

Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Home Industri Olahan Ikan

**Qadri Karim*¹, Rudi Mahendra², Nova Teguh Setiady³, Nildawati⁴,
Hasbi Ibrahim⁵, Habibi⁶, Syamsul Alam⁷**

^{1,2,3} Corporate Social Responsibility, PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Bitung
^{4,5,6,7} Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
email : qadrikariim@gmail.com

ABSTRAK

Penilaian IKM memiliki peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan program pengembangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Studi Kualitatif Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Home Industri Olahan Ikan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Bitung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Terdapat tiga informan dalam penelitian ini yaitu informan kunci (fasilitator), informan utama (peserta program) dan informan tambahan (stakeholder dan masyarakat di wilayah program). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terkait relevansi program diketahui bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan program home industri olahan ikan. Manfaat yang dirasakan adalah peningkatan kapasitas diri dan juga peningkatan taraf ekonomi. Sebagian besar peserta program sudah sangat puas dengan isi program pendampingan. Menurut peserta program prosedur dan persyaratan menjadi anggota sudah sangat baik. Begitu juga dengan kinerja fasilitator yang sudah sangat baik. Namun kendala utama yang dihadapi peserta program home industri olahan ikan adalah harga ikan yang sangat mahal dan pembatasan pembelian pembelanjaan. Sehingga perlu adanya inovasi pengolahan ikan lainnya seperti pembuatan bakso ikan, nugget, maupun produk dengan bahan selain dari ikan tuna.

Kata Kunci: Kepuasan, Masyarakat, Home Industri, Olahan Ikan.

ABSTRACT

Assessment of the community satisfaction index has an important role in realizing the success of community development programs. This study aims to conduct a qualitative study of community satisfaction with the Home Industry Program for Processed Fish PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Bitung. This type of research is qualitative research. Determination of informants using purposive sampling method. There are three informants in this study, namely key informants (facilitators), main informants (program participants) and additional informants (stakeholders and communities in the program area). The results of the study indicate that related to program relevance, it is known that the community is very satisfied with the fish processing home industry program. The perceived benefits are an increase in self-capacity and also an increase in the level of the economy. Most of the program participants were very satisfied with the contents of the mentoring program. According to program participants, the procedures and requirements for becoming a member are very good. Likewise, the performance of the facilitators has been very good. However, the main obstacle faced by participants of the home industry program for processed fish is the very expensive price of fish and restrictions on purchasing purchases. So there is a need for other fish processing innovations such as making fish balls, nuggets, and products with non-tuna ingredients.

Keywords: Satisfaction, Society, Home Industry, Processed Fish

PENDAHULUAN

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) sangat penting dilakukan dan pada dasarnya digunakan untuk mengetahui serta memberikan penilaian terhadap perkembangan suatu program (Nopiyanti, 2015). Penilaian IKM harus selalu dilakukan secara berkala dan berkesinambungan (Suandi, 2019). Berdasarkan peraturan MENPAN RB RI Tahun 2017 menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara continyu, harus dilakukan evaluasi IKM terhadap penyelenggaraan suatu program. Penilaian kepuasan masyarakat dilakukan oleh penyelenggara terhadap program yang diberikan kepada masyarakat (Ramadhani, P A, 2016).

Setiap program yang dijalankan tentunya mengharapkan suatu keberhasilan dan untuk memaksimalkan penilaian keberhasilan tersebut maka kegiatan verifikasi program dan penilaian IKM terhadap program yang berjalan sangat perlu dilakukan. Monitoring dan evaluasi (Monev) IKM memiliki peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan program pengembangan masyarakat. Monev dibutuhkan untuk mengukur keberhasilan program, ketercapaian tujuan, menganalisis kekurangan yang harus diperbaiki dan kelebihan yang harus dipertahankan, serta mengakomodasi kritikan maupun saran dari masyarakat penerima program maupun stakeholder di wilayah binaan.

