

## PERAN PENDAMPING SOSIAL DALAM PENANGANAN KONFLIK KELUARGA PENERIMA MANFAAT PROGRAM KELUARGA HARAPAN

Aulia Sholichah I Nurchotimah<sup>1</sup>, Bunyamin Maftuh<sup>2</sup>, Elly Malihah<sup>3</sup>, Yuni Harmawati<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi Telkom Purwokerto

<sup>2,3</sup> Universitas Pendidikan Indonesia

<sup>4</sup> Universitas PGRI Madiun

<sup>1</sup> Email : [aulia@ittelkom-pwt.ac.id](mailto:aulia@ittelkom-pwt.ac.id)

### Abstrak

Indonesia sebagai negara yang besar tentu saja tidak luput dari berbagai persoalan salah satunya yaitu kemiskinan. Kondisi sosial ekonomi yang terjadi di Indonesia sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan warga negara Indonesia. Program Keluarga Harapan adalah program pemerintah sebagai upaya menanggulangi kemiskinan di Indonesia. Tujuan Penelitian ini adalah; (1) mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya konflik penerima bantuan sosial di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas Jawa Tengah (2) mengetahui peran pendamping sosial dalam mengatasi konflik pada penerima bantuan sosial Program Keluarga Harapan di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini adalah faktor-faktor penyebab terjadinya konflik yaitu keterbatasan kuota bantuan program keluarga harapan dan kecemburuan sosial dari warga masyarakat yang tidak menerima bantuan. Kemudian peran pendamping sosial dalam mengatasi konflik pada penerima bantuan sosial program keluarga harapan di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas adalah dengan cara mediasi dengan strategi fasilitasi komunikasi dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip sebagai mediator.

**Kata Kunci : pendamping sosial, program keluarga harapan, konflik, mediasi**

## THE ROLE OF SOCIAL CASEWORKER IN CONFLICT MANAGERMENTS OF "PROGRAM KELUARGA HARAPAN" BENEFICIARIES

### Abstract

Indonesia as a big country certainly is not free from various problems, one of which is poverty. Poverty in Indonesia has strong effect on the welfare of Indonesian citizens. "Program Keluarga Harapan" is a government program as an effort to reduce poverty in Indonesia. The purposes of this research were: (1) To determine the factors which caused conflict among the beneficiaries in Patikraja, Banyumas Regency, Central Javs; (2) To determine the role of social caseworker in managing conflicts on Program Keluarga Harapan beneficiaries in Patikraja, Banyumas regency. Methods used in this research was case study. Data collection techniques which were used in this study were observation, interview, and documentation. The results of this research were factors caused conflicts were the limited quota of the "Program Keluarga Harapan" and the social jealousy from the citizens who were not belong to the beneficiaries. Furthermore, the role of social caseworker in managing conflict on the Program Kelarga Harapan beneficiaries in Patikraja, Banyumas Regency, Central Java was by conducting a mediation which used a strategy of communication and strongly hold on to the mediator principles.

**Keywords : caseworker, program keluarga harapan, conflict, mediation**

## PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang besar tentu saja tidak luput dari berbagai persoalan salah satunya yaitu kemiskinan. Kemiskinan yang terjadi di Indonesia sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan warga negara Indonesia. Meskipun periode kepemimpinan terus berganti namun kemiskinan menjadi permasalahan yang sangat diperhatikan, usaha-usaha untuk mengatasi kemiskinan terus dilakukan dengan berbagai program yang berkesinambungan.

Program Keluarga Harapan adalah program pemerintah sebagai upaya menanggulangi kemiskinan di Indonesia, hal ini diatur dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia, yang dijabarkan lebih rinci dalam suatu buku pedoman Program Keluarga Harapan, dasar pelaksanaan Program Keluarga Harapan yaitu melalui keputusan dari Kementerian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat yang merupakan ketua dari Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan di Indonesia, Nomor 31/KEP/MENKO/-KESRA/IX/2007 mengenai "Tim Pengendali Program Keluarga Harapan" pada tanggal 21 bulan september tahun 2007 (Rohmah, 2018) Pelaksanaan Program Keluarga Harapan masih terdapat berbagai kendala yang memicu terjadinya konflik dalam program keluarga harapan. Program Keluarga Harapan di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas termasuk dalam Kecamatan yang mampu menangani konflik penerima bantuan dengan baik.. Peran Pendamping Program Keluarga Harapan dalam penanganan konflik sosial dalam penyaluran bantuan Program Keluarga Harapan tentunya sangat penting. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini menjadi sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam mengenai Peran Pendamping sosial dalam Penanganan Konflik Penerima Bantuan Sosial (Suatu Studi pada penerima Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas)

