

Bimbingan Sosial pada Penerima Manfaat di Kemensos RI Sentra “Bahagia” di Medan

Johanes Hia¹ Hairani Siregar²

Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

Email: johaneshia402@gmail.com¹ hairani@usu.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan bimbingan sosial pada penerima manfaat di Kementerian Sosial Republik Indonesia Sentra “Bahagia” di Medan. Bimbingan sosial merupakan salah satu bentuk intervensi sosial yang bertujuan membantu individu atau kelompok dalam mengatasi masalah sosial serta meningkatkan kemampuan berfungsi sosial di dalam masyarakat. Sentra “Bahagia” di Medan sebagai Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Sosial RI memberikan berbagai layanan rehabilitasi sosial bagi kelompok rentan atau PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial), seperti penyandang disabilitas, lansia terlantar, dan individu dengan permasalahan sosial lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan utama. Informan kunci, dan informan tambahan yang terlibat dalam pelaksanaan layanan di Sentra “Bahagia” di Medan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan dilaksanakan melalui beberapa tahapan layanan yang sistematis, yaitu fasilitasi, asesmen, pelaksanaan layanan atensi, monev, dan terminasi. Melalui tahapan tersebut, penerima manfaat memperoleh pendampingan sosial, konseling, serta pelatihan keterampilan yang bertujuan untuk memulihkan fungsi sosial, meningkatkan kemandirian, dan mempersiapkan mereka untuk kembali berintegrasi dengan keluarga dan masyarakat. Pelaksanaan bimbingan sosial ini menjadi upaya rehabilitasi sosial dan pemberdayaan penerima manfaat agar mampu menjalani kehidupan secara mandiri dan berperan aktif dalam lingkungan sosialnya.

Kata Kunci: Bimbingan Sosial, Penerima Manfaat, Residensial, Sentra “Bahagia” di Medan



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

PENDAHULUAN

Proses bimbingan sosial diberikan kepada individu-individu yang masuk dalam kategori rentan, seperti penyandang disabilitas, anak jalanan, lanjut usia, dan berbagai korban penyimpangan sosial lainnya. Kasus yang mereka alami dapat menimbulkan ketidakberdayaan secara sosial, psikologis, maupun hukum, sehingga kelompok rentan memerlukan intervensi dalam bentuk pemberdayaan, perlindungan, dan pemulihan. Kasus seperti pelecehan seksual dapat menimbulkan trauma, depresi, rasa cemas, dan dampak jangka panjang, seperti hambatan dalam melakukan interaksi interpersonal oleh karena adanya rasa tidak aman (Aziz & Panglewai, 2025). Pelecehan seksual sering dikorelasikan dengan diskriminasi gender, di mana korban mengalami tindakan yang tidak adil, hingga menimbulkan tekanan pada psikologis berupa rendah diri dan stres (Fikri, 2023). Kasus kerentanan lainnya, seperti lansia terlantar dapat menciptakan rasa kesepian dan tidak berdaya, sehingga diperlukan pemberdayaan yang relevan. Proses pemberian motivasi, pelayanan kesehatan, hingga pemenuhan kebutuhan dasar dapat mendorong para lansia untuk produktif (Wahyuni, Fitri, & Fauzi, 2023). Kasus lainnya seperti penyandang disabilitas yang hak-haknya dijamin di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 yang menjamin pendidikan, pekerjaan, kesehatan, dan sebagainya.

