



Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Satya Gawa dari PT. Indonesia Power Suralaya PGU

Kandung Sapto Nugroho¹ Agus Sjafari² Luthfie Masyhadi³

^{1,2}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten

³PT. Indonesia Power Suralaya PGU

kandungsapto@fisip-untirta.ac.id agus.sjafari@untirta.ac.id

luthfie.masyhadi@indonesiapower.co.id

Received : Feb 24, 2023; Accepted : April 8, 2023

DOI 10.25299/jiap.2023.vol9(1).12296

Abstract

This article surveys the implementation of the Satya Gawa Program as part of the social responsibility of PT Indonesia Power Suralaya PGU. This program is intended for people with psychiatric problems, both patients and their families with the aim of improving mental health. The purpose of this study is to determine the success of the implementation of the Mental Disorder Service Center (Satya Gawa). The method used is a survey of patients and families of patients with mental disorders (ODGJ) on the aspect of existence of community development officers, community involvement in planning, implementation and evaluation, conformity with user needs, relevance to cultural, social and economic values, ability to improve knowledge, skills and improving the welfare of the target group. The results of the study show positive performance, meaning that it does not require major changes to the program, but requires minor changes in efforts to involve participation in planning and evaluation, use of opportunities to express opinions, increase income, and continue the Satya Gawa Program.

Key Words: ODGJ, satya gawa, community development

Abstrak

Artikel ini mensurvei pelaksanaan Program Satya Gawa sebagai bagian dari tanggung jawab sosial dari PT Indonesia Power Suralaya PGU. Program ini diperuntukkan bagi penyandang masalah kejiwaan baik pasien maupun keluarganya dengan tujuan peningkatan kesehatan jiwa. Tujuan kajian ini adalah mengetahui capaian keberhasilan pelaksanaan Pusat Pelayanan Gangguan Jiwa (Satya Gawa). Metode yang digunakan adalah survei pada pasien dan keluarga pasien Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) pada aspek eksistensi *community development officer*, keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, kesesuaian dengan kebutuhan user, relevansi pada nilai budaya, sosial, dan ekonomi, kemampuan peningkatan pengetahuan, keterampilan dan peningkatan kesejahteraan kelompok sasaran. Hasil penelitian menunjukkan kinerja positif artinya tidak membutuhkan perubahan mayor pada program, namun membutuhkan perubahan minor pada upaya pelibatan partisipasi dalam perencanaan dan evaluasi, pemanfaatan kesempatan menyampaikan pendapat, peningkatan pendapatan, dan keberlanjutan Program Satya Gawa.

Key Words: ODGJ, satya gawa, community development

Pendahuluan

Kepuasan merupakan gambaran kinerja sebuah organisasi. Tidak terlepas juga pada sebuah perusahaan. Kepuasan *user* eksternal akan lebih objektif dalam memberikan penilaian akan kinerja perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan user baik pada pengguna langsung maupun tidak langsung. PT. Indonesia Power Suralaya PGU merupakan entitas yang bergerak dalam melayani obligasi layanan publik. Perjalanan relasi interaksi perusahaan dengan masyarakat perlu direview kondisi faktualnya melalui survey, sehingga *urgent* dilakukan untuk memotret kondisi faktual relasinya.

Layanan publik bukanlah hanya layanan kepada masyarakat dari organisasi publik pemerintahan saja dengan birokrasi sebagai representasinya, namun juga organisasi turunan dari fungsi layanan publik. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara), konsensus dari *welfarestate*. Pelayanan publik diartikan sebagai proses pemberian layanan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Undang-undang pelayanan publik no 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. PT. Indonesia Power

Suralaya PGU merupakan anak perusahaan yang menjalankan usaha komersial pada bidang pembangkitan tenaga listrik. Saat ini, PT. Indonesia Power merupakan perusahaan pembangkitan listrik dengan daya terbesar di Indonesia sehingga sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kebutuhan energi rakyat Indonesia.

Sebagai salah satu perseroan terbatas (PT), PT Indonesia Power diwajibkan untuk melaksanakan Undang-Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang mengamanatkan untuk mengalihkan sebagian keuntungan dari usahanya untuk masyarakat sekitarnya sebagai bentuk *community development*, sebagai bentuk pemberdayaan masyarakat sekitar. Kewajiban ini sering disebut dengan *Corporate Social Responsibility (CSR)*. PT. Indonesia Power Suralaya PGU melaksanakan *community development*. Masyarakat jangan sampai hanya mendapatkan efek negatif perusahaan seperti debu, bising dan lain sebagainya. Namun harus mendapatkan manfaat positif dari eksistensi perusahaan tersebut. Salah satu program *community development* dari PT. Indonesia Power Suralaya PGU adalah Program Pusat Layanan Gangguan Jiwa (Satya Gawa). Program Satya Gawa dibentuk atas prakarsa dari Kepala Puskesmas DTP Pulomerak. Bentuk kepedulian terhadap ODGJ ini didorong oleh kenyataan bahwa hambatan yang dialami oleh ODGJ akan mempengaruhi kualitas hidupnya, sehingga menjadi perhatian khusus karena dampak yang diakibatkan tidak hanya pada penderita, tetapi juga berdampak pada keluarga dan masyarakat. Satya Gawa menerapkan model terapi yang tidak konvensional. Inti dari terapi tersebut adalah mengalihkan fokus ODGJ pada hal-hal yang tadinya

menjadi sumber penyebab yang bersangkutan menderita gangguan jiwa.

