

**JUDUL**

**PENGARUH PARTISIPASI PEREMPUAN DAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
(*COMMUNITY DEVELOPMENT*) PROGRAM INSTALANSI  
PENGOLAHAN AIR BERSIH SESERA (SEHAT SEJAHTERA)  
PT. PUPUK SRIWIDJAJA DI PULAU KEMARO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Administrasi Publik**



**Diajukan oleh:  
DWI JULIANTI  
NIM. 07011282025121**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA  
JUNI 2024**

# HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH PARTISIPASI PEREMPUAN DAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PEMBERDAYAAN MASYARAKAT  
(COMMUNITY DEVELOPMENT) PROGRAM INSTALANSI  
PENGOLAHAN AIR BERSIH SESERA (SEHAT SEJAHTERA)**

**PT. PUPUK SRIWIDJAJA DI PULAU KEMARO**

## USULAN PENELITIAN

**DWI JULIANTI.**

**07011282025121**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 30 Mei 2024

Pembimbing

**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan**

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

# HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

## PENGARUH PARTISIPASI PEREMPUAN DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PEMBERDAYAAN MASYARAKAT (*COMMUNITY DEVELOPMENT*) PROGRAM INSTALANSI PENGOLAHAN AIR BERSIH SESERA (SEHAT SEJAHTERA) PT. PUPUK SRIWIDJAJA DI PULAU KEMARO

SKRIPSI

Oleh :  
DWI JULIANTI  
07011282025121

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 27 Juni 2024

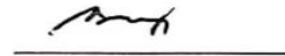
Pembimbing :

1 Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

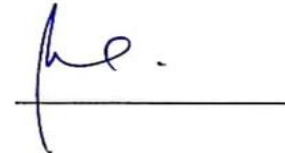


Penguji :

1 Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001



2 Junaidi, S.IP., M.Si  
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Dwi Julianti  
NIM : 07011282025121  
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat (Community Development) Program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di Pulau Kemaro” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,  
Palembang, 10 Juni 2024



Dwi Julianti

NIM. 07011282025121

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”**

**(Q.S Al-Baqarah: 286)**

**“Apapun yang menjadi takdir-Mu akan mencari jalannya menemukanmu”**

**~ Ali Bin Abi Thalib**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku (Bapak Nurcholid dan Ibuk Nurhayati)
2. Saudariku (Ayuk sri salsabila dan Dek Mulan)
3. Sepupu-sepupu
4. Dosen Pembimbing dan Dosen FISIP UNSRI, Serta Pegawai FISIP UNSRI
5. Teman-teman kuliah seperjuangan Administrasi publik 2020
6. Dan diri sendiri.

## ABSTRACT

This research aims to determine the influence of women's participation and the Community Satisfaction Index (IKM) on community development. The research method used is quantitative, utilizing SPSS 26 with data analysis techniques including validity tests, reliability tests, T-tests, and F-tests. The research population consists of CDO TJSJL employees, program administrators, buyers (buyer participation), and resellers (reseller participation in reselling clean water) with a sample size of 65 people, obtained using the census/sampling formula by taking the entire population under 100 people. Data collection techniques were conducted through the distribution of questionnaires. The research results indicate that the T-test value (X1 to Y) is 2.557 with a significance of 0.013, meaning there is a significant and sufficient influence of women's participation (in managing, buying, and reselling clean water) on community development. The T-test value (X2 to Y) is 2.077 with a significance of 0.42, meaning there is a significant and sufficient influence of the Community Satisfaction Index (IKM) on community development. The F-test value (X1 and X2 to Y) is 9.082 with a significance of 0.000, meaning that women's participation (in managing, buying, and reselling clean water) and the Community Satisfaction Index (IKM) simultaneously have a significant influence on community development.

**Keywords: Women's Participation, Community Satisfaction Index, Community Development)**

Advisor



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Indralaya, 30 May 2024

Chairman of the Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi perempuan dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pemberdayaan masyarakat (community development). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS 26 dengan teknik analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji T, dan uji F. Pada populasi penelitian ini merupakan pegawai CDO TJSL, para pengurus program, para pembeli (partisipasi pembeli) serta para reseller (partisipasi reseller yang menjual lagi air bersih) dengan jumlah sampel sebanyak 65 orang yang diperoleh dengan rumus sensus/sampling dengan mengambil keseluruhan populasi yang berada di bawah 100 orang. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan penyebaran angket. Dalam hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa nilai Uji T (X1 terhadap Y) sebesar 2.557 dengan sig. 0.013 yang artinya terdapat pengaruh dan cukup signifikan antara partisipasi perempuan (dalam mengurus, membeli, serta menjual kembali air bersih) terhadap pemberdayaan masyarakat (community development). Nilai uji T (X2 terhadap Y) sebesar 2.077 dengan sig. 0.42 yang artinya terdapat pengaruh dan cukup signifikan antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pemberdayaan masyarakat (community development). Nilai Uji F (X1 dan X2 terhadap Y) sebesar 9.082 dengan sig. 0.000 yang artinya partisipasi perempuan (dalam mengurus, membeli, serta menjual kembali air bersih) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap pemberdayaan masyarakat