Penelitian sebelumnya telah mengkaji mengenai pemberian bimbingan sosial untuk memberdayakan para kelompok rentan. Penelitian mengenai efektivitas bimbingan sosial yang ada di Bapas kelas II Purwokerto terhadap klien untuk mengatasi tindakan pidana oleh residivis. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, melalui pembinaan agama, keterampilan, pembinaan kepribadian, dan reintegrasi sosial, mampu memperbaiki kualitas diri klien dan menjalani kehidupan yang baik di dalam masyarakat (Pratidina et al, 2022). Selanjutnya penelitian mengenai pemberdayaan terhadap anak jalanan dengan penerapan program keterampilan hidroponik yang ada di Rumah Belajar Cinta Damai Kota Pare-Pare, mampu meningkatkan keterampilan teknis, aspek ekonomi, sosial, dan psikologis bagi anak jalanan (Muhaimin et al, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang ada, penanganan masalah sosial juga dilaksanakan oleh Kementerian Sosial RI Sentra “Bahagia” di Medan. Sentra “Bahagia” di Medan berperan secara strategis untuk mengintervensi individu, kelompok, maupun komunitas yang masuk ke dalam kategori rentan atau PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial). Sentra “Bahagia” di Medan memiliki bimbingan sosial yang bertujuan untuk menciptakan sikap positif, memulihkan dan memperbaiki fungsi sosial, sehingga penerima manfaat mampu berperan aktif kembali di dalam masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya secara kuratif, tetapi juga secara preventif dan rehabilitatif, sehingga dapat mencegah terjadinya perilaku yang menyimpang oleh penerima manfaat secara berulang. Meskipun berbagai studi mengenai pemulihan sosial melalui bimbingan sosial telah dilaksanakan, kajian mengenai pelayanan bimbingan sosial yang di lembaga sosial seperti Sentra “Bahagia” di Medan masih tergolong minim. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kesenjangan di dalam penelitian, mengingat peran Sentra “Bahagia” di Medan sangat strategis untuk memulihkan fungsi sosial penerima manfaat secara sistematis dan berkelanjutan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan bimbingan sosial pada penerima manfaat di Kementerian Sosial RI Sentra “Bahagia” di Medan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif yang bertujuan untuk memahami realitas sosial. Penelitian berfokus pada situasi sosial, kelompok, peran, maupun interaksi yang terjadi secara apa adanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati perilaku, interaksi, dan aktivitas yang ada di lapangan secara langsung. Selanjutnya, wawancara dilaksanakan secara kualitatif dalam bentuk diskusi yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman, pengetahuan, dan makna yang diketahui oleh informan. Dokumentasi juga dilaksanakan sebagai pelengkap dan penguat dari hasil penelitian yang ada. Dokumentasi dapat berupa foto, laporan, notulensi dan sebagainya (Nasution, 2024). Lokasi penelitian dilaksanakan di Sentra “Bahagia” di Medan yang merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia. Jumlah informan di dalam penelitian ini sebanyak 5 informan yang merupakan pegawai dari Sentra “Bahagia” di Medan. Adapun hasil dari penelitian ini akan diproses dan dianalisis dengan melakukan pengorganisasian data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Bimbingan sosial adalah suatu kegiatan yang terstruktur yang bertujuan untuk membantu individu atau kelompok dalam mengatasi masalah sosial yang dihadapi, sehingga individu atau kelompok tersebut dapat menyesuaikan diri kembali ke dalam lingkungan

sosialnya. Bentuk dari bimbingan sosial, yaitu pertolongan, rehabilitasi, perlindungan sosial, dan pelatihan keterampilan yang bertujuan untuk menciptakan kemandirian dan kesejahteraan sosial (Tambunan & Abdurrahman, 2023; Hilmawan & Hamid, 2024). Proses bimbingan sosial akan dilaksanakan oleh pekerja sosial yang merupakan individu yang memiliki kompetensi untuk memulihkan fungsi sosial individu atau kelompok yang mengalami masalah sosial. Individu atau kelompok yang berhak mendapatkan bimbingan sosial adalah individu atau kelompok yang masuk ke dalam kategori PPKS (Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial). Dalam konteks penelitian ini, bimbingan sosial diberikan kepada penerima manfaat, yaitu individu atau kelompok rentan yang mendapatkan bantuan berbasis residensial berupa pertolongan, pelayanan, dan rehabilitasi sosial di Sentra “Bahagia” di Medan.

