

## PEMETAAN MASALAH SOSIAL PADA KLIEN RENTANG YANG TIDAK MENDAPATKAN AKSES BANTUAN PKH NON - DKTS : STUDI KASUS DI LINGKUP REHABILITASI SOSIAL DINAS SOSIAL KOTA BINJAI

Mario Delo<sup>1</sup>, Fajar Utama Ritonga S.Sos.,M.Kesos<sup>2</sup>, Agus Suriadi S.Sos.,M.Si  
Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Kota Medan, Indonesia

Email : [mariodelo@students.usu.ac.id](mailto:mariodelo@students.usu.ac.id)

[fajar.utama@usu.ac.id](mailto:fajar.utama@usu.ac.id)

[agus4@usu.ac.id](mailto:agus4@usu.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan bagian dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Binjai yang menggunakan pendekatan studi kasus dengan simulasi klien fiktif untuk memetakan masalah sosial klien rentan yang tidak mendapatkan akses bantuan PKH non-DTKS. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai kendala struktural dan non-struktural yang menghambat akses bantuan sosial, seperti masalah administratif, kurangnya informasi, dan stigma sosial. Kemiskinan dan keterbatasan akses terhadap bantuan sosial masih menjadi tantangan utama dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin di Indonesia. Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai salah satu program bantuan sosial bersyarat pemerintah bertujuan memberikan perlindungan sosial kepada keluarga kurang mampu. Namun, masih terdapat sejumlah klien rentan, khususnya yang tidak terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang gagal memperoleh akses bantuan PKH sehingga meningkatkan risiko kerentanan sosial mereka. Studi ini merupakan pemetaan masalah sosial terhadap klien rentan yang tidak mendapatkan akses PKH non-DTKS di lingkup bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Binjai. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus dan simulasi klien fiktif yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan, penelitian ini mengidentifikasi berbagai kendala struktural dan non-struktural yang menghambat akses bantuan sosial, antara lain masalah administratif, kurangnya informasi, serta stigma sosial.

**Kata Kunci :** Kemiskinan, Akses Bantuan Sosial, PKH, Non-DTKS, Rehabilitasi Sosial, Dinas Sosial Kota Binjai

### ABSTRACT

*This study is part of the Field Work Practice (Praktik Kerja Lapangan, PKL) in the Social Rehabilitation division of the Social Service Office of Binjai City. It employs a case study approach using a simulation of a fictitious client to map the social problems faced by vulnerable clients who do not receive*

### Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No  
234.KK.443

Prefix DOI :  
**10.9765/Krepa.V218.3784**

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Krepa.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*access to the Family Hope Program (PKH) assistance outside the Integrated Social Welfare Data (DTKS). The study identifies various structural and non-structural barriers hindering access to social assistance, such as administrative issues, lack of information, and social stigma.*

*Poverty and limited access to social assistance remain major challenges in efforts to improve the welfare of poor communities in Indonesia. The PKH, as one of the government's conditional cash transfer programs, aims to provide social protection for underprivileged families. However, there remains a significant number of vulnerable clients, especially those not registered in the DTKS, who fail to obtain PKH assistance, thereby increasing their social vulnerability.*

*This study serves as a social problem mapping of vulnerable clients who do not have access to PKH assistance outside the DTKS within the scope of the Social Rehabilitation division at the Binjai Social Service Office. By using a case study approach and a simulation of a fictitious client that reflects real conditions in the field, the study identifies various structural and non-structural barriers to accessing social assistance, including administrative problems, lack of information, and social stigma.*

**Keywords:** *Poverty, Access to Social Assistance, Family Hope Program (PKH), Non-Integrated Social Welfare Data (Non-DTKS), Social Rehabilitation, Binjai City Social Service Office*

## PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan sosial struktural yang masih menjadi tantangan utama dalam pembangunan sosial di Indonesia. Tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan ekonomi, kemiskinan juga berdampak pada rendahnya akses terhadap layanan dasar, termasuk bantuan sosial yang disediakan oleh negara. Pemerintah Indonesia telah merumuskan berbagai program bantuan sosial untuk mengurangi tingkat kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH), yang bersifat bersyarat dan menasar kelompok rumah tangga sangat miskin.