**Kata Kunci: Partisipasi Perempuan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat**

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

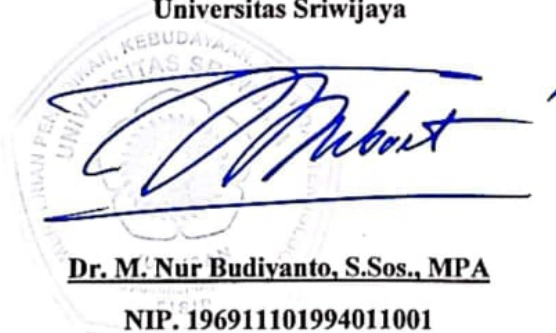
NIP. 196911101994011001

Indralaya, 30 Mei 2024

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, dengan berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Partisipasi Perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat (Community Development) Program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di Pulau Kemaro”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, Keluarga, serta para sahabat-Nya yang semoga kita bertemu di Akhirat nanti. Skripsi diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat Pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak sekali mendapat berbagai petunjuk serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah banyak sekali membantu, memberikan ketenangan, serta mengabdikan segala doa penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof.Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu, memberikan solusi, serta memberikan masukan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., MSI selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Seluruh staff bagian akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Manajer TJSL dan seluruh pegawai TJSL PT. Pupuk Sriwijaya serta Masyarakat RT 18 Pulau kemaro yang telah membantu memberikan kemudahan dalam memberikan informasi untuk menyelesaikan skripsi ini
8. Kedua orang tua penulis yang telah selalu mendoakan serta mendukung penulis dan memberikan motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudari dan sepupu yang turut membantu dalam memberikan saran skripsi serta membantu dalam menemani penelitian ke lapangan.
10. Teman-teman seperjuangan kuliah Administrasi Publik 2020 yang telah membantu dalam memberikan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna terutama dalam menulis kata yang baik. Oleh karena itu, penulis berharap berupa kritik dan masukan dari para pembaca. Penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Indralaya, 30 Mei 2024

Dwi Julianti  
NIM. 07011282025121



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	11
1.3    Tujuan Penelitian.....	12
1.4    Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1    Landasan Teori .....	14
2.1.1.  Partisipasi perempuan.....	14
2.1.1.1  Pengertian Partisipasi Perempuan .....	14
2.1.1.2  Unsur-unsur partisipasi perempuan .....	15
2.1.1.3  Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi perempuan .....	16
2.1.2.  Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
2.1.2.1  Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
2.1.2.2  Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat.....	18
2.1.2.3  Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	19
2.1.2.4  Faktor-faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	21