Penelitian ini menggunakan landasan teori tahap dan proses manajemen kasus oleh Syamsuddin. Teori ini menjelaskan tahapan di dalam proses manajemen kasus terhadap anak atau individu yang memiliki masalah sosial. Beberapa tahapan yang dijelaskan di dalam teori ini, yaitu penerimaan atau membangun hubungan, yang di dalamnya terdapat pertemuan secara formal, pengidentifikasian masalah, dan kesepakatan untuk melaksanakan layanan. Kedua, yaitu asesmen, yang merupakan proses untuk mengetahui permasalahan yang dialami dan mengidentifikasi kebutuhan layanan yang diperlukan. Ketiga, yaitu proses perencanaan layanan yang di dalamnya terdapat tahap perencanaan layanan dan jenis layanan yang akan diberikan. Keempat, yaitu pelaksanaan layanan, yang di mana terdapat pengoordinasian pelaksanaan layanan oleh lembaga yang memberikan layanan. Kelima, yaitu proses monitoring terhadap layanan yang diberikan dan pencapaian yang didapatkan selama proses layanan. Keenam, yaitu review, yang bertujuan untuk mengkaji dan menilai keefektifan proses layanan yang telah direncanakan dan dilaksanakan. Ketujuh, yaitu tindak lanjut dan terminasi sebagai tahap akhir di dalam proses layanan, serta pencatatan kasus untuk mencatat seluruh proses layanan dan pencapaian sebagai pembelajaran dan pengembangan model layanan (Syamsuddin, 2017). Berdasarkan hasil penelitian, apabila dikaji sesuai dengan teori tahap dan proses manajemen kasus, proses pemberian layanan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan terbagi menjadi beberapa bagian, diantaranya:

Penerimaan dan Membangun Hubungan

Proses penerimaan diawali dengan adanya rujukan dari dinas sosial ataupun lembaga sosial lainnya. Proses berikutnya adalah registrasi, identifikasi atau asesmen awal, rekomendasi, hingga pembahasan dalam forum *cc (case conference)*. Penerimaan pada alur layanan di Sentra “Bahagia” di Medan termasuk ke dalam proses fasilitasi akses yang di dalamnya terdapat penerimaan, kontrak layanan, penanganan pengaduan, melaksanakan koordinasi dengan pihak perujuk, hingga *cc (case conference)*. Penerimaan penerima manfaat di Sentra “Bahagia” di Medan tidak bersifat otomatis, tetapi dibutuhkan pertimbangan profesional dan menekankan koordinasi yang akan di diskusikan dengan berbagai pihak. Dalam proses penerimaan, tentu terdapat berbagai dokumen administrasi sebagai bukti keabsahan diterimanya penerima manfaat. Beberapa dokumen tersebut, yaitu formulir registrasi, identifikasi atau asesmen awal, surat rujukan, SK penerima manfaat, serta kontrak layanan yang menjadi bukti bahwa proses penerimaan dijalankan secara sistematis. Pada proses membangun hubungan, terdapat kesenjangan di dalam proses membentuk hubungan apabila dikaitkan dengan penjelasan teori. Berdasarkan informasi dari penerima manfaat menjelaskan bahwa pada proses asesmen awal, penerima manfaat cenderung diam dan tidak menjawab pertanyaan. Keadaan ini mengharuskan pekerja sosial atau pegawai yang melaksanakan asesmen untuk mengambil informasi melalui dokumen rujukan dari lembaga sebelumnya.

