ketergantungan ekonomi. Pendekatan ini bukan sekadar memberikan bantuan materi yang bersifat sementara (*charity*), melainkan menumbuhkan agensi, kesadaran kritis, dan keterampilan lokal masyarakat dalam mengelola potensi sumber daya yang ada di sekitar mereka secara berkelanjutan (Mardikanto & Soebiato, 2019). Ketika masyarakat diberikan akses terhadap pengetahuan dan kontrol atas pengambilan keputusan, mereka tidak hanya berperan sebagai objek pemberdayaan masyarakat namun telah menjadi subjek program yang juga berperan sebagai inisiator.

Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat secara komprehensif bertumpu pada sinergi berbagai pemangku kepentingan, baik dengan strategi *bottom-up* yang berasal dari inisiasi masyarakat lokal (Ife & Tesoriero, 2008), advokasi independen oleh Lembaga Swadaya

Masyarakat (Suharto, 2014), inovasi kewirausahaan sosial (Hulgård, 2010), hingga instrumen kebijakan makro pemerintah (Adi, 2018). Di antara pilar-pilar tersebut, skema *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diselenggarakan oleh *private sector* menawarkan pendekatan yang lebih dinamis. Melalui CSR, korporasi tidak sekadar menyalurkan modal finansial atau mitigasi risiko operasional, melainkan turut mentransfer kapabilitas manajemen dan inovasi yang esensial bagi kemandirian komunitas lokal (Untung, 2014). Karakteristik adaptif dan potensi dampak berkelanjutan ini yang menjadikan strategi pemberdayaan berbasis CSR menjadi lebih kompleks.

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan sosial, ekonomi, dan lingkungan hidup di wilayah operasionalnya. Seiring perkembangan konsep pembangunan berkelanjutan, CSR tidak lagi dipahami hanya sebagai kegiatan filantropi atau pemberian bantuan sosial, melainkan telah berkembang menjadi instrumen pemberdayaan masyarakat yang bertujuan meningkatkan kapasitas,

partisipasi, dan kemandirian masyarakat. Melalui pendekatan pemberdayaan, program CSR diharapkan mampu menciptakan masyarakat yang lebih mandiri dan berkelanjutan dalam memenuhi kebutuhan sosial maupun ekonominya (Rahmadani et al., 2018). Dalam implementasinya, program CSR menjadi sarana bagi perusahaan untuk berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu, saat ini perusahaan didorong untuk mengimplementasikan program CSR dengan pendekatan *bottom up* untuk menjamin keberlanjutan program dan meminimalkan konflik sosial melalui pemberdayaan masyarakat sebagai mitra aktif, bukan sekadar penerima bantuan pasif (Mardikanto, 2014). Rudito et al. (2023) menjelaskan bahwa CSR berperan dalam membangun modal sosial dan memperkuat pemberdayaan masyarakat melalui keterlibatan aktif komunitas dalam proses pembangunan. Berdasarkan Permen LH/BPLH No. 7 Tahun 2025 (Pemerintah Indonesia, 2025), program CSR diklasifikasikan ke dalam empat bentuk utama, yaitu karitatif, infrastruktur, penguatan kapasitas, dan pemberdayaan. Perpaduan dari empat bentuk CSR ini akan menghasilkan sinergi dalam membentuk dampak jangka panjang di aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Sebagai upaya mewujudkan tujuan tersebut, pelaksanaan CSR memerlukan proses evaluasi yang sistematis. Evaluasi program berfungsi untuk mengukur kesesuaian pelaksanaan dengan perencanaan, mengidentifikasi kendala implementasi, dan menyediakan basis data dalam pengambilan keputusan strategis. Untuk memastikan kinerja program tetap optimal dan andal, evaluasi berkala mutlak diperlukan sebagai bagian dari pemantauan dan perbaikan berkelanjutan (Elfianto & Sya'roni, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, Purwanto et al. (2025) menyatakan bahwa evaluasi program CSR merupakan tahapan krusial untuk menilai kualitas implementasi, memetakan aspek yang memerlukan perbaikan, serta memastikan pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat sasaran. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur keberhasilan, melainkan juga sebagai instrumen pembelajaran (*learning tool*) untuk meningkatkan efektivitas program pemberdayaan.