Namun dalam implementasinya, distribusi bantuan sosial seringkali tidak menjangkau seluruh masyarakat miskin secara merata. Salah satu penyebab utama adalah terbatasnya cakupan **\*\*Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)\*\*** yang menjadi acuan dalam penyaluran bantuan. Tidak sedikit keluarga miskin yang tidak tercatat dalam DTKS sehingga secara administratif tidak memenuhi syarat untuk menerima PKH, meskipun secara faktual mereka mengalami kondisi sosial-ekonomi yang rentan. Situasi ini menciptakan kesenjangan dalam perlindungan sosial dan menimbulkan pertanyaan serius mengenai keadilan akses terhadap bantuan negara.

Dalam konteks ini, bidang Rehabilitasi Sosial di Dinas Sosial memiliki peran strategis untuk menjangkau kelompok rentan yang tersingkir dari sistem formal bantuan sosial.

Rehabilitasi sosial tidak hanya bertugas dalam pemulihan fungsi sosial individu, tetapi juga berperan aktif dalam melakukan asesmen, fasilitasi dokumen kependudukan, edukasi sosial, serta advokasi layanan yang diperlukan oleh masyarakat miskin yang terpinggirkan secara administratif. Penelitian ini merupakan bagian dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis di Dinas Sosial Kota Binjai, yang secara khusus berfokus pada pemetaan masalah sosial yang dialami oleh klien rentan non-DTKS yang tidak memperoleh akses bantuan PKH. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus melalui simulasi klien fiktif yang mencerminkan kondisi nyata di lapangan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala struktural dan non-struktural yang menghambat akses terhadap bantuan sosial. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran reflektif mengenai pentingnya peran pekerja sosial dalam mendampingi masyarakat miskin secara komprehensif, inklusif, dan berbasis keadilan sosial.

## METODE

Penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memetakan permasalahan sosial yang dihadapi oleh klien rentan non-DTKS yang tidak memperoleh akses terhadap bantuan Program Keluarga Harapan (PKH). Studi ini dilakukan sebagai bagian dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis di bidang Rehabilitasi Sosial, Dinas Sosial Kota Binjai.

Metode studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman dan proses intervensi secara menyeluruh terhadap satu individu, yaitu "S", seorang buruh harian lepas yang menjadi klien Rumah Singgah. Penulis mengikuti tahapan praktik pekerjaan sosial Menurut Charles Zastrow yang terdiri dari engagement, assessment, planning, intervention, evaluation, dan termination.

## TEMPAT DAN WAKTU

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

Tempat : Jalan Jati Makmur Kelurahan Jati Utomo, Kecamatan Binjai Selatan, Kota Binjai, Sumatera Utara  
Waktu Pelaksanaan Kegiatan : Bulan Maret - Juni 2025

## METODE KEGIATAN

Metode kegiatan dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini menggunakan pendekatan pekerjaan sosial individual (social casework) berdasarkan enam tahapan kerja menurut Charles Zastrow, yaitu engagement, assessment, planning, intervention, evaluation, dan termination. Pendampingan dilakukan terhadap klien "S", seorang buruh harian lepas yang menjadi klien Rumah Singgah. Berikut penjelasan tahapan kegiatan yang dilakukan:

### 1. Engagement ( Pendekatan Awal)

Pada tahap awal ini, penulis melakukan pendekatan awal kepada klien fiktif, yaitu Bapak S, seorang buruh serabutan berusia 45 tahun yang tinggal di Kelurahan Jati Utomo, Kecamatan Binjai Selatan. Klien awalnya menunjukkan sikap canggung dan tertutup. Ia terlihat tidak nyaman saat ditanya mengenai kondisi sosial-ekonominya. Namun, melalui pendekatan yang empatik dan komunikasi yang tidak menghakimi, klien mulai merasa dihargai dan diterima.

### 2. Assesment ( Pengkajian Masalah)

Dalam tahap ini, penulis menggali lebih dalam situasi dan masalah yang dihadapi klien. Bapak S tinggal bersama dua anaknya dalam rumah kontrakan sederhana tanpa listrik tetap. Istrinya telah meninggal tiga tahun lalu. Klien tidak memiliki KTP atau KK aktif

karena kehilangan dokumen saat pindah dari kabupaten asal. Ia juga tidak tahu cara masuk ke dalam DTKS dan belum pernah bertemu dengan pendamping PKH.

### 3. Planning ( Perencanaan Intervensi)

Berdasarkan hasil pengkajian, penulis menyusun rencana intervensi bersama klien. Rencana ini mencakup:

- Edukasi tentang hak-hak sosial dan bantuan pemerintah
- Panduan mengurus kembali dokumen kependudukan
- Konseling dasar untuk membangun kembali rasa percaya diri
- Pendampingan simbolik untuk bertemu dengan aparat kelurahan dan pendamping sosial

Klien tampak lebih bersemangat setelah mengetahui bahwa ada kemungkinan untuk mengurus ulang dokumen dan mendapatkan akses ke bantuan sosial. Ia mengungkapkan harapan bahwa anak-anaknya bisa mendapatkan bantuan sekolah melalui PKH jika proses ini berhasil.

### 4. Intervention ( Pelaksanaan Intervensi )

Intervensi dilakukan dengan mengarahkan klien untuk mengumpulkan dokumen pendukung, seperti surat domisili dari RT/RW. Penulis menggambarkan proses pendampingan simbolik untuk mempertemukan klien dengan petugas kelurahan, serta memberikan pemahaman praktis tentang tahapan masuk ke dalam DTKS.

### 5. Evaluation ( Evaluasi )

Evaluasi dilakukan dengan meninjau sejauh mana klien memahami langkah-langkah administratif yang perlu ia tempuh dan sejauh mana ia mulai mengambil inisiatif. Klien menunjukkan pemahaman yang baik tentang prosedur, dan mulai membangun komunikasi dengan ketua RT setempat.

### 6. Termination ( Pengakhiran Hubungan Profesional )

Hubungan profesional antara penulis dan klien berakhir dengan penegasan bahwa klien telah memiliki rencana mandiri dan akses ke jalur layanan formal. Penulis memberikan catatan mengenai hasil pendampingan serta rekomendasi kepada petugas lapangan yang relevan.

Dengan mengikuti tahapan casework menurut Zastrow ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses pendampingan individu secara sistematis dalam konteks rehabilitasi sosial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kota Binjai memberikan gambaran nyata mengenai tantangan yang dihadapi masyarakat miskin non-DTKS dalam mengakses bantuan sosial. Pendampingan terhadap klien "S" menunjukkan bahwa keterbatasan dokumen kependudukan menjadi hambatan utama dalam memperoleh hak sosial, meskipun kondisi hidupnya sangat rentan.

Dalam tahapan awal pendampingan, klien menunjukkan sikap tertutup dan kurang percaya diri. Ketika ditanya mengenai kondisi sosial dan ekonomi, klien tampak enggan menjawab, menunjukkan adanya rasa malu dan ketidakpercayaan terhadap sistem. Melalui pendekatan empatik dan komunikasi yang tidak menghakimi, klien perlahan mulai membuka diri. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan intervensi awal sangat bergantung pada kualitas hubungan antara pekerja sosial dan klien, serta kemampuan untuk membangun rasa aman dan saling percaya. Masalah utama yang dihadapi klien adalah ketiadaan dokumen kependudukan aktif, yang membuatnya tidak terdata dalam DTKS. Kondisi ini berdampak langsung terhadap

kemampuannya untuk memperoleh bantuan sosial, termasuk PKH, meskipun secara nyata klien hidup dalam kemiskinan ekstrem. Selain itu, klien tidak memahami alur pengajuan bantuan, belum pernah berinteraksi dengan pendamping sosial, dan merasa tidak memiliki akses terhadap informasi mengenai hak-haknya. Permasalahan ini menggambarkan keterputusan antara warga miskin dan sistem perlindungan sosial negara, yang dalam banyak kasus disebabkan oleh kendala administratif dan minimnya sosialisasi.

Dalam tahap engagement dan assessment, pendekatan empatik dan non-menghakimi mendorong klien untuk terbuka. Klien mulai menyampaikan hambatan administratif yang selama ini menghalanginya, khususnya ketiadaan dokumen identitas. Hal ini sejalan dengan pandangan Zastrow (2010) yang menyatakan bahwa hubungan profesional yang terbina dengan empati merupakan fondasi penting untuk proses intervensi yang efektif.

Rencana intervensi yang disusun bersama klien – termasuk edukasi sosial, pendampingan simbolik, dan fasilitasi administrasi – memberikan dampak nyata. Klien mulai mengambil inisiatif, berinteraksi dengan aparat kelurahan, dan menunjukkan pemahaman terhadap alur masuk ke DTKS. Evaluasi menunjukkan peningkatan kemandirian dan kesadaran sosial klien, serta motivasi untuk memperjuangkan akses pendidikan bagi anak-anaknya. Intervensi sederhana seperti pendampingan simbolik dan fasilitasi informasi terbukti mampu memicu perubahan. Klien mulai aktif membangun relasi dengan aparat lokal, memahami prosedur administratif, dan memiliki harapan untuk mengakses PKH di masa depan. Evaluasi menunjukkan peningkatan rasa percaya diri dan kesiapan klien untuk mandiri.