IKM adalah informasi dan data terkait kepuasan masyarakat baik data kuliitatif maupun kuantitatif atas presepsi masyarakat terkait pelayanan yang didapatkan serta membandingkan antara kebutuhan dan harapan, dengan menggunakan beberapa indikator seperti : prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, keramahan dan kesopanan, kepastian jadwal, keamanan dan kenyamanan (Sukanti S, 2015).

Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika mutu dan kinerja dari suatu program sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Damatanti D L, 2019).

Pemberi program harus menanggapi setiap keluhan yang dirasakan oleh penerima program (Wibisono, 2018). Baik atau tidaknya suatu kualitas dari program yang dijalankan dapat dilihat dari bagaimana presepsi masyarakat sebagai pengguna program (Cendana, 2022). Secara parsial adanya responsive, empati dan keyakinan dari pemberi pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Yuliawan, 2017). Adanya korelasi yang menunjukkan bahwa daya tanggap memainkan peran paling penting dalam mendorong kepuasan pelanggan (Nguyen, 2017).

Pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak hanya sekedar memberikan bantuan program, tetapi juga memberikan pelayanan program yang baik (Sulistyo, 2020), hal ini dilakukan dalam rangka pemenuhan hak publik (Hidayah, 2020). Kebijakan dan program-program pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif agar lebih efektif dan responsive (Dorania Lumbanraja A, 2020).

Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan (Dahmiri, 2019). Survei indeks kepuasan masyarakat sangat penting untuk dilakukan karena dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program yang dijalankan. Dalam hal ini, angka indeks kepuasan masyarakat dapat memberikan informasi terkait penilaian masyarakat terhadap program keseluruhan, manajemen program, dan penyaluran serta pelayanan program. Selain itu, survei indeks kepuasan masyarakat juga

dapat menjadi ruang untuk masukan, kritik, maupun saran demi perbaikan kualitas program pengembangan masyarakat selanjutnya.

Penilaian IKM dapat menentukan ukuran kinerja pelayanan public (Saputra T, 2016). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengukuran IKM dapat menjadi indicator dalam pengambilan kebijakan pada program selanjutnya (Hernikawati D, 2018). Selain itu dengan adanya penilaian IKM dapat menunjukkan apakah masyarakat puas atau tidak terhadap pelayanan program yang diberikan (Nasrizal, 2021). Saat ini masih terdapat banyak ketidakpuasan yang dirasakan oleh suatu masyarakat terhadap program yang diberikan (Sulistiyani, 2016). Ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan menjadi indicator penting dalam pelayanan program yang berkualitas (Riyadi S, 2015). Kualitas pelayanan sangat menentukan hasil tingkat kepuasan terhadap masyarakat (Anggraini, 2017).

Salah satu program yang dijalankan oleh PT. Pertamina Integrated Terminal Bitung adalah program home industri olahan ikan. Tujuan utama kegiatan program ini adalah untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat khususnya ibu – ibu yang berada di lokasi wilayah binaan. Melalui program ini diharapkan dapat memandirikan dan memberikan penghasilan tambahan untuk peserta program maupun masyarakat di lokasi program. Program ini telah berjalan sejak tahun 2017, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap program tersebut sehingga nantinya akan diketahui seberapa besar keefektifan dan keberhasilan program ini dalam mengembangkan potensi masyarakat di wilayah binaan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini untuk mengkaji bagaimana kepuasan masyarakat terhadap program Home Industri Olahan Ikan PT. Pertamina Integrated Terminal Bitung. Pertanyaan wawancara menggunakan indikator penilaian IKM yang diadopsi dari indikator pertanyaan yang telah ditetapkan berdasarkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merujuk pada Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M/PAN/2/2004/ beserta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat, yang kemudian dikembangkan menjadi pertanyaan terbuka dengan metode kualitatif. Penentuan informan menggunakan metode purposive sampling. Terdapat tiga informan dalam penelitian ini yaitu informan kunci (fasilitator), informan utama (peserta program) dan informan tambahan (stakeholder dan masyarakat di wilayah program). Analisis data dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relevansi program home industri olahan ikan

a. Latar belakang mengikuti program

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta program bahwa latar belakang mengikuti program adalah selain tidak memiliki pekerjaan, kegiatan dalam program ini juga di anggap sebagai suatu pekerjaan yang nantinya akan digunakan untuk mengembangkan usaha, berikut kutipan wawancaranya :

