

# **PERANAN TENAGA PENDAMPING SOSIAL DALAM PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KELURAHAN SEMPAJA UTARA KECAMATAN SAMARINDA UTARA**

**Haris Munandar<sup>1</sup>, H. M. Z. Arifin<sup>2</sup>, Dini Zulfiani<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui dan Menggambarkan Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara. Seperti yang dikemukakan didalam fokus penelitian yaitu sosialisasi PKH, pertemuan awal dan validasi data, pemutakhiran data, Memfasilitasi dan melakukan penanganan masalah dan Melakukan pendampingan KPM PKH. Dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara.*

*Berdasarkan hasil penelitian Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara dalam hal melakukan kegiatan sosialisasi PKH kepada aparatur Kecamatan. Kelurahan, UPT Pendidikan, UPT Kesehatan dan masyarakat umum selama ini sudah dilaksanakan hanya saja belum optimal, tenaga pendamping selama ini sudah melakukan pertemuan awal dan validasi data dengan dibantu oleh aparat Kelurahan dan Ketua RT, pemutakhiran data dilakukan jika ada perubahan sebagian atau seluruh data anggota Keluarga Penerima Manfaat PKH.*

***Kata Kunci: Peranan, Tenaga Pendamping, PKH***

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Kota Samarinda merupakan salah satu kota yang melaksanakan program keluarga harapan (PKH) dengan jumlah sebanyak 10.236 KPM. Berdasarkan evaluasi penyaluran bantuan PKH tahap pertama masih terdapat beberapa hambatan dalam proses penyaluran bantuan. Berdasarkan masalah tersebut agar terjalin sikap saling mendukung dan mengisi kekurangan antara pihak satu dan lainnya, melalui sinergi pula kita dapat mengusahakan hasil

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

yang optimal terhadap suatu tujuan pembangunan yang diprogramkan oleh pemerintah khususnya PKH.

Berdasarkan buku petunjuk teknis yang diterbitkan oleh Kementerian Sosial Pelaksanaan Program Keluarga Harapan, pendamping PKH menjalankan fungsi fasilitasi, mediasi dan advokasi bagi keluarga penerima manfaat PKH dalam mengakses fasilitas kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial dan memastikan KPM PKH memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan dan persyaratan guna perubahan perilaku keluarga yang lebih baik.

Tugas utama pendamping PKH adalah melaksanakan seluruh tahapan pelaksanaan PKH yakni pertemuan awal, validasi calon KPM, pemutakhiran data, verifikasi komitmen kehadiran di layanan pendidikan dan kesehatan, mengawal penyaluran bantuan, melakukan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2), Melakukan penanganan pengaduan, membuat laporan serta menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan PKH di lapangan.

Walaupun telah diatur dengan jelas di buku petunjuk teknis tentang pelaksanaan Program Keluarga Harapan, namun pada saat di lapangan sering terjadi kendala dalam pelaksanaan PKH, khususnya di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Sehingga penelitian ini berguna untuk memberikan masukan dan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan Program Keluarga Harapan dimasa yang akan datang, sehingga manfaatnya benar-benar dirasakan oleh masyarakat dalam upaya pengentasan kemiskinan dan memastikan generasi berikutnya sehat atau menyelesaikan pendidikan dasar.

Berdasarkan hasil pengamatan pendahuluan ditemukan suatu permasalahan dalam hal ini belum optimalnya peran tenaga pendamping program keluarga harapan di Kelurahan Sempaja Utara, hal itu terlihat dari beberapa gejala seperti:

1. Masih ada beberapa bantuan yang tidak tersalurkan secara tepat atau tidak tepat sasaran. Misalnya ada orang yang sudah meninggal tetapi masih terdaftar dan kurangnya pemutakhiran data.
2. Masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami tentang program PKH. Karena kurangnya sosialisasi dari tenaga pendamping pada masyarakat yang belum memahami tentang program PKH sehingga kurang efektifnya program pendampingan.
3. Kurangnya komunikasi antara tenaga pendamping dan instansi terkait seperti puskesmas dan sekolah yang ada di wilayah Kelurahan Sempaja Utara.

