

Kepuasan Masyarakat pada Program Kampung Sehati (*Corporate Social Responsibility* PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU)

Kandung Sapto Nugroho¹, Agus Sjafari¹, Syaefulloh²

¹Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

²PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU

Email Korespondensi: kandung.sapto@untirta.ac.id

Abstrak

This article tries to understand public organizations not only in government institutions which are presented as bureaucracies such as public services in the field of education, health from local governments or hospitals or schools, but also in their appearance as corporations. PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU is a clear example of a public organization in the form of state representation in corporate form. The use of survey methods in preparing the community satisfaction index will produce a detailed level of community satisfaction that is measured. This database will be used as material for preparing policies/programs that can be improvised, monitored or evaluated so that relations with external organizations will be more constructive. The overall performance of the community satisfaction index for the Sehati Village Program reached 84,066, in the Very Good category. In order to maintain and improve community empowerment performance, this study recommends establishing a technical communication forum between empowerment actors with regular meetings and discussing potential technical problems that arise. Based on these findings, this study provides recommendations for internal PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU takes the form of establishing a technical communication forum involving multi-stakeholder community development.

Keywords: Empowerment, Kampung Sehati, Indonesia Power.

Abstrak

Artikel ini mencoba memahami organisasi publik bukan hanya pada lembaga pemerintahan yang ditampilkan sebagai birokrasi seperti layanan publik bidang pendidikan, kesehatan dari pemerintah daerah atau rumah sakit atau sekolah, namun juga dalam tampilan sebagai korporasi. PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU merupakan contoh nyata organisasi publik dalam tampilan representasi negara dalam bentuk korporasi. Penggunaan metode survei dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat akan menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang terukur secara detail. Basis data inilah yang akan dijadikan bahan penyusunan kebijakan/program yang sifatnya bisa improvisasi, monitoring maupun sebagai evaluasinya sehingga relasi dengan eksternal organisasi akan bisa lebih konstruktif. Kinerja secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat pada Program Kampung Sehati mencapai 84,066, berkategori Sangat Baik. Guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja pemberdayaan masyarakat, maka kajian ini merekomendasikan pembentukan forum komunikasi teknis antar aktor pemberdayaan dengan pertemuan rutin dan membahas potensi masalah-masalah teknis yang muncul. Atas dasar temuan inilah kajian ini

memberikan rekomendasi bagi internal PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU berupa pembentukan forum komunikasi teknis dengan melibatkan multi stakeholder *community development*.

Kata kunci: Pemberdayaan, Kampung Sehati, Indonesia Power.

Pendahuluan

Corporate social responsibility adalah obligasi moral dan hukum. Kepuasan dan ketidakpuasan sejatinya adalah perbandingan antara ekspektasi yang diharapkan oleh pengguna dengan realita yang diterima oleh pelanggan. Ketika realita yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelanggan atau pengguna akan merasa tidak puas. Demikian sebaliknya ketika realita yang diterima sama dengan atau melebihi yang diharapkan maka pengguna akan merasa puas atau sangat puas. Dewasa ini tuntutan akan kinerja organisasi, terlebih organisasi publik semakin tinggi. Organisasi publik bukan hanya pada lembaga pemerintahan yang ditampilkan sebagai birokrasi seperti layanan publik bidang pendidikan, kesehatan dari pemerintah daerah atau rumah sakit atau sekolah, namun juga dalam tampilan sebagai korporasi. PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU merupakan contoh nyata organisasi publik dalam tampilan representasi negara dalam bentuk korporasi. Sebagai korporasi perusahaan ini tidak hanya berorientasi pada profit namun sekaligus memikirkan benefit untuk masyarakat. Dalam menjalankan aksi korporasi PT PLN Indonesia Suralaya PGU pasti berinteraksi dengan aktifitas masyarakat. Aktifitas tersebut bisa selaras dengan aktifitas masyarakat, namun juga tidak dipungkiri bisa bersinggungan menimbulkan konflik dengan masyarakat. Perjalanan relasi interaksi perusahaan dengan masyarakat perlu direview kondisi faktualnya secara periodik. Kebutuhan data periodik inilah yang melatarbelakangi kebutuhan data untuk monitoring dan evaluasi sebuah program kerja.

