

## KEPUASAN PELAKSAAAN COMMUNITY DEVELOPMENT INDONESIA POWER SURALAYA: BAGENDUNG ESENSI

**Krisloana Kendali<sup>1</sup>, Benanda D Aindrasyam<sup>2</sup>, Luthfie Masyhadi<sup>3</sup>, Ahmad N  
Ardiansyah<sup>4</sup>, Megalia Fatmawati<sup>5</sup> dan Kandung S Nugroho<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Humas PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU, Banten

Jl. Suralaya No 21 Pulomerak, Cilegon, Banten, Indonesia

<sup>6</sup> Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten

Jl. Raya Palka Km 3 Sindangsari Pabuaran Kabupaten Serang, Banten, Indonesia

e-mail: <sup>6</sup>kandung.sapto@untirta.ac.id

### ABSTRACT

*PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU is an example of a public organizational entity in the form of state representation in corporate form. As a corporation, this company is not only profit-oriented but also thinks about the benefits for society. In carrying out corporate actions, PT PLN Indonesia Suralaya PGU will definitely interact with community activities that have the potential for conflict if not maintained properly. These activities can be in harmony with community activities, but it is also undeniable that they are very likely to cause conflict with the community. The community development work program is structured based on opportunities and challenges, problems that exist in the area where problem empowerment is located. Bagendung Village, Cilegon City, was chosen because there is already a Final Waste Disposal Site (TPSA) in collaboration between the Cilegon City government and PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU which is managed as Kampeng Energi because Bagendung TPSA is processed into electrical energy. TPSA Sampah Bagendung manages waste into fuel for the Suralaya Steam Power Plant (PLTU). In conclusion, the majority of the Bagendung Essence Program is able to have an impact on increasing welfare for beneficiaries and provides positive benefits for very capable beneficiaries as much as 90 percent, only 10 percent answered that they are able and none at all answered that they are less capable or unable to provide positive benefits for recipients. benefit.*

**Keywords:** *Bagendung Essence, Community development, Indonesia Power.*

### ABSTRAK

PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU merupakan contoh entitas organisasi publik dalam tampilan representasi negara dalam bentuk korporasi. Sebagai korporasi perusahaan ini tidak hanya berorientasi pada profit namun sekaligus memikirkan benefit/ manfaat untuk masyarakat. Dalam menjalankan aksi korporasi PT PLN Indonesia Suralaya PGU pasti berinteraksi dengan aktifitas masyarakat berpotensi konflik bila tidak dimaintenance dengan baik. Aktifitas tersebut bisa selaras dengan aktifitas masyarakat, namun juga tidak dipungkiri sangat mungkin bersinggungan menimbulkan konflik dengan masyarakat. Program kerja *community development* disusun berdasarkan peluang, tantangan masalah yang ada di daerah yang menjadi lokasi pemberdayaan masalah. Kelurahan Bagendung Kota Cilegon dipilih karena sudah ada Tempat Pembuangan Sampah Akhir (TPSA) yang dikerjasamakan antara pemerintah Kota Cilegon dengan PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU dikelola menjadi Kampeng Energi karena TPSA Bagendung diolah menjadi energi listrik. TPSA Sampah Bagendung mengelola sampah menjadi bahan bakar Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Suralaya. Kesimpulannya Program Bagendung Esensi secara mayoritas mampu memberikan dampak peningkatan kesejahteraan bagi penerima manfaat dan memberikan manfaat positif bagi penerima manfaat sangat mampu sebanyak 90 persen, hanya 10 persen yang menjawab mampu serta tidak ada sama sekali yang menjawab kurang mampu atau tidak mampu memberikan manfaat positif bagi penerima manfaat.