Asesmen

Asesmen yang dilaksanakan di Sentra “Bahagia” di Medan terhadap penerima manfaat dapat dijelaskan dalam dua bentuk, yaitu asesmen awal yang dilaksanakan pada tahap fasilitasi akses, serta asesmen komprehensif. Berdasarkan proses yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan, proses asesmen awal terdapat pada proses fasilitasi akses yang terdapat pada proses penerimaan. Asesmen awal bertujuan untuk menggali gambaran awal secara umum mengenai keadaan yang dialami oleh penerima manfaat, serta identitas dari penerima manfaat. Sedangkan asesmen komprehensif dilaksanakan setelah proses fasilitasi akses, yang di mana beberapa hal yang dipertanyakan pada proses asesmen komprehensif, yaitu kondisi psikologis, deskripsi kondisi fisik, kondisi sosial, kondisi mental spiritual, kondisi keluarga, dan sebagainya. Adapun proses asesmen komprehensif memanfaatkan digitalisasi yang di mana informasi akan dimasukkan ke dalam siks cc yang merupakan web site resmi dari lembaga tersebut. Pada proses pelaksanaan asesmen, terdapat keadaan yang mengharuskan proses asesmen tidak berjalan semestinya. Hal ini disebabkan oleh karena keadaan penerima manfaat yang masih tertutup ataupun mengalami trauma, sehingga proses pemberian informasi menjadi terhambat. Keadaan ini mengharuskan pekerja sosial yang melaksanakan asesmen harus menggunakan dokumen rujukan sebagai sumber informasi untuk hasil asesmen. Tetapi, proses asesmen dilaksanakan dengan fleksibel untuk menyesuaikan dengan keadaan penerima manfaat. Dalam beberapa kasus, pekerja sosial juga melakukan kolaborasi dengan psikolog ataupun pihak-pihak yang berkompeten lainnya untuk membantu proses berjalannya asesmen, sehingga pekerja sosial dapat secara langsung mendapatkan informasi dari penerima manfaat.

Perencanaan Layanan

Proses perencanaan layanan bimbingan sosial dilaksanakan oleh Pokja (Kelompok Kerja) Residensial dan Manajer Kasus. Pokja Residensial adakan kelompok kerja residensial yang menjalankan secara langsung kegiatan layanan bimbingan sosial kepada penerima manfaat yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan. Manajer kasus adalah individu yang menangani masalah atau kebutuhan penerima manfaat yang ditanganinya secara individual. Masing-masing penerima manfaat memiliki manajer kasus yang akan menangani segala kebutuhan yang diperlukan oleh penerima manfaat. Pokja Residensial menyusun dan membentuk berbagai kegiatan penerima manfaat di setiap harinya dengan tujuan untuk menunjang psikososial penerima manfaat. Manajer kasus berperan untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat secara individual, baik secara biologis maupun psikologi. Beberapa kegiatan yang dilaksanakan manajer kasus bersama penerima manfaat, yaitu konseling, hipnoterapi, cek kesehatan, dan sebagainya. Manajer kasus juga berperan untuk menentukan durasi layanan setiap penerima manfaat sesuai dengan kondisi masing-masing penerima manfaat. Setiap kegiatan yang direncanakan oleh Pokja Residensial maupun Manajer Kasus tentu berlandaskan kebutuhan yang sesuai dengan asesmen komprehensif yang telah dilaksanakan sebelumnya bersama dengan penerima manfaat.

Pelaksanaan Layanan

Proses pelaksanaan layanan bimbingan sosial adalah inti dari proses bimbingan sosial yang diberikan kepada penerima manfaat. Layanan bimbingan sosial terhadap penerima manfaat di Sentra “Bahagia” di Medan jugab disebut sebagai pelaksanaan layanan atensi. Beberapa kegiatan bimbingan sosial yang diberikan penerima manfaat, yaitu:

1. LDR (Layanan Dukungan Residensial). Proses LDR memiliki tujuan untuk menunjang aspek psikososial penerima manfaat. Beberapa kegiatan yang dilaksanakan di dalam jenis bimbingan sosial ini, yaitu konseling, sosialisasi, jurnaling, diskusi kelompok, dan sebagainya. Pada proses ini, penerima manfaat mendapatkan kesempatan untuk dapat

mengutarakan perasaan, pengalaman, hingga permasalahan yang di alami tanpa dihakimi. Proses kegiatan ini berjalan dengan suasana yang suportif dan kondusif. Para penerima manfaat juga melakukan kegiatan *deep talk* dalam suatu kelompok kecil yang di mana kegiatan tersebut berjalan dengan partisipatif. Kegiatan ini mengutamakan keterbukaan, simpati, dan refleksi diri. Contoh tema kegiatan yang diangkat di dalam kegiatan LDR, yaitu “proyeksi diri” dan “akibat tidak bertanggung jawab”. Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk menumbuhkan sifat yang positif di dalam diri penerima manfaat, sehingga penerima manfaat tersebut dapat menerima keadaan yang telah dialaminya. Tema dari setiap kegiatan LDR akan terus berubah dan berkembang sesuai dengan perkembangan penerima manfaat.