Oleh karena itu, upaya yang dilakukan Pemerintah dalam memberikan pelayanan guna mengentaskan kemiskinan dan memastikan generasi berikutnya sehat atau menyelesaikan Pendidikan Dasar masyarakatnya yang berpihak pada rakyat miskin yaitu Program Keluarga Harapan. Berdasarkan kenyataan Peranan Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan ini

belum maksimal dalam melakukan pengawasan terhadap KPM, sehingga peneliti melihat ada beberapa persoalan yang terjadi di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda berdasarkan permasalahan diatas peneliti perlu melakukan penelitian mengenai : **"Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara"**.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara ?
2. Faktor pendukung dan penghambat Peranan Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara ?

### ***Kerangka Dasar Teori Kebijakan Publik***

W.I. Jenkins yang dikutip Solichin Abdul Wahab, (2012:14) merumuskan "Kebijakan sebagai serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi di mana keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut".

Budiadjo yang dikutip Faried Ali, dkk. (2012:12) menyatakan bahwa "Kebijakan merupakan suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik dalam usaha memilih tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan".

Menurut Suharsimi Arikunto (2014:7) "Kebijakan merupakan suatu aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan kebijakan itu menempel pada lembaga yang sifatnya formal serta kebijakan itu dapat diterapkan pada perorangan, yaitu ketika kita mempunyai rencana untuk melakukan suatu kegiatan". Setelah kebijakan yang berupa rencana tersebut kita laksanakan, kita tentu segera ingin tahu apa yang terjadi, bagaimana keterlaksanaan rencana tersebut, dan bagaimana hasilnya.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Ijan Poltak Sinambela (2006:5)"Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik, dan menyediakan kepuasan penggunaanya".

Menurut pendapat Cristhoper yang di kutip oleh Sianipar, (2001:08) "Pelayanan masyarakat adalah manajemen yang diorganisir untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang dan jasa diterima digunakan dengan tujuan memuaskan masyarakat dalam jangka panjang. Aspek kemampuan didefinisikan pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan orang lain".

### ***Pemberdayaan Masyarakat***

Menurut Sumaryadi (2005:11) pemberdayaan masyarakat adalah "Upaya mempersiapkan masyarakat seiring dengan langkah upaya memperkuat kelembagaan masyarakat agar mereka mampu mewujudkan kemajuan, kemandirian, dan kesejahteraan dalam suasana keadilan sosial yang berkelanjutan".

Menurut Mubyarto (2006:82) "Orang miskin harus diberdayakan, dibangun dari ketidakberdayaan, dan kata kunci bagi mereka adalah keberdayaan, keswadayaan dan kemandirian. Kemandirian tersebut bukan hanya dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, akan tetapi dapat tumbuh dan berkembang dengan kemampuan atau kekuatan sendiri".

Sedangkan menurut Abu Huraerah (2011:87) mengatakan bahwa "Pemberdayaan masyarakat adalah sebuah proses dalam bingkai usaha memperkuat apa yang lazim disebut *community self-reliance* atau kemandirian. Dalam proses ini masyarakat didampingi untuk membuat analisis masalah yang dihadapi, dibantu untuk menemukan alternatif solusi masalah tersebut, serta diperlihatkan strategi memanfaatkan berbagai kemampuan yang dimiliki".

### ***Program Keluarga***

Menurut Pedoman Pelaksanaan PKH (2017:1) Program Keluarga Harapan (PKH) program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan, PKH ialah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga seorang miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat Data dan informasi Kesejahteraan Sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH.

### ***Peran Tenaga Pendamping Sosial***

Menurut Soerjono Soekanto (2004:243) "Peranan adalah pertama, merupakan aspek dinamis kedudukan apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban seseuai dengan kedudukannya dan menjalankan suatu peranan. Kedua, peranan adalah karena ia mengatur perilaku seseorang dan peranan menyebabkan seseorang pada batas tertentu dapat melakukan perbuatan

perbuatan orang lain. Ketiga, peranan adalah diatur norma norma yang berlaku, misalnya norma kesopanan menghendaki agar seseorang laki-laki bila berjalan bersama seseorang wanita harus disebelah luar”.

Menurut Veitzal Rivai (2004:148) "Peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu selanjutnya menurut Ali (2005:148) "Peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan yang terutama yang dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa tersebut mengandung maksud yaitu bahwa dengan adanya posisi tertentu akan lebih besar peranan atau tanggung jawabnya dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahannya yang dihadapi oleh masyarakat yang di pimpinya”.