**Kata Kunci:** *Bagendung Esensi, Community development, Indonesia Power.*

## PENDAHULUAN

Kebutuhan listrik di Indonesia tahun 2022 telah mencapai 1.172 kWh/kapita dan akan terus naik seiring dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang ditargetkan mencapai 5,3% di tahun 2023, dan saat ini rasio elektrifikasi di Indonesia telah mencapai 99,6%, yang artinya sudah lebih dari 99% rumah tangga telah mendapatkan layanan listrik. Bahwa ditargetkan seluruh rumah tangga di Indonesia teraliri listrik di tahun 2023. Realisasi kapasitas terpasang pembangkit listrik nasional di tahun 2022 adalah sebesar 80,6 GW dengan target penambahan kurang lebih 10 GW di tahun 2023. Di sisi lain, realisasi kapasitas terpasang EBT juga terus bertumbuh, tercatat kenaikan lebih dari 1 GW dibanding dengan besaran tahun lalu, yaitu sebesar 12.541 MW (Humas EBTKE, 2023). Kinerja PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU ikut menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan rasa kepuasan yang diperoleh masyarakat atau warga terhadap program kegiatan sesuai dengan harapan yang diinginkannya (Marliana, 2021). 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. Definisi kepuasan menurut Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Dari regulasi ini sangat jelas bahwa PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU merupakan entitas publik yang harus terus menjaga kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Gambaran tersebut adalah tingkat indeks kepuasan masyarakat atas kinerja organisasi publik.

PT. PLN Indonesia Power Suralaya PGU merupakan contoh entitas organisasi publik dalam tampilan representasi negara dalam bentuk korporasi. Sebagai korporasi perusahaan ini tidak hanya berorientasi pada profit namun sekaligus memikirkan benefit/manfaat untuk masyarakat. Dalam menjalankan aksi korporasi PT PLN Indonesia Suralaya PGU pasti berinteraksi dengan aktifitas masyarakat berpotensi konflik bila tidak dimaintenance dengan baik. Aktifitas tersebut bisa selaras dengan aktifitas masyarakat, namun juga tidak dipungkiri sangat mungkin bersinggungan menimbulkan konflik dengan masyarakat. Relasi interaksi perusahaan dengan masyarakat perlu direview kondisi faktualnya secara berkala. Kebutuhan data periodik inilah yang melatarbelakangi kebutuhan data untuk monitoring dan evaluasi program kerja Kampong Sinergi agar berjalan sesuai *track* yang sudah direncanakan.

PT PLN Indonesia Suralaya PGU sebagai salah satu unit penghasil energi listrik terbesar untuk memenuhi kebutuhan listrik di Indonesia selain menjalankan aksi korporasinya juga menjalankan program community development sebagai tanggungjawab sosial sekaligus amanat regulasi. Hal ini adalah amanat dari Undang-Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Salah satu program pemberdayaannya adalah Bagendung Esensi yang berlokasi Kota Cilegon Provinsi Banten. Kolaborasi menjadi pilihan PT PLN Indonesia Suralaya PGU untuk menjalankan program ini. Kolaborasi dilakukan dengan menggandeng dengan Dinas Kesehatan Kota Cilegon, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). 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). Berangkat dari teori sederhana, bahwa tidak ada superman dalam dunia nyata, yang ada adalah superteam. Pada pelaksanaan Bagendung Esensi, aktor yang terlibat diantaranya dari unsur pemerintah (Dinas Kesehatan/Puskesmas, unsur swasta (BUMN PT PLN Indonesia Power

Suralaya PGU), unsur masyarakat sebagai pelaku sekaligus penerima manfaat, unsur civil society (tokoh masyarakat), dan unsur akademisi (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Bagendung Esensi merupakan wadah ibu-ibu yang mempunyai minat pada sektor pertanian dalam rangka memanfaatkan lahan pekarangan yang kurang termanfaatkan 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 Bagendung Esensi.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah gabungan antara kuantitatif dan kualitatif, yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang akurat mengenai permasalahan yang diteliti, menafsirkan dan menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta yang tampak atau apa adanya. Metode penelitian ini merupakan suatu pendekatan penelitian yang memadukan atau menghubungkan antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (Nasution & Regif, 2019). Kajian ini lebih dominan pada metode kuantitatif, metode kualitatif digunakan untuk menggali lebih dalam dengan pertanyaan terbuka pada narasumber sekaligus untuk mengkonfirmasi data yang sudah didapatkan sebelumnya.

Hasil dari metode penelitian kuantitatif yang menghasilkan data kuantitatif berupa angka/scoring. Data tersebut akan diolah dengan alat statistik dalam pengujiannya untuk diukur dan ditarik kesimpulan atas sample terkumpul untuk mengeneralisasi populasi penelitian. Adapun pendekatan yang digunakan adalah survei dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner/angket yang sudah disediakan pilihan jawaban dari setiap item, walaupun terdapat pertanyaan terbuka namun sifatnya hanya sebagai data pelengkap tambahan untuk menganalisisnya sebagai representasi dari metode kualitatif yang dikonfirmasi saat observasi dan saat pengambilan data.