2.1.3.	Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ).....	22
2.1.3.1	Pengertian Pengembangan Masyarakat .....	22
2.1.3.2	Tujuan Pengembangan Masyarakat.....	22
2.1.3.3	Unsur-unsur dalam pengembangan masyarakat.....	23
2.1.4.	Pengaruh partisipasi perempuan dan Indeks kepuasan masyarakat terhadap Pemberdayaan masyarakat ( <i>Community Development</i> ).....	24
2.1.5.	Program Instalansi Pengolahan Air Bersih Sesera (Sehat Sejahtera).....	25
2.2	Skala pengukuran dalam penelitian ilmiah.....	26
2.3	Kerangka Pemikiran .....	27
2.4	Hipotesis Penelitian .....	28
2.5	Penelitian Terdahulu.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1	Metode Penelitian .....	37
3.2	Variabel Penelitian .....	38
3.2.1	Variabel Independen.....	38
3.2.2	Variabel Dependen .....	38
3.3	Definisi Konseptual variabel dan Operasional variabel .....	39
3.3.1	Definisi Konseptual Variabel .....	39
3.3.2	Operasional Variabel .....	40
3.4	Populasi dan sampel penelitian.....	42
3.4.1	Populasi .....	42
3.4.2	Sampel .....	43
3.5	Jenis dan Sumber data .....	44
3.6	Skala pengukuran dalam penelitian ilmiah.....	45
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7.1	Uji Validitas.....	50
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.8	Unit Analisis .....	53
3.9	Teknik Analisis Data .....	53
3.10	Uji Hipotesis .....	55
3.10.1	Uji t (Uji Parsial) .....	55
3.10.2	Uji F (Uji Simultan).....	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
4.1    Gambaran Umum .....	57
4.1.1  Profil PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang .....	57
4.1.2  Visi dan Misi PT. Pupuk Sriwidjaja (PUSRI) Palembang .....	59
4.1.3.  Unit TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) PT. PUSRI Palembang .....	59
4.1.4  Program SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang .....	61
4.1.5  Program Instalansi Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) Pulau Kemaro .....	62
4.1.6  Struktur kepengurusan Program Instalansi Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) Pulau Kemaro .....	64
4.2    Responden Penelitian .....	65
4.2.1  Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.2.2  Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	67
4.2.3  Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	68
4.2.4  Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	69
4.3    Pengujian dan Analisis Data .....	70
4.3.1  Uji Kualitas Data .....	70
4.3.1.1  Uji Validitas .....	70
4.3.1.2  Uji Reliabilitas .....	74
4.3.2  Metode Pengujian Hipotesis .....	76
4.3.2.1  Uji Parsial (Uji-T) .....	76
4.3.2.2  Uji Simultan (Uji-F) .....	78
4.4    Pembahasan .....	80
4.4.1  Pengaruh Partisipasi Perempuan Terhadap Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ) .....	80
4.4.2  Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ) .....	85
4.4.3  Pengaruh Partisipasi Perempuan & Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ) .....	92

BAB V PENUTUP .....	98
5.1    Kesimpulan.....	98
5.2    Saran.....	100
5.2.1    Saran Teoritis.....	100
5.2.2    Saran Praktis.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN .....	104

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2. Populasi Penelitian.....	43
Tabel 3. Skala likert.....	47
Tabel 4. Kisi-Kisi Angket Partisipasi Perempuan.....	48
Tabel 5. Kisi-Kisi Angket Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	48
Tabel 6. Kisi-Kisi Angket Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ).....	50
Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 8. Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	67
Tabel 9. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	69
Tabel 11. Uji Validitas Partisipasi Perempuan.....	70
Tabel 12. Uji Validitas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	72
Tabel 13. Uji Validitas Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ).....	73
Tabel 14. Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 15. Uji – T Partisipasi Perempuan Terhadap Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ).....	76
Tabel 16. Uji – T Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat ( <i>Community Development</i> ).....	77
Tabel 17. Hasil Uji – F.....	79
Tabel 18. Hasil Pengujian (Uji – T ).....	91
Tabel 19. Hasil Pengujian (Uji – F).....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.....	6
Gambar 2. Fasilitas Pengolahan Air Bersih.....	7
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. PT. Pupuk Sriwidjaja.....	57
Gambar 5. Program SESERA (Sehat Sejahtera).....	61
Gambar 6. Instalansi Pengolahan Air Bersih.....	62



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 2. Surat Keterangan Dosen Pembimbing Skripsi.....	105
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi.....	107
Lampiran 4. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi.....	108
Lampiran 5. Pedoman Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Partisipasi Perempuan.....	113
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	114
Lampiran 8. Hasil Kuesioner Pemberdayaan Masyarakat (Community Development).....	115
Lampiran 9. Uji Validitas Partisipasi Perempuan.....	116
Lampiran 10. Uji Validitas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	121
Lampiran 11. Uji Validitas Pemberdayaan Masyarakat (Community Development).....	126
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Partisipasi Perempuan, Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Pemberdayaan Masyarakat (Community Development).....	129
Lampiran 13. Uji – T Partisipasi Perempuan Terhadap Pemberdayaan Masyarakat (Community Development).....	130
Lampiran 14. Uji – T Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat (Community Development).....	131
Lampiran 15. Uji – F Partisipasi Perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat (Community Development).....	132
Lampiran 16. Kartu Bimbingan Skripsi.....	133
Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian.....	134
Lampiran 18. Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif.....	138
Lampiran 19. Hasil Turnitin (UPT Perpustakaan UNSRI).....	139