Satya Gawa didukung penuh oleh PT Indonesia Power Unit Pembangkitan Suralaya melalui program tanggung jawab sosial perusahaan, sudah melayani kebutuhan warga untuk deteksi dini kondisi kejiwaan. Satya Gawa hanya membantu mantan pasien Rumah Sakit Jiwa (RSJ) dan pengidap gangguan jiwa ringan untuk sembuh serta mampu berinteraksi secara normal dalam kehidupan bermasyarakat.

Kesehatan merupakan hak universal dari setiap individu manusia. Eksistensi negara dibentuk ditujukan untuk memenuhi hak dasar, salah satunya adalah hak atas kesehatan tersebut. Dalam Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 disebutkan bahwa sekitar 1,7 persen pada 2013 dan menjadi 7 persen dari populasi pada 2018. Jumlah penduduk di wilayah Kecamatan Pulomerak adalah 53.331 jiwa dan yang mengalami masalah kesehatan jiwa pada tahun 2015 adalah sebanyak 40 orang, sedangkan tahun 2016 sebanyak 45 orang. Jumlah ODGJ ini tersebar di empat kelurahan. Tahun 2017 jumlahnya meningkat sebanyak 58 orang. Ditemukan fakta bahwa penderita terbanyak berada di wilayah Kelurahan Tamansari, yaitu sebanyak 16 orang di tahun 2016 dari jumlah 45 ODGJ dan meningkat di tahun 2017 menjadi 29 dari 58 orang. Adanya peningkatan jumlah ODGJ menjadi masalah di wilayah Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon Banten.

Program Satya Gawa merupakan wadah untuk melakukan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dalam penyembuhan penderita orang dengan gangguan kejiwaan (ODGJ). Pelaksanaan Program Satya Gawa ini dibagi menjadi 3 (tiga) kegiatan besar yaitu: Pengobatan Gratis, Terapi Aktivitas Kelompok dan

Edukasi Kesehatan Jiwa. Pengobatan gratis dilaksanakan dengan pertimbangan bahwa bahwasannya masalah ini adalah masalah medis, sehingga harus ditangani dengan pendekatan medis. Masih terjadi di masyarakat seringkali orang dengan gangguan kejiwaan seringkali ditangani dengan pendekatan non medis. Terapi aktivitas kelompok dilatarbelakangi seringkali bahwa penderita ODGJ mendapat diskriminasi sosial karena kondisi psikologisnya, mereka memerlukan pendampingan bukan pengucilan sosial. Hal ini sekaligus menjadi bentuk rehabilitasinya. Edukasi kesehatan jiwa dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang benar baik bagi penderita ODGJ maupun lingkungan keluarga dan sosial yang lebih luas.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan terbentuk ketika fakta yang diterima melebihi atau minimal sama dengan yang diharapkan, sebaliknya ketidakpuasan terbentuk ketika fakta yang diterima kurang dari yang diharapkan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul akibat dari proses membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan atas hasil kinerja terhadap yang sudah diekspektasikan (Kotler, P., & Keller, 2009). Konsep selaras disampaikan oleh Menurut Olver (1980) bahwa kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan (Hildawati et, al, 2022).

Pemberdayaan adalah mengubah kondisi kelompok sasaran dari *powerless* menjadi *powerfull*. Pemberdayaan sebagai upaya pengembangan masyarakat menjadi mandiri dan sejahtera melalui upaya peningkatan pengetahuan, attitude, keterampilan, perilaku, *ability*, kesadaran serta diikuti pemanfaatan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program dan

kegiatan dengan pendampingan yang relevan dengan masalah pokok atau prioritas kebutuhan masyarakat (Parida dan Setiamandani, 2019). Kondisi keharusan adanya pendampingan akan sangat beragam dan kasuistik, tergantung pada kondisi karakter sosial dan objek masyarakat yang cenderung dinamis dan beragam.

Penjelasan strategi atau pendekatan dalam upaya proses pemberdayaan dari Kamil (2009) bahwa terdapat 4 strategi yakni:

- a. Pendekatan yang mendasarkan pada orientasi kebutuhan masyarakat (*Needs oriented*);
- b. Pendekatan yang mendasarkan pada apa yang dimiliki oleh masyarakat setempat (*Endogenous*) seperti nilai-nilai kearifan lokal;
- c. Pendekatan yang mendasarkan pada sikap yang perlu diciptakan pada setiap orang untuk percaya diri atau memiliki sikap kemandirian (*Self Reliant*); dan
- d. Pendekatan yang mendasarkan pada lingkungan (*Ecologically Sound*).

Pemberdayaan harus diikuti dengan partisipasi masyarakat. Conyers (1981) dalam Merry Agustin (2019) menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan menjadi sangat penting karena (a) dalam upaya untuk memperoleh informasi tentang kondisi, kebutuhan dan sikap masyarakat setempat bisa diketahui dari partisipasinya; (b) Pelibatan dalam kegiatan perencanaan akan menjadikan masyarakat lebih paham seluk beluk program kegiatan dan berujung pada peningkatan *sense of belonging* pembangunan masyarakat; dan (c) partisipasi sebagai hak masyarakat

dalam pembangunan. Sedangkan Muh. Firyal Akbar et. al (2018) menjelaskan bahwa partisipasi dalam perencanaan kegiatan pembangunan paling tidak akan dibentuk oleh kepemimpinan, komunikasi dan pendidikan dari para aktor program. Sedangkan menurut Canter (Arimbi, 1993:1) mendefinisikan partisipasi sebagai informasi umpan maju dan informasi umpan balik dari masyarakat dalam pembangunan.