Selama ini, evaluasi program CSR sering kali bertumpu pada pengukuran *output* atau tingkat kepuasan akhir penerima manfaat. Padahal, kualitas proses implementasi secara berkala justru menjadi faktor determinan yang menentukan kemampuan program dalam memberikan pendampingan dan manfaat secara konsisten. Fatkhullah et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat

terhadap kualitas pelaksanaan program CSR berkontribusi langsung terhadap kepuasan mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh kualitas proses yang dirasakan (*perceived quality*) oleh masyarakat selama intervensi berlangsung. Oleh karena itu, pengukuran terhadap aspek keandalan (*reliability*) menjadi urgen untuk mengetahui sejauh mana program CSR mampu dijalankan secara konsisten, tepat sasaran, dan akuntabel sesuai komitmen awal.

Dalam kajian kualitas layanan (*service quality*), keandalan merupakan dimensi utama yang mengukur kemampuan penyedia layanan dalam memberikan performa secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya (Parasuraman et al., 1988). Penelitian Sintiya et al. (2026) menegaskan bahwa keandalan berkaitan erat dengan konsistensi pelaksanaan, ketepatan prosedur, dan ketepatan waktu. Dalam konteks pemberdayaan masyarakat, dimensi keandalan memiliki karakteristik unik yang tidak hanya bertumpu pada kepatuhan pelaksana terhadap rencana kerja, tetapi juga mencakup simplifikasi prosedur, ketepatan momentum pelaksanaan, kesesuaian program dengan problem aktual, dan konsistensi aktor pendamping dalam melakukan *monitoring*. Pengukuran dimensi ini penting untuk memperoleh potret objektif

mengenai kualitas proses dari sudut pandang penerima manfaat.

Salah satu implementasi CSR berbasis pemberdayaan masyarakat dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Stasiun Pagardewa melalui Program Pendekar Dewa (Penguatan Desa Ekonomi Kreatif, Aman, dan Setara Pagardewa). Program ini dikembangkan sebagai respons terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat Desa Pagar Dewa, Kecamatan Lubai Ulu, Kabupaten Muara Enim, seperti fluktuasi harga komoditas karet yang memengaruhi pendapatan petani, tingginya risiko kebakaran hutan dan lahan, serta masih adanya kelompok masyarakat marginal yang memiliki keterbatasan akses terhadap peluang peningkatan kesejahteraan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan sosial dan ekonomi sehingga diperlukan intervensi pemberdayaan yang terencana dan berkelanjutan.

Sebagai upaya menjawab berbagai tantangan tersebut, Program Pendekar Dewa dirancang melalui tiga subprogram utama, yaitu Aman, Setara, dan Ekonomi Kreatif. Ketiga subprogram tersebut saling terintegrasi dalam mendukung penguatan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan masyarakat desa. Melalui pendekatan pemberdayaan yang berkelanjutan, program ini diharapkan mampu meningkatkan ketahanan ekonomi masyarakat, memperkuat kapasitas

masyarakat dalam menghadapi risiko lingkungan, serta menciptakan kesempatan yang lebih inklusif bagi kelompok masyarakat yang rentan. Oleh karena itu, keberhasilan Program Pendekar Dewa tidak hanya ditentukan oleh capaian kegiatan yang telah dilaksanakan, tetapi juga oleh kualitas implementasi program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat penerima manfaat.