Pengakhiran hubungan profesional dilakukan ketika klien dinilai sudah memiliki arah dan rencana mandiri, serta mulai membangun hubungan dengan institusi sosial di sekitarnya. Penulis memberikan catatan dan rekomendasi kepada petugas sosial yang relevan untuk tindak lanjut. Dari keseluruhan proses ini, dapat dilihat bahwa pekerja sosial memiliki peran penting dalam menjembatani masyarakat miskin non-DTKS dengan sistem pelayanan sosial yang tersedia, serta mendorong transformasi dari ketergantungan menuju kemandirian sosial. Secara umum, hasil praktik ini menunjukkan bahwa penerapan pendekatan individual dalam konteks rehabilitasi sosial memiliki potensi besar untuk mendorong perubahan perilaku dan memperbaiki akses terhadap hak sosial. Pengalaman ini memperkuat pemahaman bahwa kemiskinan tidak hanya harus dilihat sebagai permasalahan ekonomi, melainkan juga sebagai persoalan hak, identitas, dan keterlibatan dalam struktur sosial. Oleh karena itu, upaya advokasi dan pendampingan harus dilaksanakan secara holistik, berbasis relasi yang manusiawi, dan dilandasi oleh prinsip keadilan sosial.

Secara keseluruhan, hasil ini memperkuat bahwa praktik pekerjaan sosial yang sistematis dan berbasis nilai-nilai humanistik mampu mengangkat kelompok rentan keluar dari keterpinggiran administratif. Intervensi sederhana namun tepat sasaran dapat menciptakan perubahan sosial yang nyata dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini menunjukkan bahwa pendampingan sosial berbasis pendekatan casework dapat menjadi strategi efektif dalam menjangkau kelompok miskin non-DTKS yang terpinggirkan secara administratif. Melalui tahapan sistematis menurut Charles Zastrow, pekerja sosial mampu membantu klien mengatasi hambatan struktural, membangun kembali rasa percaya diri, dan mengakses hak-haknya sebagai warga negara.

Klien fiktif "S" menggambarkan realitas sosial yang dialami banyak masyarakat miskin di lapangan. Proses pendampingan menunjukkan bahwa perubahan sosial tidak selalu bergantung pada kebijakan besar, tetapi juga pada interaksi mikro yang humanis, empatik, dan tepat sasaran.

Dengan demikian, praktik ini mempertegas pentingnya kehadiran pekerja sosial dalam memperkuat jaring pengaman sosial dan menjamin inklusivitas dalam distribusi bantuan sosial. Pendekatan yang responsif, reflektif, dan partisipatif menjadi kunci utama dalam mendorong keadilan sosial di tingkat akar rumput. Pengalaman ini juga memberikan pembelajaran kritis bahwa data administratif seperti DTKS perlu terus diperbarui secara partisipatif agar tidak meninggalkan mereka yang paling rentan. Pekerja sosial, dalam hal ini, tidak hanya berperan sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai jembatan keadilan bagi warga yang tak terlihat oleh sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Marantek, H. & Sejati, H. (2023). The Effectiveness of the Family Hope Program (PKH) Social Assistance in Increasing the Welfare of Poor Communities. *Journal of Research in Social Sciences and Economic Modelling*, 2(11), 2600-2609.
- Yohana Vatrechia Purba, R., Maharani, A., & Olivia P. Harahap, K. (2024). Dampak Sosial Program PKH dan PBI BPJS pada Penerima Bantuan: Perspektif Masyarakat.
- Amru Alba, R. F., & A. Abdullah (2024). The Role of the Family Hope Program (PKH) Social Assistants in Tackling Stunting in Dewantara District, North Aceh Regency.
- Strategi Pemanfaatan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)... (2022). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Menganalisis kendala administratif dan pembaruan data DTKS penting untuk memahami alasan non-DTKS
- Kementerian Sosial RI (2021). Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan. Jakarta: Kemsos.
- Zastrow, C. (2010). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People* (10th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Muhtadin (2022). Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pengentasan Pendidikan dan Kesehatan (Studi Kasus Desa Jatisawit Lor, Indramayu).
- Regyta Juliani, Aneta & Prihatini (2023). Efektivitas PKH dalam Penanggulangan Kemiskinan (Desa Dulupi). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*