PT PLN Indonesia Suralaya PGU sebagai salah satu unit penghasil energi listrik terbesar di Indonesia selain menjalankan aksi korporasinya juga menjalankan program *community development*. Hal ini adalah amanat dari Undang-Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Salah satu program pembangunan masyarakatnya adalah pemberdayaan pada Program Kampung Sehati yang berlokasi di Lingkungan Kubangsaron Kelurahan Tegalratu Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon Provinsi Banten. Dalam menjalankan program ini PT PLN Indonesia Suralaya PGU tidak sendirian, namun berkolaborasi dengan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Cilegon, Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ciwandan, Sanggar Wuni Kreasi dan Ikatan Apoteker Indonesia Cabang Kota Cilegon. Kolaborasi pada era sekarang ini menjadi sebuah keniscayaan. Satu aktor pemberdayaan tidak bisa berdiri sendiri, bisa *triple helix*, *quadruple helix*, *quintuple helix* (Astuti et al., 2020) atau *hexa helix* (Rachim, 2020); (Zakaria et al., 2019); (Putra, 2018). Tidak ada *superman*, yang ada *superteam*. Pada pelaksanaan Program Kampung Sehati, aktor yang terlibat diantaranya dari unsur pemerintah (Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Dinas Kesehatan/Puskesmas, unsur swasta (BUMN PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU), unsur masyarakat sebagai pelaku sekaligus penerima manfaat, unsur *civil society* (Asosiasi Apoteker Indonesia Cabang Kota Cilegon), dan unsur akademisi (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Program Kampung Sehati merupakan wadah ibu-ibu yang mempunyai minat pada sektor pertanian dalam rangka memanfaatkan lahan pekarangan yang kurang optimal sekaligus untuk membantu pengelolaan untuk mengurangi beban keuangan keluarga. Artinya kegiatan ini mempunyai nilai ekonomi yang cukup signifikan untuk meringankan beban keuangan keluarga. Pendampingan dan pemberdayaan dari PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU mampu memberikan penguatan pada landasan nilai-nilai pada kebersamaan dan gotong royong sehingga menjadi modal sosial yang semakin rekat di kalangan penerima manfaat Program Kampung Sehati. Artikel ini bertujuan untuk memotret kepuasan masyarakat penerima manfaat langsung dan tidak langsung dari Program Kampung Sehati.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menghasilkan data kuantitatif berupa angka/scoring. Data tersebut akan diukur dengan alat statistik dalam pengujiannya untuk ditarik kesimpulan atas sample terkumpul. Adapun pendekatan yang digunakan adalah survei dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner/angket yang sudah disediakan pilihan jawaban dari setiap item dengan menggunakan skala data likert. Adapun responden pada kajian survei ini yakni para penerima manfaatnya, para pengurus Kampung Sehati, KWT maupun para stakeholder program seperti Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Cilegon, Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Ciwandan Kota Cilegon, Asosiasi Apoteker Indonesia Cabang Cilegon dan para pengurus Program Kampung Sehati itu sendiri dengan jumlah total responden sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) orang. Pedoman Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari kategori Tidak Baik (antara 25 sampai dengan 43,74); Kurang Baik (antara 43,76 sampai dengan 62,50); Baik (antara 62,51 sampai dengan 81,25); dan Sangat Baik (antara 81,26 sampai dengan 100). Predikat inilah yang akan lebih memudahkan dalam melakukan penilaian atas kinerja program pemberdayaan masyarakat dari PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU. Predikat ini sudah memperhatikan nilai kelaziman sosiologis yang berlaku dalam masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan analisis deskriptif pada fenomena yang diamati.

Hasil dan Diskusi

Kota Cilegon adalah kota industri dengan ribuan pabriknya. Enam dari delapan kecamatan di Kota Cilegon memiliki kawasan industri. Tidak terkecuali Kecamatan Ciwandan memiliki kawasan industri. Namun sempitnya lahan karena digunakan untuk industrialisasi tidak menyurutkan niat ibu-ibu di kawasan Ciwandan untuk memanfaatkan lahan sempit yang tersedia. Pemanfaatan/optimalisasi lahan tipikal di daerah industri untuk fungsi lahan pertanian adalah bentuk dari *urban farming*.

Kampung Sehati merupakan akronim dari Sehat, Terampil dan Mandiri. Program Kampung Sehati mewadahi 5 sub program yakni:

1. Busur (budidaya sayur dan kelor)
2. Bagian produksi olahan kelor
3. Pemberantas (pemberian makanan tambahan sehat)
4. Tali kasih (tabung lingkungan kampung bersih)

5. Sejiwa (sadar kesehatan jiwa)

Setidaknya terdapat 25 KWT yang tersebar di enam kelurahan di Kecamatan Ciwandan. Sebagian besar KWT di Kecamatan Ciwandan menerapkan konsep *urban farming* agar dapat memanfaatkan lahan yang terbatas dengan sebaik mungkin. Pada umumnya tanaman yang dibudidayakan adalah jenis tanaman hortikultura seperti sawi, bayam, kangkung, tomat, cabai, dan berbagai tanaman sayuran lainnya. Jenis sayuran yang menjadi produk unggulan dari Kecamatan Ciwandan adalah kelor.

Secara agregat hasil kajian survei Indeks Kepuasan Masyarakat dari PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU pada Program Kampung Sehati sebesar 84,066 dalam kategori Sangat Baik. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Asal-usul Program

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada riwayat asal usul program mendapatkan nilai 3,378 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 84,459 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini sangat membanggakan karena Program Kampung Sehati belum begitu lama dilaksanakan. Hal ini harus menjadi pelecut semangat pihak PT Indonesia Power untuk semakin memberikan yang lebih baik lagi kepada masyarakat sekitar baik pada penerima manfaat langsung maupun tidak langsung.

Hal ini menunjukkan kejelasan publikasi dan informasi yang disampaikan oleh humas PT Indonesia Power kepada stakeholder mampu tersampaikan dengan baik melalui media komunikasi yang ada, dan tidak mengalami bias informasi yang akan merugikan perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnis yang berujung pada kelangsungan perusahaan. Secara konseptual Komunikasi dan bisnis sama-sama menimbulkan reaksi tertentu dan mempunyai hambatan-hambatan yang spesifik. Komunikasi bisnis adalah setiap komunikasi yang digunakan untuk membangun partnerships, sumber daya intelektual, untuk mempromosikan satu gagasan; suatu produk; servis; atau suatu organisasi, dengan sasaran untuk menciptakan nilai bagi bisnis yang dijalankan (Ruslan Abdullah, 2014: 56). Program Kampung Sehati merupakan salah satu program yang di dalamnya mengandung unsur komunikasi bisnis yang dilakukan oleh PT Indonesia Power kepada Masyarakat dengan tujuan keberlangsungan Perusahaan dalam jangka waktu yang Panjang.

Media komunikasi seperti sosial media sangat membantu dalam penyampaian informasi kepada masyarakat di samping menggunakan model promosi secara langsung. Beberapa aplikasi yang ada di media sosial semakin mempercepat pengenalan masyarakat terhadap Program Kampung Sehati. Sosialisasi secara langsung dari orang per orang, melalui brosur, spanduk juga dilakukan sehingga masyarakat semakin tahu tentang Program Kampung Sehati

Eksistensi Community Development Officer

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada eksistensi CDO mendapatkan nilai 3,378 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 84,459 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Untuk saat ini karena pendirian Program Kampung Sehati

masih baru bisa dikatakan sebagai kinerja membanggakan, namun seiring berjalannya waktu pemberdayaan dan pendampingan oleh PT Indonesia Power sebaiknya kinerja ini harus dikurangi, hal ini karena akan menimbulkan ketergantungan pada perusahaan. Keberlangsungan usaha dari Program Kampung Sehati harus terus dijaga dan dikembangkan sampai pada tingkatkan untuk dilepaskan untuk mandiri, dengan menghilangkan ketergantungan pada perusahaan akan memacu kemandirian Masyarakat untuk terus mengembangkan Program Kampung Sehati ini.

Fransisca Ardella (2022) Program kerja juga tersusun sedemikian rupa agar menguntungkan untuk organisasi:

1. Menentukan sebuah kepanitiaan dan menentukan bidang-bidang yang Anda butuhkan,
2. Menentukan garis-garis besar dan tata cara pelaksanaan program kerja dari tiap-tiap bidang,
3. Mengalokasikan sumber daya, dan
4. Mengontrol jalannya pelaksanaan.

Program Kampung Sehati pada dasarnya sudah tersusun secara sistematis oleh PT Indonesia Power dengan target – target yang jelas dengan tim yang sudah dipersiapkan dengan sangat matang dengan mengalokasikan sejumlah sumberdaya baik dari internal perusahaan serta memberdayakan juga sumber daya yang ada di Masyarakat dengan pola komunikasi dan Kerjasama yang terintegrasi sehingga mencapai tujuan yang diinginkan Bersama.

Kesesuaian Perencanaan dan Pelaksanaan Program

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada keterlibatan masyarakat dalam perencanaan mendapatkan nilai 3,378 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 84,459 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik.

Keterlibatan masyarakat menjadi sangat penting dalam program pemberdayaan masyarakat seperti halnya Program Kampung Sehati ini. Semakin banyak masyarakat yang terlibat dalam program tersebut khususnya yang menjadi inisiator diperkirakan tingkat keberhasilannya akan semakin baik. Angka 40 persen responden yang menjadi inisiator dan terlibat penuh serta 57 persen yang terlibat meskipun tidak menjadi inisiator menunjukkan angka partisipasi yang relatif tinggi dalam Program Kampung Sehati. Dengan angka partisipasi yang relative tinggi diharapkan mampu mendukung keberhasilan dari Program Kampung Sehati ini.

Menurut Keith Davis (Dhio Adenansi et al, 2015), pengertian partisipasi adalah keterlibatan mental/pikiran atau moral/perasaan di dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggungjawab terhadap usaha yang bersangkutan. Masyarakat merupakan salah satu bagian penting yang akan berpengaruh terhadap tegaknya negara dan tercapainya tujuan nasional. Program Kampung Sehati menjadikan Masyarakat sebagai subyek untuk menjalankan program – program pengembangan sayur – sayuran serta pemberian pengetahuan dan keterampilan dalam bidang Kesehatan keluarga dan lingkungan. Program ini sifatnya pemberdayaan dan

pendampingan yang pada akhirnya Masyarakat menjadi terbiasa dalam mengembangkan keunggulan local serta mampu membentuk ketahanan keluarga dan Masyarakat

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada kesesuaian rencana dan pelaksanaan program mendapatkan nilai 3,054 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 76,351 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Kinerja ini bahwa kesesuaian perencanaan kegiatan dan pelaksanaan terdapat relasi yang sangat kuat, sehingga mampu menjaga konsistensi antara rencana dan pelaksanaan. Konsistensi ini bisa menunjukkan monitoring yang dilakukan menunjukkan hasil yang menggembirakan.

Keberhasilan dari sebuah program adalah apabila terdapat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan Program. Persepsi semua responden yang menyatakan adanya kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan Program Kampung Sehati baik yang menyatakan sangat sesuai dan sesuai menunjukkan bahwa peran pendampingan dan monitoring yang selama ini dilakukan sudah sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap terdapat pelaksanaan yang tidak sesuai dengan perencanaan segera dapat diselesaikan dengan baik. Secara riil bahwa dalam Program Kampung Sehati sudah menunjukkan ada kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaannya. Target – target yang direncanakan sudah direalisasikan dengan baik oleh Masyarakat.

Partisipasi Masyarakat

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada partisipasi dalam pelaksanaan program mendapatkan nilai 2,919 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 72,973 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Meskipun sudah termasuk dalam predikat baik, Perusahaan dalam hal ini PT Indonesia Power Khususnya bagian CSR terus mendorong Masyarakat agar lebih berberan aktif dalam Program Kampung Sehati ini. Peran aktif Masyarakat dalam Program Kampung Sehati ini justru menjadi kunci keberhasilan dalam pelaksanaan program ini. Tujuan akhir dari program ini adalah adanya kemandirian Masyarakat terus melanjutkan dan melaksanakan program ini secara berkesinambungan.

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada partisipasi dalam evaluasi mendapatkan nilai 2,973 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 74,324 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Kinerja ini perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi menjadi effort lebih keras untuk dilakukan PT Indonesia Power dalam Program Kampung Sehati misalkan melalui kompetisi antar kelompok atau antar wilayah terkecil misalnya perlombaan antar RT atau RW dengan memberikan insentif bagi yang terbaik semangat dan atusiasme Masyarakat menjadi sangat tinggi dalam program ini.

Berjalannya suatu program harus selalu dimonitor, begitu pula yang dilakukan oleh PT. Indonesia Power Suralaya PGU sebagai pembina dari program ini. Monitoring dilakukan sebulan sekali. Monitoring yang dilakukan ini dapat memberikan informasi kepada pembina terkait dengan target dan capaian – capaian.

Evaluasi dilakukan sinergi bersama dengan stakeholder terkait, sebagai tolak ukur pencapaian dan keberhasilan pembinaan masyarakat dilakukanlah sebuah kajian untuk melihat respon masyarakat atas praktik CSR. Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan kinerja kualitatif yang menjanjikan, hal ini menggambarkan penerimaan dari masyarakat terkait program yang mereka jalankan oleh PT Indonesia Power

Suralaya PGU, sehingga eksistensi perusahaan minim sekali menimbulkan gesekan atau konflik dengan masyarakat sekitar perusahaan. Hal ini bisa dipahami karena memang perusahaan selalu memperhatikan kondisi masyarakat melalui jalur formal maupun informal.

Nilai Budaya, Sosial, dan Ekonomi

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada nilai budaya mendapatkan nilai 3,108 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 77,703 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Kinerja ini sangat didukung dengan kepekaan Humas PT. Indonesia Power dalam melihat nilai lokal di sekitar perusahaan, dimana kalau berbicara mengenai lokalitas, Suralaya mempunyai nilai lokal khas yang berbeda dengan nilai local lainnya yang harus dipelihara dan dikembangkan. Nilai lokal khas Suralaya perlu dikembangkan melalui program formal sehingga nilai - nilai lokal tersebut tidak hilang bahkan terus ada dan berkembang. Program Kampung Sehati ini merupakan program yang bertujuan untuk tetap memelihara dan mengembangkan nilai - nilai budaya lokal khas yang dimiliki Masyarakat di wilayah Suralaya ini. Kondisi tersebut bahwa implementasi Program Kampung Sehati bertujuan untuk meningkatkan kearifan local yang ada di wilayah Suralaya dan sekitarnya

Secara konseptual Mandandi (2021) menyatakan terdapat beberapa peran kearifan local dalam pemberdayaan Masyarakat dalam komunitas tertentu antara lain adalah:

1. Menjaga identitas dan kekhasan budaya masyarakat.
2. Menumbuhkan rasa bangga dan percaya diri masyarakat terhadap nilai-nilai lokal.
3. Meningkatkan solidaritas, kerjasama, dan gotong royong antar anggota masyarakat.
4. Mendorong partisipasi aktif dan kreatif masyarakat dalam pembangunan.
5. Memperkuat keterkaitan antara masyarakat dengan lingkungan alam.
6. Menyediakan alternatif solusi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.
7. Mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

Program Kampung Sehati pada dasarnya memiliki semua unsur yang ada dalam konsep di atas. Artinya bahwa Program Kampung Sehati merupakan bentuk kearifan local yang harus dikembangkan dan dilestarikan untuk kepentingan keluarga dan Masyarakat setempat.

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada nilai sosial mendapatkan nilai 3,270 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 81,757 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa nilai budaya dan nilai sosial selalu beririsan kuat sehingga kedua indikator ini akan saling tarik menarik antar keduanya, terlebih memang ini adalah program kegiatan *corporate social responsibility* sebuah perusahaan. Antara nilai budaya dan nilai sosial akan sangat terkait dengan nilai *social capital* sebuah komunitas masyarakat. Masyarakat Suralaya yang masih kuat gotong-royong dan kuat nilai-nilai sosial akan sangat membantu perusahaan dalam membangun relasi sosial dengan masyarakat sekitar. Nilai sosial yang dimaksudkan

dengan adanya Program Kampung Sehati antara lain bahwa terdapat kerja sama dan gotong royong antar anggota masyarakat. Kerja sama dan gotong royong antar anggota masyarakat tersebut merupakan sebuah *social capital* (modal sosial) yang harus terus dipertahankan dan dikembangkan. Program Kampung Sehati ini dianggap mampu menyatukan nilai – nilai budayanya dan nilai sosial melalui kerja sama dan gotong royong antar anggota Masyarakat untuk membangun wilayahnya

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada nilai ekonomi mendapatkan nilai 3,162 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 79, 054 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa Program Kampung Sehati mampu menggerakkan ekonomi masyarakat baik bagi penerima manfaat langsung maupun tidak langsung. Atas ekonomi yang bergerak ini masyarakat pada umumnya akan merasakan perbaikan kesejahteraan yakni meningkatnya pendapatan rumah tangga.

Program Kampung Sehati merupakan program baru yang khusus terkait dengan pengembangan kampung yang sehat yang di dalamnya diharapkan masyarakatnya yang sehat lahir dan batin serta kampungnya juga sehat secara fisik, yang harus dikembangkan. Maad dkk., (2014), menjelaskan bahwa pengembangan Masyarakat melalui CSR dengan tiga strategi yakni (a) peningkatan pemberdayaan berkelanjutan bagi pengusaha UKM; (b) meningkatkan kualitas lingkungan yang mendukung UKM; dan (c) peningkatan intensitas pemberdayaan untuk pengusaha UKM. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan atas eksistensi PT. Indonesia Power Suralaya PGU sangat baik. Kelurahan Suralaya sebagai *ring* satu kawasan perusahaan mendapatkan prioritas perusahaan dalam menjalin hubungan social, pengembangan dan pemeliharaan lingkungan yang serta maupun pengembangan nilai ekonomi melalui program tersebut. Meskipun nilai ekonominya tidak terlalu besar, namun program ini memiliki kekuatan sosial yang sangat tinggi yaitu melalui pengembangan modal sosial yang kuat diantara anggota Masyarakat, yang pada akhirnya dapat membangun kampung yang Tangguh.

Komplain dan Komitmen Kelembagaan

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada respond perusahaan atas komplain yang ada mendapatkan nilai 3,730 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 93,243 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini menunjukkan sikap PT Indonesia Power Suralaya PGU yang mampu merespon keluhan atau komplan dengan sangat baik sehingga eksistensi perusahaan tidak menimbulkan gejolak sosial, ekonomi bahkan budaya di masyarakat, baik itu relasi perusahaan-karyawan, maupun perusahaan-masyarakat, maupun perusahaan – stakeholder pemerintahan di lingkungan Kota Cilegon maupun Pemerintah Provinsi Banten.

Secara konseptual permasalahan dalam setiap kegiatan pemberdayaan Masyarakat termasuk dalam sebuah siklus kegiatan pemberdayaan Masyarakat itu sendiri. Mekanisme pemecahan masalah tersebut dimulai dari Identifikasi Masalah, Prioritas Masalah, Identifikasi Penyebab dan Potensi, *Plan of Action*, Intervensi/ Implementasi, dan Evaluasi (Agus Yuwono, 2019). Secara riil PT Indonesia Power bertanggung jawab untuk memasukkan permasalahan dalam Program Kampung Sehati

dalam proses kegiatan yang harus dipecahkan sesuai dengan prioritasnya masing – masing.

Nilai indeks kepuasan masyarakat komitmen akan waktu, biaya, tenaga dan pikiran dari perusahaan mendapatkan nilai 3,730 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 93,243 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa PT Indonesia Power Suralaya PGU sangat tegas berkomitmen kuat dalam hal pelaksanaan CSR sesuai amanat perundang-undangan dan ini sudah ditunjukkan selama bertahun-tahun selalu menunjukkan upaya untuk menjaga hubungan atau relasi social maupun relasi ekonomi dengan masyarakat sekitarnya. Relasi yang dimaksud haruslah relasi simbiosis mutualisme, saling menguntungkan bagi semua pihak, termasuk untuk lingkungan ekosistem. Program Kampung Sehati menjadi salah satu program unggulan terkait dengan pengembangan sumber daya lokal yang menjadi kebanggaan masyarakat. Keberhasilan Program Kampung Sehati pada dasarnya merupakan tingginya komitmen PT Indonesia Power dalam beberapa program pemberdayaan masyarakat.

Pengetahuan dan Keterampilan

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada kemampuan menambah pengetahuan mendapatkan nilai 3,595 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 89,865 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa Program Kampung Sehati mampu meningkatkan kemampuan pengetahuan bagi anggota kelompok masyarakat, karena memang dalam kegiatan program ini terdapat kegiatan pelatihan, pemasaran, pengelolaan keuangan, dan lain sebagainya sehingga anggota akan mendapatkan pengetahuan baru untuk kemudian *dishare* kepada orang lain. Saat ini di sekitar rumah produksi sudah tumbuh individu-individu baru yang mengolah sayur – sayuran khas Suralaya dengan cara yang berbeda.

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada kemampuan menambah keterampilan mendapatkan nilai 3,514 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 87,838 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa Program Kampung Sehati mampu memberikan keterampilan tambahan seperti pengolahan sayur – sayuran local dan pengetahuan tentang Kesehatan keluarga dan Kesehatan lingkungan. Hal ini akan menjadi kompetensi praktikal sehingga mampu meningkatkan keterampilan membaca potensi, peluang dan penyelesaian masalah Kesehatan yang ada di sekitarnya. Pengolahan sayur – sayuran local membutuhkan pengetahuan dan keterampilan untuk merambah pasar yang semakin luas, baik melalui media digital maupun konvensional, oleh karena itu penguasaan keterampilan dan pelatihan yang diberikan sangat bermanfaat untuk anggota kelompok masyarakat.

Peningkatan Kesejahteraan

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada kemampuan meningkatkan kesejahteraan mendapatkan nilai 3,120 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 78 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa Program Kampung Sehati mampu memberikan dampak peningkatan pendapatan keluarga dan pengetahuan tentang Kesehatan keluarga dan Kesehatan lingkungan.

Dengan meningkatnya pendapatan masyarakat melalui program ini maka perlu ditingkatkan untuk bersikap investatif, tidak konsumtif, dan selalu produktif untuk lebih meningkatkan usahanya sehingga ekonomi keluarga menjadi lebih baik. Di samping itu perlu ditumbuhkan kepedulian sosial untuk membantu masyarakat yang belum berhasil.

Keberlanjutan Program Tanpa Pendampingan

Nilai indeks kepuasan masyarakat pada kemampuan dilepas atau keberlanjutannya tanpa pendampingan dari perusahaan mendapatkan nilai 3,054 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 76,351 (dengan standar nilai 100) dengan predikat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa Program Kampung Sehati memiliki masa depan yang cerah dalam hal keberlanjutannya dikarenakan beberapa sayuran khas local yang tumbuh secara alamiah yang dapat dikembangkan serta memberikan pencerahan dan pemahaman yang mendalam terkait Kesehatan keluarga dan ketahanan pangan masyarakat.

Bagi responden yang sangat yakin akan potensi keberlanjutan program Kampung Sehati menyatakan bahwa program ini merupakan program rintisan yang memiliki keberlanjutan yang sangat tinggi, artinya mereka sangat yakin bahwa program ini akan berlangsung lama dan memiliki nilai ekonomi yang tinggi. Sedangkan bagi responden yang yakin akan potensi keberlanjutan program ini menganggap bahwa terdapat proses untuk membuka jaringan dan memperluas pasar. Bagi responden yang ragu - ragu dan tidak yakin apakah program ini dapat berkelanjutan dan memiliki nilai ekonomi, perlu mendapatkan pemahaman dan pelatihan yang lebih agar memiliki kesadaran yang sama agar memiliki kepedulian untuk mengelola dan mengembangkan sayur - sayur khas local wilayahnya serta mampu mengembangkan pengetahuan dan keterampilan di bidang kesehatan keluarga dan lingkungannya, sehingga perlu ditumbuhkan keyakinan dan motivasi yang tinggi bahwa program ini memiliki prospek sosial ekonomi yang sangat tinggi. Dengan keyakinan yang tinggi maka semua anggota masyarakat akan terlibat dalam program-program yang sejenis dengan program Kampung Sehati ini.

Kesimpulan

Gambaran keberhasilan program pemberdayaan masyarakat melalui corporate sosial responsibility dari PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU telah terbukti dengan nyata. Temuan lapangan menunjukkan bahwa program ini berpotensi untuk dilepas tanpa pendampingan dari perusahaan. Perusahaan harus mempertimbangkan untuk mengurangi peran secara gradual atau pelan-pelan keterlibatan dalam pemberdayaan masyarakat melalui Program Kampung Sehati sehingga perusahaan bisa melakukan pemberdayaan pada komunitas yang lainnya.

Referensi

Abdullah, Muh Ruslan. 2014. *"Enterprise Risk Management (ERM) Sebagai Suatu Proses dan Sistem Dalam Manajemen Risiko"*. Jurnal Muamalah, Volume IV: No.1

- Agus Yuwono. 2008. *Pengembangan Kompetensi Menyimak Dengan Model Cd Pembelajaran Interaktif*. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/LIK/article/view/500>
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik* (p. 20). Prodi DAP Press FISIP Undip Semarang.
- Hamid, A., Fuad, A., KD, S., Arinia, I., Kartiko, W., & N, B. (2020). *Laporan Penilaian Pelayanan Publik Kota Cilegon 2020*. 77–82.
- Jaya, P. H. I. (2018). Peran Laki-laki Dalam Program Pemberdayaan Perempuan. *Jurnal Studi Gender Dan Islam MUSAWA UIN Sunan Kalijaga*, 17, 70.
- Putra, I. N. D. (2018). *Peran Stakeholder dalam Pelestarian dan Pengembangan Wisata Budaya di Bali*.
- Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Berbasis Modal Sosial Dalam Pengelolaan Bencana Banjir Paparan Danau Tempe di Provinsi Sulawesi Selatan*. Universitas Diponegoro.
- Zakaria, Z., Sophian, R. I., Muljana, B., Gusriani, N., & Zakaria, S. (2019). The Hexa-Helix Concept for Supporting Sustainable Regional Development (Case Study: Citatah Area, Padalarang Subdistrict, West Java, Indonesia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 396(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/396/1/012040>