

25/5/2024  
Ari Subowo

**PERAN PENDAMPING SOSIAL DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI  
KECAMATAN SEMARANG UTARA KOTA SEMARANG**

**Annisa Rochmah Deiffy Amalia, Ari Subowo, R. Slamet Santoso**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Diponegoro

Jala Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024)7465407, Faksimile (024)7465405

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

---

**ABSTRACT**

*The Family Hope Program (PKH) provides cash assistance to underprivileged families to improve human resources quality. Social assistants play a crucial role in PKH activities, from preparation to supervision. However, challenges include a lack of public understanding, low awareness, dependency on assistance, misuse of funds, and data synchronization issues. This study analyzes the role of social assistants and the factors affecting their performance in North Semarang District using a descriptive qualitative approach and purposive sampling. Data were collected through interviews, observations, and documentation, ensuring validity through triangulation. The results of the study indicate that among the four roles of companions (facilitative, educational, representational, and technical), the most influential and needing improvement is the technical role, which requires supervision of the implementation of PKH beneficiary commitments and the use of PKH funds. Thus, there are several sub-aspects of the companion's role that have not been carried out by the PKH social companions in North Semarang District. Competence, socialization, and role behavior drive the companion's role, while role conflict and role distance inhibit it. Future steps may include strengthening the supervision of PKH implementation, particularly the implementation of PKH beneficiary commitments by re-enforcing sanctions against violations committed by PKH beneficiaries.*

**Keywords: Role of Social Companions, Poverty Alleviation, Family Hope Program**

**PENDAHULUAN**

Indonesia menjadi salah satu negara yang memegang tingkat kepadatan penduduk yang terbilang tinggi. Kondisi kepadatan tersebut menghadapi Indonesia pada permasalahan-permasalahan terkait kemiskinan,

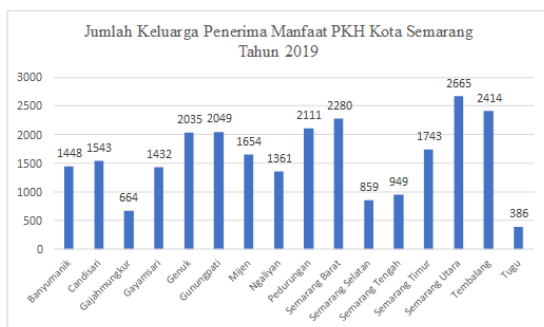
pendidikan, dan kesehatan. Indonesia masuk dalam 100 besar negara miskin di Dunia yaitu menempati peringkat ke-73.

Dalam mencapai tujuan penurunan angka kemiskinan, berbagai upaya dan program pemerintah telah dilakukan salah satunya yaitu Program Keluarga Harapan

(PKH). Pelaksanaan PKH diatur secara jelas pada Peraturan Menteri Sosial No 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan. Program PKH bermaksud untuk membentuk kualitas sumber daya manusia yang lebih unggul, memperbaiki perilaku masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan, memutus rantai kemiskinan, serta meningkatkan kesehatan, pendidikan, dan akses layanan dasar.

Program Keluarga Harapan telah dilaksanakan di Kota Semarang sejak September 2013. Adapun jumlah penerima bantuan sebagai berikut.

Gambar 1.1 Jumlah Keluarga Penerima Manfaat PKH Kota Semarang

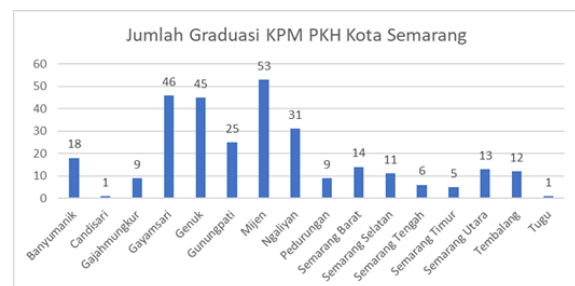


Sumber : diolah dari data Bappeda Kota Semarang 2019

Gambar 1.1 menunjukkan data Kecamatan Semarang Utara menduduki posisi tertinggi, yaitu sebanyak 2.665 KK. Bantuan yang diterima bertujuan untuk meringankan beban dan membantu mereka keluar dari kemiskinan. Bantuan ini tidak hanya berupa uang, tetapi juga pendampingan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan agar lebih

produktif dan meningkatkan kualitas. Di sisi lain, jumlah graduasi di Kecamatan tersebut masih sangat rendah, dapat dilihat pada data dibawah ini:

Gambar 1.2 Jumlah Graduasi KPM PKH Kota Semarang



Sumber : diolah dari data Dinas Sosial Kota Semarang 2017-2019

Pada gambar 1.2 dapat diketahui bahwa Kecamatan Semarang Utara mendapatkan jumlah graduasi sebanyak 13 KK. Angka tersebut rendah dan tidak sebanding dengan jumlah penerima. Graduasi PKH artinya keluarga tidak lagi memiliki status selaku penerima manfaat PKH karena dianggap telah mampu dan mandiri dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

Penerima bantuan PKH paling banyak berada di Kecamatan Semarang Utara, namun tingkat pendidikan dan kesehatannya masih rendah.

Tabel 1.1 APK dan APM Kecamatan Semarang Utara Tahun 2017

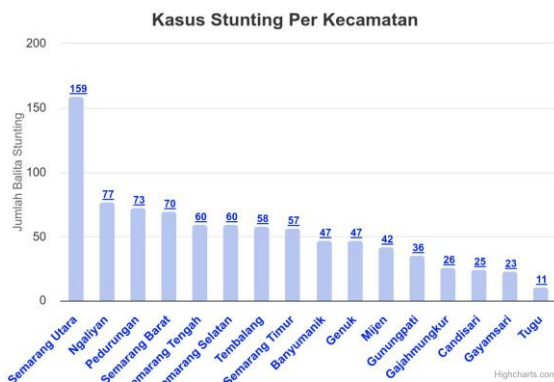
Jenjang Pendidikan	APK		APM	
	Kec. Semarang Utara	Rata-Rata Kota Semarang	Kec. Semarang Utara	Rata-Rata Kota Semarang
SD dan sederajat	67,74	112,53	60,07	98,2

SMP dan sederajat	30,43	118,18	21,82	86,15
SMA dan sederajat	59,72	131,88	34,28	92,09

Sumber: satudata.semarangkota.go.id,2023

Tabel 1.1 menunjukkan Nilai APK dan APM di Kecamatan Semarang Utara memiliki selisih yang cukup banyak dengan rata-rata di Kota Semarang. Nilai ideal dari APM adalah 100%. Pada tabel di atas terlihat bahwa APK dan APM di Kecamatan Semarang Utara jauh berada di bawah angka 100% terutama pada jenjang Pendidikan SMP dan SMA sederajat.

Gambar 1.3 Jumlah Kasus Stunting Per Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2023

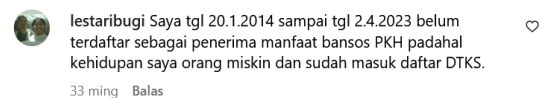


Sumber: Dinas Kesehatan, 2023

Gambar 1.3 di atas adalah data balita stunting tahun 2023 per kecamatan di Kota Semarang. Kecamatan Semarang Utara menempati peringkat tertinggi di Kota Semarang dengan jumlah mencapai 159 kasus bayi stunting pada tahun 2023. Permasalahan stunting atau permasalahan gizi lainnya dikarenakan kurangnya konsumsi gizi serta adanya infeksi atau penyakit. Konsumsi gizi yang tidak terpenuhi salah satunya disebabkan oleh kondisi sosial ekonomi.

Selain itu, terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi PKH, seperti kurangnya sinkronisasi yang dilakukan antara pendamping sosial dengan pihak-pihak terkait dalam pengelolaan data sasaran PKH. Hal tersebut berakibat pada kurang meratanya pemberian bantuan PKH. “Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan masyarakat kurang mampu yang belum mendapatkan bantuan PKH. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pendataan yang dilakukan” (Sari & Marom, 2020:9). Terdapat sebanyak 39% persentase tingkat dana PKH yang belum tersalurkan di Kecamatan Semarang Utara (Yolanita & Yuniningsih, 2020).

Gambar 1.4 Aduan Masyarakat



Sumber: Instagram @pkh\_kotasemarang

Pada Gambar 1.4 menunjukkan salah satu aduan dari masyarakat yang mengatakan bahwa mereka belum mendapatkan bantuan PKH meskipun telah terdaftar pada DTKS terhitung sejak tahun 2014 hingga 2023. Pada dasarnya, masyarakat penerima PKH tidak hanya mereka yang terdaftar pada DTKS, tetapi juga harus memenuhi salah satu komponen PKH (pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial). Hal tersebut menunjukkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kriteria penerima

PKH. Oleh karena itu, dapat dikarenakan pendamping sosial kurang memberikan edukasi dan sosialisasi untuk mengenalkan Program Keluarga Harapan.

Ditemukan pula bahwa tingkat kesadaran masyarakat belum sepenuhnya baik. Di bidang pendidikan, masih banyak masyarakat yang sulit untuk diminta bersekolah sehingga harus diingatkan terus-menerus oleh pendamping sosial. Sedangkan di bidang kesehatan, ibu-ibu hamil sudah mulai sadar pentingnya memeriksakan kehamilannya ke posyandu (Sari & Marom, 2020).

Selain itu, terdapat penerima PKH yang tidak menggunakan bantuan sesuai dengan alokasi bantuan atau penyalahgunaan bantuan PKH. Masih ditemukan KPM PKH yang menggunakan bantuan untuk membeli pulsa, jalan-jalan bahkan untuk mempercantik diri yang tidak sesuai dengan aturan PKH (Nurul & Lestari, 2019). Terdapat KPM PKH di Kelurahan Kebonharjo Kecamatan Semarang Utara yang telah mendapatkan bantuan PKH selama 3 tahun dan menggunakan uang tersebut untuk membeli motor honda beat baru. Pernyataan tersebut dikutip dari salah satu aduan pada platform “LaporGub!” Kota Semarang 2021. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pengawasan akan penggunaan dana bantuan yang kemudian akan berdampak pada ketidaktercapaian

tujuan program PKH (Lubis & Zubaidah, 2020).

Sebagian masalah PKH yang telah dijabarkan sebelumnya berkaitan dengan tugas dan peran pendamping sosial PKH. Pendamping sosial PKH merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah yang secara resmi ditetapkan Kementerian Sosial RI untuk melakukan pendampingan di tingkat kecamatan. Pendamping sosial PKH dipilih melalui proses seleksi dan dengan kualifikasi tertentu. Adanya pendamping tersebut juga menjadi penghubung antara masyarakat dengan berbagai instansi terkait sehingga dalam menjalankan tugasnya mereka diminta untuk memadukan beragam kepentingan yang muncul dari kepentingan pemerintah dan masyarakat (Habibullah, 2011). Pendamping sosial PKH bertanggung jawab dari awal persiapan program, pelaksanaan program hingga pengawasan program.

Pendamping sosial PKH adalah aktor kunci dalam pencapaian tujuan PKH, terutama dalam pengentasan kemiskinan (Purwanti, 2022). Pendamping sosial berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat membuka usaha dan mengurangi perilaku konsumtif melalui motivasi dan pelatihan. Selain itu, mereka berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan masalah KPM PKH dan memiliki peran teknis dalam pengumpulan

dan analisis data untuk memastikan bantuan tepat sasaran.

Pertemuan P2K2 yang diadakan secara berkala oleh pendamping sosial bertujuan meningkatkan pengetahuan peserta PKH tentang kesehatan dan pendidikan serta menggali potensi diri untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga (Lestari, 2019). Pendamping juga berperan sebagai perwakilan dalam koordinasi dengan pemerintah dan lembaga eksternal untuk memastikan hak masyarakat terpenuhi (Supriyanti & Nasir, 2023). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peran pendamping sosial signifikan dalam mendukung kemandirian dan kesejahteraan keluarga, serta mengembangkan pola pikir mandiri dan produktif pada masyarakat (Septiani et al., 2019).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Pendamping Sosial dalam Program Keluarga Harapan di Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang.”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk memperoleh data dan informasi yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti yang kemudian dideskripsikan sehingga mudah dipahami. Fokus penelitian ini yaitu terkait dengan

bagaimana peran pendamping sosial dalam Program Keluarga Harapan serta faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhinya. Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sehingga didapatkan subjek penelitian antara lain Koordinator PKH Kota Semarang, Koordinator PKH Kecamatan Semarang Utara, Pendamping Sosial PKH Kecamatan Semarang Utara, Perangkat Daerah Tingkat Kelurahan, dan KPM PKH.

Data yang menjadi landasan penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dan interpretasi data dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kualitas dan validitas data dibuktikan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Peran Pendamping Sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara**

#### **1. Peran Fasilitatif (*Facilitative Roles*)**

Peran fasilitatif merupakan peran yang berkenaan dengan pemberian stimulasi dan penopang pengembangan

masyarakat. Peran ini meliputi, semangat sosial atau animasi sosial, mediasi dan negosiasi, dukungan, membangun konsensus, fasilitasi kelompok, pemanfaatan berbagai keterampilan dan sumber daya, mengorganisasi, dan komunikasi pribadi.

Sebagai animator sosial, pendamping sosial memberikan motivasi dan meningkatkan antusiasme KPM PKH. Mereka membantu KPM menjalankan kewajiban sebagai peserta PKH dan mendorong mereka untuk membuka usaha. Pendamping sosial melibatkan KPM melalui motivasi dan dorongan, sehingga mereka tidak bekerja sendirian, tetapi mampu mengajak orang lain terlibat (Ife & Tesoriero, 2016). Motivasi dan dorongan dari pendamping sosial PKH belum sepenuhnya berhasil menggerakkan KPM PKH, yang terlihat dari ketidakkonsistenan KPM dalam menjalankan kewajiban, seperti tidak mengikuti pertemuan rutin dan menggunakan bantuan tidak sesuai tujuan. Banyak KPM juga belum tergerak mengembangkan usaha dan masih hidup konsumtif.

Sebagai mediator dan negosiator, pendamping sosial PKH berperan dalam menyelesaikan konflik di masyarakat dengan netral dan adil, sesuai teori Nandini yang menekankan peran pendamping sosial sebagai pihak ketiga yang netral (Nandini et al., 2022).

Pendamping sosial menggunakan keterampilan mendengar dan memahami kedua belah pihak dalam konflik, seperti kecemburuan sosial dan pelanggaran penggunaan KKS oleh KPM PKH.

Pendamping sosial PKH memberikan dukungan kepada KPM PKH dengan menyediakan waktu untuk mendengarkan keluh kesah dan berdiskusi, baik melalui pertemuan langsung maupun *WhatsApp*. Hal ini sesuai dengan teori Ife dan Tesoriero (2016) yang menyatakan bahwa pekerja sosial harus menyediakan dukungan dan waktu untuk berbicara. Namun, dukungan emosional atau psikologis belum sepenuhnya diberikan kepada KPM PKH karena pendamping sosial tidak memiliki latar belakang psikologi.

Pendamping sosial PKH telah menjalankan perannya dalam membangun konsensus dengan membuat kesepakatan bersama pejabat daerah setempat mengenai Graduasi KPM PKH. Pendamping sosial bersama pegawai kelurahan, ketua RT, dan ketua RW mengambil keputusan untuk memberhentikan beberapa KPM PKH yang tidak lagi memenuhi kriteria sebagai penerima bantuan, meskipun mereka menolak digraduasi. Ini sejalan dengan teori Eviany (Eviany, 2019) tentang pengambilan keputusan yang disetujui bersama.

Gambar 1.4 Pelaksanaan P2K2 di Rumah Salah Satu KPM PKH



Sumber: Instagram @pkh\_kotasemarang

Pendamping sosial PKH memfasilitasi kelompok kecil KPM PKH, masing-masing berisi 15-30 anggota, untuk berkoordinasi, mengadakan pertemuan, dan menyampaikan informasi. Meskipun kegiatan ini kurang didukung oleh sarana prasarana, pendamping sosial tetap efektif mengelola kelompok-kelompok ini.

Pendamping sosial PKH juga berperan dalam pemberdayaan masyarakat dengan mengenalkan dan membantu KPM PKH terlibat dalam program bantuan usaha PENA, menargetkan usia produktif dan usaha yang berpotensi dikembangkan. Ini sesuai dengan teori Nadilla bahwa pemberdayaan mengoptimalkan pengetahuan dan keterampilan, bukan hanya mengandalkan bantuan sosial (Nadilla et al., 2022). Meskipun pendamping sosial telah memanfaatkan keterampilan dan sumber daya KPM, mereka belum memberi perhatian pada KPM yang memiliki keterampilan namun

tidak memiliki usaha, dan minat masyarakat terhadap program PENA masih rendah.

Gambar 1.5 pendamping Melakukan Monitoring Penyaluran Bantuan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024

Pendamping sosial PKH mengorganisasi program melalui verifikasi dan validasi data KPM PKH, P2K2, pemutakhiran data, monitoring penyaluran bantuan, dan rekonsiliasi. Tugas ini sesuai dengan Keputusan Menteri No.592/SK/PM.PPK.PAN.2/12/2017, yang mengharuskan koordinasi dalam pelaksanaan verifikasi dan validasi data penerima bantuan. Pendamping sosial memastikan KPM PKH menerima bantuan sesuai nominal, masih layak sebagai peserta, dan memantau perubahan kondisi masyarakat seperti kehamilan, kelahiran, atau kematian.

Pendamping sosial PKH memiliki kemampuan komunikasi pribadi yang baik, meskipun terkadang terjadi kesalahpahaman. Komunikasi efektif ini penting untuk animasi sosial, sesuai dengan teori Nurhapni, yang menyatakan bahwa komunikasi efektif terjadi ketika

pesan diserap dengan baik oleh pendengar (Nurhapni, 2020). Di lapangan, pendamping sosial mampu berinteraksi dengan berbagai pihak tanpa kendala serius.

Berdasarkan hasil analisis di atas menunjukkan bahwa peran fasilitatif pendamping sosial PKH Kecamatan Semarang Utara sebagian besar berjalan baik. Namun, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan: animasi sosial untuk menggerakkan KPM agar memenuhi kewajiban dan tidak bergantung pada bantuan, dukungan psikologis, fasilitas untuk kegiatan pendampingan, serta perhatian pada KPM yang memiliki keterampilan namun belum memiliki usaha, dan meningkatkan minat KPM dalam mengembangkan usaha.

## 2. Peran Mendidik

Peran mendidik berkaitan dengan pemberian ilmu baru, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki pendamping yang kemudian dibagikan kepada masyarakat atau kelompok sasaran. Peran mendidik yang dimiliki pendamping sosial meliputi meningkatkan kesadaran masyarakat, menyampaikan informasi dan memberikan sebuah pelatihan.

Gambar 1.6 Pelaksanaan P2K2



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Pendamping sosial PKH meningkatkan kesadaran KPM tentang pentingnya pendidikan dan kesehatan melalui P2K2, mengingatkan mereka untuk rutin memeriksa kesehatan dan mendorong pendidikan anak. Ini sesuai dengan teori Ife & Tesoriero (2016) yang menyatakan bahwa kesadaran meningkat ketika pendamping sosial mengedukasi tentang perubahan sosial. P2K2 mendorong pemanfaatan fasilitas pemerintah, sehingga masyarakat lebih menghargai pendidikan dan kesehatan.

Pada kegiatan P2K2, pendamping sosial PKH bertukar informasi dengan KPM dan stakeholders, memberikan informasi tentang hak, kewajiban, nominal dan waktu pencairan bantuan, serta perubahan terkait PKH. Pendamping sosial seringkali menggunakan perantara ketua kelompok untuk membantu penyebaran informasi. Meskipun pendamping sosial telah menjalankan peran ini dengan baik, keterlambatan informasi masih terjadi.

Pendamping sosial PKH belum memberikan pelatihan langsung kepada KPM, hanya menyampaikan informasi



tentang pelatihan yang diadakan oleh pihak lain. Namun, banyak KPM tidak menerima informasi ini. Menurut teori Hasna, PKH bisa meningkatkan sumber daya manusia dengan pelatihan saat P2K2 (Hasna et al., 2019). Oleh karena itu, pendamping sosial perlu fokus pada pemberian pelatihan untuk mengoptimalkan tujuan PKH.

Berdasarkan hasil analisis di atas, pendamping sosial PKH Kecamatan Semarang Utara telah menjalankan peran mendidik dengan baik dalam meningkatkan kesadaran dan memberikan informasi pada kegiatan P2K2, meskipun ada keterlambatan informasi. Namun, pelatihan belum diimplementasikan langsung oleh pendamping sosial, dan banyak KPM PKH belum menerima informasi tentang pelatihan yang diadakan oleh Dinas Sosial atau stakeholders lainnya.

### **3. Peran Representasi**

Peran representasi adalah berinteraksi dengan pihak luar untuk memberikan manfaat kepada masyarakat sesuai dengan kepentingan mereka. Pendamping sosial dapat berperan dalam mencari dan mendapatkan sumber daya yang ada sesuai kebutuhan, melakukan pembelaan, menggunakan media saat berperan sebagai humas dan melakukan presentasi publik, menguatkan jaringan

kerja, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman.

Pendamping sosial PKH telah menjalankan perannya dengan baik dalam mendapatkan sumber daya, memenuhi kebutuhan informasi bagi KPM PKH dan pihak Kelurahan. Mereka juga membantu KPM PKH mengakses bantuan lain dari Kemensos, sesuai dengan Permensos RI No 1 Tahun 2018, ayat 4 pasal 49, seperti BLT, PBI, RST, dan permakanan.

Pendamping sosial PKH telah berperan baik dalam advokasi, membela kepentingan KPM PKH dan menampung aspirasi serta keluhan mereka. Ini sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial RI No 1 Tahun 2018, yang mengharuskan advokasi untuk akses layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Advokasi dilakukan melalui *home visit*, dan pendamping sosial sigap menyelesaikan aduan terkait pencairan bantuan.

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara telah menjalankan peran representasi dengan baik, berfungsi sebagai humas dan menyampaikan informasi antara Dinas Sosial dan KPM PKH melalui *WhatsApp*, serta melakukan presentasi publik dengan bantuan media seperti brosur dan poster. Namun, mereka belum memanfaatkan media sosial untuk membagikan kegiatan

terkait PKH agar lebih dikenal masyarakat luas.

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara telah menjalin kerjasama dengan berbagai stakeholders, seperti Dinas Kesehatan, Puskesmas, Biro Pendidikan, Ketua RT, RW, pihak Kelurahan, dan PSM. Mereka bekerja sama untuk memberikan edukasi kesehatan, membantu pendidikan, dan melakukan verifikasi data KPM PKH sesuai dengan pedoman pelaksanaan program keluarga harapan tahun 2021. Peran ini sejalan dengan teori Ife dan Tesoriero tentang pentingnya membangun jaringan kerja untuk pemberdayaan masyarakat.

Koordinasi antar pendamping sosial PKH juga dilakukan untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman, memperluas wawasan, meningkatkan keterampilan, dan menguatkan solidaritas. Hal ini sejalan dengan teori Maulida yang menyatakan bahwa keberhasilan pendamping sosial didukung oleh pengalaman dari berbagai masalah yang pernah ditangani (Maulida, 2020). Berbagi pengetahuan dan pengalaman membantu pendamping sosial mengatasi masalah dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa peran representatif pendamping sosial PKH Kecamatan Semarang Utara sudah berjalan dengan baik, meskipun

pemanfaatan media masih belum optimal. Pendamping sosial perlu lebih sadar akan pentingnya penggunaan media dalam berbagai kegiatan PKH, terutama dalam situasi kritis, untuk menyampaikan informasi kepada publik secara efektif.

#### **4. Peran Teknis**

Peran teknis merupakan peran yang berkaitan dengan pengembangan kelompok sasaran melalui mengaplikasikan keterampilan teknis. Peran teknis yang umum terjadi pada para pendamping sosial yaitu penelitian, menggunakan komputer, presentasi verbal dan tertulis, manajemen, dan pengaturan keuangan.

Penelitian oleh pendamping sosial PKH melibatkan pengumpulan dan analisis data melalui survei dan wawancara untuk memahami kondisi sosial, ekonomi, dan kesehatan di wilayah kerja mereka. Hasil penelitian membantu mengidentifikasi akar masalah, mengevaluasi program, dan merancang kebijakan baru, seperti pada masalah bantuan non transaksi yang ditemukan BPK pada KKS KPM PKH serta verifikasi dan validasi data untuk memperoleh informasi terbaru dari masyarakat.

Gambar 1.7 Penggunaan Komputer Oleh Pendamping Sosial



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Peran teknis pendamping sosial juga PKH terlihat dari kemampuan mereka dalam menggunakan komputer untuk menjalankan tugas administratif. Keterampilan ini penting untuk memutakhirkan data terkait perubahan status anggota keluarga (Darmayanti, 2020). Pendamping sosial telah menunjukkan kemampuan komputer yang baik, yang juga menjadi salah satu syarat saat mendaftar sebagai pendamping sosial PKH.

Pendamping sosial PKH juga perlu memiliki kemampuan dalam presentasi verbal dan tertulis untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Mereka harus mampu menulis laporan dan catatan yang sesuai serta mempresentasikan materi dengan jelas dan menarik untuk mempertahankan minat audien. Kemampuan ini penting untuk mengkomunikasikan informasi dengan efektif kepada berbagai pihak terkait.

Pendamping sosial PKH berperan dalam manajemen dengan membuat rencana kerja bulanan, melaksanakan pertemuan, menyalurkan bantuan, serta melakukan verifikasi dan validasi data. Mereka menghadapi kendala dalam pengawasan karena lemahnya aturan dan penerapan sanksi. Keberhasilan pengawasan tergantung pada aturan yang jelas dan konsisten (Horne et al., 2013). Perubahan kebijakan yang menghapus sanksi bagi KPM PKH yang tidak mematuhi komitmen memperlemah pengawasan dan pengaturan keuangan oleh pendamping sosial.

Analisis menunjukkan peran teknis pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara sudah baik dalam penelitian, penggunaan komputer, presentasi, manajemen, dan pengaturan keuangan KPM. Ini menjadi indikator keberhasilan pendampingan secara administratif (Ekarishanti & Kismartini, 2019). Namun, perlu peningkatan dalam pengawasan manajemen dan pengaturan keuangan karena kurangnya kebijakan pengawasan dan lemahnya sanksi terhadap komitmen serta penggunaan dana oleh KPM PKH.

Dari keempat peran yang dimiliki pendamping sosial, peran teknis terutama dalam pengawasan terhadap penggunaan dana PKH dan kehadiran KPM PKH pada pertemuan P2K2, sangat penting untuk

keberhasilan program. Pengawasan yang kurang efektif telah menyebabkan penggunaan bantuan PKH untuk keperluan konsumtif dan pelanggaran kewajiban KPM PKH. Perbaikan aturan dan penerapan sanksi diperlukan untuk memastikan tujuan PKH mencapai dampak yang signifikan.

## **B. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Peran Pendamping Sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara**

### **1. Faktor Pendorong**

Penelitian ini menilai kompetensi pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara dari segi pengetahuan, pengalaman, dan pendidikan. Pendamping sosial melalui seleksi ketat dan bimbingan teknis, memiliki pengalaman yang beragam sejak tahun 2013, dan mayoritas berpendidikan minimal D3/D4 hingga S1/S2. Kompetensi ini mendukung peran mereka dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan program PKH dan kualitas hidup KPM PKH di wilayah tersebut.

Penelitian ini menekankan pentingnya sosialisasi dalam Program Keluarga Harapan di Kecamatan Semarang Utara. Melalui pertemuan rutin, pendamping sosial menyampaikan informasi dan memberikan edukasi untuk mengubah perilaku KPM PKH, seperti manajemen pengeluaran dan pola makan. Mereka menggunakan bahasa formal dan

informal sesuai situasi untuk memastikan pesan tersampaikan dengan jelas dan merangsang respons yang tepat. Sosialisasi ini bertujuan menginternalisasi kebiasaan yang mendukung keputusan sehari-hari yang efisien, sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai Program Keluarga Harapan.

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara berperan sebagai fasilitator dan pendamping KPM PKH untuk mencapai kesejahteraan, sesuai dengan regulasi yang berlaku. Mereka menjalankan peran mereka dengan mempertimbangkan pandangan pribadi dan karakteristik individu, serta telah memenuhi harapan dalam pelaksanaan program dengan terlibat aktif dalam kegiatan PKH dan memberikan pelayanan yang ramah dan sigap kepada KPM PKH.

### **2. Faktor Penghambat**

Dalam penelitian ini, teridentifikasi bahwa pendamping sosial PKH mengalami beberapa konflik peran, terutama terkait tuntutan yang saling bertentangan. Salah satu contoh adalah konflik antara keharusan untuk rutin melakukan P2K2 dengan kenyataan lapangan yang sering kali tidak memungkinkan hal tersebut dilaksanakan secara efektif.

Konflik juga muncul terkait penolakan terhadap sistem kerja verifikasi dan validasi yang dianggap kurang efektif, berpotensi mengarah pada ketidakakuratan dalam pendistribusian bantuan sosial.

Kesimpulannya, konflik peran ini dapat menghambat efektivitas pendamping sosial dalam menjalankan tugas mereka, serta berpotensi mempengaruhi pencapaian tujuan program secara optimal.

Dalam PKH, *role distance* terjadi ketika pendamping sosial merasa jarak antara peran mereka dengan nilai pribadi terlalu besar. Studi ini menemukan bahwa tidak ada ketidakcocokan antara peran pendamping sosial dengan nilai atau identitas pribadi mereka di Kecamatan Semarang Utara.

Namun, terdapat masalah *role distance* terkait beban kerja yang meningkat dan ketidakadilan dalam pembagian jumlah KPM PKH di antara pendamping sosial. Beberapa pendamping sosial mengalami tekanan untuk melampaui tugas mereka dan bekerja melebihi kapasitas yang seharusnya, yang mengurangi kualitas pendampingan yang diberikan. Hal ini menjadi faktor penghambat signifikan dalam peran pendamping sosial PKH di wilayah tersebut.

## **KESIMPULAN**

### **A. Peran Pendamping Sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara**

#### **1. Peran Fasilitatif (*Facilitative Roles*)**

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara telah melaksanakan peran fasilitatif, seperti

memberikan motivasi dan meningkatkan antusiasme KPM PKH; melakukan mediasi dan negosiasi untuk mengatasi konflik kecemburuan sosial dan pelanggaran KKS; menyediakan dukungan emosional; membuat kesepakatan terkait graduasi KPM; membentuk kelompok kecil untuk koordinasi dengan KPM; mengenalkan dan membantu KPM melalui program PENA; mengorganisasi; serta berkomunikasi dengan baik. Namun, masih terdapat kekurangan seperti, masih ditemukan KPM yang melanggar kewajiban, lebih konsumtif, bergantung pada bantuan; keterbatasan dalam memberi dukungan psikologis; fasilitas pendukung belum memadai; dan rendahnya minat terhadap PENA.

#### **2. Peran Mendidik**

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara telah melaksanakan peran mendidik, seperti menyampaikan informasi dan materi pada saat pertemuan rutin / P2K2 untuk meningkatkan kesadaran. Namun, pendamping sosial belum memberikan pelatihan langsung kepada KPM PKH.

#### **3. Peran Representasi**

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara telah melaksanakan peran representasi, seperti menyediakan sumber daya informasi bagi KPM PKH dan Kelurahan; sigap menangani permasalahan pencairan

bantuan; membangun kerjasama dengan Dinas Kesehatan, Puskesmas, Biro Pendidikan, Ketua RT/RW, Kelurahan, dan PSM; serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan sesama pendamping sosial. Namun kurang optimal dalam penggunaan media sosial.

#### **4. Peran Teknis**

Pendamping sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara telah melaksanakan peran teknis, seperti melakukan penelitian terkait bantuan non-transaksi dan sinkronisasi data terbaru masyarakat; memiliki kemampuan komputer yang baik dalam tugas administratif; membuat laporan dan mempresentasikan materi dengan baik; serta menjalankan proses manajemen. Namun kegiatan pengawasan masih terkendala serta belum ada pengatuan keuangan KPM PKH karea keterbatasan aturan dan sanksi yang berlaku.

#### **B. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Peran Pendamping Sosial PKH di Kecamatan Semarang Utara**

##### **1. Faktor Pendorong Peran Pendamping Sosial PKH**

Pendamping sosial memiliki kompetensi unggul, dengan pengetahuan yang diuji melalui sistem perekrutan, pengalaman kerja di atas 5 tahun, dan lulusan S1, ini mendorong peran fasilitatif, mendidik, representasi, dan teknis.

Sosialisasi dilakukan melalui pertemuan rutin untuk menyampaikan informasi dan memberikan edukasi, dengan bahasa formal dan informal sesuai dengan pendengar. Ini mendorong peran mendidik, representasi, dan teknis. Perilaku peran pendamping sosial terlibat aktif dalam setiap kegiatan PKH, bersikap ramah, sigap, informatif, dan dapat diandalkan dalam pelayanan KPM PKH. Ini mendorong peran fasilitatif, mendidik, dan representasi.

##### **2. Faktor Penghambat Peran Pendamping Sosial PKH**

Pada *Role conflict* erdapat beberapa tuntutan yang saling bertentangan yang dialami pendamping sosial. Hal tersebut menghambat beberapa peran pendamping sosial. Pertama, peran fasilitatif, Pendamping sosial harus memastikan PKH berjalan sesuai tujuan, tetapi sistem verifikasi dan validasi saat ini kurang tepat sasaran. Kedua, peran mendidik, dimana Pendamping sosial harus mengadakan P2K2 secara rutin, tetapi sering terhambat oleh situasi dan kondisi KPM maupun pendamping.

Pada *Role Distance*, terdapat beban kerja yang meningkat dan ketidakadilan pembagian jumlah KPM PKH. Hal tersebut menghambat peran fasilitatif, peran mendidik, serta peran representasi, dimana pendamping sosial sering diminta melakukan pekerjaan di luar tugasnya.

## SARAN

1. Terapkan kembali pengawasan KPM dengan sanksi penangguhan atau penghapusan kepesertaan.
2. Koordinasi ulang verifikasi data dan cek bansos agar tepat sasaran.
3. Sediakan sarana dan prasarana untuk pendampingan, termasuk tempat P2K2.
4. Beri pelatihan kepada pendamping sosial dalam komunikasi program untuk meningkatkan antusiasme KPM.
5. Beri pelatihan langsung kepada KPM PKH dan informasi tentang pelatihan dari stakeholders lain.
6. Segera ganti pendamping sosial yang mundur agar pembagian KPM yang lebih adil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmayanti, H. (2020). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan Di Gampong Maheng Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. In *SELL Journal* (Vol. 5, Issue 1). Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ekarishanti, C., & Kismartini. (2019). Voluntary Instrument pada Kebijakan Pengelolaan Sampah di TPA Bantargebang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4), 1–15.
- Eviany, E. (2019). *Teknik Membangun Konsensus*. Fakultas Hukum Tata Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/74855>
- Habibullah. (2011). Peran Pendamping Pada Program Keluarga Harapan. *Informasi*, 16(2), 103. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesia/article/view/96>

- Hasna, N. M., Nugraha, N., & Mustikarini, I. D. (2019). Analisis dampak pemberian bantuan program keluarga harapan (pkh) terhadap kesejahteraan masyarakat. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 7(2), 108–116. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/citizenship/index>
- Horne, J. Van, Wachowicz, J., & John, M. (2013). *Fundamentals of Financial Management*. Salemba Empat.
- Lestari, S. Y. (2019). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan Dalam Pengentasan Kemiskinan (Studi Kasus di Dusun Wareng Kepek Saptosari Gunungkidul). In *Duke Law Journal*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 9(2), 88–99. <https://doi.org/10.35724/sjias.v9i2.2801>
- Maulida. (2020). *Peran Pendamping Sosial Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Aceh Selatan* [UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh]. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Nadilla, H. F., Nurwati, N., & Santoso, M. B. (2022). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Penanggulangan Anak Stunting Pada Keluarga Penerima Manfaat. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(1), 17. <https://doi.org/10.24198/focus.v5i1.39561>
- Nandini, R., Putri, B. G. R., Setiawan, S. N., Anggraeni, F., & Fedryansyah, M. (2022). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam

Upaya Resolusi Konflik Sosial Di Desa Genteng Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 4(1), 74. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v4i1.38294>

Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/27367>

- Nurhapni. (2020). *Metode Komunikasi Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Memberikan Informasi Kepada Penerima Bantuan PKH di Kecamatan Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya* [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh]. <https://doi.org/10.1016/j.fcr.2017.06.020>
- Nurul, N., & Lestari, H. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/23514>
- Purwanti, P. (2022). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Di Kecamatan Magelang Selatan. *Journal of Society and Continuing Education*, 3(2), 383–390.
- Sari, A. G., & Marom, A. (2020). Evaluasi Program Keluarga Harapan Dalam Rangka Mengatasi Permasalahan Pendidikan dan Kesehatan di Kecamatan Semarang Utara Kota Semarang. *Integration of Climate Protection and Cultural Heritage: Aspects in Policy and Development Plans. Free and Hanseatic City of Hamburg*, 9(1), 1–13.
- Supriyanti, & Nasir, B. (2023). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Miskin Di Desa Gunung Putar Kecamatan Longkali. *EJournal Pembangunan Sosial*, 11(1), 76–90.
- Yolanita, R., & Yuniningsih, T. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Gayamsari