Target group dari Bagendung Esensi dijadikan responden pada kajian survei ini yakni para penerima manfaatnya, para pengurus Kampong Sinergi, KWT maupun para stakeholder program seperti Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Cilegon, Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Kota Cilegon, Asosiasi Apoteker Indonesia Cabang Cilegon dan para pengurus Bagendung Esensi itu sendiri.

Setiap indikator kinerja *community development* dioperasionalkan menjadi instrumen penelitian berupa butir-butir pertanyaan. Pertanyaan semi terbuka tidak dijadikan dalam perhitungan tingkat indeks kepuasan masyarakat namun hanya digunakan untuk memperkuat analisisnya. Adapun analisisnya menggunakan analisis deskriptif pada fenomena yang diamati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Payung dari Bagendung Esensi adalah Program Kampong Sinergi yang terdiri dari beberapa kegiatan yakni Paman Sam. Kegiatan Paman Sam adalah berupa Pemanfaatan Sampah jadi Bahan Bakar Kumpulan Padat sehingga disingkat menjadi Paman Sam, kegiatan berikutnya adalah Camilan Emping, kemudian Kampong Energi (pemanfaatan gas metan), Griya sehat yang terdiri dari dua Pos UKK Fatahillah (pemanfaatan limbah sampah menjadi Berkah) dan PAKEHATI (Pusat Aktifitas KEseHatan JiWA Terpadu Inspirasi), hal ini adalah untuk memberikan pendampingan bagi penerima manfaat yang berkebutuhan khusus (orang dengan gangguan jiwa, ODGJ), dan Oo\_Ma\_Got (Omah Magot), ini berkreasi memanfaatkan limbah rumah tangga untuk budidaya Magot sebagai alternatif makanan ternak) yang beraktifitas di Kelurahan Bagendung Kota Cilegon.

Program kerja *community development* disusun berdasarkan peluang, tantangan masalah yang ada di daerah yang menjadi lokasi pemberdayaan masalah. Kelurahan Bagendung Kota Cilegon dipilih karena sudah ada Tempat Pembuangan Sampah Akhir (TPSA) yang dikerjasamakan antara pemerintah Kota Cilegon dengan PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU dikelola menjadi Kampeng

Energi karena TPSA Bagendung diolah menjadi energi listrik (Putro, 2021). TPSA Sampah Bagendung mengelola sampah menjadi bahan bakar Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Suralaya.

Survei yang dilaksanakan dalam hal karakteristik respondennya adalah laki-laki sebanyak 63,3 persen dan perempuan sebesar 36,7 persen. Keterlibatan responden perempuan juga sudah sangat cukup atau lebih dari cukup, hal ini ditunjukkan dengan jumlah perempuan lebih dari 30 persen. Hasil survei dijelaskan sebagai berikut:

Dalam hal pelibatan target group dalam perencanaan kegiatan terdapat 93,3 persen menyatakan bahwa mereka dilibatkan dalam perencanaan kegiatan Bagendung Esensi seperti diundang dalam rapat, memberikan inisiasi forum bersama bahkan memberikan pendapat secara langsung, hanya 6,7 persen yang menyatakan terlibat dan memberikan pendapat, diundang dalam kegiatan namun tidak melakukan penyampaian inisiasi ide dan gagasan, serta tidak ada sama sekali yang menyampaikan kurang dilibatkan atau bahkan tidak dilibatkan. Pelibatan pada proses perencanaan adalah langkah meminimalisasi potensi ketidaktepatan sasaran. Hal yang sama disampaikan bahwa pelibatan dalam perencanaan meningkatkan kualitas pelayanan (Latief, 2009)