## DAFTAR SINGKATAN

AREA	: Asian Responsible Enterprise Awards
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CSR	: Corporate Social Responsibility
ESG	: Environment, Social and Governance
IKM	: Indeks Kepuasan masyarakat
KEMENPAN	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
POMI	: Painton Operation and Maintenance Indonesia
PSO	: Public Service Obligation
PUSRI	: Pupuk Sriwidjaja
RT	: Rukun Tetangga
SESERA	: Sehat Sejahtera
TJSL	: Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
UMKM	: Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah
UUD	: Undang - Undang Dasar

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan merupakan lembaga usaha yang beroperasi secara konsisten atau terus menerus dengan tujuan mendapatkan sebuah keuntungan. Perusahaan ini dapat didirikan oleh individu atau lembaga usaha, serta oleh lembaga hukum ataupun bukan lembaga hukum dan berlokasi di seluruh Kawasan Negara Republik Indonesia. Bagi sebuah perusahaan, masyarakat merupakan sebuah kelompok individu atau komunitas yang terpengaruh oleh operasi dan keberadaan perusahaan di lingkungan mereka. Ini bisa mencakup penduduk lokal, pelanggan, pemasok, dan berbagai pemangku kepentingan yang dapat dipengaruhi oleh kegiatan perusahaan. Perusahaan memiliki peran penting bagi pemangku kepentingan sehingga keberadaan perusahaan sangat dibutuhkan bagi masyarakat dan juga perkembangan masyarakat itu sendiri. Perusahaan memegang tanggung jawab untuk memastikan bahwa keberadaan dan operasi mereka memberikan manfaat positif dan berkelanjutan bagi komunitas tempat mereka beroperasi, menjaga hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan yang terlibat, memperhatikan yang dibutuhkan masyarakat dan melestarikan lingkungan di sekitar masyarakat.

Perusahaan dapat dikatakan sebagai salah satu penggerak dan sekaligus penopang dalam ekonomi nasional. Salah satu kontribusi positif perusahaan adalah peranannya dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara. Produk barang dan jasa yang dibuat oleh perusahaan, sehingga menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat dan pembayaran pajak yang menyumbang penghasilan untuk negara adalah semua keterlibatan

yang telah dirasakan secara besar manfaatnya. Perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai tonggak ekonomi nasional, tetapi juga bertanggung jawab atas lingkungannya. Kegiatan yang dilakukan memiliki banyak efek, dan masyarakat sekitar paling terkena dampak langsung.

Dampak yang dihasilkan pun memiliki segi positif, tetapi ada kemungkinan bahwa kegiatan yang dilakukan dapat merugikan lingkungan sekitar. Masyarakat setempat berharap kegiatan usaha perusahaan ini dapat meningkatkan kesejahteraan dalam berbagai hal, terutama ekonomi. Namun, perhatian terhadap kelestarian lingkungan juga penting, karena kepedulian terhadap lingkungan dan keragaman hayati dapat memberikan manfaat positif langsung bagi masyarakat sekitar jika dikelola dengan baik.

PT. Pupuk Sriwidajaja Palembang yang berpusat di kota Palembang, Sumatera selatan ini memulai sejak tahun 1959 dan juga perusahaan penyuplai pupuk urea terkemuka. PT. Pupuk Sriwidajaja Palembang didirikan dengan tujuan untuk melaksanakan, membantu program ekonomi, serta pembangunan nasional pemerintah, terutama pada bidang pupuk dan industry kimia lainnya. Selain menjadi penghasil pupuk, PT. Pupuk Sriwidajaja melakukan usaha perdagangan, pemberian jasa, dan kegiatan yang berkaitan dengan industry pupuk. PT. Pupuk Sriwidajaja juga bertanggung jawab dalam hal menjalankan serta mengawasi program pemerintah yang berkaitan dengan industri pupuk.

PT. Pupuk Sriwidajaja Palembang telah menetapkan tujuan utama dalam meningkatkan aspek sosial kemasyarakatan selama menjalankan operasinya. Tujuan ini adalah untuk memastikan pertumbuhan perusahaan yang konsisten sejalan dengan pertumbuhan sosial ekonomi masyarakat Sumatera Selatan. Keberhasilan bisnis juga bergantung pada

dukungan masyarakat di sekitar unit perusahaan. Oleh karena itu, PT. Pupuk Sriwidjaja akan terus memperhatikan serta melakukan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). TJSL juga akan memberikan pemberdayaan masyarakat kepada masyarakat di ring 1 (kelurahan 1 ilir, sungai buah, sungai selayur) serta Para UMKM (Usaha mikro, kecil, dan menengah).