Setiap individu atau manusia memiliki sisi ganda. Sisi ganda tersebut selain mempunyai kecenderungan damai dan juga

memiliki potensi konflik, keduanya sulit untuk dipisahkan menjadi bagian tersendiri. Hal ini diibaratkan dua sisi mata uang yang akan susah untuk dipisahkan. Dengan demikian, hal-hal yang dapat mempengaruhi terjadinya konflik dan intetitasnya yaitu suatu kekayaan, status ekonomi dalam masyarakat dan status sosial yang dianggap tinggi dalam masyarakat. Kemudian uraian mengenai proposisi bahwa dari aspek ekonomi, konflik akan semakin kecil jika aspek ekonomi sudah baik. Penguasa sangat berpengaruh terhadap terjadinya konflik atau terciptanya perdamaian, melalui kebijakannya. Semakin pemimpin adil dalam memberikan akses secara adil berupa hak-hak masyarakat maka semakin kecil akan terjadinya konflik.(Ralf Dahrendorf, 1986)

Konflik adalah kompetisi atau pergulatan antara dua orang atau lebih yang diinisiasi untuk menyelesaikan perbedaan atau pandangan yang nyata atau aktual, atau mengalokasikan sumber daya yang dianggap terbatas. Ini melibatkan penggunaan berbagai pendekatan, prosedur dan strategi dengan menentang pihak untuk memaksa atau mendorong satu sama lain untuk memenuhi dan memuaskan kepentingan dan kebutuhan mereka. Pihak-pihak dalam konflik umumnya memiliki perasaan yang kuat tentang orang-orang, masalah dan hasil yang diinginkan; dan sering terlibat dalam perilaku asertif, jika tidak agresif, untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Moore & Jayasundere, 2009)

Kebutuhan dasar manusia (*human need*) sangat berpengaruh terhadap potensi konflik dalam masyarakat dan hal ini dapat menjadi sumber terjadinya konflik.. Setiap manusia berkepentingan dan mempunyai tujuan dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, kebutuhan dasar tersebut ada dalam lingkungan sosial masyarakat ataupun lingkungan alam sekitar. Kebutuhan manusia bukan hanya kebutuhan dasar saja, bisa menjadi sangat kompleks, semakin sederhana kebutuhan manusia maka akan semakin sederhana pula potensi konflik dan pemecahannya. Maka dari itu jika keinginan dan kebutuhan manusia semakin kompleks maka akan semakin rumit pula konflik

yang terjadi serta pemecahan atau penyelesaian konflik tersebut. (Siradjuddin, 2015)

Mediasi (*mediation*) termasuk dalam metode resolusi konflik. Mediasi menekankan adanya pihak ketiga yang netral untuk membantu penyelesaian konflik. Menurut Ruth Charlton, 'mediasi' secara teori dibangun di atas beberapa landasan filosofis yang pertama yaitu *confidentiality* yaitu kerahasiaan dalam penanganan konflik seperti penanganan pengaduan mengenai identitas, yang kedua adalah *voluntariness* atau kesukarelaan, yang ketiga adalah *empowerment* atau pemberdayaan, keempat adalah *neutrality* atau kenetralan, dan *unique solution* atau solusi yang unik hal ini harus diterapkan oleh seorang mediator. (Brogan & Michael, 2006)

Dalam proses penyelesaian konflik, mediator harus memiliki nait baik dalam upaya penyelesaian konflik, tetapi tidak dipungkiri bahwa seringkali ada resiko yang tidak diinginkan. Misalnya adalah secara tidak sengaja mediator mempengaruhi situasi konflik dan bahkan terpengaruh oleh situasi konflik. Kemudian mediator secara tidak sengaja juga dapat memperkeruh ketegangan dan memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang akan memperkeruh konflik, serta melemahkan nilai-nilai perdamaian, memprovokasi kearah intoleransi. Untuk itu mara mediator harus selalu sadar dengan resiko yang akan dihadapi. Peran mediator tergantung pada nilai-nilai sosial budaya. Sebagai Mediator harus mempunyai prinsip-prinsip sebagai berikut yang pertama adalah kejujuran pribadi, yang kedua adalah keandalan pribadi, Menghormati perbedaan, Mediator menjadi fasilitator bukan sumber penyelesaian masalah. (Engel & Korf, 2005)

Dalam sebuah konflik, mediator menempuh upaya-upaya melakukan mediasi terhadap pihak yang berkonflik. Titik penting dari mediasi adalah adanya keinginan dari pihak yang berkonflik. Keinginan tersebut adalah keinginan untuk segera menyelesaikan konflik yang terjadi dengan bantuan seorang mediator. Keinginan ini muncul dari rasa ketidakmampuan untuk menyelesaikan konflik secara mandiri.

Proses tersebut sangat penting karena dalam upaya penyelesaian konflik tidak kunjung terselesaikan secara mandiri maka perlu bantuan dari mediator. (Sakinah, 2015)

Ada sebuah strategi dalam mediasi yaitu strategi fasilitasi komunikasi. Strategi ini yaitu adanya seseorang mediator memainkan peran sebagai perantara, seperti menyampaikan pesan dari satu pihak yang berselisih ke pihak yang lain dan memberikan informasi yang tidak bias kepada pihak yang berselisih dengan informasi yang tidak memihak. Semua perselisihan dianggap sebagai produk dari kesalahpahaman dan bahwa komunikasi yang jelas di antara para pihak yang berselisih melalui mediator, keseluruhan ini merupakan kunci untuk resolusi konflik. (Bercovitch, J., & Kadayifci-Orellana, 2009)