Dalam kesesuaian program kegiatan dengan kebutuhan kelompok sasaran, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat sesuai kesesuaian dari kegiatan Bagendung Esensi dengan kebutuhan masyarakat penerima manfaat sebesar 83,3 persen, dan hanya 16,7 persen yang menyatakan sesuai serta sama sekali tidak ada yang menyatakan kurang sesuai atau bahkan tidak sesuai sama sekali dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian partisipasi masyarakat dalam perencanaan Bagendung Esensi yang menyatakan berpartisipasi dalam perencanaan kegiatan Bagendung Esensi sebesar 73,3 persen sangat aktif dalam perencanaan dan hanya 26,7 persen yang menyatakan aktif dalam perencanaan serta tidak ada responden yang menyatakan kurang aktif atau bahkan tidak aktif dalam perencanaan Bagendung Esensi. Hal ini berarti perencanaan kegiatan Bagendung Esensi sudah melibatkan atau diikuti oleh masyarakat penerima manfaat. Ini sekaligus mengkonfirmasi pada pertanyaan sebelumnya bahwa penerima manfaat memang menyampaikan aspirasi, inisiasi kegiatan Bagendung Esensi. Partisipasi dalam pelaksanaan Bagendung Esensi yang menyatakan bahwa sangat aktif dalam partisipasi ketika pelaksanaan kegiatan Bagendung Esensi sebesar 76,7 persen, artinya hadir dalam setiap kesempatan pelaksanaan kegiatan dan selalu menyampaikan inisiasi kegiatan, dan hanya 23,3 persen yang menyatakan aktif, artinya hadir dalam setiap kesempatan, serta tidak ada yang menyatakan kurang aktif atau bahkan tidak aktif alias tidak pernah hadir dalam kegiatan Bagendung Esensi. Serta partisipasi dalam evaluasi Bagendung Esensi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan bahwa partisipasi dalam evaluasi kegiatan Bagendung Esensi sangat aktif sebesar 46,7 persen, dan hanya 53,3 persen yang menyatakan aktif, serta tidak ada yang menyatakan kurang aktif dan tidak aktif. Hal ini artinya kegiatan dalam evaluasi kegiatan Bagendung Esensi sudah dan selalu melibatkan partisipasi masyarakat penerima manfaat. Mengacu pada pendapat (Nurbaiti & Bambang, 2017) maka dapat disimpulkan bahwa faktor internal sangat kuat berperan pada kegiatan Bagendung Esensi.

Kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan Bagendung Esensi bahwa responden menyakini bahwa perencanaan dan pelaksanaan sudah sangat sesuai sebesar 60 persen, hanya 40 persen yang menyatakan perencanaan dan pelaksanaan Bagendung Esensi sesuai, serta tidak ada yang menyatakan bahwa antara perencanaan dan pelaksanaan kurang sesuai atau bahkan tidak sesuai. Artinya hal ini menunjukkan tingginya konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan kegiatan Bagendung Esensi.

Eksistensi nilai budaya lokal dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menganggap Bagendung Esensi sangat bernilai budaya lokal sebesar 90 persen dan hanya 10 persen yang menyatakan bernilai budaya lokal, dan tidak ada yang menyatakan kurang bernilai atau tidak bernilai. Artinya program kegiatan Bagendung Esensi mempunyai nilai budaya lokal, artinya berbasis nilai lokal budaya setempat, sangat aplikatif. Tidak bisa dipungkiri bahwa pelaksanaan CSR akan sangat dipengaruhi oleh faktor budaya (Rosilawati & Mulawarman, 2019). Sedangkan nilai sosial dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden penelitian menyatakan Bagendung Esensi mempunyai nilai sosial yang sangat bernilai tinggi sebesar 83,3 persen, hanya 16,7 persen yang menyatakan bernilai, serta tidak ada responden yang menyatakan kurang bernilai dan tidak bernilai. Hal ini menunjukkan bahwa program kegiatan Bagendung Esensi selain memiliki nilai budaya lokal juga memiliki nilai sosial bagi sosial kemasyarakatan di sekitar PT PLN Indonesia Power Suralaya

PGU. Kemudian nilai ekonomi dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menyatakan Bagendung Esensi mempunyai nilai ekonomi sebesar 63,3 persen sangat tinggi, hanya 36,7 persen menyatakan tinggi dan tidak ada responden yang menyatakan kurang bernilai atau tidak bernilai ekonomis. Hal ini menunjukkan bahwa Bagendung Esensi mampu memadukan nilai sosial, budaya dan ekonomi dalam satu program kegiatan. Hal ini mengkonfirmasi apa yang disampaikan oleh Santoso et al., (2021).