Bintoro Tjokroamidjojo (2007) menjelaskan tiga tahap partisipasi masyarakat dalam pembangunan: (a) Partisipasi pada proses penentuan arah, strategi dan kebijakan pembangunan yang akan dilakukan; (b) Partisipasi ikut memikul beban dan tanggungjawab dalam pelaksanaan pembangunan; dan (c) Partisipasi memetik dan memanfaatkan pembangunan secara berkeadilan. Hal ini sama dengan partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Program Satya Gawa merupakan salah satu upaya pembangunan dengan memberikan layanan berkeadilan bagi yang berkebutuhan khusus. Secara terminologi terdapat perbedaan diskursus pada karakteristik kelompok masyarakat yang sama. Penggunaan istilah *difable* dan disabilitas. *Difable* merujuk pada makna *different ability*, sedangkan disabilitas merujuk pada makna *dis-ability*.

Definisi perundang-undangan yang berlaku di Indonesia bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

menjelaskan pada Pasal 4 (dan penjelasannya) bahwa penyandang disabilitas ragamnya adalah disabilitas fisik, intelektual, mental, dan sensorik. Disabilitas fisik adalah terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kecil. Disabilitas intelektual adalah terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata, antara lain lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrom*. Disabilitas mental adalah terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku, antara lain: (a). psikososial di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, ansietas, dan gangguan kepribadian; dan (b). disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial di antaranya autisme dan hiperaktif. Disabilitas sensorik adalah terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara.

Metode

Kajian ini dilakukan dengan cara melakukan survei kuantitatif deskriptif pada penerima manfaat program *community development* dari PT. Indonesia Power Suralaya PGU pada Program Satya Gawa. Penerima manfaat langsung Program Satya Gawa secara metodologis tidak memenuhi kaidah objektif untuk mengisi kuisioner/angket survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kajian ini respondennya adalah penerima manfaat tidak langsung namun berinteraksi langsung yakni para keluarga, relawan, pengurus Program Satya Gawa.

Tabel 1.
Responden Penelitian

No.	Inisial Responden	Jenis Kelamin	Alamat
1	NL	P	Link Baru RT 06/04
2	YT	P	Link Langan Indah
3	AI	P	Kel. Lebak Gede
4	dr. IY	P	Metro Cilegon
5	MF	P	Link Sawah Rt 5/4
6	MA	L	Link Sawah RT 5/4
7	SD	P	Sumur Jaya
8	JN	P	Link Sawah RT 5/4
9	MN	P	Link Langan Indah
10	SA	P	Link Langan Indah
11	TM	P	Link Langan Indah
12	PD	L	Link Langan Indah
13	SR	P	Link Langan Indah
14	HM	L	Link Langan Indah
15	AR	L	Link Langan Indah
16	HN	L	Link Langan Indah
17	JH	L	Link Langan Indah
18	SB	L	Link Langan Indah
19	HM	L	Link Langan Indah

Sumber: Data Penelitian, 2022.

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan. Nilai yang dihasilkan akan menjadi instrumen konstruktif bagi perusahaan. Perbaikan penguatan perusahaan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat akan menjadi masukan sebagai bahan *evidence-based policy* sehingga relasi

dengan eksternal organisasi dapat dimaintenance dengan baik sehingga tidak merugikan perusahaan. Survei ini dilakukan sekaligus untuk memotret dan menggali kelemahan dan kekurangan, sekaligus kelebihan dan peluang dari posisi organisasi di mata masyarakat sekitar perusahaan. Hal ini akan sangat bermanfaat untuk merencanakan aksi korporasi ke depannya. Rincian tujuan survei kepuasan masyarakat adalah:

- a. Memahami persepsi masyarakat sekaligus menilai kinerja *community development* dari PT. Indonesia Power Suralaya PGU pada Program Pusat Layanan Gangguan Jiwa (Satya Gawa);
- b. Menggali input bahan koreksi perbaikan organisasi guna menyusun rencana pengembangan program *community development*; dan
- c. Sebagai komitmen perusahaan pada pemberdayaan masyarakat melalui *corporate social responsibility*.

Guna menjamin validitas data yang berujung pada derajat kesimpulan yang dihasilkan, maka instrumen penelitian (kuisisioner) sudah melalui tahapan uji validitas instrumen. Hal ini dilakukan untuk meminimalisasi kesalahan/kelemahan dalam penelitian ini. Instrumen yang digunakan adalah pedoman wawancara tertutup. Fokus kajiannya adalah pelaksanaan *community development* pada Program Satya Gawa. Pengambilan datanya dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Sejumlah indikator kinerja *community development* dioperasionalkan menjadi instrumen penelitian berupa butir-butir pertanyaan. Adapun analisisnya menggunakan analisis deskriptif pada fenomena yang diamati.