Sebuah konflik tentunya memiliki durasi waktu, dan memiliki fase-fase konflik. Mediasi dapat digunakan dalam upaya manajemen konflik dan sebagai upaya penyelesaian konflik. Mediasi sendiri mungkin adalah langkah yang paling baik dalam upaya penyelesaian konflik. Saat terlihat ada sebuah konflik muncul maka seharusnya mediasi langsung dilakukan. Jika konflik tidak diselesaikan lebih awal, maka upaya untuk mencapai kesepakatan akan lebih sulit dan tidak efektif. (Regan, P. M., & Stam, 2000)

Penelitian mengenai program keluarga harapan sebelumnya telah diteliti oleh (Alexandri, 2020) hasil dari penelitiannya adalah pelaksanaan program keluarga harapan di Kecamatan Cakung Jakarta Timur telah berhasil dan dinilai efektif dalam mengurangi kemiskinan, namun dalam pelaksanaan program bantuan sosial ini perlu diperbaiki mekanisme pelaksanaannya. Kemudian penelitian dari (Mustikarini, Nugraha, Nurhadji; Mustikarini, 2019) mengenai dampak dari pemberian bantuan Program Keluarga Harapan yaitu dampak positif dan dampak negative, berupa peningkatan taraf hidup dari keluarga penerima manfaat dan metode pemberian Pelatihan Family Development Session kepada keluarga penerima manfaat. Dampak negatifnya yaitu adanya kecemburuan sosial dalam masyarakat

dan ketergantungan kepada dana bantuan. Dari penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa program keluarga harapan merupakan program bantuan sosial yang memiliki manfaat untuk membantu keluarga pra sejahtera, dan ada juga dampak negatif yang terjadi. Dampak negative ini seperti adanya konflik sosial yang terjadi pada penerima bantuan. Konflik tersebut harus diatasi, dan salah satu pihak yang berperan sangat besar dalam penanganan konflik tersebut adalah pendamping sosial. Namun belum ada yang meneliti lebih dalam dan berfokus pada peran pendamping sosial dalam penanganan konflik penerima bantuan Program Keluarga Harapan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena dalam penelitian ini dibutuhkan suatu metode penelitian yang dapat menghasilkan hasil penelitian yang mendalam. Teknik pengumpulan data mengenai peran pendamping sosial dalam penanganan konflik dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta studi dokumen. Penelitian ini menggunakan wawancara untuk menggali informasi secara mendalam mengenai peran yang telah dilakukan dalam penyelesaian konflik. Observasi dilakukan dalam situasi natural dengan cara peneliti ikut serta dalam kegiatan pendamping sosial dalam melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan konflik pada penerima bantuan. situasi pendamping sosial melaksanakan peranya untuk menyelesaikan konflik yang ada terhadap penerima bantuan. Informan dalam penelitian ini adalah Pendamping Program Keluarga Harapan Kecamatan Patikraja, Koordinator Pendamping Program Keluarga Harapan Kecamatan Patikraja, Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan, Kepala Desa. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Langkah terakhir adalah verifikasi atau pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Keterbatasan Kuota Bantuan Program Keluarga Harapan**

Menurut data bahwa terdapat 2.768 Keluarga Penerima Manfaat PKH di Kecamatan patikraja yang bantuannya akan dicairkan di tahap tiga tahun 2020, jumlah ini belum mencakup keseluruhan masyarakat miskin di kecamatan Patikraja yang masuk dalam daftar basis data terpadu (BDT) masyarakat miskin setiap Desa di Kecamatan Patikraja. Hal ini dikarenakan keterbatasan kuota yang diberikan dari Kementrian Sosial RI. Hal ini sesuai dengan teori sumber konflik yang menyatakan bahwa konflik bersumber dari *human needs* (kebutuhan dasar manusia) Setiap kepentingan memiliki tujuan dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dasar, baik yang tersedia secara sosial maupun lingkungan alam. Semakin sederhana dimensi kebutuhan dasar yang diperjuangan oleh beberapa kepentingan yang berkonflik, proses pemecahan masalah bisa lebih sederhana dan cepat tercapai.

Namun demikian dimensi kebutuhan dasar manusia dalam konflik kepentingan selalu mengalami proses kompleksitas kebutuhan. Keterbatasan kuota penerima bantuan yang tidak sesuai dengan jumlah sebenarnya yang harusnya diberikan bantuan menyebabkan konflik dalam masyarakat terjadi. Kebutuhan dasar yang harusnya dipenuhi namun karena keterbatasan ekonomi akhirnya terkendala untuk pemenuhan kebutuhan dasar, dan akhirnya masyarakat yang belum masuk dalam keluarga program keluarga harapan mengharapkan dapat masuk sebagai penerima bantuan. Akhirnya hal ini menjadi sumber konflik yang nyata dalam masyarakat bahkan antar keluarga dalam satu rukun tentangga, dan hal ini diakui oleh keluarga penerima manfaat PKH bahwa mereka seringkali mendapatkan perlakuan yang kurang baik dari warga yang tidak menerima bantuan. Behitupun dari warga yang belu menerima bantuan mengatakan bahawa mereka merasa menerima ketidakadilan dalam pembagian bantuan.

Sejalan dengan teori dari (Moore & Jayasundere, 2009) konflik yang terjadi karena

keterbatasan kuota juga merupakan konflik sosial yang membutuhkan suatu penyelesaian konflik. Konflik tersebut menjadikan adanya kompetisi atau pergulatan antara dua orang atau lebih yang berusaha mendapatkan Bantuan Program Keluarga Harapan, hal ini dikarenakan sumber daya yang dianggap terbatas, sumber daya yang dimaksud adalah Program Bantuan Keluarga Harapan, yang menjadikan masyarakat seringkali berkonflik karena tidak semua mendapatkannya.

Konflik dapat terjadi antar penerima bantuan atau dengan masyarakat yang tidak menerima bantuan. Hal ini karena adanya pembatasan jumlah bantuan yang diberikan. Begitu juga antar penerima bantuan, yang memang setiap penerima bantuan menerima besaran bantuan yang berbeda-beda setiap keluarga penerima manfaat. Konflik terjadi bukan hanya konflik interpersonal tetapi juga antar kelompok. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Iyiola & Rjoub, 2020) bahwa konflik dapat terjadi diantaranya dalam hubungan interpersonal atau hubungan antar kelompok. Begitu juga dalam keluarga penerima bantuan yang memang dibagi dalam beberapa kelompok agar mempermudah koordinasi dengan Pendamping sosial.

### **Kecemburuan Sosial antar Warga**

Kecemburuan sosial dari warga yang tidak menerima bantuan terjadi di Kecamatan Patikraja, baik karena banyak warga yang miskin namun belum masuk menjadi keluarga penerima manfaat (KPM) PKH atau dari warga yang kurang paham mengenai aturan program keluarga harapan. Peraturan dalam program keluarga harapan yaitu harus mempunyai komponen penerima bantuan, yang pertama yaitu anak sekolah, anak sekolah yang dimaksud adalah anak sekolah dasar (SD) hingga anak sekolah menengah atas (SMA) yang setiap bulan diadakan verifikasi kehadiran siswa di sekolah oleh pendamping, kemudian yang ke dua adalah ibu hamil, ibu hamil menjadi salah satu komponen dalam penerima bantuan yang setiap bulan diverifikasi kehadiran dalam pemeriksaan kesehatan di fasilitas kesehatan, yang ketiga

adalah anak usia dini, yang diverifikasi kehadiran dalam pemeriksaan kesehatan di fasilitas kesehatan, kemudian yang keempat adalah lansia yaitu seseorang yang sudah berusia tujuh puluh tahun atau lebih dan yang terakhir adalah disabilitas, hanya disabilitas berat yang masuk dalam komponen penerima bantuan PKH.

Masyarakat miskin yang tidak mempunyai komponen tersebut maka tidak bisa menerima bantuan PKH. Tetapi masih banyak warga masyarakat yang tidak memahami aturan tersebut yang menjadikan ada kecemburuan sosial dari warga miskin yang tidak mempunyai komponen yang ada diaturan Program Keluarga Harapan.

Kecemburuan sosial terjadi saat ketidakpahaman akan aturan dan kurangnya sosialisasi mengenai program keluarga harapan. Masyarakat tidak mengetahui adanya aturan dan syarat yang harus dipenuhi oleh penerima bantuan PKH mengenai harus adanya komponen penerima bantuan dalam satu keluarga. Kecemburuan sosial ini menjadi sumber konflik. Meskipun konflik tidak dilakukan secara fisik, namun konflik terjadi secara verbal melalui saling sindir atau saling melaporkan kepada pendamping atau pihak desa dan kecamatan, hal ini sesuai (Ralf Dahrendorf, 1986) yang menyatakan manusia dalam masyarakat diibaratkan memiliki sisi ganda yakni dapat memiliki potensi untuk damai dan juga dapat mempunyai kecenderungan untuk berkonflik, hal ini sangat sulit dipisahkan antara satu dengan lainnya, seperti dua sisi mata uang yang sulit dipisahkan. Dengan demikian kata Dahrendorf, kekayaan, status ekonomi dan status sosial dapat mempengaruhi intensitas konflik dalam masyarakat.

Tentunya hal ini sesuai bahwa dalam masyarakat di Kecamatan Patikraja terjadi konflik yang tidak terjadi secara frontal dan seringkali damai dalam satu hubungan rukun tetangga dalam masyarakat dalam hal bersosialisasi namun jika masuk kedalam ranah penerimaan bantuan maka konflik itu akan muncul karena kepentingan ekonomi masing-masing keluarga.

### **Pendamping Sosial dan Perannya**

Pendamping Program Keluarga Harapan adalah petugas dari Kementerian Sosial RI yang bertugas untuk melakukan pendampingan terhadap keluarga penerima manfaat PKH. Pendamping Program Keluarga Harapan selain mendampingi keluarga penerima manfaat dalam pencairan bantuan juga melakukan edukasi terhadap keluarga penerima bantuan. Edukasi tersebut termasuk dalam Pertemuan Peningkatan Kapasitas Keluarga (P2K2) yang dilaksanakan minimal satu bulan sekali oleh pendamping terhadap keluarga penerima manfaat, dengan modul yang harus disampaikan yaitu mengenai modul pengasuhan dan pendidikan anak, modul pengelolaan keuangan dan perencanaan, modul kesehatan dan gizi, modul perlindungan anak, modul kesejahteraan sosial disabilitas dan lansia.

Selain itu pendamping juga melakukan pemutakhiran data secara berkala terhadap data keluarga penerima manfaat melalui aplikasi E-PKH yaitu terobosan berbasis digital dari Kementerian Sosial RI untuk memudahkan validasi calon penerima PKH dan dalam penghitungan bantuan sosial secara otomatis, memasukan hasil verifikasi komitmen Keluarga Penerima Manfaat (KPM) secara cepat. Pendamping program Keluarga Harapan menjadi sumber informasi dari program bantuan pemerintah ini. Sehingga ada tanggung jawab yang sangat besar terkait tersalurnya dan terealisasinya bantuan kepada masyarakat.

Masyarakat Kecamatan Patikraja yang beberapa warganya menerima bantuan program keluarga harapan rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang rendah dan juga terdapat masyarakat miskin yang belum menerima bantuan program keluarga harapan yang juga memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Masyarakat dalam hal ini tidak memiliki pendidikan tinggi tentunya harus diberikan edukasi yang mumpuni terkait program pemerintah termasuk Program Keluarga Harapan. Dengan rendahnya tingkat pendidikan juga menjadikan warga masyarakat kurang mempunyai pengetahuan mengenai pengelolaan

konflik dan bagaimana dan apa yang harus dilakukan jika ada hal-hal yang memicu konflik.

Fakta dilapangan bahwa pendamping PKH seringkali menerima pengaduan dan laporan dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH ataupun dari warga masyarakat bukan penerima manfaat, dan dari pihak Desa, terkait bantuan program keluarga harapan. Laporan ini berupa konflik sosial yang terjadi dalam warga masyarakat diantaranya warga yang protes karena tidak mendapatkan bantuan program keluarga harapan karena kuota yang terbatas dan belum bisa membantu keseluruhan warga miskin ataupun dari pihak yang belum paham mengenai aturan program keluarga harapan terkait adanya syarat berupa adanya komponen dan komitmen dari keluarga penerima manfaat. Hal ini menyebabkan adanya warga masyarakat yang saling lapor kepada pendamping program keluarga harapan. Laporan-laporan tersebut disampaikan melalui berbagai cara, baik dengan cara mendatangi langsung Pendamping Program Keluarga Harapan di Sekretariat Program Keluarga Harapan, atau melalui media lainnya. Pendamping program keluarga harapan seringkali mendapatkan laporan pengaduan dari KPM (Keluarga Penerima manfaat) di karenakan KPM merasan seringkali dikucilkan dan menjadi bahan pembicaraan dari tetangga sekitar yang tidak mendapatkan bantuan PKH. Hal ini harus cepat diatasi oleh pendamping sosial. Karena beberapa pengaduan permasalahan bantuan seringkali langsung disampaikan kepada pendamping dan dituntut untuk segera diselesaikan.

Pendamping sosial dalam Program Keluarga Harapan menangani konflik sedini mungkin saat konflik mulai muncul melalui berbagai pengaduan, hal ini dilakukan dalam upaya agar konflik tidak semakin meluas dan kondisi bisa dikendalikan hal ini tentunya sesuai dengan teori (Regan, P. M., & Stam, 2000) bahwa sebuah konflik yang memang memiliki durasi waktu dan terdapat fase-fase konflik yang jika dibiarkan berlarut-larut akan lebih sulit mencapai kesepakatan dalam penyelesaian konflik, maka dari itu konflik diselesaikan sedini

mungkin untuk efektifitas dari mediasi sebagai penyelesaian konflik. Jika Konflik dibiarkan maka akan semakin meluas dan nantinya bukan hanya melibatkan individu yang berkonflik tetapi juga keluarga atau bahkan masyarakat di sebuah wilayah dan berdampak semakin meluas dan sulit untuk upaya penyelesaiannya. Maka Pendamping Sosial Keluarga Harapan mengupayakan mediasi secara dini, Pendamping Sosial Keluarga Harapan akan mengadakan mediasi dengan pihak-pihak terkait dan juga dapat meminta bantuan dari berbagai pihak yang dapat membantu dalam penyelesaian konflik baik bantuan dari rekan Pendamping Sosial lain maupun dari pihak Pemerintah Desa atau Kecamatan dan pihak-pihak lain yang dirasa dapat membantu upaya mediasi dalam penyelesaian konflik.

Pendamping program keluarga harapan di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas menggunakan mediasi dalam penyelesaian konflik sosial penerima bantuan. Mediasi dapat dilihat sebagai sebuah upaya karena ketidakmampuan pihak-pihak yang berkonflik untuk menyelesaikan masalahnya sendiri (Sakinah, 2015) Hal ini sesuai dengan yang terjadi pada konflik penerima bantuan kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas, mediasi dilakukan karena terdapat laporan kepada pendamping PKH sehingga pendamping ada dalam posisi yang netral, tentunya dalam proses mediasi terdapat proses, yang dimaksud proses adalah karena proses mediasi memerlukan sumber yaitu keinginan dari pihak yang terlibat dalam konflik untuk menyelesaikan konflik dengan dibantu oleh mediator, dari para pelapor terdapat keinginan untuk menyelesaikan konflik bantuan sosial, maka dari itu perlu bantuan pendamping sebagai mediator karena pihak tersebut telah menghadapi ketidakmampuan dalam menyelesaikan konflik sendiri.

Pendamping keluarga harapan dalam menghadapi konflik yang terjadi di masyarakat Kecamatan Patikraja melakukan usaha untuk menyelesaikan konflik tersebut yaitu dengan cara mediasi, Mediasi (*mediation*) termasuk dalam metode resolusi konflik. Mediasi

menekankan pada adanya bantuan pihak ketiga yang netral untuk menyelesaikan pertikaian diantara para pihak yang bertikai. Menurut Ruth Charlton, 'mediasi' secara teori dibangun di atas beberapa landasan filosofis seperti *confidentialit* (kerahasiaan), *voluntariness* (kesukarelaan), *empowerment* (pemberdayaan), *neutrality* (kenetralan), dan *unique solution* (solusi yang unik).. Hal ini dilakukan oleh pendamping program keluarga harapan di Kecamatan Patikraja. Pendamping memposisikan diri sebagai pihak yang netral dalam setiap konflik yang ada terkait bantuan program keluarga harapan berupa laporan-laporan dari pihak-pihak yang berkonflik kepada pendamping. Dalam setiap laporan yang diterimanya pendamping sangat menjunjung tinggi kerahasiaan dari pelapor apabila pelapor meminta identitasnya dirahasiakan. Pendamping melaksanakan upaya resolusi konflik untuk menyelesaikan konflik dengan sukarela dan tanpa pamrih. Dalam sebuah konflik seringkali terjadi karena kecemburuan sosial yang ternyata juga berhubungan dengan kurangnya pemahaman aturan dalam program keluarga harapan maka dari itu pendamping juga melakukan edukasi kepada pihak-pihak yang berkonflik terkait aturan penerima bantuan PKH. Edukasi sangat diperukan karena memang dalam sebuah edukasi akan berdampak lebih baik dan minim dengan kesalahpahaman dan minim informasi mengenai bantuan. Edukasi menjadi salah satu dari tugas pendamping sosial yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari (Beardsley, Cunningham, & White, 2019) bahwa sebagai mediator berperan untuk memfasilitasi aliran informasi. Bukan hanya itu mediator juga memfasilitasi komunikasi dan pencarian fakta yang dapat membantu para pihak untuk mengatasi ketidakpastian dan ketidakpercayaan dan mediator memegang posisi independen untuk mencari informasi terkait fakta dalam perselisihan. Maka dari itu pendamping membantu untuk mencari informasi dan menemukan fakta agar informasi tentang Program Keluarga Harapan tersampaikan

dengan baik, dengan berbagai fakta yang ada dimasyarakat.

Prinsip-prinsip sebagai mediator juga dilaksanakan oleh Pendamping Sosial Keluarga Harapan yaitu dengan kejujuran pribadi, menjelaskan bahwa pendamping merupakan petugas dari Kemntrian Sosial RI sebagai Pendamping dalam Program Keluarga Harapan, dan memiliki tugas dan wewenang yang dapat dilakukan pendamping dalam kaitanya realisasi program keluarga harapan serta apa saja yang tidak dapat dilakukan pendamping karena diluar dari tugas pendamping yang ditetapkan oleh Kementerian sosial RI. Kedua adalah Keandalan pribadi, pendamping program keluarga harapan harus dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah dikatakan dalam proses mediasi, agar dapat dipercaya oleh pihak-pihak terkait.

Sebagai mediator pendamping keluarga Harapan mempunyai sikap toleransi yang tinggi, dan memandang permasalahan dari berbagai perspektif, untuk itu menghormati perbedaan sangat dijunjung tinggi oleh pendamping sosial. Hal ini tidak terlepas dari pendamping sosial yang bersedia bekerjasama dengan berbagai pihak yang berbeda dalam upaya untuk menyelesaikan konflik. Sebagai mediator pendamping hanya sebagai fasilitator yang memfasilitasi proses kesepakatan dan perdamaian, karena tidak ada yang bisa membuat perdamaian untuk orang lain, dan yang tahu apa apa yang terbaik bagi pihak-pihak yang berkonflik adalah mereka sendiri. Maka solusi akan datang dari pihak-pihak yang berkonflik dan pendamping hanya menjadi fasilitator saja untuk membantu mencapai kata sepakat dan damai hal ini sesuai dengan teori dari Engel, A., & Korf, B. (2005) bahwa sebagai mediator harus memegang prinsip-prinsip yang akan menghindarkan mediator dari resiko dalam sebuah penyelesaian konflik.

Resiko akan selalu ada dalam sebuah pekerjaan sosial, resiko tersebut bermacam-macam mulai dari kemungkinan kekerasan yang dialami oleh pendamping baik secara verbal maupun fisik yang bisa saja dialami oleh pendamping sosial di tengah konflik masyarakat ataupun resiko lain yang mungkin berdampak

kepada pendamping apabila tidak memposisikan diri secara benar, termasuk dalam upaya penyelesaian konflik pada penerima bantuan untuk itu sebagai Pendamping Sosial mengupayakan untuk meminimalisir resiko tersebut, dengan sangat memegang prinsip netralitas dan memegang prinsip-prinsip sebagai mediator yang baik, resiko yang dihadapi oleh pendamping sosial program keluarga harapan adalah secara tidak sengaja berpihak kepada salah satu pihak yang berkonflik, tentunya hal ini sangat tidak baik, maka dari itu sebagai mediator pendamping akan memposisikan diri untuk netral sebagai petugas dari Kementerian Sosial Republik Indonesia, kemudian langkah-langkah dalam memediasi juga sangat memperhatikan nilai-nilai kearifan lokal yang berlaku di Kecamatan Patikraja, dengan memegang budaya jawa melalui tutur kata, "*unggah ungguh*" atau sikap sopan santun yang akan membantu penyelesaian konflik, kearifan lokal ini diterapkan dalam proses penyelesaian konflik.

Apabila prinsip-prinsip tersebut tidak dipahami dan dilaksanakan maka tidak hanya merusak proses negosiasi, tetapi juga kredibilitas dan efektivitas mediator. Hal ini sesuai pendapat dari (McCulloch & McEvoy, 2015) bahwa proses mediasi merupakan negosiasi yang dibantu, pihak-pihak yang berkonflik berkumpul untuk mencari solusi atas masalah mereka difasilitasi oleh mediator dalam berdiskusi untuk mencapai kesepakatan. Karena itu, para mediator harus selalu sadar akan risiko, merefleksikan dampaknya sendiri, dan bersiap untuk mengubah strategi jika timbul konsekuensi negatif. Para mediator harus bertindak dan berinteraksi dengan cara-cara yang mencerminkan dan mewujudkan nilai-nilai dan cita-cita yang mereka upayakan. Mereka harus membuktikan kepada pihak-pihak yang berkonflik bahwa mereka dapat dipercaya. Segala perkataan dan sikap harus disesuaikan dengan aturan yang ada, agar seluruh tindakan disesuaikan dengan perkataan. Maka integritas sangat dibutuhkan. Komunikasi yang baik dengan berbagai pihak tentunya akan membuat upaya-upaya penyelesaian konflik



akan lebih maksimal. Komunikasi dengan berbagai pihak ini juga harus mengedepankan integritas melalui serangkaian budaya masyarakat dan kearifan lokal yang ada dalam masyarakat. Karena dalam masyarakat Kecamatan Patikraja sangat mengedepankan penyelesaian masalah dengan cara kekeluargaan.

Dalam upaya menyelesaikan konflik bantuan sosial yang terjadi, pendamping sosial berupaya sebagai perantara untuk pihak-pihak yang berkonflik. Setiap langkah-langkah mediasi yang dilakukan harus disesuaikan dengan kondisi kearifan lokal masyarakat dan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai mediator. Pendamping menyampaikan informasi sekaligus mengkonfirmasi dari pihak yang melaparkan ataupun informasi masyarakat mengenai sumber konflik yang terjadi. Sebagai mediator konflik, pendamping PKH menjunjung tinggi fasilitasi dan komunikasi, dengan memfasilitasi penyelesaian konflik dan sebagai jembatan dalam mengkomunikasikan informasi ataupun keinginan dari pihak yang berkonflik sehingga mendapatkan penyelesaian terbaik hal ini sesuai dengan (Bercovitch, J., & Kadayifci-Orellana, 2009) yang memnjelaskan bahwa Ada sebuah strategi dalam mediasi yaitu strategi fasilitasi komunikasi. Strategi ini yaitu adanya seseorang mediator memainkan peran sebagai perantara, seperti menyampaikan pesan dari satu pihak yang berselisih ke pihak yang lain dan memberikan informasi yang tidak bias kepada pihak yang berselisih dengan informasi yang tidak memihak. Informasi ini terkait aturan dari program keluarga harapan seperti mengenai kepemilikan komponen dalam keluarga penerima manfaat (KPM), karena seringkali terjadi salah paham semua masyarakat miskin meminta bantuan Program Keluarga Harapan padahal tidak memiliki komponen penerima bantuan.

Semua perselisihan dianggap sebagai produk dari kesalahpahaman dan bahwa komunikasi yang jelas di antara para pihak yang berselisih melalui mediator, keseluruahn ini merupakan kunci untuk resolusi konflik. Tentunya pendamping sosial ikut serta dalam edukasi dan komunikasi agar tidak terjadi

konflik, karena konflik penerima bantuan di Kecamatan Patikraja juga disebabkan oleh kesalahpahaman sehingga menimbulkan kecemburuan sosial. Berbagai konflik telah dapat diselesaikan melalui mediasi dengan peran pendamping sosial PKH sebagai mediator untuk menyatukan kembali solidaritas warga masyarakat pasca konflik penerimaan bantuan sosial.

Pengalaman menyelesaikan berbagai konflik bantuan sosial yang ada, menjadikan pendamping sosial terbiasa dalam menangani berbagai konflik bantuan sosial yang terjadi. Untuk itu pengalaman sebagai mediator sebelumnya dijadikan pembelajaran dalam penanganan konflik bantuan sosial selanjutnya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari (Böhmelt, 2016) bahwa mediasi sebelumnya dalam sebuah konflik akan memotivasi penyelesaian konflik selanjutnya. Bahkan jika mediasi tersebut belum efektif sepenuhnya untuk menyelesaikan sebuah konflik, mediasi ini bisa membantu menyelesaikan berbagai pemicu konflik yang mendasarinya. Berbagai informasi, pengalaman, pembelajaran dan pemahaman yang diperoleh mediator dan pihak-pihak yang berkonflik dapat menjadi dasar untuk menyelesaikan konflik lainnya. Maka dari itu karena pendamping sosial Program Keluarga harapan yang seringkali menghadapi berbagai konflik di masyarakat dalam kaitanya pada penerimaan bantuan maka hal ini menjadikan pendamping sosial Program Keluarga Harapan memiliki kemampuan menyelesaikan konflik bantuan sosial.

## **PENUTUP**

Program pengentasan kemiskinan melalui pemberian bantuan terdapat beberapa hal yang membuat konflik. Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di masyarakat terdapat konflik yang terjadi. Pendamping sosial Program Keluarga Harapan berperan dalam penanganan konflik penerima bantuan. Faktor penyebab konflik penerima bantuan program keluarga harapan di Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas ditinjau dari aspek sosial ekonomi disebabkan karena munculnya kecemburuan sosial di kalangan warga penerima

bantuan dan warga bukan penerima bantuan, Kemudian adanya keterbatasan kuota penerima bantuan sehingga program keluarga harapan belum bisa membantu semua warga miskin di kecamatan Patikraja. Kemudian sebagai Pendamping sosial program keluarga harapan yang menghadapi berbagai macam konflik sosial penerima bantuan upaya resolusi konflik yang dilakukan pendamping program keluarga harapan adalah melalui mediasi dengan strategi fasilitasi komunikasi dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip sebagai mediator.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Alexandri, M. B. (2020). *Evaluasi Kebijakan Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Cakung Jakarta Timur Tahun 2019*. 6, 237–244.
- Beardsley, K., Cunningham, D. E., & White, P. B. (2019). Mediation, Peacekeeping, and the Severity of Civil War. *Journal of Conflict Resolution*, 63(7), 1682–1709.
- Bercovitch, J., & Kadayifci-Orellana, A. (2009). Religion and mediation: The role of faith-based actors in international conflict resolution. *International Negotiation*, 14(1), 175.
- Böhmelt, T. (2016). The importance of conflict characteristics for the diffusion of international mediation. *Journal of Peace Research*, 53(3), 378–391.
- Brogan, S., & Michael, D. dan. (2006). *Mediation Law and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Engel, A., & Korf, B. (2005). Negotiation and mediation techniques for natural resource management. In *Negotiation and mediation techniques for natural resource management*.
- Iyiola, K., & Rjoub, H. (2020). Using Conflict Management in Improving Owners and Contractors Relationship Quality in the Construction Industry: The Mediation Role of Trust. *SAGE Open*, 10(1).
- McCulloch, A., & McEvoy, J. (2015). *The International Mediation of Power-Sharing Settlements Allison McCulloch (Brandon University) and Joanne McEvoy (University of Aberdeen) Forthcoming in:* 1–18.
- Moore, C. W., & Jayasundere, R. (2009). *THE Trainees ' Manual Community Mediation Program*. 1(October).
- Mustikarini, Nugraha, Nurhadji; Mustikarini, I. D. (2019). Analisis dampak pemberian bantuan program keluarga harapan (pkh) terhadap kesejahteraan masyarakat. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 7(2), 108–116.
- Perguna, L. A., Imamul Huda Al Siddiq, & Irawan. (2019). Desa Membangun UMKM: Pendampingan UMKM berbasis Village-Driven Development dalam Penguatan Ekonomi Warga Di Desa Gogodeso Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar. *Engagement : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 217-229.
- Ralf Dahrendorf. (1986). *Konflik dan Konflik Dalam Masyarakat Industri; sebuah Analisa-Kritik*. CV.Rajawali.
- Regan, P. M., & Stam, A. C. (2000). In the nick of time: Conflict management, mediation timing, and the duration of interstate disputes. *International Studies Quarterly*, 44(2), 239.
- Rohmah, Y. A. (2018). Analisis Akuntabilitas Program Keluarga Harapan (Studi Deskriptif Akuntabilitas Administratif Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Bidang Pendidikan di Kecamatan Semampir Surabaya). *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 18(1), 1–9.
- Sakinah, A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Model Resolusi Konflik Dalam Rencana Pembangunan Jalan Tol Tengah Kota Surabaya. Disertasi. *UNIVERSITAS AIRLANGGA*).
- Siradjuddin, S. (2015). Akar Konflik Fundamental Perspektif Ekonomi Politik. *Jurnal Iqtisaduna*, 1(2), 17–3.