



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM
PENDAMPINGAN UMKM CSR PT. POMI (PAITON OPERATION AND
MAINTENANCE INDONESIA)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Megister Manajemen**

Oleh:

Sri Wahyuni
22002081011



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
2022**

ABSTRAK

Program pendampingan UMKM merupakan salah satu upaya yang giat dilakukan oleh pemerintah, BUMN, BUMD, maupun perusahaan swasta untuk meningkatkan pertumbuhan UMKM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran terkait kondisi kepuasan masyarakat terhadap program pendampingan UMKM yang dijalankan oleh salah satu perusahaan swasta, mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat, unsur apa saja yang dibutuhkan oleh UMKM untuk berkembang, serta unsur apa saja yang perlu diperbaiki dari program pendampingan. Pada penelitian ini terdapat sepuluh unsur yang digunakan, antara lain peningkatan modal usaha, perluasan akses pasar, penyerapan tenaga kerja, kemandirian pelaku UMKM, optimalisasi potensi lokal, prosedur pendampingan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Dari hasil penelitian ini didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pendampingan UMKM adalah 3,52 dengan IKM konversi sebesar 88,00. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat dalam hal ini pelaku UMKM merasa “Sangat Puas” terhadap program pendampingan. Dari indeks tersebut juga diketahui bahwa program pendampingan UMKM “Sangat Baik” untuk pelaku UMKM dalam mencapai tujuan UMKM. Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi diraih oleh unsur kompetensi pelaksana yaitu sebesar 3,71 dengan IKM konversi 92,75. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana program pendampingan memiliki kompetensi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah terdapat pada unsur penyerapan tenaga kerja yaitu sebesar 3,22 dengan IKM konversi 80,50. Hal ini menunjukkan bahwa program pendampingan belum begitu efektif dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja sehingga diperlukan fokus yang lebih tinggi untuk menyelesaikan permasalahan ini.★

Kata Kunci: Pendampingan UMKM, Indeks Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The MSME assistance program is one of the active efforts carried out by the government, State-owned enterprises, Regional owned enterprises, and private companies to increase the growth of MSMEs. The purpose of this study is to provide an overview of the condition of community satisfaction with the MSME assistance program run by a private company, to find out what factors affect the Community Satisfaction Index, what elements are needed by MSMEs to develop, and what elements are needed to develop. need to be improved from the mentoring program. In this study, there are ten elements used, including increasing business capital, expanding market access, employment, independence of MSME actors, optimizing local potential, mentoring procedures, implementing competencies, implementing behavior, handling complaints, and completeness of facilities and infrastructure. From the results of this study, it was found that the Community Satisfaction Index for the MSME assistance program was 3.52 with a conversion IKM of 88.00. This figure shows that the community, in this case the MSME actors, feel "Very Satisfied" with the mentoring program. From the index it is also known that the MSME assistance program is "Very Good" for MSME actors in achieving MSME goals. The highest Community Satisfaction Index was achieved by the implementing competency element, which was 3.71 with a conversion IKM of 92.75. This shows that the implementers of the mentoring program have competencies that are in line with community expectations. The lowest Community Satisfaction Index is found in the element of labor absorption, which is 3.22 with a conversion IKM of 80.50. This shows that the mentoring program has not been very effective in increasing employment so that a higher focus is needed to solve this problem.

Keywords: MSME Assistance, Community Satisfaction Index, Community Satisfaction Survey

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), definisi UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan maupun badan usaha milik perorangan yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro, kecil, atau menengah berdasarkan jumlah kekayaan bersih pelaku usaha dan hasil penjualan tahunan. Kriteria usaha mikro, kecil, atau menengah telah mengalami perubahan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (PP UMKM) yang tertuang dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja).

Menurut Pasal 35 hingga Pasal 36 PP UMKM, sebuah usaha dikategorikan usaha mikro apabila memiliki modal usaha sampai dengan paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, serta memiliki hasil penjualan tahunan sampai dengan paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Sebuah usaha dikategorikan usaha kecil apabila memiliki modal usaha lebih dari Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, serta memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah). Sedangkan dikategorikan usaha menengah apabila memiliki modal usaha lebih dari

Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) sampai tlgan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, serta memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh miliar rupiah).