### ***Tugas dan Fungsi Tenaga Pendamping Sosial***

Menurut Buku Saku Pendamping PKH (2008:35) "Pendamping adalah pelaksana PKH di tingkat Kecamatan, dan fungsi utama dari pendamping ialah mendampingi langsung penerima manfaat PKH. Seorang pendamping dibutuhkan perannya karena kebanyakan Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) tidak memiliki kekuatan apapun baik itu suara atau kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak mereka sesungguhnya, untuk itulah mereka membutuhkan pendamping yang bisa mewakili mereka untuk memndapatkan hak-hak mereka”.

### ***Kemiskinan***

Kemiskinan menurut Emil Salim yang dikutip Abdulsyani, (2012:190), "Kemiskinan lazimnya dilukiskan sebagai kurangnya pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup yang pokok". Dikatakan berada dibawah garis kemiskinan apabila pendapatan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup yang paling pokok, seperti pangan, pakaian, tempat tinggal, dan lain-lain”.

Menurut Soerjono Soekanto, (2002:365) "Kemiskinan diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang tidak sanggup memelihara dirinya sendiri sesuai dengan taraf kehidupan kelompok dan juga tidak mampu memanfaatkan tenaga mental maupun fisiknya dalam kelompok tersebut”.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain, yang mana berisi formulasi atau pengertian tentang variabel penelitian yang didasarkan pada berbagai teori, kosep, definisi maupun *proposisi* yang dikutip sebelumnya dalam bab-bab teori dan konsep. Sebelum peneliti mengemukakan konsep dalam penelitian ini, maka perlu untuk mengutip beberapa pendapat ahli tentang definisi konsep.

Nachmias yang dikutip Ulber (2012:112) mendefinisikan kosep sebagai berikut "Konsep merupakan abstraksi tentang fenomena sosial yang dirumuskan melalui generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau

keadaan fenomena sosial tertentu". Sedangkan menurut Muhammad Idrus (2012:17) "Konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan, dan kelompok".

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) adalah sebuah program yang dilakukan oleh tenaga pendamping sosial yang telah di atur oleh pemerintah untuk melaksanakan program pengentasan kemiskinan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui kegiatan sosialisasi PKH kepada aparat Kecamatan, aparat Kelurahan, UPT Pendidikan, UPT Kesehatan dan masyarakat umum serta menyelenggarakan kegiatan pertemuan awal dan validasi data calon KPM, melakukan pemutakhiran data KPM setiap ada perubahan, memfasilitasi dan melakukan penanganan masalah dan pengaduan KPM dan melakukan pendamping KPM untuk pemenuhan komitmen pada layanan fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan sesuai ketentuan.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Sesuai dengan judul skripsi ini yaitu "Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara", maka jenis penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini suatu penelitian yang cermat yang dilakukan dengan jalan langsung terjun ke lapangan.

### ***Fokus Penelitian***

Dalam setiap penelitian mempunyai fokus penelitian yaitu yang menjadi objek penelitian dalam upaya untuk memudahkan mencari atau menyusun suatu skripsi pada suatu bidang yang akan diteliti, peneliti menentukan fokus penelitian berdasarkan tugas dan fungsi yang sesuai buku pedoman pelaksanaan PKH adalah:

1. Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara :
  - a. Kegiatan Sosialisasi PKH
  - b. Pertemuan awal dan validasi data calon Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan
  - c. Pemutakhiran data KPM PKH
  - d. Penanganan masalah dan pengaduan KPM PKH;
  - e. Pendampingan KPM PKH

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Peranan Pendamping Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara

### ***Sumber dan Jenis Data***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informasi sebagai sumber data untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari data primer maupun data sekunder.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan dua macam cara pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi, Penelitian yang diadakan langsung ke lapangan untuk mengamati gejala yang ada dan mencari data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. *Interview* atau Wawancara, Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang berupa pengajuan terhadap beberapa pengajuan terhadap beberapa pertanyaan kepada seseorang yang dianggap ahli atau memiliki pengetahuan serta pengalaman pada bidang tertentu. Dalam hal ini penulis mengadakan Tanya jawab dengan key informan yaitu Lurah Sempaja Utara dan tenaga pendamping untuk informannya yaitu Kepala Bidang Lijamsos, Ketua RT 3 Orang dan masyarakat sebanyak 4 Orang yang menerima bantuan PKH yang ada di Kelurahan Sempaja Utara.
3. Penelitian Dokumen, Penulisan meneliti arsip-arsip dan dokumen yang ada didalam Kelurahan Sempaja Utara guna menemukan data yang di butuhkan dalam penulisan Skripsi.

Dalam hal ini peneliti mengadakan Tanya jawab dengan Lurah Sempaja Utara, Pendamping PKH, Kepala Bidang Lijamsos, Ketua RT dan Masyarakat Penerima bantuan PKH.

### ***Teknik Analisis Data***

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Milles dan Huberman yang dikutip Sugiyono, (2015 :16) sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data (*Data Collecting*)
- b. Penyederhanaan Data (*Data Reduction*)
- c. Penyajian Data (*Data Display*)
- d. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*) atau verifikasi

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Kegiatan Sosialisasi Program Keluarga Harapan***

dapat disimpulkan bahwa tenaga pendamping melakukan sosialisasi pertama kali di Kantor Kecamatan setelah itu sosialisasi dilakukan diposyandu, sekolah atau tenaga pendamping datang langsung kerumah KPM PKH bagi

yang tidak dapat hadir pada saat sosialisasi di posyandu atau sekolah. Tenaga pendamping dalam menjalankan tugasnya tanpa melibatkan pihak manapun.

### ***Kegiatan Pertemuan Awal dan Validasi Data Calon KPM PKH***

Tenaga pendamping menyelenggarakan kegiatan pertemuan awal dan validasi data calon Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH. Tenaga pendamping melakukan kegiatan pertemuan awal untuk mendata masyarakat yang menerima bantuan PKH dan melakukan validasi data untuk memastikan data sudah akurat atau belum. Maka peneliti telah melakukan wawancara yang dilakukan kepada Lurah Sempaja Utara dan tenaga pendamping sebagai key informan dan Kepala bidang Ijamsos, Ketua RT dan Masyarakat penerima bantuan PKH sebagai informan.

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pertemuan awal dan validasi data pasti ada hanya saja jadwalnya yang tidak menentu karena pertemuan awal dan validasi data tergantung ada atau tidaknya penambahan KPM penerima bantuan PKH.

### ***Pemutakhiran Data KPM PKH***

Dapat dikatakan bahwa masih ada masyarakat penerima bantuan PKH yang tidak memahami alur jika ada perubahan data kemana mereka harus melaporkan jika ada perubahan data. Jadi saat ada perubahan data, mereka hanya bisa menunggu kapan tenaga pendamping berkunjung kerumah mereka.

### ***Penanganan Masalah dan Pengaduan KPM PKH***

Dari kutipan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa peran tenaga pendamping dalam penanganan masalah dan pengaduan KPM memang belum berjalan maksimal. Hal ini diungkapkan langsung oleh tenaga pendamping sendiri yang mengungkapkan bahwa mereka tidak dapat selalu mendampingi para KPM. Hal yang sama diungkapkan Bapak Arbian Sukri sebagai Ketua RT 17 Kelurahan Sempaja Utara dalam wawancara dengan peneliti □ Dalam hal fasilitas dan penanganan masalah selama ini menurut warga saya, tenaga pendamping kurang dalam memfasilitasi dan menerima pengaduan dari para penerima bantuan. Jika ada masalah misalnya keterlambatan dana yang keluar maka masyarakat terkadang bingung melaporkan kemana □. (Hasil wawancara pada tanggal 15 Juli 2019) Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa tenaga pendamping kurang merespon setiap ada keluhan dari para KPM. Kesulitan para KPM adalah untuk bertemu para tenaga pendamping setiap ada masalah.

### ***Pendampingan KPM PKH***

Pendampingan PKH mensyaratkan pemenuhan kewajiban terkait layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan kesejahteraan sosial bagi KPM PKH. Untuk pemenuhan kewajiban tersebut pelaksana PKH harus memastikan



KPM terdaftar dan hadir pada layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Tujuannya adalah Memantau tingkat kehadiran anggota KPM PKH pada fasilitas Kesehatan, Pendidikan dan Sosial secara rutin sesuai dengan protocol kesehatan , pendidikan dan Sosial.

Bisa dilihat dari wawancara diatas bahwa pendampingan kurang berjalan maksimal dalam penyelesaian masalah yang dialami peserta PKH sering tidak menemukan jalan keluar dengan cepat. Kurangnya peran tenaga pendamping di wilayah Sempaja Utara masih dirasakan oleh sebagian peserta PKH. Kerjasama tidak hanya dengan pihak posyandu dan sekolah akan lebih baik jika bekerjasama juga dengan Ketua RT dan Aparatur Kelurahan sehingga semua masalah peserta PKH dapat ditampung oleh Ketua RT masing-masing sehingga dapat meringankan tugas tenaga pendamping dan bisa menyelesaikan permasalahan yang ada.