Tingkat pemahaman akan potensi, masalah dan peluang dari Program Bagendung Esensi responden menyatakan kegiatan Bagendung Esensi sangat paham dalam memahami potensi, masalah, dan peluang yang ada di ruang publik lokal setempat sebesar 86,7 persen dan hanya 13,3 persen yang menyatakan paham karena hanya mengetahui untuk dirinya sendiri serta tidak ada responden yang menyampaikan bahwa kegiatan ini tidak paham atau kurang paham. Hal ini menunjukkan bahwa Bagendung Esensi mampu menggali potensi, peluang dan membaca masalah yang timbul di sekitar masyarakat.

Dalam hal penerapan pengetahuan yang didapatkan dari Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menyatakan Bagendung Esensi telah menerapkan pengetahuan dan mengembangkannya sebesar 83,3 persen, dan hanya 16,7 persen menyatakan telah menerapkan hingga saat ini, serta tidak ada responden yang menyatakan pernah, tapi berhenti atau tidak pernah sama sekali menerapkan pengetahuan. Hal ini program Bagendung Esensi telah menerapkan kegiatan yang ilmiah bukan mengada-ada yang tidak bisa diterima dengan akal sehat. CSR adalah salah satu cara pengembangan dan pemberdayaan masyarakat. Rothman (1995) dalam (Rahmadani et al., 2019) menyampaikan bahwa pengembangan lebih merujuk pada upaya peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat agar kondisi sosial-ekonomi meningkat. Hal ini mengkonfirmasi apa yang terjadi pada pemberdayaan Bagendung Esensi. Kemudian intensitas pendampingan CD Officer dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa intensitas pendampingan *community development officer* dari PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU pada kegiatan Bagendung Esensi sangat rutin sebesar 83,3 persen dan hanya 16,7 persen yang menyatakan rutin dan ini pun masih dalam kategori baik, serta sama sekali tidak ada responden yang menyatakan jarang atau tidak pernah sama sekali. Hal ini berarti kehadiran CDO bisa dirasakan dengan baik oleh masyarakat penerima manfaat. Kemudian kemampuan CD Officer dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa kemampuan CDO dalam pendampingan sangat mampu, artinya menguasai pengetahuan dan mampu menjelaskan dengan baik sebesar 90 persen dan hanya 10 persen yang menyatakan kemampuan CDO dalam penampingan Bagendung Esensi mampu, artinya menguasai pengetahuan saja tanpa bisa menjelaskan kepada penerima manfaat secara baik, serta sama sekali tidak ada yang menyatakan CDO kurang mampu atau tidak mampu dalam menguasai pengetahuan pendukung pemberdayaan masyarakat. Sedangkan tanggung jawab CD Officer dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat bertanggungjawab CDO dalam pengembangan Bagendung Esensi, artinya selalu mendampingi di setiap tahapan kegiatan, serta sangat responden dalam menyelesaikan masalah, serta berani mengambil resiko sebesar 80 persen, dan hanya 20 persen responden yang menyatakan bahwa CDO bertanggungjawab, serta tidak ada sama sekali responden yang menyatakan kurang bertanggungjawab atau tidak bertanggungjawab. Perihal tanggung jawab CD Officer dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat bertanggungjawab CDO dalam pengembangan Bagendung Esensi, artinya selalu mendampingi di setiap tahapan kegiatan, serta sangat responden dalam menyelesaikan masalah, serta berani mengambil resiko sebesar 80 persen, dan hanya 20 persen responden yang menyatakan bahwa CDO bertanggungjawab, serta tidak ada sama sekali responden yang menyatakan kurang bertanggungjawab atau tidak bertanggungjawab.

Pada aspek keberterimaan CD Officer dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa Akseptabilitas CDO dalam Bagendung Esensi, responden menyatakan terdapat 84 persen menjawab sangat diterima dan hanya terdapat 16 persen menyatakan tidak diterima. Hal ini disebabkan keadilan Penyelenggaraan dalam Bagendung Esensi sangat baik. Data lapangan menunjukkan bahwa dapat diketahui bahwa keadilan dalam Bagendung Esensi, responden menyatakan 38 persen menyatakan sangat adil dan terdapat 62 persen menyatakan adil dan tidak ada yang menjawab kurang adil maupun tidak adil.