Pulau kemarau atau disebut juga Kemaro adalah sebuah pulau yang berada di Kawasan Sungai Musi, Palembang. Disebut 'Kemaro dikarenakan pulau yang berada di tengah sungai tidak pernah terendam banjir walaupun naiknya ketinggian air sungai. Untuk mengakses pulau seluas 79 Ha ini, kita perlu menggunakan kapal dari bibir sungai selama kurang lebih 5-10 menit. Lokasi pulau kemaro ini terbilang cukup strategis, karena hanya berjarak sekitar 6 (enam) kilometer dari ikon Kota Palembang, yaitu Jembatan Ampera. Di pulau kemaro memiliki 2 (dua) RT yang berada dalam wilayah kel. 1 (satu) Iilir, kec. Iilir Timur 2 (dua). Daerah ini dikenal sebagai salah satu tujuan utama wisata di Palembang, terutama pada kegiatan wisata yang bersifat religius. Kondisi ini tentunya akan memberikan sebuah keuntungan bagi masyarakat sekitar, dikarenakan sektor pariwisata ini dapat meningkatkan perekonomian masyarakat melalui keterlibatan UMKM di sektor tersebut.

Sebagian besar masyarakat di pulau kemaro bekerja sebagai petani, baik yang mempunyai lahan maupun buruh tani. Bentuk pertanian yang dikembangkan pun masih tradisional/manual dan belum cukup optimal. Sektor utama ini pun belum mampu memberikan dampak ekonomi yang optimal, hal ini juga dikarenakan luas lahan garapan yang kecil serta sawah yang sering terendam banjir akibat luapan sungai musu. Adanya

potensi keuntungan ekonomi dari sektor wisata pun belum bisa dimaksimalkan dengan sangat baik oleh masyarakat sekitar dan hanya dijadikan sebagai pekerjaan sampingan. Hal ini dapat terlihat dari kegiatan berwirausaha yang masih terbatas hanya dalam bentuk warung kelontong saja. Sulitnya mengakses air bersih dan kurang memiliki akses terhadap sanitasi air di pulau kemaro juga menjadi sebuah persoalan penting yang perlu segera diatasi. Mereka memanfaatkan aliran sungai musi yang keruh untuk mandi, mencuci, dan sebagainya. Padahal air bersih dan sanitasi air merupakan sarana dan sumber daya yang ikut membantu kegiatan wisata, khususnya untuk UMKM yang bergerak dalam bidang usaha dagang dan ikut mempengaruhi kondisi kesehatan masyarakat.

Persoalan pendidikan dan rendahnya partisipasi perempuan juga merupakan permasalahan sosial yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kesulitan mengakses fasilitas pendidikan karena harus menempuh jalur air dan darat untuk sampai ke sekolah yang dituju, semakin tingginya angka putus sekolah di pulau kemaro ini masih menjadi permasalahan sosial. Rendahnya keterlibatan dan partisipasi perempuan dalam meningkatkan perekonomian rumah tangga menjadi permasalahan sosial lain di pulau kemaro. Terlihat bahwa sebagian besar perempuan di pulau kemaro berperan sebagai ibu rumah tangga yang tidak bekerja sama sekali untuk membantu perekonomian keluarga. Selain masalah eko-sosial-kultural, permasalahan lingkungan sering muncul di pulau kemaro antara lain kondisi rumah warga yang cukup kumuh, banyaknya sampah disekitar lingkungan di pulau, serta gulma eceng gondok yang banyak tumbuh di sekitar pemukiman masyarakat yang berada dekat dengan air.



PT. Pupuk Sriwidajaja ini berada sangat dekat dengan Kelurahan 1 Ilir, ini yang menjadikan kelurahan tersebut sebagai prioritas dalam program PT. Pupuk Sriwidajaja untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas hidup dalam masyarakat sekitar. Berbagai macam bantuan dan program-program pengembangan yang telah dilaksanakan oleh PT Pupuk Sriwidajaja sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk masyarakat di sekitar wilayah pengoperasiannya. Persoalan masalah yang ada di wilayah Kelurahan 1 Ilir juga menjadi tanggung jawab PT Pupuk Sriwidajaja dalam hal meningkatkan pemberdayaan masyarakat, pembangunan infrastruktur, dan meningkatkan potensi guna menyejahterakan masyarakat di Kelurahan 1 Ilir. Pengembangan berbagai program kegiatan yang dilakukan oleh PT. Pupuk Sriwidajaja di Pulau Kemaro Kelurahan 1 Ilir bertujuan untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat tanpa mengurangi nilai dan peningkatkan lingkungan yang ada dan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan serta fasilitas umum di pulau kemaro.