'.....saya bergabung sejak 2017, dan saya tidak memiliki pekerjaan sehingga menurut saya program ini sangat cocok untuk mengembangkan usaha nantinya dan saya tidak mengharapkn gaji karena kami menganggap ini adalah suatu pekerjaan.....'
(Jdn.Bhg/45 Thn/IRT)

Hasil wawancara lainnya diketahui bahwa keterlibatan dalam program home industri olahan ikan tidak terlepas dari motivasi untuk mengembangkan diri dan juga adanya dukungan penuh dari keluarga, seperti penuturan informan dibawah ini :

''.....saya mengikuti program supaya dapat mengembangkan diri dan keluarga saya juga sangat mendukung, dan menurut saya ini adalah sebuah kegiatan gotong royong.....'
(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

b. Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat

Hasil wawancara terkait kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat didapatkan informasi bahwa kegiatan pemberdayaan melalui program home industry olahan ikan sudah sangat sesuai dengan kebutuhan peserta, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu dibenahi sehingga dapat memaksimalkan keberlanjutan program ini, seperi kutipan wawancara berikut ini :

'.....iya betul bahwa program ini sudah sesuai dengan kebutuhan kita, terutama ibu – ibu RT yang tidak memiliki pekerjaan atau skill yang lain.....'
(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

Informasi dari fasilitator bahwa dalam penentuan program home industri pengolahan ikan, sebelumnya telah dilakukan identifikasi awal seperti survei dan wawancara langsung dengan masyarakat di lokasi program, sehingga diharapkan kegiatan atau program yang berjalan bisa efektif dan tepat sasaran :

'.....sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi apakah program yang akan dijalankan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka sebelumnya dilakukan survey dan wawancara langsung dengan masyarakat, terkait kebutuhan dan keinginan yang mereka lakukan.....'
(St.Nsr/40 Thn/Fsltr)

c. Manfaat/ Dampak yang dirasakan

Salah satu manfaat dan dampak yang dirasakan oleh peserta program adalah peningkatan kapasitas diri dan juga peningkatan taraf ekonomi, seperti penuturan peserta program dibawah ini :

'.....dengan adanya program ini kita memperoleh bantuan peratan sehingga kita bisa mengembangkan diri dan dari segi ekonomi jika produksi terus menerus di lakukan.....'

(Ahm.Drs/55 Thn/Srbtn)

Penuturan lainnya diungkapkan oleh informan bahwa ada perasaan bahagia bisa menjadi bagian dari program ini :

'.....ada kebahagiaan tersendiri dengan terlibat dalam kegiatan ini, karena saya sendiri tidak punya aktifitas lain, anak – anak saya sudah besar semua.....'

(Nr.Hyt./45 Thn/IRT)

Isi program

a. Keteresuaian isi program dengan konsep awal pelaksanaan program

Hasil wawancara terkait kepuasan masyarakat terhadap isi program diketahui bahwa peserta menganggap bahwa mereka sudah puas dengan isi program yang berjalan dan kegiatan ini sudah sangat sesuai dengan perencanaan awal program, sesuai dengan pernyataan peserta program dibawah ini :

'.....menurut saya sudah sangat sesuai dengan konsep awalnya, dan dari awal kami di dampingi oleh econatural terkait pelatihan cara pembuatan abon.....'