Kemampuan pendamping teknis dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa kemampuan pendamping teknis dalam Bagendung Esensi, responden menyatakan terdapat 51 persen

menyatakan sangat mampu, 46 persen menyatakan mampu dan hanya sebesar 3 persen yang menjawab kurang mampu maupun tidak mampu. Nilai indeks kepuasan masyarakat pada butir pertanyaan ini mendapatkan nilai 3,486 (dengan standar nilai empat) atau setara dengan nilai 87,162 (dengan standar nilai 100) dengan predikat sangat baik. Kinerja ini menunjukkan bahwa kemampuan pendamping teknis juga tidak bisa diabaikan seperti kemampuan CDO, kedua punggawa ini bahu membahu menjadi leader pengembangan Bagendung Esensi. Serta didukung dengan kecukupan anggaran dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan kecukupan anggaran dalam program kegiatan Bagendung Esensi sangat memadai sebanyak 90 persen dan hanya 10 persen yang menyatakan memadai serta tidak ada sama sekali responden yang menyatakan kurang memadai atau tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan anggaran dari PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU sudah sangat cukup dan layak untuk memenuhi kebutuhan program kegiatan Bagendung Esensi.

Aspek tanggung jawab dari pendamping teknis dalam Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden memaknai tanggungjawab dari para pendamping teknis dalam Bagendung Esensi 63,3 persen menyatakan sangat bertanggungjawab, sebanyak 36,7 persen menyatakan bertanggungjawab dan tidak ada sama sekali responden yang menyatakan kurang bertanggungjawab atau tidak bertanggungjawab. Hal ini sikap tanggungjawab dari para pendamping teknis pada program Bagendung Esensi secara mayoritas sangat baik sehingga melengkapi tanggungjawab yang sangat baik pada CDOnya.

Dalam hal kesempatan penyampaian pendapat dari penerima manfaat untuk pengembangan Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat sebesar 83,3 persen dan hanya 16,7 persen yang menyatakan diberikan kesempatan serta tidak ada sama sekali yang menyatakan kurang diberikan kesempatan atau tidak diberikan kesempatan sama sekali. Serta pemanfaatan kesempatan penyampaian pendapat untuk pengembangan Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden selalu menggunakan kesempatan penyampaian pendapat dalam Bagendung Esensi yang diberikan sebesar 70 persen, hanya 30 persen menyatakan sering menyampaikan pendapat untuk pengembangan dan tidak ada sama sekali yang menyebutkan kadang-kadang atau tidak pernah menyampaikan pendapat untuk pengembangan Bagendung Esensi. Hal ini berarti nilai-nilai persamaan hak dan kesempatan selalu dikedepankan oleh PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU dalam melaksanakan kegiatan Bagendung Esensi. Serta respon dari Indonesia Power, dapat diketahui bahwa responden menyatakan penanganan pengaduan atau komplain dari PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU pada kegiatan Bagendung Esensi 90 persen sangat baik artinya mempunyai fasilitas pengaduan aktif dan pasif serta memberikan pelayanan rumah serta didokumentasikan dan hanya 10 persen yang menyatakan baik serta tidak ada sama sekali yang menyatakan kurang baik atau tidak baik sama sekali.

Komitmen anggaran, waktu, tenaga, pikiran dari Indonesia Power, dapat diketahui bahwa komitmen PT. Indonesia Power dalam Bagendung Esensi dalam hal anggaran, pemikiran, tenaga dan waktu sebagian besar responden menyatakan bahwa terdapat 86,7 persen menjawab sangat berkomitmen, hanya 13,3 persen yang menjawab berkomitmen dan tidak terdapat sama sekali responden yang menjawab kurang berkomitmen maupun tidak berkomitmen. Hal ini berarti komitmen anggaran atau pembiayaan, pemikiran, waktu, dan tenaga dari PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU tidak perlu diragukan lagi, komitmen dari tahun ke tahun sudah menunjukkan kuatnya komitmen dari perusahaan.

Dalam hal kemampuan Bagendung Esensi untuk menambah pengetahuan, dapat diketahui bahwa kemampuan Bagendung Esensi menambah pengetahuan, responden menyatakan bahwa terdapat 93,3 persen menjawab sangat mampu menambah pengetahuan, artinya dari yang semula tidak tahu menjadi tahu, dan pengetahuan yang diterima mempunyai nilai tambah, dan terdapat 6,3 persen menjawab mampu menambah pengetahuan dan tidak ada yang menjawab kurang mampu maupun tidak mampu menambah pengetahuan bagi anggota kelompok masyarakat.