Di Indonesia, keberadaan UMKM terbukti menjadi katup pengaman perekonomian nasional dalam masa krisis, seperti yang terjadi pada tahun 1998 saat Indonesia mengalami krisis ekonomi akibat pergulatan politik di tanah air. Berdasarkan data dari Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang dirilis pada tahun 2021, UMKM juga menjadi penyelamat perekonomian nasional pada saat dunia global menghadapi pandemi Covid-19. Tercatat pada tahun 2020, UMKM memberikan kontribusi terbesar pada Produk Domestik Bruto (PDB) yaitu sebesar 61,97% dari total PDB nasional atau setara dengan Rp. 8.500 triliun. UMKM juga menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar yaitu 97% dari daya serap dunia usaha. Keberhasilan UMKM sebagai penggerak perekonomian mendapat pengakuan dan apresiasi dari pemerintah sehingga diharapkan eksistensi UMKM akan semakin berjaya di masa mendatang, tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di kancah internasional.

Untuk mendorong pertumbuhan UMKM yang unggul dan berdaya saing, setidaknya terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan antara lain legalitas usaha, pengelolaan operasional, pengelolaan keuangan, pengelolaan sumberdaya manusia, dan pengelolaan pemasaran (Salsabila, 2020). Apabila kelima aspek tersebut dikelola dengan tepat,

maka UMKM akan mengalami pertumbuhan yang signifikan. Dengan demikian, UMKM akan menyerap lebih banyak tenaga kerja sehingga dapat mengurangi angka pengangguran. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Nurmayanti (2021) tentang Peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) terhadap Kesejahteraan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Syariah menyatakan bahwa UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyerapan tenaga kerja dan kegiatan pemberdayaan.

Abdul Halim (2020) juga melakukan penelitian tentang Pengaruh Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertumbuhan UMKM memiliki nilai signifikan sebesar 1,97 dan hubungan pertumbuhan UMKM (variabel X) dengan pertumbuhan ekonomi di Mamuju (variabel Y) mendapatkan nilai *pearson correlation* sebesar 0,690. Berdasarkan pedoman derajat hubungan *pearson correlation*, nilai tersebut terletak pada bagian nomor 4 yang menerangkan jika nilai *pearson correlation* 0,61 s/d 0,80 berarti tingkat hubungan antara variabel X dan Variabel Y memiliki kolerasi kuat.

Penelitian tentang peran UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi juga dilakukan oleh Rosma Simangunsong (2022). Penelitian tersebut berjudul Pengaruh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa data *time series* dari Kementerian Koperasi dan Usaha kecil, dan Menengah dan dari Badan Pusat Statistik (BPS). Pengujian

hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana, Uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil uji t disimpulkan ada pengaruh yang signifikan UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia tahun 2010-2018. Besarnya pengaruh UMKM terhadap pertumbuhan ekonomi berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 80,2%. Dari hasil penelitian-penelitian di atas didapatkan kesimpulan bahwa UMKM berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi.

UMKM memiliki beberapa kekuatan dan kelemahan. Suatu UMKM akan berkembang dengan cepat apabila mampu mengoptimalkan kekuatannya dan mengatasi kelemahannya. Kekuatan UMKM antara lain tidak memerlukan modal usaha yang besar, operasional lebih fleksibel, lebih mudah melakukan inovasi, memiliki ceruk pasar tersendiri di tengah kompleksnya permintaan pasar, memiliki nilai unik yang tidak mudah ditemukan pada usaha skala besar, dan memiliki potensi untuk menjadi besar. Selain itu, dukungan pemerintah terhadap UMKM juga sangat besar. Terbukti dengan UU Cipta Kerja yang semakin memudahkan UMKM untuk tumbuh dan berkembang.

Sedangkan beberapa kelemahan UMKM antara lain keterbatasan kemampuan sumberdaya manusia, strategi promosi dan pemasaran yang belum optimal, sebagian konsumen cenderung kurang memercayai kualitas produk UMKM, keterbatasan pemahaman tentang aspek legalitas usaha, pengelolaan operasional, dan pengelolaan keuangan. Selain itu, kendala yang sering dialami oleh UMKM adalah keterbatasan biaya untuk mengekspansi usahanya secara lebih luas (Rosma Simangunsong, 2022).

Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, telah banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta, salah satunya menciptakan program pendampingan UMKM. Hadirnya program pendampingan UMKM diharapkan menjadi solusi bagi UMKM dalam mengatasi kelemahan-kelemahannya. Selain itu, program pendampingan diharapkan mampu membuat UMKM naik kelas dengan menciptakan nilai-nilai unik dan mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki.

Setelah program pendampingan UMKM berjalan, pertanyaan selanjutnya yang muncul adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat khususnya pelaku UMKM terhadap program pendampingan. Tingkat kepuasan masyarakat akan menggambarkan tingkat keberhasilan program pendampingan yang diharapkan dapat membuat UMKM mengalami peningkatan dari segala aspek. Tanpa mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, maka keberhasilan program pendampingan tidak dapat diukur dengan jelas sehingga tidak dapat dibuktikan secara ilmiah, apakah program pendampingan UMKM benar-benar efektif membantu UMKM mengatasi kelemahan-kelemahannya atau tidak. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu metode evaluasi eksternal yang pada umumnya digunakan sebagai data pembandingan evaluasi kinerja indikator program oleh *Community Development Officer* (CDO). Disebutkan dalam Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat sebagai IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan skala berupa angka 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Sedangkan Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat sebagai SKM didefinisikan sebagai kegiatan pengukuran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan secara komprehensif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu bersifat transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, berasas keadilan dan netralitas.

Penelitian tentang pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebelumnya telah dilakukan oleh Dedie Fahamsyah, C. Isnur Hatta, dan Mahyuliansyah (2018). Penelitian tersebut melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. Lithrone Laricha, dkk (2018) juga melakukan penelitian tentang Pengukuran dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Jakarta.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Sururi (2019) tentang Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. Dari penelitian-penelitian tersebut didapatkan informasi bahwa pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggambarkan secara terukur tingkat keberhasilan suatu program atau pelayanan yang diberikan. Dengan adanya tingkat keberhasilan yang

terukur, maka strategi untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan program dapat diatasi dengan tepat.

Berdasarkan uraian di atas, tingkat kepuasan masyarakat khususnya pelaku UMKM terhadap program pendampingan UMKM menjadi sebuah informasi yang perlu diketahui dan diukur secara statistik. Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat menjadi bahan evaluasi pelaksanaan program serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi program pendampingan yang lebih baik. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pendampingan UMKM dengan mengambil studi kasus pada program pendampingan yang dilakukan oleh PT. POMI (*Paiton Operation and Maintenance Indonesia*).

Melalui program *Corporate Social Responsibility* atau lebih dikenal dengan CSR, PT. POMI (*Paiton Operation and Maintenance Indonesia*) sebagai salah satu perusahaan listrik terbesar di Asia Tenggara menjalankan program pendampingan UMKM di daerah operasi perusahaan, yaitu Kabupaten Probolinggo. Program tersebut telah terlaksana sejak 2015 sampai sekarang. Pada penelitian ini, dilakukan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pendampingan UMKM binaan CSR PT. POMI (*Paiton Operation and Maintenance Indonesia*) periode 2015-2020.

Untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat sepuluh unsur penilaian yang terdiri dari peningkatan modal usaha

UMKM, perluasan akses pasar, penyerapan tenaga kerja, kemandirian pelaku UMKM, optimalisasi potensi lokal, kemudahan prosedur untuk mengakses program pembinaan, kompetensi pelaksana program pembinaan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Kesepuluh unsur tersebut diadopsi dari Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan telah disesuaikan relevansinya dengan program pendampingan UMKM oleh penulis.

Setelah dilakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, selanjutnya sepuluh unsur penilaian di atas akan dianalisis menggunakan *Spider Web* sehingga diketahui unsur apa saja yang perlu diperbaiki untuk program pendampingan selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pelaku UMKM yang telah menjalani program pendampingan, faktor dominan apa saja yang memengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat, serta langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada program pendampingan UMKM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, dapat disusun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelaku UMKM terhadap program pendampingan UMKM objek CSR PT. POMI (*Paiton Operation and Maintenance Indonesia*)?
2. Faktor dominan apakah yang memengaruhi IKM pelaku UMKM?

3. Bagaimana model peningkatan IKM pelaku UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis IKM pelaku UMKM terhadap program pendampingan UMKM objek CSR PT. POMI (*Paiton Operation and Maintenance Indonesia*).
2. Untuk mengetahui faktor dominan penentu IKM pelaku UMKM.
3. Untuk mengembangkan model peningkatan IKM pelaku UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian ini, serta harapan bagi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih gagasan bagi akademisi untuk menganalisis permasalahan yang dialami oleh UMKM sehingga dapat ditindaklanjuti melalui riset, inovasi, dan pengembangan program.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan yang menjalankan program pendampingan UMKM untuk memetakan permasalahan apa saja yang benar-benar dialami oleh UMKM dan solusi apa saja yang dapat ditawarkan. Hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi program dan bahan



pertimbangan untuk menyusun strategi program pendampingan
UMKM yang lebih baik.



BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Program pendampingan UMKM merupakan salah satu upaya yang giat dilakukan oleh pemerintah, BUMN, BUMD, maupun perusahaan swata untuk meningkatkan pertumbuhan UMKM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran terkait kondisi kepuasan masyarakat terhadap program pendampingan UMKM yang dijalankan oleh salah satu perusahaan swasta, mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat, unsur apa saja yang dibutuhkan oleh UMKM untuk berkembang, serta unsur apa saja yang perlu diperbaiki dari program pendampingan.

Pada penelitian ini terdapat sepuluh unsur yang digunakan, antara lain peningkatan modal usaha, perluasan akses pasar, penyerapan tenaga kerja, kemandirian pelaku UMKM, optimalisasi potensi lokal, prosedur pendampingan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta kelengkapan sarana dan prasarana.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pendampingan UMKM adalah 3,52 dengan IKM konversi sebesar 88,00. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat dalam hal ini pelaku UMKM merasa “Sangat Puas” terhadap program pendampingan. Dari indeks tersebut juga diketahui bahwa program pendampingan

UMKM “Sangat Baik” untuk pelaku UMKM dalam mencapai tujuan UMKM.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat paling tinggi diraih oleh unsur kompetensi pelaksana yaitu sebesar 3,71 dengan IKM konversi 92,75. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana program pendampingan memiliki kompetensi yang sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah terdapat pada unsur penyerapan tenaga kerja yaitu sebesar 3,22 dengan IKM konversi 80,50. Hal ini menunjukkan bahwa program pendampingan belum begitu efektif dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja sehingga diperlukan fokus yang lebih tinggi untuk menyelesaikan permasalahan ini.

6.2 Saran

6.2.1 Saran kepada Peneliti Lain

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah:

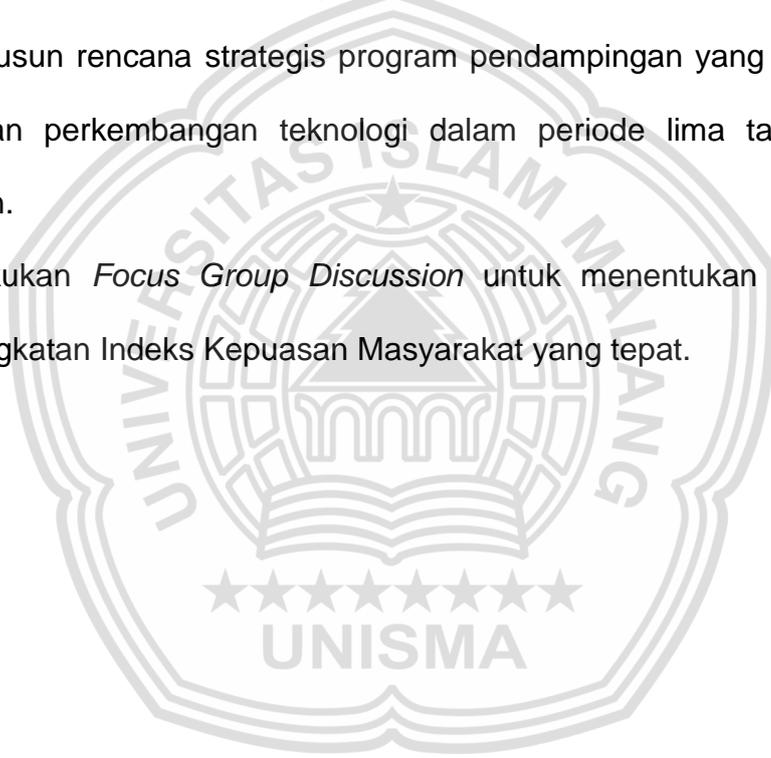
1. Untuk mendapatkan data yang lebih beragam, peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan responden dalam hal ini UMKM binaan minimal dari dua instansi berbeda, sehingga didapatkan hasil yang mendekati gambaran secara keseluruhan.
2. Diperlukan penelitian lanjutan untuk menguji strategi yang tepat dalam meningkatkan sepuluh unsur penilaian yang menjadi indikator Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini sehingga