Pemberdayaan masyarakat adalah upaya untuk meningkatkan pemberdayaan di masyarakat. Ini juga merupakan sebuah alat bagi perusahaan untuk meningkatkan kemajuan perusahaan. Dengan adanya PT. Pupuk Sriwidajaja di Sumatera selatan, masyarakat memiliki harapan untuk mengembangkan kesejahteraan mereka lewat program program pengembangan di masyarakat yang diselenggarakan oleh perusahaan tersebut. Program ini diisyaratkan oleh UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan terbatas yang mewajibkan perusahaan untuk menjalankan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Sebelum melaksanakan program ini, terlebih dahulu dilakukan proses perencanaan strategis. Program ini dibuat atas pemetaan sosial yang telah dilakukan di masing-masing daerah tempat berlangsungnya program tersebut. PT. Pupuk Sriwidajaja melaksanakan

sebuah program pemberdayaan untuk masyarakat, salah satunya yaitu Program Sehat Sejahtera (SESERA) yang berada di Pulau Kemaro. Program Sehat Sejahtera (SESERA) di pulau kemaro bermula pada tahun 2018, ketika pada saat itu TJSL PT Pupuk Sriwidajaja meninjau langsung pulau kemaro ini dan mendapati berbagai permasalahan sosial dan lingkungan di dalamnya.

**Gambar 1. Tujuan pembangunan berkelanjutan**



Program SESERA ini menjadi sebuah perwujudan perusahaan dalam mengimplementasikan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan yang mencakup (1) penghapusan kemiskinan, (2) pangan yang cukup, (3) kesehatan dan kesejahteraan, (5) keadilan laki-laki dan perempuan, (7) energi bersih, (8) pekerjaan yang layak, (10) pertumbuhan ekonomi dan pengurangan ketimpangan, (13) penanggulangan perubahan iklim, (17) Kemitraan dalam mencapai tujuan, sejalan dengan prinsip-prinsip ESG (Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola). Diharapkan dengan adanya Perencanaan strategis pada *Community Development* akan tetap berkomitmen dan berkontribusi dalam masalah

sosial, ekonomi, dan lingkungan dalam masyarakat yang berada di Pulau Kemaro Kelurahan 1 Ilir.

Program Sehat Sejahtera (SESERA) adalah bentuk inisiatif pemberdayaan di masyarakat, bertujuan untuk memajukan kondisi kenyamanan dan kesehatan penduduk di pulau kemaro melalui upaya menyelesaikan permasalahan dan mengembangkan potensi masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, Program SESERA ini juga memiliki strategi yang akan menjadikan Pulau Kemaro khususnya RT 17 dan RT 18 sebagai wilayah ekowisata yang dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan lingkungan di sekitarnya. Salah satu program SESERA (Sehat Sejahtera) di Pulau Kemaro yaitu Program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA.

**Gambar 2. Fasilitas Pengolahan Air Bersih**



Program Instalansi Pengolahan Air Bersih merupakan sebuah cara PT. PUSRI untuk mengatasi masalah sulitnya masyarakat di Pulau Kemaro mendapatkan ketersediaan air bersih. Proses mengubah sumber air dari Sungai Musi agar layak konsumsi adalah dengan memfasilitasi filter air bersih. Setelah air difilter menjadi lebih bersih, selanjutnya air yang sudah layak tersebut masuk ke dalam depot pengelolaan air minum untuk disaring lagi ke dalam sebuah proses purifikasi hingga aman untuk dikonsumsi dan dapat dipakai oleh masyarakat sebagai keperluan sehari-hari yaitu mencuci, mandi, dan dimasak untuk dikonsumsi. Sasaran masyarakat penerima program Instalansi Pengolahan Air Bersih yang dilaksanakan oleh PT. Pupuk Sriwidajaja ditujukan masyarakat di pulau kemaro khususnya lansia dan ibu rumah tangga supaya mereka menjadi lebih produktif. PT. Pupuk sriwidjaja Palembang berperan dalam memberikan atau pelatihan kepada masyarakat yang menerima program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA, serta peningkatan kualitas hidup dan perekonomian keluarga penerima Program SESERA di Pulau Kemaro.

Rendahnya partisipasi perempuan dalam meningkatkan ekonomi keluarga juga menjadi permasalahan yang ada di masyarakat pulau kemaro. Padahal, keterlibatan perempuan dapat memegang peranan penting dalam upaya kesejahteraan masyarakat dan mendorong kesetaraan dalam pelayanan kesehatan, pekerjaan, dan Pendidikan. Minimnya keterlibatan kaum perempuan terlihat dari fakta bahwa 54% ibu rumah tangga tidak memiliki pekerjaan sama sekali dalam membantu perekonomian keluarga nya.