Kemudian kemampuan Bagendung Esensi dalam menambah keterampilan, dapat diketahui bahwa kemampuan Bagendung Esensi menambah keterampilan, responden menyatakan bahwa terdapat 80 persen menjawab sangat menambah keterampilan, artinya kegiatan ini mampu memberikan keterampilan bagi yang sebelumnya belum terampil, atau keterampilannya memiliki nilai tambah dan mampu disebarluaskan keterampilannya tersebut, serta terdapat 20 persen menjawab

menambah keterampilan, dan tidak ada yang menjawab kurang mampu menambah keterampilan maupun tidak mampu menambah keterampilan. Serta mampu meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat, dapat diketahui bahwa 93,3 persen responden menyatakan Bagendung Esensi mampu meningkatkan pendapatan atau kesejahteraan dari penerima manfaat, serta hanya 3,3 persen menyatakan berdampak dan 3,3 persen menyatakan kurang berdampak dan tidak ada responden yang menyatakan tidak berdampak. Artinya kegiatan Bagendung Esensi secara mayoritas mampu memberikan dampak peningkatan kesejahteraan bagi penerima manfaat.

Penyebarluasan pengetahuan dari manfaat Bagendung Esensi, dapat diketahui bahwa responden menyatakan penyebarluasan pengetahuan dan manfaat kegiatan Bagendung Esensi sebesar 76,7 persen disebarluaskan ke masyarakat secara umum dan hanya 23,3 persen yang menyatakan disebarkan ke kelompok, dan tidak ada yang menjadi hanya disebarluaskan pada keluarga dan hanya digunakan untuk diri sendiri. Kemampuan Bagendung Esensi memberikan manfaat positif bagi penerima manfaat, dapat diketahui bahwa responden menyatakan kemampuan Bagendung Esensi yang dirancang oleh PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU dalam memberikan manfaat positif bagi penerima manfaat sangat mampu sebanyak 90 persen, hanya 10 persen yang menjawab mampu serta tidak ada sama sekali yang menjawab kurang mampu atau tidak mampu memberikan manfaat positif bagi penerima manfaat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Secara umum Program Bagendung Esensi sudah berkategori Sangat Baik dan nyaris tidak membutuhkan perbaikan sehingga tidak memerlukan perbaikan minor atau mayor bahkan bahasa peningkatan pun tidak, justru bahasa yang paling sesuai adalah harus dipertahankan, karena capaian kinerja nilai indeks kepuasan masyarakat sudah sangat baik, baik pada tahapan input, proses, maupun output. Mempertahankan capaian nilai indeks kepuasan masyarakat yang sudah didapatkan justru menjadi tantangan tersulit agar tidak menurunkan capaian hal serupa pada tahun-tahun mendatang, tetapi dengan komitmen yang kuat dari perusahaan peneliti optimis capaian prestasi ini bisa dipertahankan dengan baik.

### Saran

1. Bagi PT PLN Indonesia Power Suralaya PGU harus mampu menjaga ritme kerja, motivasi kerja, dan budaya kerja, interaksi kerja dengan stakeholder internal dan eksternal dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat. Sinergi yang sudah terbentuk harus dipertahankan dan mulai dipertimbangkan untuk memperluas jangkauan pemberdayaan baru untuk memperluas manfaat di masyarakat. Pada saat yang sama pada kegiatan atau program pemberdayaan yang sudah bisa running dan dipandang sudah bisa mandiri, untuk mengurangi ketergantungan mulai dikurangi peran dari perusahaan dengan tetap dimonitor keberlangsungannya.
2. Bagi masyarakat harus memanfaatkan kegiatan Bagendung Esensi secara optimal dan *upgrading skill* yang didapatkan harus dioptimalkan untuk memperbaiki kemampuan sosial dan ekonomi masyarakat. Pada prinsipnya tidak bisa menggantungkan kehadiran, peran dan kontribusi dari PT PLN Indonesia Suralaya PGU secara terus menerus, harus mempersiapkan diri menuju kemandirian seutuhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik* (p. 20). Prodi DAP Press FISIP Undip Semarang.
- Humas EBTKE. (2023). *Dirjen EBTKE Paparkan Pemenuhan Kebutuhan Listrik Indonesia Melalui Pemanfaatan EBT*. Dirjen Energi Baru Terbarukan Dan Konservasi Energi. <https://ebtke.esdm.go.id/post/2023/01/20/3405/dirjen.ebtke.paparkan.pemenuhan.kebutuha>