(Nk.Ma/43 Thn/IRT)

b. Materi Pendampingan

Menurut peserta program materi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dan dilakukan diskusi jika ada hal yang belum dipahami, namun mereka menyarankan adanya buku pedoman/panduan yang mereka bisa gunakan dan praktekkan walaupun tanpa adanya fasilitator :

'.....sudah sesuai dan berdasarkan kebutuhan, kami juga diajarkan terkait cara pemasaran lewat online namun kendala yang kami dapatkan adalah jaringan internet yang kurang baik.....'

(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

c. Model/Metode Dan Media Pendampingan

Metode pendampingan yang dilakukan oleh fasilitator dilakukan berkala baik secara *offline* maupun *online* melalui media sosial :

'.....kami diberikan pelatihan rutin secara berkala baik secara offline maupun melalui media sosial, akan tetapi biasanya fasilitator datang langsung datang ke lokasi

(Nk.Ma/43 Thn/IRT)

Metode spesifik lainnya yang diberikan oleh fasilitator adalah dengan melakukan tutorial dan mempraktekkan langsung cara pembuatan abon dan pembuatan kerupuk :

'.....fasilitator kami biasanya datang langsung kelokasi dan mempraktekkan cara pembuatan abon dan pembuatan kerupuk sampai cara packing produk yang baik'
(Ahm.Drs/55 Thn/Srbtn)

Aksesibilitas

a. Prosedur dan persyaratan menjadi peserta program

Menurut peserta program prosedur dan persyaratan menjadi anggota sudah sangat baik, semua masyarakat diberikan kesempatan untuk menjadi anggota program seperti penuturan peserta program dibawah ini :

'.....awalnya semua masyarakat semua diundang dan diperkenalkan program2 yang akan dijalankan melalui majelis taqlim.....'
(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

Tidak ada persyaratan khusus yang diberikan oleh pertamina untuk menjadi peserta program, rekrutmen anggota dibuka secara umum dan terbuka untuk siapa saja yang ingin bergabung menjadi anggota seperti penuturan informan berikut :

'.....pertamina membuka secara umum terkait siapa saja yang akan menjadi peserta program, siapa yang mau dan berkontribusi.....'
(Abd.Tc/64 Thn/Buruh)

b. Efektifitas Waktu

Menurut ketua program bahwa proses pengolahan sampai pengepakan membutuhkan waktu sejak pagi sampai sore, bahkan terkadang ada yang berlangsung sampai malam hari, karena proses pengerjaan tidak bisa dikerjakan hanya ½ bagian, semua harus diselesaikan sampai proses pengepakan, seperti penuturan ketua program dibawah ini :

'.....cara kerja kita memang seharian penuh, tidak bisa part time, karena dari jam 11 kita proses tidak bisa simpan, proses harus langsung selesai sampai pengepakan.....'
(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

Informasi tambahan didapatkan dari fasilitator yang menyatakan bahwa memang peserta program telah mengetahui konsekuensi ketika bergabung menjadi peserta pengolahan ikan :

'.....kami sudah menyampaikan sebelumnya bahwa pengolahan ikan memang harus dikerjakan tuntas, agar hasilnya maksimal, jadi yang dibuthkan adalah tenaga yang bisa full time yang kerja seharian.....'
(St.Nsr/40 Thn/Fsltr)

c. Keadilan yang didapatkan

Hasil wawancara terkait keadilan yang didapatkan oleh peserta program, menurut penuturan mereka, semua mendapatkan keadilan yang sama dan semua dilibatkan dalam kegiatan pelatihan :

'.....sudah adil, karena semua peserta program dilibatkan dalam pelatihan, setiap ada kegiatan pasti dilibatkan, yang terbaru ada prakek kerupuk namun gagal.....'

(Jdn.Bhg/45 Thn/IRT)

Aspek keadilan yang mereka dapatkan selain semua dilibatkan pada pelatihan – pelatihan, upah yang mereka dapat juga sama, selain itu mereka sudah bekerja sesuai dengan tupoksi masing – masing :

'.....sangat adil, karena kita memperoleh upah yang sama jika bekerja dari pagi sampai sore, dan bekerja pun kita sudah dibagi – bagi sesuai tugas masing – masing.....'

(Nr.Hyt./45 Thn/IRT)

Pelayanan yang didapatkan

a. Pelayanan selama program berlangsung

Berikut hasil wawancara terkait pelayanan selama program berlangsung :

'.....sangat puas, karena kebutuhan sekecil apapun di penuhi oleh pertamina.....'

(Nk.Ma/43 Thn/IRT)

Selain kebutuhan yang dipenuhi oleh pertamina, pihak pertamina sangat aktif memantau dan hadir dilokasi produksi :

'.....dari pertamina sendiri sering datang berkunjung kesini dan aktif memantau, bahkan dari pertamina sering membeli produk kami.....'

(Nk.Ma/43 Thn/IRT)

b. Fasilitas/sarana dan prasarana

Hasil wawancara dengan peserta program terkait aspek kepuasan terkait sarana dan prasana yang mereka dapatkan selama menjadi peserta program, berikut hasil wawancaranya :

'.....sudah puas sekali karena peralatan telah disiapkan sejak mulai berdiri program sampai pada bahan - bahan yang akan digunakan.....'

(Ahm.Drs/55 Thn/Srbtn)

Kapasitas fasilitator

a. Pengetahuan dan kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi yang diberikan/diajarkan

Terkait pengetahuan dan kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi yang diberikan/diajarkan diketahui bahwa peserta program menganggap bahwa materi sudah sangat baik terutama untuk materi dan pendampingan terkait pengolahan ikan, namun untuk program pembuatan kerupuk di anggap belum berhasil, seperti penuturan informan berikut ini :

'.....pengetahuan dan cara penyampaian materi sudah sangat baik, dan produk abon ikan sudah berhasil, namun untuk program pembuatan kerupuk belum berhasil.....'

(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

b. Kemampuan melibatkan partisipasi peserta

Fasilitator sudah melibatkan peserta dalam semua program atau pelatihan pendampingan yang diselenggarakan, seperti penuturan informan berikut ini :

'.....kami ada program baru untuk pembuatan kerupuk dan semua dilibatkan, waktu pendampingan produk yang diuji cobakan jadi, namun setelah fasilitator Kembali kemakassar, produk yang kami uji cobakan sendiri jadi gagal.....'

(Nr.Hyt./45 Thn/IRT)

Tanggapan lainnya dari peserta program bahwa pada dasarnya mereka semua sudah dilibatkan pada setiap pelatihan – pelatihan :

'.....waktu pelatihan kita semua di undang dan dijelaskan masing – masing tata caranya, yang untuk pemasaran online kemarin saya tidak ikut, karena tidak ada jaringan jadi hanya ketua kelompok yang diundang dan bergabung.....'

(Jdn.Bhg/45 Thn/IRT)

c. Responsivitas fasilitator dalam menanggapi keluhan atau masukan peserta program

Menurut peserta program, fasilitator sangat aktif memantau dan berkomunikasi dengan peserta program :

'.....kami memiliki grup whatsapp yang digunakan untuk berkomunikasi, karena fasilitator kami menetap tinggal dimakassar, akan tetapi jika sudah pelaksanaan program atau ada keluhan dari kami, beliau datang dan tinggal sementara waktu (ngekos) di lokasi program.....'

(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

'.....Fasilitator kami, aktif memantau baik secara langsung maupun melalui grup.....'

(Nk.Ma/43 Thn/IRT)

Keberlanjutan program

a. Kendala

Kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengolahan ikan adalah harga ikan yang sangat mahal walaupun bitung dikenal sebagai penghasil ikan tuna di Indonesia, seperti penuturan peserta program dibawah ini :

'.....kendala utama kami adalah kendala ikan, yang sangat mahal dan diperparah sejak pandemi covid 19, harga ikan melonjak menjadi 2 kali lipat.....'

(Nr.Hyt./45 Thn/IRT)

Selain karena faktor pandemi covid 19, faktor lainnya yang menyebabkan tingginya harga ikan adalah sebageaian besar ikan yang ada dipelangan

dijual ke luar kota dengan harga yang sangat tinggi dan dibatasinya pembelian sekitar 30 kg setiap pembelanjaan.

'.....salah satu kendalanya adalah, ikan yang ada dipasaran, yang besar dijual dan dikirim keluar kota, sehingga kami hanya dibatasi sekitar 30 kilo setiap pembelanjaan.....'

(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

b. Saran Untuk Pengembangan Selanjutnya

Peserta program menyarankan adanya fasilitator tambahan sehingga produk yang dihasilkan bisa beragam :

'.....kami berharap ada fasilitator tambahan sehingga produk kami juga bisa beragam.....'

(Nk.Ma/43 Thn/IRT)

Selain itu, dibutuhkan motivasi untuk mengajak penduduk dan masyarakat sekitar untuk mengikuti program.

'.....model masyarakat, Sebagian besaar maunya senang tidak mau bersusah payah jadi memang agak sulit untuk mengajak mereka, maunya cepat menguntukan, sehingga dibutuhkan komitmen untuk bergabung menjadi peserta program dan dibutuhkan motivasi untuk mereka

(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

c. Harapan Kedepannya

Harapan yang mereka sampaikan adalah ada tambahan kelompok program, beserta adanya bantuan baik dari fasilitator, Pertamina maupun pemerintah untuk menjadikan produk mereka sebagai produk unggulan Bitung yang bisa dijadikan oleh – oleh :

'.....dari awal berharap kami berharap ada tambahan kelompok – kelompok.....'

(Sl.Whb/51 Thn/Guru)

'.....sebenarnya produksi terjual habis tapi lebih banyak dijadikan oleh – oleh sehingga kami harapkan ada bantuan baik dari fasilitator, Pertamina maupun pemerintah sehingga produk kami bisa menjadi salah satu produk local yang bisa dijadikan oleh2 daerah bitung maupun Manado.....'

(Jdn.Bhg/45 Thn/IRT)

Kepuasan warga sekitar yang bermukim di wilayah lokasi program terhadap keberadaan program home industri olahan ikan

Untuk mendapatkan informasi tambahan terkait kepuasan masyarakat, maka dilakukan indepat interview dengan masyarakat sekitar terkait bagaimana tanggapan dan kepuasan mereka terkait program home industri olahan ikan :

'.....ikut senang ada program seperti itu, dan saya tau program Pertamina seperti pengolahan ikan, saya juga pernah mencoba dan rasanya enak

(N.ktmu/26 Thn/IRT)

Masyarakat sekitar menganggap bahwa program pengolahan ikan sudah sangat baik walaupun mereka tidak bisa terlibat langsung dalam program tersebut.

'.....bagus sekali ada program seperti itu, walaupun saya tidak bisa ikut, tapi kalau ada keluarga datang atau pulang kampung selalu dijadikan ole – ole karena rasanya enak dan bisa bertahan lama

(Nfft.Ksm/33 Thn/IRT)

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta program diketahui bahwa latar belakang mereka mengikuti program home industri olahan ikan selain IRT yang tidak memiliki pekerjaan yang lain, kegiatan dalam program ini juga di anggap sebagai suatu pekerjaan yang nantinya akan digunakan untuk mengembangkan usaha secara mandiri. Hasil wawancara lainnya diketahui bahwa keterlibatan dalam program home industri olahan ikan tidak terlepas dari motivasi untuk mengembangkan diri dan juga adanya dukungan penuh dari keluarga.

Tabel 1. Profil Fasilitator Program Home Industri Olahan Ikan

Inisial	Umur	Lama Menjadi Fasilitator Program	Nama Program pendampingan /Lokasi Program	Materi Program yang diberikan	Motivasi Menjadi fasilitator
St. Nsr	40 Tahun	≤10 Tahun	Home industri produk perikanan/ Pasar Tua Bitung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan Produk (SOP) 2. Manajemen Penguatan Kelompok 3. Motivasi Kelompok 4. Packing/Kemasan Produk 5. Pemasaran 	Berbagi ilmu, mengasah potensi diri dan menjadi pribadi penuh manfaat

Program home industri olahan ikan adalah program pertama yang mereka dapatkan dari pertamina, karena selama ini mereka belum mendapatkan bantuan program dari pihak lain. Hasil wawancara terkait kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat didapatkan informasi bahwa kegiatan pemberdayaan melalui program home industry olahan ikan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu dibenahi sehingga dapat memaksimalkan keberlanjutan program ini. Peserta program berharap adanya program tambahan yang dapat menyesuaikan dengan kondisi penduduk asli Kota Bitung seperti pengolahan makanan segar dan pengolahan ikan asap. Selain itu karakteristik masyarakat yang beragam sehingga diperlukan alternatif lain untuk pengembangan masyarakat khususnya di wilayah program yang berjalan.

Informasi dari fasilitator bahwa dalam penentuan program yang dilakukan, sebelumnya telah dilakukan identifikasi awal seperti awal dan wawancara langsung dengan masyarakat di lokasi program, sehingga diharapkan kegiatan atau program yang berjalan bisa efektif dan tepat sasaran. Salah satu manfaat dan dampak yang

dirasakan oleh peserta program adalah peningkatan kapasitas diri, kepercayaan diri dan juga peningkatan taraf ekonomi, walaupun secara tidak signifikan mempengaruhi income/pendapat mereka, mengingat upah yang mereka dapatkan sesuai dengan permintaan/sekali produksi.

Tabel 2. Profil Program Home Industri Olahan Ikan

Inisial/ Keanggotaan	Umur/ JK	Lama Menjadi Peserta Program	Pekerjaan	Motivasi Menjadi peserta Program
Sl.Whb/ Ketua Program	51 Thn /Perempuan	5 Tahun	Guru	Pengembangan Kemajuan Kelompok
Nr. Hyt/ Anggota	45 Thn/ Perempuan	3 Tahun	IRT	Peningkatan Kemajuan Kelompok
Jdn. Bhg/ Anggota	45 Thn/ Perempuan	5 Tahun	IRT	Ingin Mengembangkan Usaha Kedepannya
Nk. Ma/ Anggota	43 Thn/ Perempuan	1 Tahun	IRT	Menambah Pengalaman dan Mengembangkan usaha
Ahm. Drs/ Anggota	55 Thn/ Laki – Laki	5 Tahun	Serabutan	Berkontribusi dan menjadi pengalaman
Abd. Tc/ Anggota	64 Thn/ Laki – Laki	2 Tahun	Buruh Harian	Agar nantinya bisa mandiri dengan pengalaman yang didapatkan

Kepuasan masyarakat khusus peserta program sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas program tersebut. Mengetahui kepuasan peserta sangat bermanfaat bagi penyelenggara program terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Terciptanya kepuasan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan penyelenggara program dengan peserta program. Pelaksanaan program akan memuaskan bila program tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, relevansi program sangat penting dan selalu berfokus kepada kepuasan masyarakat/peserta program.

Tabel 3. Profil Stakeholder dan Masyarakat Sekitar Lokasi Program

Inisial/	Umur/ JK	Pekerjaan	Lama Menetap Di Wilayah Sekitar Program	Alasan Tidak Ikut Sebagai Peserta Program
Mmnh	43 Thn/ Perempuan	Pedagang	30 Tahun	Berdagang dan Ada Kantin
Rsk	28 Thn/ Perempuan	IRT	14 Tahun	Mengurus Rumah Tangga
Nrft.Ksm	33 Thn/ Perempuan	IRT	9 Tahun	Tidak bisa <i>full time</i>
Nyng	30 Thn/ Laki-laki	Mahasiswa	17 Tahun	Status mahasiswa
N.ktm	26 Thn/ Perempuan	IRT	3 Tahun	Mengurus Rumah Tangga dan tidak bisa <i>full time</i>

Pemberdayaan masyarakat melalui program home industry pengolahan ikan adalah sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat khususnya masyarakat yang berada di wilayah lokasi program. Program ini diharapkan dapat berjalan secara terus-menerus dan berkelanjutan sehingga diharapkan masyarakat memperoleh keuntungan dan kesejahteraan serta kemandirian nantinya. Untuk mencapai keberhasilan dalam program home industri pengolahan ikan, diperlukan strategi serta langkah yang tepat agar proses pelaksanaan program dapat berjalan secara efektif dan efisien. Strategi utama yang perlu dilakukan sebelum program dilaksanakan adalah melakukan identifikasi kebutuhan masyarakat, mengenali masalah dan potensi dari komunitas itu sendiri. Guna merumuskan hal tersebut dan mencapai tujuan program, strategi penyusunan program menjadi bagian penting yang perlu dipersiapkan. Ketika program berjalan harus terus dilakukan pemantauan secara berkala untuk menilai efektifitas dari program terus, agar tepat sasaran dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Terkait relevansi program diketahui bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan program home industri olahan ikan. Manfaat yang dirasakan adalah peningkatan kapasitas diri dan juga peningkatan taraf ekonomi. Sebagian besar peserta program sudah sangat puas dengan isi program pendampingan. Menurut peserta program prosedur dan persyaratan menjadi anggota sudah sangat baik, semua masyarakat diberikan kesempatan untuk menjadi anggota program. Begitu juga dengan kinerja fasilitator yang sudah sangat baik. Namun kendala utama yang dihadapi peserta program home industri olahan ikan adalah harga ikan yang sangat mahal dan pembatasan pembelian sekitar 30 kg setiap pembelanjaan. Sehingga perlu adanya inovasi pengolahan ikan lainnya seperti pembuatan bakso ikan, nugget, maupun produk lainnya yang bahan baku utamanya bukan hanya dari ikan tuna.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kua Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 2017; 3(2) : 1-10. <https://doi.org/10.30996/JPAP.V3i2.1256>
- Cendana A G, Oktariaynda. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Jurnal Publika. 2022; 10 (4) : 1089 – 1100.
- Dahmiri. Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha. 2019; 11 (1) :1 – 9.
- Damayanti D, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha. 2019; 11 (1), 21–32. <https://doi.org/10.23887/JJPE.V11i1.20048>
- Doramia Lumbanraja, A. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui EGovernment Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Administrative Law and Governance Journal. 2020; 3 (2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Hernikawati D. Public Satisfaction Index Of Data Communication Services In PJKKD Batan. Jurnal Studi Komunikasi dan Media. 2018; 22 (1) : 29 – 44.

- Hidayah, D.,D. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 2020; 7 (1) : 28–34.
- Nasrizal, Raid N, Yasmaerdi F. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Era COVID 19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik*. 2021; 8 (2) : 123 – 130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Nopiyanti N, Warsono H, Rihandoyo R. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan di Bdan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terhadap Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang. *Jurnal Tinjauan Kebijakan Publik dan Manajemen*. 2018; 4 (3) : 1 – 11. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v4i3.8665>
- Nguyen, Quang et al. Understanding Customer Statification in the UK Quick Service Restaurant Industry: The Influence of the Tangible Attributes of Perceived Service Quality. *British Food Journal*. 2017; 120 (6), 1207-1222. <https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2017-0449>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ramadhani, P. A. Pengaruh Kualitas Website Dalam Layanan E-Kios Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. 2016; 2 (2) : 355 - 372. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.995>
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*. 2015; 8 (1) : 49-58. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Saputra, T. Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*. 2016; 4 (2) : 89- 100. <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidiwijoyo. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis : Ekonomi Bisnis*. 2020; 4 (2), 276-286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>