didapatkan program pendampingan UMKM yang lebih relevan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

6.2.2 Saran kepada Perusahaan

Saran kepada perusahaan antara lain:

1. Segera melakukan evaluasi program pendampingan UMKM terutama untuk unsur penilaian yang mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat paling rendah.
2. Menyusun rencana strategis program pendampingan yang relevan dengan perkembangan teknologi dalam periode lima tahun ke depan.
3. Melakukan *Focus Group Discussion* untuk menentukan strategi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat yang tepat.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Diba, Farah, 2012, Pengaruh Karakteristik Perusahaan dan Regulasi Pemerintah Terhadap Pengungkapan Laporan Corporate Social Responsibility (CSR) pada Laporan Tahunan di Indonesia, *Makassar: Universitas Hasanuddin*.
- Fahamsyah D, dkk, 2018, Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6. No. 2. July-December 2018.
- Halim, Abdul, 2020, Pengaruh Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Mamuju, *GROWTH: Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, Volume 1, No. 2, 2020.
- Hasibuan, Sedyono, 2006, Corporate Social Responsibility Communication: a Challenge on its Own, *Economics & Business Accounting Review*, Edisi III/September – Desember 2006.
- <https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/detail/berita/upaya-pemerintah-untuk-memajukan-umkm-indonesia>. Diakses pada Februari 2022.
- John Elkington, 1998, *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line in 21st Century Business*, Gabriola Island, BC: New Society Publishers.
- Kotler, P., & Nance, L, 2005, *Corporate Social Responsibility: Doing The Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley & Sons Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Lithrone, dkk, 2018, Pengukuran Dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Jakarta, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 6 No. 1, 35 – 42.
- Leisinger, K. M, 2007, Corporate Philanthropy: The “Top of the Pyramid”. *Business and Society Review*, 112(3), 315-342.

- Nurmayanti, Sri, 2021, Peran Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) terhadap Kesejahteraan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Syariah. Skripsi. *Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (PP UMKM).
- Pujiono, Wiwoho, J., dan Triyanto, 2016, Model Pertanggungjawaban Hukum Pelaksanaan Corporate Social Responsibility (CSR) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat, *Yustisia Yustisia*, Vol.5 No.1 Januari - April 2016.
- Rosma Simangunsong, 2022, Peran UMKM terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Wadah Ilmiah Penelitian Pengabdian untuk Nommensen (WIPPUN)*, Volume 1, Nomor 1, April 2022.
- Salsabila, N. M, 2020, Analisis Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Bidang Umkm Pt. Indah Kiat Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Kabupaten Siak, Skripsi. *Riau: UIN SUSKA Riau*.
- Septiandika dan Halima, 2021, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang Dimmas (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo, *Sawala Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 9. No. 2, hlm 4-6.
- Sururi, Ahmad, 2019, Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan, *Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, Vol 7, No. 1 Tahun 2019.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Mineral dan Batu Bara (UU Minerba).
- Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) pasal 74 ayat (1) sampai (4).



Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Pengertian usaha mikromenurut Keputusan Menteri Keuangan No.40 / KMK.O6 / 2010 tanggal 29 Januari 2010

Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), 2002, Sustainable Development Reporting – Striking a Balance. Switzerland:WBCSD Report Atar Roro Presse.