### ***Pembahasan***

#### ***Kegiatan Sosialisasi Program Keluarga Harapan***

Peranan tenaga pendamping sosial sangat diperlukan dalam kegiatan sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam hal ini peneliti yang mana menurut buku pedoman pelaksanaan Program Keluarga Harapan (2017:21-22) tugas dan fungsi pendamping sosial adalah melakukan kegiatan sosialisasi PKH kepada aparat Kecamatan, aparat Pemerintah Desa atau Kelurahan, UPT Pendidikan, UPT Kesehatan dan masyarakat umum. Khususnya dalam peranan tenaga pendamping sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara. Untuk mengetahui bagaimana peranan tenaga pendamping, maka peneliti melakukan wawancara kepada Lurah Sempaja Utara dan tenaga pendamping selaku key informan dan Kepala Bidang Lijamsos Dinas Sosial Prov Kaltim, Ketua RT dan beberapa masyarakat selaku informan. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2017 pada pasal 25 ayat (5) pelaksana PKH Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c bertugas bertanggung jawab dalam penyediaan informasi dan sosialisasi PKH di Kelurahan/Desa/nama lain, dan dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, peneliti mengetahui bahwa tenaga pendamping sosial wajib melakukan kegiatan sosialisasi PKH dan disini terlihat bahwa sosialisasi yang telah dilakukan oleh tenaga pendamping masih belum berjalan maksimal sesuai yang diharapkan. Karena sosialisasi hanya dilakukan oleh para penerima bantuan PKH saja, sedangkan sosialisasi kepada aparat Kecamatan, Kelurahan dan RT setempat hanya sekali dilakukan pada saat PKH pertama kali keluar. Sehingga peranan tenaga pendamping kurang maksimal dalam melakukan kegiatan sosialisasi.

### ***Kegiatan Pertemuan Awal dan Validasi Data Calon KPM PKH***

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan bahwa Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga adalah proses belajar secara terstruktur untuk mempercepat terjadinya perubahan perilaku pada Keluarga Penerima Manfaat PKH dan Validasi adalah suatu kegiatan untuk menetapkan kesahihan data, peneliti mengetahui bahwa tenaga pendamping sosial wajib melakukan kegiatan pertemuan awal dan validasi data PKH dan disini terlihat bahwa pertemuan awal dan validasi data sudah dilaksanakan dengan baik oleh tenaga pendamping dimana pertemuan awal dilakukan pada saat awal tahun dengan melibatkan beberapa pihak sedangkan validasi data dilakukan oleh tenaga pendamping tanpa melibatkan pihak manapun sesuai daftar yang diterima oleh kementerian. Validasi data di Kelurahan Sempaja Utara jarang dilakukan oleh tenaga pendamping karena kegiatan validasi data tergantung ada atau tidaknya perubahan data KPM.

### ***Pemutakhiran Data***

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan, Pemutakhiran Data adalah proses perubahan terkini sebagian atau seluruh data anggota Keluarga Penerima Manfaat PKH. Peneliti mengetahui bahwa tenaga pendamping sosial wajib melakukan kegiatan pemutakhiran data PKH dan disini terlihat bahwa Pemutakhiran data sudah dilaksanakan oleh tenaga pendamping hanya saja karena kurangnya tenaga pendamping di Kelurahan Sempaja Utara dalam kegiatan pemutakhiran sehingga hanya dapat terealisasi per 6 bulan yaitu pada saat ajaran baru atau kenaikan kelas yang seharusnya pertiga bulan sekali dilakukan.

### ***Penanganan Masalah dan Pengaduan KPM PKH***

Peran tenaga pendamping sosial dalam kegiatan penanganan masalah dan pengaduan KPM Program Keluarga Harapan (PKH) dalam hal ini peneliti yang mana menurut buku kerja pendamping dan operator PKH (2017: 15) tenaga pendamping memfasilitasi dan menyelesaikan kasus Pengaduan, dengan cara menerima, mencatat, menyelesaikan, maupun memfasilitasi ke tingkat yang lebih tinggi untuk mendapatkan solusi. Khususnya dalam peranan tenaga pendamping sosial dalam memfasilitasi penanganan masalah dan pengaduan KPM Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara. Untuk mengetahui bagaimana peranan tenaga pendamping, maka peneliti melakukan wawancara kepada Lurah Sempaja Utara dan tenaga pendamping selaku key informan dan Kepala Bidang Lijamsos Dinas Sosial Prov Kaltim, Ketua RT dan beberapa masyarakat selaku informan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan. Pengaduan adalah proses penyampaian informasi, keluhan, atau masalah yang terkait dengan pelaksanaan PKH. Peneliti mengetahui bahwa tenaga pendamping sosial wajib melakukan kegiatan penanganan masalah dan pengaduan KPM Program Keluarga Harapan dan disini terlihat bahwa penanganan masalah dan pengaduan KPM Program Keluarga Harapan yang dilakukan oleh tenaga pendamping belum berjalan optimal. Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa informan mengatakan bahwa jika ada permasalahan maka para KPM kesulitan untuk bertemu dengan tenaga pendamping dan jika mereka mengadukan dengan para Ketua RT, ketua RT juga tidak dapat membantu karena Ketua RT tidak mengetahui siapa yang menjadi tenaga pendamping sosial yang berada di Kelurahan Sempaja Utara. Sedangkan dalam buku pedoman PKH tenaga pendamping dalam menjalankan tugasnya Pendamping PKH memiliki mitra kerja langsung, yaitu : Aparat kecamatan, UPT Dinas Pendidikan, UPT Dinas Kesehatan, Pegawai dari Kantor Urusan Agama, Koordinator Kabupaten/Kota, Operator PKH Kabupaten, Pendamping lain dalam satu kecamatan, Petugas bayar (PT. POS atau Agen Bank), Petugas layanan pendidikan, Petugas layanan kesehatan, Kepala Desa, Ketua Kelompok, Tokoh agama, Tokoh masyarakat, Pemangku kepentingan (stake holders) lain di kecamatan yang berkaitan dengan pelaksanaan PKH. Nyatanya dilapangan tenaga pendamping hanya melibatkan UPT Kesehatan dan UPT pendidikan tanpa melibatkan aparat yang berwenang di Kelurahan Sempaja Utara.

### ***Pendampingan KPM PKH***

Peran tenaga pendamping sosial dalam kegiatan pendampingan KPM Program Keluarga Harapan (PKH) dalam hal ini peneliti yang mana menurut buku kerja pendamping dan operator PKH (2017: 23) Melakukan pendampingan kepada Peserta PKH dan memastikan pelaksanaan komitmen kehadiran pada layanan fasilitas pendidikan dan layanan fasilitas kesehatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Khususnya dalam peranan tenaga pendamping sosial dalam pendampingan KPM Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara. Untuk mengetahui bagaimana peranan tenaga pendamping, maka peneliti melakukan wawancara kepada Lurah Sempaja Utara dan tenaga pendamping selaku key informan dan Kepala Bidang Lijamsos Dinas Sosial Prov Kaltim, Ketua RT dan beberapa masyarakat selaku informan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan Pasal 51 ayat (1). Verifikasi komitmen Keluarga Penerima Manfaat PKH sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 huruf

h merupakan kegiatan untuk memastikan anggota Keluarga Penerima Manfaat PKH terdaftar dan hadir pada fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan fasilitas kesejahteraan sosial. Peneliti mengetahui bahwa tenaga pendamping sosial wajib melakukan pendampingan kegiatan verifikasi komitmen KPM Program Keluarga Harapan dan disini terlihat bahwa verifikasi komitmen dan kewajiban kehadiran KPM Program Keluarga Harapan yang dilakukan oleh tenaga pendamping selama ini sudah cukup baik, hal ini dikarenakan adanya bantuan dari mitra PKH yaitu dari posyandu dan sekolah sehingga dalam pengecekan daftar hadir tinggal meminta data dari mereka saja, sedangkan pendampingan yang harusnya mereka lakukan kurang optimal dengan alasan tenaga pendamping yang kurang, sehingga dalam pendampingan kurang bisa berjalan maksimal.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam hal Melakukan kegiatan sosialisasi PKH hanya dilakukan oleh para penerima bantuan PKH saja, sedangkan sosialisasi kepada aparatur Kecamatan, Kelurahan dan RT setempat hanya sekali dilakukan pada saat PKH pertama kali keluar. Sehingga peran tenaga pendamping kurang optimal dalam melakukan kegiatan sosialisasi.
2. Dalam hal pertemuan awal dan validasi data, tenaga pendamping harus melakukan pertemuan awal dan validasi data dengan meminta bantuan pihak Kecamatan Kelurahan dan RT setempat untuk memastikan data yang diperoleh tenaga pendamping benar-benar akurat. Tenaga pendamping setelah menerima data calon keluarga penerima manfaat PKH, pertemuan awal secara prosedur dilakukan pada awal tahun dan validasi data menyesuaikan data yang diterima dari kementerian, apakah terjadi pengurangan atau penambahan penerima PKH yang baru.
3. Dalam hal pemutakhiran data dilakukan jika ada perubahan sebagian atau seluruh data anggota KPM PKH. Jika tidak ada perubahan apapun, maka tidak ada pemutakhiran data. Pemutakhiran data saat ini hanya terealisasi per 6 bulan sekali hal ini karena terbatasnya tenaga pendamping yang ada di Kelurahan Sempaja Utara.
4. Dalam hal Penanganan masalah dan pengaduan KPM Program Keluarga Harapan yang dilakukan oleh tenaga pendamping belum berjalan optimal. Hal ini dikarenakan kesulitannya para KPM untuk bertemu dengan tenaga pendamping sehingga para KPM terkadang hanya meminta saran kepada Ketua RT setempat untuk meminta solusi.

5. Dalam hal verifikasi komitmen dan kewajiban kehadiran KPM Program Keluarga Harapan yang dilakukan oleh tenaga pendamping selama ini sudah cukup baik, hal ini dikarenakan adanya bantuan dari mitra PKH yaitu dari posyandu dan sekolah.
6. Faktor pendukung program ini yaitu program PKH ini yaitu sudah adanya peraturan dari kemensos dan disediakannya buku panduan PKH sehingga tenaga pendamping tinggal menjalankan tugas dan tanggung jawabnya saja.
7. Faktor penghambat tentang Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan selama ini lokasi yang sangat jauh sehingga mengumpulkan masyarakat keluarga penerima manfaat sangat sulit, kurangnya koordinasi dengan aparat Kecamatan Kelurahan dan tokoh masyarakat setempat serta masih adanya masyarakat yang tidak mau mengundurkan diri meskipun sudah mampu

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyampaikan saran-saran yang mungkin berguna demi lebih meningkatkan Peranan Tenaga Pendamping Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara, yaitu sebagai berikut :

1. Tenaga pendamping hendaknya selalu berkoordinasi dan bekerja sama dengan pihak aparat Kecamatan, Kelurahan, Ketua RT dan Tokoh Masyarakat sehingga dalam menjalankan tugasnya dapat lebih ditingkatkan lagi kedepan.
2. Hendaknya tenaga pendamping melakukan sosialisasi dan pengecekan kesehatan di rumah Ketua RT setempat saja sehingga dapat meringankan KPM PKH agar tidak kesulitan pada saat mengadakan pertemuan.
3. Tenaga pendamping PKH diharapkan dapat lebih tegas dalam mengambil keputusan dan selalu meminta pendapat kepada masing-masing Ketua RT agar dapat menjelaskan PKH ini kepada masyarakatnya siapa saja yang berhak menerima PKH.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku:**

- Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Abdulsyani. 2012. *Sosiologi: Skematika, Teori, dan Terapan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ali Maksum, 2005, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Unesa University Press, Surabaya.
- Ali, Faried, Syamsu Alam dkk, 2012, *Studi Analisa Kebijakan*, Refika Aditama, Bandung.

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Direktorat Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI, 2008. *Buku Saku Pendamping PKH*, Jakarta. .
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, penerbit PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Huraerah, Abu, 2011, *Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat*, Penerbit Humaniora, Bandung.
- Idrus, Mohammad, 2012, *Metode Penelitian Manajemen*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Komaruddin, 2006, *Ensiklopedia Manajemen*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2009, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Penerbit, Perdana Media Group, Malang.
- Moleong, Lexy J, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyadi, Deddy dkk, 2016, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2012, *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Siagian, Sondang P, 2006, *Manajemen Modern*. Penerbit Gunung Agung: Jakarta.
- Sianipar, 2001, *Manajemen Pelayanan*, Edisi Kedua, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.