Menurut ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Panduan umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi pelayanan pemerintah di Indonesia, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sejumlah data dan pengetahuan mengenai kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari sebuah evaluasi secara kuantitatif dan kualitatif terhadap layanan publik yang diberikan pada petugas penyelenggara layanan umum dengan membedakan antara antisipasi dan kebutuhan publik. Satu alat evaluasi dalam pencapaian program TJSJ adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran data serta pengetahuan dari survei evaluasi penduduk terhadap kepuasan suatu program aktifitas di dalam masyarakat (Humaedi et al, 2021). Tujuannya adalah dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi kepuasan penduduk terhadap layanan dan manfaat yang mereka dapatkan, memberikan kesempatan bagi warga setempat untuk secara objektif menilai kemajuan kinerja unit layanan program TJSJ PT. Pupuk Sriwidjaja.

Permasalahan yang terlihat di lingkungan masyarakat tersebut, sebelum ada program SESERA terutama Program Instalansi Pengolahan Air Bersih, partisipasi perempuan dalam meningkatkan perekonomian masih kurang karena masih banyaknya ibu-ibu dipulau kemaro bekerja sebagai ibu rumah tangga dan hanya mengharapkan pendapatan pada kepala keluarga dengan berprofesi sebagai penyelam mencari artefak di sungai , dan jika ibu-ibu di pulau kemaro mempunyai pekerjaan yaitu hanya berprofesi sebagai petani dan berwirausaha (berjualan makanan) untuk menambah penghasilan dan mencukupi kehidupan. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat di pulau kemaro terhadap program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA yang dijalankan oleh PT. Pupuk Sriwidajaja, menurut ketua RT 18 pulau kemaro dan selaku ketua program Instalansi Pengolahan Air

Bersih SESERA, beliau merasa puas 80% dengan adanya program Instalansi Pengolahan Air Minum SESERA ini, banyak perkembangan yang telah terjadi selama Pusri datang dan akhirnya membuat program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA ini.

Sasaran dalam rangka menyusun Partisipasi perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 adalah masyarakat yang menerima kegiatan Instalansi Pengolahan Air Minum SESERA. Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian terkait Partisipasi perempuan (pengurus, pembeli, dan reseller/ penjual lagi air bersih) dan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA di Pulau kemaro RT 18, Kelurahan 1 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang. Alasan memilih tempat penelitian tersebut adalah karena tempat itu merupakan salah satu area pelaksanaan program ini yang sudah berjalan sejak tahun 2019 dan berlanjut selama 5 tahun, lokasi pulau kemaro ini masuk ke dalam ring 1 PT. Pupuk Sriwidjaja yang menjadikan prioritas perusahaan untuk membina langsung daerah tersebut. Program SESERA salah satunya program Instalansi Pengolahan Air Bersih yang dijalankan oleh PT. Pupuk Sriwidjaja ini mendapatkan piala AREA (*Asia responsible Enterprises Awards*) Tahun 2023.



## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang ini, bisa disimpulkan permasalahan pada penelitian yaitu:

Mengacu pada latar belakang ini, dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian yaitu:

1. Apakah partisipasi perempuan berpengaruh positif/signifikan secara parsial terhadap pemberdayaan masyarakat (*Community Development*) program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di pulau kemaro?
2. Apakah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpengaruh positif/signifikan secara parsial terhadap pemberdayaan masyarakat (*Community Development*) program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di pulau kemaro?
3. Apakah partisipasi perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpengaruh positif/signifikan secara bersama-sama (*simultan*) terhadap pemberdayaan masyarakat (*Community Development*) program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di pulau kemaro?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, dapat diambil tujuan dalam penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis partisipasi perempuan secara parsial terhadap pemberdayaan masyarakat (*community development*) program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di pulau kemaro
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara parsial terhadap pemberdayaan masyarakat (*community development*) program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di pulau kemaro
3. Untuk mengetahui dan menganalisis partisipasi perempuan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara bersama-sama terhadap pemberdayaan masyarakat (*community development*) program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) PT. Pupuk Sriwidjaja di pulau kemaro.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan komentar/ulasan ke beberapa pihak, diantaranya:

1. Kalangan akademis dengan adanya temuan dalam penelitian ini dapat memberikan referensi dan menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian yang bermanfaat.
2. Pihak pemerintah agar dapat berperan dalam pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pemberdayaan masyarakat program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera).
3. Pihak PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang yang terkait agar dapat mengevaluasi pelaksanaan program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) kedepannya.
4. Kepada Pengurus, pembeli, dan reseller (penjual lagi air bersih) program Instalansi Air Minum SESERA (Sehat Sejahtera) dengan adanya temuan penelitian dapat memberikan gambaran kepada masyarakat terhadap kinerja pelayanan perusahaan terhadap program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera), serta dapat memberikan saran dan masukan pada keberlanjutan program Instalansi Pengolahan Air Bersih SESERA (Sehat Sejahtera) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Balaka, Y. Muh. Dr. 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif. *Widina Bhakti Persada Bandung (CV. Widina Mwdia Utama), Bandung*. Hlm 11.
- Hernawati, S. (2017). Metodologi penelitian dalam bidang kesehatan, kuantitatif & kualitatif. *Library Forikes*.
- Dyanrini, Alde., dkk. (2023). Jejak Langkah Pemberdayaan Masyarakat: Sehat Sejahtera Pulau Kemaro (SESERA), *Penerbit Pustaka Aksara, Surabaya*. Hlm 7-11
- Sugiyono, Dr.Prof. (2012). Metode Penelitian Administrasi. *Alfabeta:Bandung*, Hlm 169.

### Jurnal

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt. jasaraharja putra cabang Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1).
- Andreeyan, R. (2014). Studi tentang partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan di kelurahan sambutan kecamatan sambutan kota samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 2(4), 1938–1951.
- Arianti, Y., Hamidah, H., & Pohan, H. A. (2022). ANALISIS PRINSIP-PRINSIP COMMUNITY DEVELOPMENT DALAM PELAKSANAAN USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) DI KECAMATAN SEBERANG ULU I KOTA PALEMBANG. *Al-Basyar: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 1(1), 1–9.
- Aulia, A. R., & Yuliati, A. L. (2019). Pengaruh city branding “a land of harmony” terhadap minat berkunjung dan keputusan berkunjung ke puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(3), 67–75.
- Dalimunthe, N., Azhari, A. K., Wahyudi, I. H., Aziz, M. T., Cintana, A. D., Khairunisah, K., Syahfitri, M., & Adila, P. (2023). Penerapan Perjanjian Kerja Dalam Perusahaan Terhadap Hak Ketenagakerjaan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(3), 83–106.
- Dewi, D. I. K., & Rakhmania, S. D. (2016). Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Masyarakat dalam Program Revitalisasi Kawasan Braga Kota Bandung. *Jurnal Teknik*, 37(1), 17–25.
- JASRIANTO, M. K. A., Firdaus, M. F., Mugni, M. R., Ruslina, E. & Gustini, D. R. (2022). Keberadaan Perusahaan Sebagai Organ Masyarakat dalam Perspektif Hukum Dagang. *Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains Dan Sosial Humaniora*, 1(01).

- Lukman, L. (2019). Pengembangan Masyarakat Sebagai Konsep Dakwah. *Jurnal Bina Ummat: Membina Dan Membentengi Ummat*, 2(02), 21–44.
- Munthe, A. P. (2015). Pentingnya evaluasi program di institusi pendidikan: sebuah pengantar, pengertian, tujuan dan manfaat. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 1–14.
- Nurbaiti, S. R., & Bambang, A. N. (2017). Faktor–faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR). *Proceeding Biology Education Conference*, 14(1), 224–228.
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). Pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian sepatu merek Customade (studi di merek dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi kepuasan konsumen ditinjau dari segi harga dan kualitas pada restoran abuba steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 51–65.
- Triyono, A. (2014). *Pemberdayaan Masyarakat melalui community development program posdaya (pos pemberdayaan keluarga) PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap*.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.
- Yuliani, R., Mubarak, Z., Arifah, A., & Norlena, N. (2023). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM CSR BUJUR BERSTAMINA: BUDIDAYA JAHE MERAH. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 5(1), 14–21.

### **Laporan**

- Tim peneliti Social Development Studies Center (SODEC) FISIPOL UGM. (2023). Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Instalasi Air Minum SESERA PT. Pupuk Sriwidjaja 2023. Hlm 11.
- Tim peneliti Social Development Studies Center (SODEC) FISIPOL UGM,(2023). Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Program Pertanian Terpadu Zero Waste I PT. Pupuk Sriwidjaja 2023. Hlm 13.

### **Peraturan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah