



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENERIMA MANFAAT PROGRAM PENDANAAN  
USAHA MIKRO DAN KECIL PT ASDP INDONESIA  
FERRY (PERSERO)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan**

**Oleh**

**NAMA : ANANDA AMELIA  
NPM : 2031011061  
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
JAKARTA, 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

LEMBAR PERSETUJUAN

**SKRIPSI**

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

NAMA : ANANDA MELIA  
NPM : 2031011061  
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENERIMA MANFAAT PROGRAM PENDANAAN  
USAHA MIKRO DAN USAHA KECIL PT ASDP  
INDONESIA FERRY (PERSERO)

DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Jakarta, 14 Mei 2024

**Muhammad Rizki, S.E., M.M**

Dosen Pembimbing

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 22 Mei 2024.

Ketua



Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si

Sekretaris

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to the Secretary, is written over the text.

Karnida Retta Ginting, S.E., M.M

Anggota

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to a member of the examination team, is written over the text.

Muhammad Rizki, S.E., M.M

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ananda Amelia  
NPM : 2031011061  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Program Pendanaan Usaha Mikro Dan Usaha Kecil PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 14 Mei 2024



The image shows a handwritten signature in blue ink over a yellow 'Meterai Tempel' (adhesive stamp) from the Indonesian government. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '2000 METERAI TEMPEL' and 'EBALX226828305'.

(Ananda Amelia)

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas yang telah memberikan Rahmat dan Hidayat-Nya sehingga saya dapat Menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari pihak yang telah membantu serta mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Terima Kasih saya ucapkan juga kepada Bapak Muhammad Rizki, S.E, M.M selaku dosen pembimbing serta selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini. Tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Orang tua dan Keluarga yang mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian pada perusahaan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh staff *Corporate Secretary* dan divisi TJSL khususnya kepada ibu Shelvy Arifin selaku *Vice President Corporate Secretary* dan *General Manager* Bajoe Bapak Mario Sardadi serta Manager divisi TJSL Bapak Rachmadian Adha yang telah mengizinkan saya mengambil data penelitian pada divisi TJSL.

Saya selaku penulis memohon maaf jika terdapat kekurangan dalam laporan ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Peneliti

## ABSTRAK

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan BUMN yang menjalankan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap sekitar. Salah satu bentuk CSR yang dimiliki ASDP adalah program PUMK yang mana program ini masih terdapat masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelaku UMKM, yaitu kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang membuat masyarakat tidak sepenuhnya merasakan manfaat yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kualitas layanan pada ASDP dilihat dari sudut pandang Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yang memiliki sembilan unsur. Analisis penelitian ini menggunakan teori *service quality* yang memiliki lima dimensi, yaitu; 1) *Tangibel* (berwujud), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiveness* (ketanggapan), 4) *Assurance* (jaminan), dan 5) *Empathy* (Empati). Penelitian ini menunjukkan nilai positif dari dimensi *service quality* pada pelayanan PUMK ini adalah *reliability* dan *responsiveness*. Sedangkan dimensi *tangibel* dan *assurance* masih perlu perbaikan oleh pihak perusahaan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; CSR; Indeks Kepuasan Masyarakat.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## **ABSTRACT**

*PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) is a state-owned enterprise (SOE) that carries out Corporate Social Responsibility (CSR) as a form of corporate responsibility to the surrounding community. One of the CSR initiatives undertaken by ASDP is the PUMK program, which currently faces challenges in providing services to MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises) stakeholders. These challenges primarily relate to the suboptimal level of service provided by the company, resulting in the community not fully experiencing the benefits intended by the company. This research aims to assess the quality of services provided by ASDP from the perspective of the Community Satisfaction Survey based on PERMENPAN RB No. 14 of 2017, which outlines nine criteria. The analysis of this research applies the service quality theory, which comprises five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings of this study indicate positive scores for the dimensions of reliability and responsiveness in the PUMK service. However, the dimensions of tangibles and assurance still require improvement from the company's end..*

**Keywords:** *Service Quality; Corporate Social Responsibility; Community Satisfaction Index*

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Permasalahan</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>A. Tinjauan Kebijakan dan Tinjauan Teori</b> .....	<b>6</b>
1. Tinjauan Kebijakan .....	<b>6</b>
2. Tinjauan Teori .....	<b>6</b>
a. Administrasi Bisnis .....	<b>6</b>
b. CSR .....	<b>10</b>
c. UMKM.....	<b>13</b>
d. Pelayanan Publik.....	<b>15</b>
e. Kualitas Pelayanan .....	<b>18</b>
f. Kepuasan Pengguna .....	<b>19</b>
g. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	<b>20</b>
<b>B. Definisi Konsep Kunci</b> .....	<b>22</b>
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	<b>26</b>

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
<b>A.    Metode Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>B.    Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
<b>C.    Instrumen Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>D.    Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A.    Penyajian Data .....</b>	<b>37</b>
1.    Gambaran Umum Perusahaan .....	37
2.    Gambaran Program PUMK .....	37
3.    Gambaran Umum UMKM .....	38
4.    Nilai Indikator Per unsur .....	40
5.    IKM Per unsur Pelayanan .....	72
6.    Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang .....	73
7.    Perhitungan Nilai IKM .....	74
<b>B.    Pembahasan .....</b>	<b>75</b>
<b>C.    Sintesis Pemecahan Masalah .....</b>	<b>85</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
<b>A.    Kesimpulan .....</b>	<b>88</b>
<b>B.    Saran .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

J A K A R T A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir..... 26

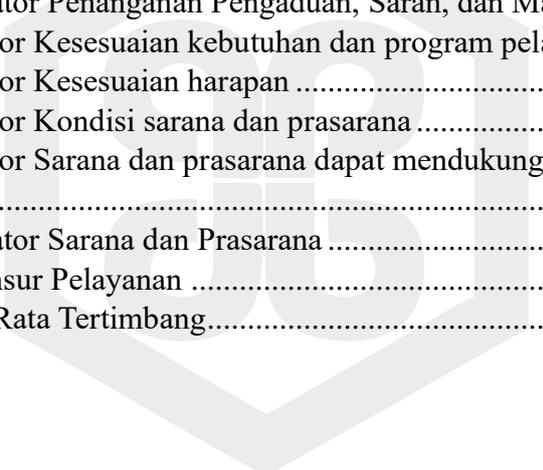


**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Informan berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Informan berdasarkan Pendidikan .....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Informan berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4. 4 Sub Indikator Pengetahuan masyarakat mengenai syarat .....	41
Tabel 4. 5 Sub Indikator Kejelasan Informasi.....	41
Tabel 4. 6 Sub Indikator Kemudahan persyaratan untuk dipenuhi .....	42
Tabel 4. 7 Sub Indikator Kemudahan persyaratan untuk dipahami .....	42
Tabel 4. 8 Nilai Indikator Persyaratan Pelayanan .....	43
Tabel 4. 9 Sub indikator kemudahan alur prosedur.....	44
Tabel 4. 10 Sub Indikator Kemudahan mendapatkan informasi mengenai alur pelayanan .....	45
Tabel 4. 11 Sub Indikator Kemudahan masyarakat mengikuti prosedur .....	46
Tabel 4. 12 Sub Indikator Komunikasi Mengenai Mekanisme dan Prosedur .....	46
Tabel 4. 13 Nilai Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan .....	47
Tabel 4. 14 Sub Indikator Target Waktu Pelayanan .....	48
Tabel 4. 15 Sub Indikator Kesesuaian jadwal pelayanan .....	49
Tabel 4. 16 Sub Indikator Kecepatan waktu pelayanan .....	49
Tabel 4. 17 Sub Indikator Ketepatan waktu pelayanan.....	50
Tabel 4. 18 Nilai Indikator Waktu Pelayanan.....	51
Tabel 4. 19 Sub Indikator Informasi mengenai tarif administrasi.....	52
Tabel 4. 20 Sub Indikator Kewajaran tarif pelayanan .....	52
Tabel 4. 21 Sub Indikator Keterjangkauan tarif pelayanan .....	53
Tabel 4. 22 Kesesuaian tarif dengan pelayanan .....	53
Tabel 4. 23 Nilai Indikator Tarif atau biaya .....	54
Tabel 4. 24 Sub Indikator Kesesuaian layanan .....	55
Tabel 4. 25 Sub Indikator Nilai tambah dari layanan.....	56
Tabel 4. 26 Sub Indikator Dampak layanan bagi masyarakat .....	56
Tabel 4. 27 Sub Indikator Peningkatan Keterampilan .....	57
Tabel 4. 28 Nilai Indikator Produk Layanan .....	58
Tabel 4. 29 Sub Indikator Kemampuan komunikasi petugas.....	59
Tabel 4. 30 Sub Indikator Kemampuan petugas menjelaskan program layanan ..	59
Tabel 4. 31 Sub Indikator Kejelasan informasi yang diberikan .....	60
Tabel 4. 32 Sub Indikator Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan masyarakat .....	60
Tabel 4. 33 Nilai Indikator Kemampuan Petugas .....	61
Tabel 4. 34 Sub Indikator Keramahan petugas .....	62
Tabel 4. 35 Sub Indikator Kesopanan petugas .....	62

Tabel 4. 36 Sub Indikator Tanggung jawab petugas .....	63
Tabel 4. 37 Sub Indikator Sikap Petugas .....	63
Tabel 4. 38 Indikator Perilaku Petugas .....	64
Tabel 4. 39 Sub Indikator Penyediaan layanan pengaduan.....	65
Tabel 4. 40 Sub Indikator Kemudahan pengaduan .....	66
Tabel 4. 41 Sub Indikator Kecepatan dalam menanggapi keluhan .....	66
Tabel 4. 42 Sub Indikator Perbaikan pengaduan pelayanan .....	67
Tabel 4. 43 Nilai Indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	68
Tabel 4. 44 Sub Indikator Kesesuaian kebutuhan dan program pelayanan.....	69
Tabel 4. 45 Sub Indikator Kesesuaian harapan .....	69
Tabel 4. 46 Sub Indikator Kondisi sarana dan prasarana .....	70
Tabel 4. 47 Sub Indikator Sarana dan prasarana dapat mendukung kegiatan masyarakat .....	70
Tabel 4. 48 Nilai Indikator Sarana dan Prasarana .....	71
Tabel 4. 49 IKM Per unsur Pelayanan .....	72
Tabel 4. 50 Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	74


  
**POLITEKNIK**  
**STIA LAN**  
**J A K A R T A**

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pelayanan Publik diatur dalam UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menurut Chapman dan Cowdell (1998) pelayanan publik adalah pelayanan yang dijalankan oleh institusi publik yang didirikan oleh negara untuk kepentingan negara (Rahayu et al., 2020, hal. 12). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seringkali menghadapi kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara (Rifky, 2021, hal. 160). Sebagai pengguna layanan, masyarakat berharap pemerintah memberikan pelayanan terbaik, sehingga pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya, upaya terus menerus harus dilakukan untuk menyempurnakan layanan publik (Putri et al., 2021, hal. 24). Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah diharapkan dapat menyediakan layanan publik berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberi perubahan pada masyarakat (Silalahi et al., 2019, hal. 7). Masyarakat menaruh harapan yang besar kepada pemerintah, pelayanan yang diterima oleh masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada publik (Taufiqurokhman, 2014, hal. 64).

*Corporate Social Responsibility* (CSR) salah satu bentuk implementasi layanan publik bagi perusahaan, hal ini dikarenakan CSR berkaitan erat dengan administrasi negara, Moon dan Vogel (2008) menyatakan bahwa CSR merupakan hubungan antara aktor pasar dan pemerintah (Yogia & Wedayanti, 2019, hal. 115). CSR merupakan bentuk komitmen yang dibuat oleh perusahaan dengan bekerja dengan masyarakat secara aktif, agar perusahaan dapat berkontribusi pada pembangunan ekonomi berkelanjutan dengan memperhatikan serta meningkatkan kualitas baik kualitas perusahaan, masyarakat setempat, dan publik (Hana & Kriswibowo, 2022, hal. 142). Perusahaan berusaha untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar melalui TJSL (Humaedi et al., 2021, hal. 63), serta perusahaan memiliki kewajiban kepada lingkungan sekitar serta masyarakat dengan menjalankan Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan Dan Sosial (TJSL), hal ini

tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas pasal 3 ayat 1 yang berbunyi

“Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi kewajiban bagi Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam berdasarkan UU”.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang memiliki komitmen untuk melaksanakan program TJSL yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan. Mengenai program TJSL tertera pada Keputusan Direksi Nomor: KD.306/KU/207/ASDP-2023 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan serta Program TJSL ini juga disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-1/MBU/03/2023 Tentang Penugasan Khusus Dan Program Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara Pasal 20 ayat 1. Salah satu bentuk pelaksanaan program TJSL yang dilaksanakan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK), kegiatan ini membantu memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan memberikan bantuan pendanaan, pelatihan serta meningkatkan kontribusi dalam sektor perekonomian. Pada penerapannya terdapat beberapa hal yang membuat masyarakat tidak sepenuhnya merasakan manfaat yang diberikan oleh perusahaan, seperti kurangnya informasi mengenai biaya administrasi yang dikenakan sehingga UMKM merasa dibebani oleh biaya tersebut. Hal ini tidak sejalan dengan tujuan adanya CSR untuk memberikan program layanan yang dapat membantu perusahaan serta kurangnya keterbukaan informasi yang diberikan oleh perusahaan.

Program CSR yang dijalankan harus bermanfaat dan memberikan dampak bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan perusahaan, untuk mengetahui dampak dari program yang dilaksanakan (Humaedi et al., 2021, hal. 64). Pelaksanaan program CSR dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi dan monitoring yang melibatkan perusahaan, pemerintah hingga masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

(Ermawati, 2023, hal. 188). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa, kegiatan penyelenggaraan program CSR perlu dilakukan evaluasi program, hal ini bertujuan untuk mengetahui dampak program yang dilaksanakan, agar program yang terlaksana tepat sasaran (Novianti & Handari, 2024, hal. 1416). Keberhasilan program dapat diketahui dengan tingkat kepuasan penerima manfaat (Eko Widodo et al., 2019, hal. 36).

Dengan mengetahui tingkat kepuasan dicapai apabila penerima layanan memperoleh manfaat yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Suandi, 2019, hal. 17). Untuk mengukur tingkat kepuasan penerima manfaat dapat dilakukan dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelaksanaan IKM diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menurut PERMEN PAN RB terdapat 9 unsur untuk mengukur kualitas pelayanan publik. IKM merupakan cara untuk mengevaluasi keberhasilan program yang dijalankan dengan melihat sudut pandangan penerima manfaat secara langsung dengan mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan (Humaedi et al., 2021, hal. 64).

Kualitas adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau konsumen (Irmawati et al., 2023). Kualitas layanan adalah penilaian dari kinerja pelayanan dan menjadi indikator keberhasilan pada suatu layanan yang diberikan (Hayat, 2017, hal. 69). Kualitas pelayanan dalam sektor publik sangat penting karena berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap publik (Rahayu et al., 2020, hal. 169). Maka, masyarakat penting untuk menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan antara tingkat harapannya dengan pengalaman yang dirasakannya ketika memperoleh pelayanan tersebut (Humaedi et al., 2021, hal. 156). Untuk mengukur kualitas layanan diperlukan adanya alat ukur, menurut Zeitham alat ukur untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu; 1) *Tangibel* (berwujud), 2) *Reliability* (kehandalan), 3) *Responsiviness* (ketanggapan), 4)

*Assurance* (jaminan), dan 5) *Empathy* (Empati). Pada penelitian ini digunakan kualitas pelayanan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan serta kebutuhan pelaku UMKM, ketanggapan perusahaan dalam mengelola kualitas layanan dengan unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditentukan oleh PERMEN PAN-RB No. 14 Tahun 2017.

Pengukuran kualitas layanan sejalan dengan penelitian kepuasan masyarakat dan efektifitas Program Nusantara Sehat diukur dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan 5 indikator tentang pelayanan yaitu Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), dan Bukti Langsung (*Tangibel*). Efektif atau tidaknya suatu program dapat dinilai melalui bagaimana penerapan program tersebut, program Nusantara Sehat sangat berkaitan dengan pelayanan petugas puskesmas terhadap pasien. Penelitian Syarief mengatakan bahwa IKM perlu dikaji untuk perbaikan program CSR agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, kepercayaan, serta peningkatan pengetahuan masyarakat sebagai penerima layanan CSR PT Pertamina DPPU pada Sultan Mahmud Badaruddin II (Syarief & Hasanuddin, 2022, hal. 1466). Diharapkan penyusunan IKM ini dapat menjadi suatu alat ukur untuk menilai pelayanan publik yang transparan dan akuntabel untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas program CSR (Sigit, 2022, hal. 827). Menurut Sutami et al., (2018, hal. 141) dalam penelitiannya pada PT Medco E&P Indonesia menyebutkan bahwa setelah perusahaan melakukan pelaksanaan program pemberdayaan, perlu dilakukan tindakan evaluasi, sehingga kekurangan program dapat menjadi masukan untuk program pemberdayaan masyarakat selanjutnya.

Mengacu pada masalah yang ada pada ASDP mengenai kurang transparansinya perusahaan mengenai administrasi yang dikenakan kepada UMKM, maka perlu adanya evaluasi kualitas pelayanan pada program CSR atau PUMK serta berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh perusahaan terhadap program PUMK evaluasi perlu dilakukan dengan analisis kepuasan masyarakat serta dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui serta meningkatkan kualitas layanan program yang

berdampak pada UMKM yang berhubungan langsung, dengan harapan adanya penelitian ini dapat menjadi pertimbangan perusahaan untuk masa yang akan datang, sehingga hal ini yang mendorong peneliti tertarik meneliti “**Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Program Pendanaan Usaha Mikro Dan Usaha Kecil PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)**”.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat UMKM Penerima Manfaat layanan PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)?
2. Bagaimana kualitas layanan PUMK yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dari hasil survei?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada UMKM penerima manfaat Program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero).
2. Untuk mengetahui kualitas layanan PUMK yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dari hasil survei.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktik

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dalam meningkatkan kepuasan UMKM binaan ASDP terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) dan keberlanjutan dari Program PUMK.