Item/kriteria pada penilaian survei kepuasan masyarakat pada Program Satya Gawa dari PT. Indonesia Power Suralaya PGU adalah sebagai berikut:

- a. Eksistensi dan keterlibatan dari *Community Development Officer* (CDO) dan pendamping teknis yakni orang yang ditunjuk oleh PT. Indonesia Power untuk mengelola *Corporate Social Responsibility* (CSR);
- b. Partisipasi penerima manfaat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program;
- c. Kesesuaian dengan kebutuhan penerima manfaat;
- d. Program kegiatan mempunyai nilai budaya lokal, sosial, dan ekonomis;
- e. Kemampuan menambah pengetahuan dan keterampilan; dan
- f. Dampak pada peningkatan kesejahteraan penerimaan manfaat;

Hasil dan Pembahasan

Program Satya Gawa mempunyai tantangan tersendiri karena memang bersinggungan dengan segmen masyarakat yang berkebutuhan khusus, yakni karena alasan kejiwaannya mengalami gangguan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Penyandang disabilitas merupakan istilah lazim yang digunakan bagi individu yang memiliki keterbatasan atau gangguan dalam beraktivitas tertentu yakni keterbatasan yang disebabkan alasan fisik, kognitif, mental, sensorik, emosional, maupun kombinasi dari beberapa keterbatasan tersebut. Sebuah pencapaian luar biasa dari PT. Indonesia Power Suralaya PGU di tengah himpitan pandemic Covid-19 yang menambah tingkat stress masyarakat. Constanze Ruesga Rath et. al (2021) menjelaskan bahwa dunia yang serba cepat

berubah karena perkembangan teknologi informasi berkarakteristik *Volatility, Uncertainty, Complexity, dan Ambiguity* yang sering dikenal dengan istilah *VUCA World* (definisi lain menggunakan istilah *disruption era*) membutuhkan SDM yang mampu beradaptasi yang cepat dengan lingkungan.

Eksistensi *Community Development Officer*

Eksistensi *community development officer* dalam proses perencanaan menunjukkan bahwa sebanyak 63,16% responden menyatakan CD Officer yang ditugaskan oleh PT. Indonesia Power ikut serta dan berperan aktif dalam proses perencanaan Program Satya Gawa serta sebanyak 31,58% berperan dan tidak mengambil keputusan dalam perencanaan Program Satya Gawa. Keikutsertaan CD Officer yang ditugaskan oleh PT. Indonesia Power merupakan bentuk tanggung jawab moral dan sosial yang dilakukan oleh PT. Indonesia Power untuk benar-benar peduli dalam hal mengurangi penderita ODGJ. Muh. Firyal Akbar et. al (2018) menjelaskan bahwa partisipasi dalam perencanaan kegiatan pembangunan paling tidak akan dibentuk oleh kepemimpinan, komunikasi dan pendidikan dari para aktor program. Kepemimpinan PT Indonesia Power, media, cara, intensitas komunikasi yang digunakan dan pendidikan aktor internal dan eksternal juga akan mempengaruhi hasil yang didapatkan.

Bentuk keterlibatan aktif yang dilakukan oleh CD Officer yang ditugaskan oleh PT. Indonesia Power berupa dimulai dari perencanaan program kegiatan yang akan dilakukan, kualitas programnya, target sasaran yang menjadi sasaran penanganannya, serta beberapa perencanaan kegiatan yang perlu dilakukan dalam menangani penderita

ODGJ. Masyarakat khususnya penderita ODGJ sangat memahami CDO dari PT Indonesia Power adalah tenaga yang direkrut untuk melakukan pendampingan dalam menangani penyakit ODGJ tersebut.

Sedangkan eksistensi pendamping teknis semua responden atau sebanyak 100% menyatakan ketersediaan pendamping dilibatkan dalam perencanaan Program Satya Gawa yang dilakukan oleh CD Officer yang ditugaskan oleh PT. Indonesia Power. Dengan ini menunjukkan bahwa CD Officer yang ditugaskan oleh PT. Indonesia Power memposisikan ini pendamping dan masyarakat adalah pihak yang sangat penting untuk bersama-sama mengembangkan dan menjalankan Program Satya Gawa dalam menangani para penderita ODGJ ini.

Karakter kepribadian CDO dan Pendamping teknis menurut Hawkins, et. Al (1982) dalam Totok Mardikanto dan Poerwoko Soebianto, (2015) menekankan pentingnya fasilitator pemberdayaan masyarakat harus mampu berpenampilan dan berperilaku (*first impression*) seperti kualifikasi: a) Jujur; (kelemahan dan kekurangan dari program); b) Dinamis (antisipasi dinamika masalah dan kreatif, *problem solver*); c) Kompeten (paham akan teknis, tujuan, sasaran, visi dan misi program); d) Pemberi contoh; e) Berwatak sosial (humble, peka dan kepedulian sosial yang tinggi).

Inisiasi dan masukan dari pendamping dan masyarakat ini dijadikan sebagai sumber referensi dan masukan di dalam mencari cara, metode terbaik dalam menangani para penderita ODGJ ini menjadi lebih baik dan diterima oleh masyarakat yang lebih luas. Pendamping teknis merupakan garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan penderita ODGJ, sehingga masukan – masukannya

sangat dihargai dalam pengembangan Program Satya Gawa Ini.

Partisipasi Penerima Manfaat

Keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan Program Satya Gawa menunjukkan bahwa 52,63% responden dilibatkan secara penuh dalam Perencanaan Program Satya Gawa ini dan sebanyak 42,11% yang juga dilibatkan dalam program ini. Hanya sebesar 5,26% responden yang menyatakan tidak dilibatkan sama sekali. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan program ini lebih kepada program yang sifatnya edukasi, penyuluhan kepada masyarakat dalam menangani para penderita ODGJ serta dalam perencanaan dalam pengobatan gratis. Sedangkan dalam perencanaan teknis langsung terkait dengan teknis penanganan dilakukan oleh pendamping yang ditunjuk oleh PT Indonesia Power.

Dalam konteks ini pemahaman dari Conyers (1981) dalam Merry Agustin (2019) menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan Program Satya Gawa lebih didasari pada alasan bahwa masyarakat akan lebih *trust* pada program kegiatan pembangunan apabila mereka dilibatkan dalam persiapan dan perencanaannya, karena mereka akan lebih tahu isi program kegiatan tersebut dan akan mempunyai *sense of belonging* pada program.

Partisipasi masyarakat dalam perencanaan Program SATYA GAWA tergambar bahwa sebanyak 21,05% responden berpartisipasi secara aktif dalam Perencanaan Program Satya Gawa ini dan sebanyak 68,42% yang juga aktif berpartisipasi dalam program ini. Hanya sebesar 5,26% responden yang menyatakan tidak berpartisipasi sama sekali. Menggunakan definisi dari Canter

(Arimbi, 1993:1), partisipasi masyarakat pada Program Satya Gawa menggunakan proses *two ways direction communication* yang terus menerus dan dapat diartikan bahwa partisipasi masyarakat merupakan komunikasi antara pihak pemerintah (dalam kasus ini adalah PT. Indonesia Power) sebagai pemegang kebijakan dan masyarakat di pihak lain sebagai pihak yang merasakan *direct impact policy (feedback communication)*.

Masyarakat memiliki kesadaran yang besar untuk bersama-sama menangani untuk mengurangi para penderita ODGJ di wilayahnya masing – masing. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan program ini lebih kepada program yang sifatnya edukasi, penyuluhan kepada masyarakat dalam menangani para penderita ODGJ serta dalam perencanaan dalam pengobatan gratis. Sedangkan dalam perencanaan teknis langsung terkait dengan teknis penanganan dilakukan oleh pendamping yang ditunjuk oleh PT Indonesia Power.

Sedangkan partisipasi aktif masyarakat dalam pelaksanaan Program Satya Gawanya relative tinggi. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah 21,05% responden menyatakan sangat aktif, dan sebanyak 73,68% responden menyatakan aktif dalam program ini. Dengan demikian sebanyak hampir 95% responden menyatakan berpartisipasi aktif dalam Program Satya Gawa ini. Dalam membahas partisipasi masyarakat dalam Program Satya Gawa, PT. Indonesia Power Suralaya PGU perlu untuk mengetahui perkembangan di daerah terlebih dahulu. Peran PT. Indonesia Power Suralaya PGU dalam pemberdayaan masyarakat tidak terlepas dari kontribusi positif masyarakat, maka keberadaan masyarakat juga sangat krusial pembangunan. Partisipasi berarti turut berperan serta dalam suatu kegiatan.

Tingkat partisipasi aktif ini sebagian besar dipengaruhi oleh adanya inisiatif pribadi dari orang-orang yang terlibat dalam program ini. Inisiatif pribadi ini didasarkan atas keinginan untuk menangani dalam rangka mengurangi para penderita ODGJ di wilayahnya masing - masing. Di sisi lain partisipasi aktif ini juga ada dorongan kolektifitas sosial sebagai bentuk kesadaran sosial sebagai pertanggungjawaban sosial dan moral di dalam membantu seama anggota masyarakat. Para responden merasakan betul kebermanfaatannya dengan keikutsertaannya dalam Program Satya Gawa yang dilakukan oleh PT Indonesia Power, terutama kebermanfaatannya di dalam mengurangi masalah - masalah sosial di wilayahnya masing - masing.

Manfaat positif dari partisipasi dalam pelaksanaan adalah menjadi bagian manfaat terbesar dari Program Satya Gawa (terlibat dalam penilaian akan kebutuhan dan perencanaan program Satya Gawa). Namun manfaat negatifnya adalah munculnya kecenderungan yang menjadikan masyarakat sebagai obyek program kegiatan, dimana warga hanya dijadikan objek pelaksanaan pembangunan tanpa didorong untuk mengerti permasalahan yang mereka hadapi dan tanpa menumbuhkan keinginan untuk mengatasi masalah. Sehingga warga masyarakat tidak merasa memiliki ikatan emosional pada program (*sense of belonging*), yang berakibat kegagalan program.

Data partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi Program Satya Gawa menunjukkan bahwa 21,05% responden menyatakan sangat aktif dalam program ini dan sebesar 63,16% responden menyatakan aktif dalam program ini. Keaktifan ini dibuktikan dengan selalu hadir dalam setiap kesempatan dalam

pertemuan yang dilakukan oleh kelompok-kelompok atau dilakukan oleh pihak CD *Officer* yang ditunjuk oleh PT Indonesia Power. Bintoro Tjokroamidjojo (2007) menjelaskan tiga tahapan partisipasi masyarakat dalam pembangunan: (a) Tahapan dalam proses penentuan arah, strategi dan kebijakan pembangunan yang dilakukan pemilik otoritas; (b) Tahapan dalam memikul beban dan tanggungjawab pelaksanaan pembangunan; dan (c) Tahapan memetik dan memanfaatkan pembangunan yang berkeadilan. Hal ini sama dengan partisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Sebagian besar yang selalu hadir dalam setiap kegiatan yang dilakukan memiliki inisiatif yang sangat baik di dalam mengevaluasi tingkat keberhasilan dari Program Satya Gawa ini. Inisiatif yang selalu muncul dalam setiap kesempatan adalah bagaimana memperbaiki kualitas dan capaian target dan sasaran dalam program tersebut. Di samping itu juga muncul inisiatif untuk lebih mengembangkan program yang lebih banyak yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai model yang dapat ditiru oleh wilayah lainnya yang ada di Kota Cilegon dan sekitarnya.

Kesesuaian dengan Kebutuhan

Kesesuaian Program Satya Gawa dengan kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa hampir semua responden menyatakan bahwa terdapat kesesuaian Program Satya Gawa ini sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi, dengan rincian sebanyak 63,16% responden menyatakan sangat sesuai dan sebanyak 31,58% responden menyatakan sesuai. Kalau menggunakan pemahaman dari Kamil (2009) maka proses pemberdayaan atau *community development* yang

diterapkan dalam Program Satya Gawa menggunakan pendekatan *needs oriented*.

Kesesuaian antara program Program Satya Gawa ini terkait dengan kesuaian dengan tujuannya yaitu bagaimana mengembangkan program penanganan para penderita ODGJ khususnya program yang bersifat preventif dan edukatif baik kepada penderita ODGJ secara langsung ataupun bagi masyarakat umum. Program-program yang sifatnya sosial berhubungan dengan bagaimana memposisikan para penderita ODGJ tidak lebih menderita secara mental. A. Rahmawati (2020) menjelaskan bahwa program yang tidak sesuai dengan kebutuhan, seringkali datangnya dari atas/direktif/top down akan kurang mendapatkan output yang diharapkan, namun program yang dibangun/ dibuat atas kondisi riil kebutuhan di bawah akan mendapatkan hasil seperti yang diharapkan.

Nilai Budaya, Sosial, dan Ekonomi

Gambaran nilai budaya pada Program Satya Gawa terlihat dari rincian sebanyak 36,84% responden menyatakan bahwa program ini sangat bernilai budaya lokal dan sebanyak 57,89% responden menyatakan bahwa program ini bernilai budaya lokal. Aprillia Theresia, dkk, (2015) menjelaskan pembangunan berbasis masyarakat seharusnya pembangunan diawali dari kebutuhan riil masyarakat, dan tidak dirumuskan oleh "orang luar" atau elit di luar masyarakat yang merasa "sok tahu", merasa lebih pandai merumuskan pembangunan bagi masyarakatnya. Namun seharusnya pembangunannya berbasis pada kearifan lokal, sumberdaya lokal, modal sosial, budaya lokal, dan modal spiritual yang dimiliki dan atau diyakini oleh masyarakat setempat.

Kegiatan yang dilakukan dalam Program Satya Gawa dikategorikan memiliki nilai budaya lokal dengan alasan bahwa Program Satya Gawa Ini sesuai dengan nilai-nilai gotong-royong serta nilai pertanggungjawaban sosial dan moral yang selama ini dikembangkan oleh masyarakat dari wilayah tersebut. Di samping itu juga program tersebut diinisiasi oleh masyarakat asli setempat berkat adanya pembinaan dari PT Indonesia Power. Program Satya Gawa ini memiliki nilai kebanggaan tersendiri bagi masyarakat setempat yang mampu mengangkat harkat martabat kemanusiaan khususnya bagi para penyandang ODGJ yang ada pada masing – masing wilayah tersebut.

Kemudian nilai sosial dari Program Satya Gawa terinci sebanyak 57,89% responden menyatakan bahwa program ini sangat memiliki nilai sosial yang sangat tinggi dan sebesar 42,11% responden menyatakan bahwa program ini memiliki nilai sosial. Nilai yang dimaksud disini antara lain terdapat kerja sama, gotong royong diantara masyarakat. Lilis Karwati dan Mustakim (2018) menjelaskan bahwa program pemberdayaan masyarakat bisa bentuk pendampingan, atau dukungan operasional untuk mendampingi dan memberdayakan masyarakat agar mampu atau lebih mempunyai *ability*.

Masyarakat yang terlibat dalam program ini memiliki rasa kepedulian yang tinggi sehingga diantara mereka memiliki rasa untuk saling membantu diantara anggota kelompok yang terlibat dalam program tersebut. Kondisi tersebut merupakan modal sosial yang bernilai untuk dapat meningkatkan kepedulian sosial khususnya bagi para penyandang ODGJ di wilayah tersebut, serta memiliki nilai kerja sama yang tinggi diantara

anggota yang terlibat dalam kelompok yang mengelola Program Satya Gawa ini.

Sedangkan nilai ekonomi dari Program Satya Gawa ini bernilai ekonomi, dengan perincian sebanyak 26,32% responden yang menyatakan bahwa program ini sangat bernilai ekonomi, dan sebesar 73,68% responden menyatakan bernilai ekonomi. Karena beberapa kegiatan dalam Program Satya Gawa ini dikelola dengan program yang terencana dengan baik, maka menghasilkan tujuan yang bernilai tinggi dan disukai oleh masyarakat setempat. Pendekatan *social entrepreneurship* menurut Astuti (2012), bahwasannya pendekatan ini akan semakin dominan dalam pembangunan ekonomi karena mampu memberikan daya cipta nilai sosial maupun ekonomi, yakni (a) penciptaan lapangan kerja; (b) melakukan inovasi barang/jasa; (c) kreasi baru yang dibutuhkan masyarakat; (d) membentuk modal sosial, karena modal sosial elemen pokok dari pembentuk *social entrepreneur*, karena pembentuk kemitraan ekonomi yang paling utama adalah nilai *shared value*, *trust*, dan *a culture of cooperation*. Semuanya ada di modal sosial; (e) peningkatan kesetaraan (*equity promotion*); dan (f) pemerataan kesejahteraan masyarakat. Jika keenam hal ini terpenuhi maka pemberdayaan akan berhasil.

Sebagai usaha bersama melalui program ini memiliki *social income* (keuntungan sosial) yang memberikan penyadaran sosial yang pada akhirnya memberikan nilai kesejahteraan bagi keluarganya. Sebagai gambaran, Ketika suatu keluarga yang anggota keluarga yang sebelumnya ada anggota keluarga yang menderita ODGJ dan kemudian dapat disembuhkan, pada akhirnya akan memperkuat ketahanan ekonomi keluarga. Nilai ekonomi tersebut tidak saja

bermanfaat bagi anggota kelompok dan keluarganya saja, melainkan bahwa melalui program ini akan memberikan dampak yang besar untuk pengembangan ekonomi masyarakat setempat. Semakin banyak orang yang terlibat dalam penanganan penyandang ODGJ dalam program ini, pada akhirnya akan mengangkat perekonomian masyarakat setempat, pada akhirnya seluruh responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa mempunyai nilai ekonomi yang relatif tinggi.

Pengetahuan dan Keterampilan

Program Satya Gawa mampu dalam menambah pengetahuan masyarakat, dengan perincian sebanyak 58% responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa sangat Menambah Pengetahuan dan sebanyak 42% responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa Menambah Pengetahuan. Penambahan pengetahuan dalam hal ini berkaitan dengan pengetahuan yang diperoleh mengenai pola dan metode penanganan para penderita ODGJ yang ada dalam Program Satya Gawa ini. Program ini juga mempunyai nilai tambah berupa nilai-nilai lokal wilayah yang memberikan kesempatan bagi kelompok komunitas memiliki pengalaman baru di dalam menanggapi para penderita ODGJ yang sangat khas tentang pendekatan lokal yang sangat menarik. Bagi anggota kelompok masyarakat yang terlibat langsung dalam Program Satya Gawa ini akan dengan mudah untuk menjelaskan dan mengajarkan kepada orang lain. Hal yang sama juga bagi masyarakat yang melihat hasil kerja dari program tersebut, mereka justru memiliki kebanggaan tersendiri dimana di wilayahnya terdapat program yang sifatnya sosial kemanusiaan di dalam menanggapi para penderita ODGJ, apalagi para ex-penderita ODGJ tersebut benar-

benar sembuh dan mampu menghasilkan beberapa produk keterampilan yang sangat khas tersebut.

Sedangkan kemampuan program dalam menambah keterampilan, dengan perincian sebanyak 57,89% responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa sangat menambah keterampilan serta sebanyak 42,11% responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa menambah keterampilan bagi masyarakat banyak.

Proses penanganan orang-orang yang mengidap ODGJ dalam Program Satya Gawa merupakan kegiatan yang mudah untuk dipelajari oleh siapapun. Penambahan pengetahuan dan keterampilan tersebut berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang memiliki nilai tambah. Artinya bahwa pengetahuan dan keterampilan yang mudah dilakukan oleh anggota kelompok pada akhirnya memiliki nilai tambah tidak saja pengetahuan dan keterampilan semata, melainkan juga memiliki nilai tambah secara ekonomi bagi individu, keluarganya, dan bagi masyarakat secara lebih luas. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang mudah tersebut tentunya akan dengan mudah untuk ditularkan kepada orang lain untuk melakukannya juga. Artinya kegiatan pelayanan Kesehatan terhadap orang-orang mengidap ODGJ tersebut memang mudah untuk dimasyarakatkan.

Peningkatan Kesejahteraan

Kemampuan Program Satya Gawa dalam meningkatkan kesejahteraan terlihat bahwa hampir 65% responden menyatakan Program Satya Gawa mampu meningkatkan pendapatan, dengan perincian sebanyak 47,37% responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa sangat berdampak dalam meningkatkan pendapatan dan sebanyak 10,53%

responden menyatakan bahwa Program Satya berdampak pada peningkatan kesejahteraan penerima manfaat, dan sebanyak 36,84% responden menyatakan bahwa Program Satya Gawa tidak berdampak terhadap kesejahteraan penerima manfaat. Beberapa produk hasil keterampilan khususnya yang dihasilkan oleh orang-orang ex-pengidap ODGJ tentunya berdampak langsung terhadap meningkatnya penghasilan bagi dirinya dan keluarganya.

Parida dan Setiamandani, (2019) menjelaskan bahwa pemberdayaan masyarakat adalah upaya peningkatan atau pengembangan tingkat kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan cara peningkatan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta pemanfaatan sumber daya melalui keberpihakan kebijakan, program, kegiatan, dan advokasi yang sesuai dengan memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Program pemberdayaan masyarakat yang ideal, mensyaratkan adanya proses pendampingan. Krusial karena objek pemberdayaan masyarakat adalah masyarakat dengan dinamikanya yang beragam dari waktu ke waktu.

Bagi masyarakat luas dampaknya bersifat jangka panjang terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat, dikarenakan semakin banyak orang-orang penderita ODGJ yang sembuh dan dapat berusaha Kembali dalam memperkuat ekonomi keluarganya masing-masing. Produk makanan atau hasil keterampilan yang dihasilkan oleh orang-orang ex-pengidap ODGJ memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang normal yaitu muncul spirit berusaha yang tinggi. Oleh karena itu bagi anggota kelompok komunitas yang terlibat dalam Program Satya Gawa ini memiliki

memberikan semangat tersendiri untuk memperkuat perekonomian keluarganya.

Kesimpulan

Gambaran hasil survei pada Program Satya Gawa sebesar 85,398 dalam kategori baik. Tidak membutuhkan perubahan mayor pada program, namun membutuhkan perubahan minor pada upaya pelibatan partisipasi dalam perencanaan dan evaluasi, pemanfaatan kesempatan menyampaikan pendapat, peningkatan pendapatan, dan keberlanjutan Program Satya Gawa.

Beberapa rekomendasi bagi internal PT. Indonesia Power adalah:

- a. Membuka dan mendorong partisipasi seluas-luasnya keterlibatan stakeholder *community development* dalam perencanaan Program Satya Gawa;
- b. Membuka dan mendorong partisipasi seluas-luasnya keterlibatan stakeholder *community development* dalam evaluasi Program Satya Gawa;
- c. Intensifikasi pendampingan di setiap tahapan sehingga Program Satya semakin mampu meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat; dan
- d. Menjamin keberlangsungan Program Satya Gawa.

Rekomendasi bagi Dinas Kesehatan Kota Cilegon rekomendasi yang diberikaan adalah:

- a. Pendampingan/penanganan medis pada sisi kesehatan secara terus menerus;
- b. Peningkatan kapabilitas pendamping medis; dan

- c. Memperluas jangkauan layanan periodik penderita gangguan jiwa secara lebih intensif.

Sedangkan bagi masyarakat tidak bisa hanya menjadi penerima manfaat saja, namun juga sebagai partisipan aktif dalam seluruh gerak pembangunan. Khususnya bidang kesehatan, partisipasi warga masyarakat dalam preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Beberapa rekomendasi bagi masyarakat adalah:

- a. Mengikuti arahan, dan memanfaatkan konsultasi kesehatan dari tenaga medis yang disediakan;
- b. Partisipasi lebih aktif dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi Program Satya Gawa; dan
- c. Memaksimalkan peluang manfaat positif yang ada untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Daftar Pustaka

Agustin, Merry. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Desa Melalui Musrenbang (Studi Kasus Pada Pembangunan Japordes Desa Tunggunjagir Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan), Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya, link: <https://core.ac.uk/download/pdf/230717909.pdf>

Akbar, Muh. Firyal., Suprpto, Srihandayani., dan Surati. (2018). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Jatimulya Kabupaten Boalemo, Jurnal Ilmu Administrasi E-ISSN: 2581-2084 Volume 6 Nomor 2, Link: <https://media.neliti.com/media/pu>

- blications /229905-partisipasi-masyarakat-dalam-perencanaan-be7b9e77.pdf
- Aprillia Theresia, Krisnha S. Andini, dkk. (2015). *Pembangunan Berbasis Masyarakat*, Alfabeta Bandung.
- Arimbi. (1993). *Peran Serta Masyarakat dalam Pengelolaan Lingkungan*, WALHI, Jakarta.
- Astuti, M. (2012). Pemberdayaan perempuan miskin berbasis pemanfaatan sumber daya lokal melalui pendekatan sosial entrepreneurship. *Sosiokonsepsia*, 17(3), 241–251. <https://ejournal.kemsos.go.id/index.php?journal=SocioKonsepsia&page=article&op=view&path%5B%5D=829>
- Hildawati, et al. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, *JIAP* Volume 8 No 2.
- Kamil, M. (2009). *Mengembangkan pendidikan nonformal melalui PKBM di Indonesia: Sebuah pembelajaran dari kominkan di Jepang*. Bandung: Alfabeta.
- Karwati, Lilis., dan Mustakim. (2018). Model Pemberdayaan Masyarakat Terintegrasi Dengan Kearifan Dan Nilai Budaya Lokal Melalui Pendekatan Sosial Entrepreneurship, *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD dan Dikmas* - Vol. 13, No. 2, Desember 2018.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* Jilid 1. In Jakarta.
- Mardikanto, Totok., dan Soebianto, Poerwoko., (2015). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*, Alfabeta Bandung
- Parida, Julia., Setiamandani, Emei Dwinanarhati. (2019). Pengaruh Strategi Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Desa, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 3
- Rahmawati, A., (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Kabupaten Di Kabupaten Bone, Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Link: https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10703-Full_Text.pdf
- Rath, C. R., Grosskopf, S., & Barmeyer, C. (2021). Leadership in the VUCA world – a systematic literature review and its link to intercultural competencies Constanze Ruesga Rath *, Sina Grosskopf and Christoph Barmeyer. *European J. Cross-Cultural Competence and Management*, 5(3), 195.
- Riset Kesehatan Dasar (Riskesmas) tahun 2018, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1995). *Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009
tentang pelayanan publik.

Undang-Undang No 40 Tahun 2007
tentang Perseroan Terbatas.