Penelitian terdahulu mengenai evaluasi kinerja program CSR telah banyak menggunakan pendekatan serupa untuk menilai kualitas implementasi berdasarkan persepsi penerima manfaat dalam konteks kepuasan (Adli et al., 2024; Fatkhullah et al., 2023; Purwanto et al., 2025). Oleh karena itu, persepsi masyarakat penerima manfaat menjadi faktor penting yang diperhitungkan dalam menilai keberhasilan program tersebut. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji dimensi keandalan dalam program pemberdayaan masyarakat masih relatif terbatas, mengingat sebagian besar studi adaptasi *Servqual (Service Quality)* masih berorientasi pada industri jasa komersial. Keterbatasan kajian inilah yang melandasi urgensi penelitian ini untuk menyediakan bukti empiris mengenai bagaimana dimensi keandalan diadopsi dalam lingkup CSR. Padahal, aspek keandalan merupakan komponen krusial yang mencerminkan konsistensi dan kualitas implementasi program dari perspektif sasaran.

Keterbatasan kajian tersebut yang melandasi urgensi penelitian untuk menyediakan bukti empiris mengenai dimensi keandalan program pemberdayaan masyarakat dalam lingkup CSR. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keandalan Program Pendekar Dewa berdasarkan persepsi penerima manfaat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan peta komprehensif terkait kualitas implementasi program, sekaligus menjadi rekomendasi strategis bagi perbaikan dan pengembangan program pemberdayaan masyarakat di masa mendatang.

METODE PELAKSANAAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keandalan Program Pemberdayaan Masyarakat Pendekar Dewa. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data yang terkumpul, khususnya melalui ukuran pemusatan dan penyebaran data (Azwar, 2013; Putra, 2025). Secara spesifik, studi ini menyajikan profil responden dan analisis tingkat keandalan program. Proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak Jamovi versi 2.6.44.

Data yang digunakan dalam studi ini adalah data primer yang diperoleh melalui teknik survei. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan Juli hingga Oktober 2025. Studi ini berfokus pada penerima manfaat Program CSR PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Stasiun Pagardewa, yang berlokasi di Desa Pagar Dewa, Kecamatan Lubai Ulu, Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatra Selatan.

Studi ini menggunakan teknik pengambilan sampel insidental (*incidental sampling*). Teknik pengambilan sampel insidental termasuk dalam jenis *nonprobability sampling* yang mana sampel tidak diarahkan untuk mengeneralisasi populasi penelitian (Soehartono, 1995). Temuan yang diperoleh tetap memberikan informasi empiris yang relevan mengenai kondisi pelaksanaan program pada kelompok responden yang diteliti (Bornstein et al., 2017). Oleh karena itu, temuan penelitian ini lebih dimaksudkan untuk menggambarkan persepsi responden yang berhasil dijangkau selama penelitian daripada untuk melakukan generalisasi statistik terhadap seluruh populasi penerima manfaat program.

Jumlah sampel dalam studi ini sebanyak 52 responden dari total populasi 125 penerima manfaat program. Menurut Mills dan Gay (2016), ukuran sampel dalam penelitian survei umumnya berkisar

antara 10% hingga 20% dari populasi yang diteliti. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dipandang memadai untuk memberikan gambaran empiris mengenai persepsi penerima manfaat terhadap program yang diteliti.

Instrumen penelitian disusun mengacu pada konsep reliabilitas (*reliability*) dalam kerangka kualitas pelayanan. Definisi konsep reliabilitas adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat (Parasuraman et al., 1988). Pemanfaatan konsep tersebut merupakan bagian dari tahap empirisasi untuk mengidentifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian (Effendi & Tukiran, 2014). Berdasarkan proses tersebut, variabel utama dalam studi ini adalah tingkat keandalan program yang diukur melalui empat indikator, di antaranya: Persyaratan mengikuti Program CSR (XA), Kesesuaian implementasi Program CSR dengan jadwal yang telah direncanakan (XB), Kesesuaian Program CSR dengan tujuan (XC), dan Rutinitas pendamping lapangan memantau perkembangan (XD). Studi ini menggunakan teknik pengukuran Skala Likert. Keuntungan penggunaan Skala Likert ini adalah kemampuannya untuk mengukur data pada tingkat skala ordinal (Soehartono, 1995). Dalam studi ini, Skala Likert yang digunakan memiliki empat rentang pilihan jawaban, yaitu:

Sangat Setuju (4), Setuju (3), Kurang Setuju (2), dan Tidak Setuju (1).

Untuk memastikan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan valid dan dapat diandalkan, dilakukan uji kualitas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu (Soehartono, 1995). Penentuan validitas instrumen didasarkan pada nilai signifikansi (p-value) hasil analisis korelasi, di mana item dinyatakan valid jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05 (Putra, 2025). Sementara itu, uji reliabilitas diukur dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan ambang batas penerimaan minimal sebesar 0,60 (Straub et al., 2004).

Tabel 1. Kriteria Nilai Indeks Keandalan Program

Interval	Nilai Konversi	Keterangan
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Kurang Baik
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Tidak Baik

Dalam studi ini, nilai rata-rata (*mean*) hasil analisis diolah dan dideskripsikan sebagai nilai indeks. Nilai

indeks tersebut kemudian diklasifikasikan berdasarkan rentang dan panjang interval kelas (Setiawan et al., 2021), seperti yang tercantum pada Tabel 1. Klasifikasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkatan nilai rata-rata pada setiap indikator dan variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Statistik responden penelitian menampilkan ringkasan data yang menggambarkan karakteristik demografis responden (N = 52). Berdasarkan jenis kelamin, komposisi responden didominasi oleh laki-laki dengan proporsi sebesar 57,69%, sedangkan perempuan mencapai 42,31%. Dari sisi usia, kelompok umur 35–44 tahun merupakan kategori yang paling banyak terwakili, yaitu sebesar 32,69%, kemudian diikuti oleh kelompok usia 45–54 tahun dengan persentase 25,00%.

Tabel 2. Statistik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	22	42,31%
	Laki-laki	30	57,69%
Usia	15 - 24 tahun	7	13,46%
	25 - 34 tahun	10	19,23%
	35 - 44 tahun	17	32,69%
	45 - 54 tahun	13	25,00%
	55 - 64 tahun	5	9,62%
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	3	5,77%

Pekerjaan	SD/Sederajat	17	32,69%
	SMP/Sederajat	11	21,15%
	SMA/Sederajat	18	34,62%
	SMK/Sederajat	2	3,85%
	S1	1	1,92%
	Petani	27	51,92%
	Ibu Rumah Tangga	18	34,62%
	Mahasiswa	2	3,85%
	Tukang	2	3,85%
	Buruh Sadap	1	1,92%
	Tidak Bekerja	2	3,85%

Pada aspek pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SMA/Sederajat dengan proporsi 34,62%, sementara lulusan SD/Sederajat menempati posisi berikutnya dengan persentase yang relatif mendekati, yakni 32,69%. Ditinjau dari status pekerjaan, petani di sektor pertanian dan perkebunan menjadi mata pencaharian yang paling dominan dengan persentase 51,92%, sedangkan kelompok ibu rumah tangga mencakup 34,62% dari total responden. Secara keseluruhan, karakteristik demografis responden didominasi oleh kelompok laki-laki, usia produktif paruh baya (35–44 tahun), lulusan SMA/Sederajat, dan bermata pencaharian sebagai petani.

Uji Kualitas Instrumen

Kualitas instrumen penelitian ini dinilai melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Proses pengujian dilakukan menggunakan data hasil studi pra-riset yang melibatkan 30 responden dengan

karakteristik sebagai penerima manfaat dari program pemberdayaan CSR tertentu. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan memperoleh nilai signifikansi $< 0,001$. Indikator yang diuji meliputi Persyaratan mengikuti Program CSR (XA, r hitung=0,618), Kesesuaian implementasi Program CSR dengan jadwal yang telah direncanakan (XB, r hitung=0,675), Kesesuaian Program CSR dengan tujuan (XC, r hitung=0,704), dan Rutinitas pendamping lapangan memantau perkembangan (XD, r hitung=0,799). Seluruh item pernyataan tercatat memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat dinyatakan memenuhi kriteria validitas yang dipersyaratkan. Di sisi lain, pengujian reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,642. Nilai tersebut melampaui batas minimum penerimaan sebesar 0,60 yang mengindikasikan bahwa instrumen menunjukkan tingkat konsistensi internal yang cukup untuk digunakan dalam penelitian eksploratif

dan deskriptif. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam studi ini dapat dinilai valid dan reliabel, sehingga layak untuk digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

Analisis Tingkat Keandalan Program

Tabel 3 menyajikan data persepsi responden terhadap empat indikator utama dalam penelitian ini. Keempat indikator tersebut meliputi Persyaratan Mengikuti Program CSR (XA), Kesesuaian Implementasi Program CSR dengan Jadwal (XB), Kesesuaian Program CSR dengan Tujuan (XC), dan Rutinitas Pendamping Lapangan Memantau Perkembangan (XD). Secara umum, seluruh indikator yang diteliti tersebut berhasil memperoleh nilai rata-rata dengan kategori 'sangat baik'. Nilai rata-rata tertinggi dicapai oleh indikator Rutinitas Pendamping Lapangan Memantau Perkembangan (XD). Sementara itu, hasil perhitungan menunjukkan bahwa indikator Kesesuaian Implementasi Program CSR dengan Jadwal (XB) mencatat nilai rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Meskipun indikator tersebut memperoleh kategori 'sangat baik', nilainya relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan pelaksanaan program berdasarkan jadwal merupakan area yang masih dapat

ditingkatkan. Oleh karena itu, aspek linimasa dan penjadwalan program ini memerlukan perhatian atau evaluasi lebih lanjut agar implementasinya dapat berjalan lebih optimal.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Indikator

Indikator	Mean	Keterangan
XA	3,71	Sangat Baik
XB	3,29	Sangat Baik
XC	3,44	Sangat Baik
XD	3,77	Sangat Baik

Tingginya nilai indikator rutinitas pendamping lapangan menunjukkan bahwa keberadaan pendamping menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan konsep *reliability* yang dikemukakan Parasuraman et al. (1988), bahwa keandalan layanan tercermin dari kemampuan penyelenggara untuk memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai harapan penerima manfaat. Hasil ini juga memperkuat temuan penelitian terdahulu (Adli et al., 2024; Elfianto & Sya'roni, 2021; Purwanto et al., 2025) yang menunjukkan bahwa intensitas pendampingan melalui tanggung jawab fasilitator, kompetensi fasilitator, perilaku fasilitator, dan penerimaan masyarakat terhadap fasilitator berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap program pemberdayaan.

Tabel 4. Nilai Indeks Keandalan Program

Variabel	Nilai Indeks (Konversi)	Keterangan
Tingkat Keandalan Program	3,55 (88,75)	Sangat Baik

Sementara itu, diperoleh nilai indeks untuk tingkat keandalan program, sebesar 3,55. Angka tersebut kemudian dikonversi ke dalam skala 100 sehingga menghasilkan nilai akhir sebesar 88,75. Berdasarkan interval penilaian yang digunakan, hasil konversi ini menunjukkan bahwa tingkat keandalan Program Pemberdayaan Masyarakat Pendekar Dewa berada pada kategori ‘sangat baik’. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penerima manfaat memberikan penilaian ‘sangat baik’ terhadap tingkat keandalan Program Pemberdayaan Masyarakat Pendekar Dewa berdasarkan empat indikator yang digunakan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keandalan Program Pemberdayaan Masyarakat Pendekar Dewa berada pada kategori ‘sangat baik’ dengan nilai indeks konversi mencapai 88,75. Penilaian tinggi ini didukung oleh seluruh indikator yang diuji, dengan capaian tertinggi ada pada aspek Rutinitas Pendamping Lapangan Memantau Perkembangan (XD). Sementara itu, indikator Kesesuaian

Implementasi Program CSR dengan Jadwal (XB) tercatat memiliki nilai rata-rata terendah, sehingga aspek ini memerlukan perhatian khusus untuk evaluasi manajemen waktu ke depan.

Studi ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada analisis yang bersifat deskriptif untuk mengukur tingkat keandalan program. Oleh karena itu, penelitian mendatang diharapkan dapat mengembangkan rumusan masalah ke arah penelitian yang bersifat asosiatif maupun komparatif guna melihat pengaruh atau perbandingan program secara lebih luas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prospect Institute dan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Stasiun Pagardewa atas dukungan yang diberikan dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. R. (2018). *Intervensi Komunitas & Pengembangan Masyarakat sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*. Rajawali Pers.
- Adli, M., Passabena, M. N., Amrullah, R. A., Elfianto, I., Jamal, H., Junita, F. S., ... & Azzahra, A. M. (2024). Evaluation of CSR Program Performance through Measuring Community Satisfaction at PT Pertamina Gas Negara, Tbk–Stasiun Kompresor Gas Pagardewa. *Indonesian Journal of Social Responsibility Review (IJSRR)*, 3(2).

- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Bornstein, M. H., Jager, J., & Putnick, D. L. (2013). Sampling in developmental science: Situations, shortcomings, solutions, and standards. *Developmental Review*, 33(4), 357-370.
- Effendi, S., & Tukiran. (2014). *Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. LP3ES.
- Elfianto, I., & Sya'roni, I. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan Rumah Bumn Dumai. *Prosiding SNasPPM*, 6(1), 800-806.
- Fatkhullah, M., Robbiy, S. R., & Mulyani, I. (2023). *Community Satisfaction Analysis towards Corporate Social Responsibility Program of PT Kilang Pertamina Internasional Dumai Unit. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 6(1), 275-289.
- Hulgård, L. (2010). Discourses of Social Entrepreneurship – Variations of the Same Theme. *EMES European Research Network Working Papers*, no. 10/02.
- Ife, J., & Tesoriero, F. (2008). *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Pustaka Pelajar.
- Mardikanto, T., & Soebiato, P. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Mills, G. E. & Gay, L. R. (2016). *Educational Research, Competencies for Analysis and Application*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Indonesia, Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup. (2025). *Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2025 tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 643.
- Purwanto, W., Mashitohiyah, N., & Arrosyid, F. S. (2025). Evaluation of a Community Social Responsibility (CSR) Program Based on a Community Satisfaction Index: A Case Study of the Kasih Bumi and Ruang Tumbuh Kalisogo Programs at PT Perusahaan Gas Negara OMM Region III. *Indonesian Journal of Social Responsibility Review (IJSRR)*, 4(1).
- Putra, A. T. A. (2025). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teoretis & Praktis)*. Amerta Media.
- Rahmadani, R., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2018). Fungsi corporate social responsibility (CSR) dalam pengembangan dan pemberdayaan masyarakat. *Share: Social Work Journal*, 8(2), 203-210.
- Rudito, B., Famiola, M., & Anggahegari, P. (2023). Corporate Social Responsibility and Social Capital: Journey of Community Engagement toward Community Empowerment Program in Developing Country. *Sustainability*, 15(1), 466.
- Setiawan, I. D. A., Devriany, A., Huda, N., Rahmadiliyanti, N., Patriyani, R. E. H., & Sulustyowati, E. C. (2021). *Buku Ajar Statistika*. Penerbit Adab.
- Sintiya, A., Simargolang, M. Y., & Tarigan, M. F. A. (2026). Measuring service quality gaps in village administration: A SERVQUAL-based approach to community

- satisfaction assessment. *Bigint Computing Journal*, 4(1), 15–22.
- Soehartono, I. (1995). *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Straub, D., Boudreau, M. C., & Gefen, D. (2004). Validation guidelines for IS positivist research. *Communications of the Association for Information Systems*, 13(1), 24.
- Suharto, E. (2014). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Refika Aditama.
- Untung, H. B. (2014). *Corporate Social Responsibility*. Sinar Grafika.