2. SMART (Skill Mandiri Adaptif). Kegiatan ini memiliki tujuan untuk menguatkan kemampuan penerima manfaat dalam hal keterampilan hidup dan kesiapan penerima manfaat untuk resosialisasi ke dalam masyarakat. Beberapa jenis kegiatan yang dilaksanakan pada bimbingan sosial ini, yaitu *role play*, pelatihan keterampilan dasar, dan sebagainya. Contoh tema yang diangkat di dalam kegiatan ini, seperti “*role play* penanganan bencana” dan “edukasi kesehatan gigi”. Proses pemberian kegiatan ini tidak hanya bersifat instruktif, tetapi mendorong penerima manfaat untuk dapat berkontribusi secara praktik, sehingga mereka dapat memahami dan mengaplikasikannya secara nyata. Penerima manfaat juga dilatih untuk dapat berkomunikasi dengan sopan, mengutarakan pendapat dengan baik, dan mengatasi masalah secara efektif.
3. Kegiatan vokasional. Kegiatan vokasional bertujuan untuk memberikan keterampilan dan meningkatkan kesiapan penerima manfaat untuk dapat menghadapi kehidupan mandiri setelah layanan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan telah selesai. Beberapa kegiatan vokasional yang diberikan kepada penerima manfaat, yaitu DKV (Desain Komunikasi Visual), berkebun, dan beternak. Kegiatan DKV bertujuan untuk memberikan pelatihan bagi penerima manfaat untuk mengetahui dasar dalam pembuatan desain dengan menggunakan perangkat yang tersedia. Selanjutnya berkebun, yang mengajarkan penerima manfaat untuk bercocok tanam, merawat tanaman, dan memanen hasil dari kebun mereka sendiri. Terakhir adalah kegiatan beternak yang mengajarkan penerima manfaat untuk merawat hewan, memberi pakan dan menjaga kebersihan kandang. Dalam hal ini, hewan yang dipilih untuk kegiatan beternak adalah ayam.
4. Bimbingan spiritual. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan penguatan terhadap penerima manfaat dalam aspek moral, spiritualitas, hingga pembentukan karakter. Proses bimbingan spiritual dilaksanakan dengan melakukan kerja sama dengan tokoh-tokoh agama melalui Pokja Residensial.
5. Kegiatan bersama Manajer Kasus. Manajer kasus memiliki peran untuk mengatasi kondisi penerima manfaat secara individual, baik secara biologis maupun psikologis. Beberapa kegiatan yang dilaksanakan manajer kasus bersama penerima manfaat, yaitu konseling, pemberian bantuan hidup, dan sebagainya. Manajer kasus memiliki tugas untuk memotivasi dan memberikan arahan kepada penerima manfaat sebagai bentuk pengawasan untuk membantu pemulihan fungsi sosial penerima manfaat. Kegiatan yang dilaksanakan oleh manajer kasus bersifat komprehensif dan resosialisasi. Manajer kasus tidak hanya berperan secara administratif, tetapi juga berfungsi sebagai fasilitator, penguat psikosial, serta penghubung penerima manfaat untuk mendapatkan kebutuhannya.

Monitoring

Proses monitoring yang dilaksanakan terintegrasi dalam kegiatan sehari-hari di setiap proses layanan yang berlangsung secara fleksibel dan tidak terikat dalam aturan yang baku. Monitoring terhadap penerima manfaat tidak hanya dilaksanakan secara individual, tetapi juga berkolaborasi melalui komunikasi yang saling terhubung dengan pekerja sosial lainnya.

Pelaksanaan monitoring juga dilaksanakan di dalam forum cc (*case conference*), yaitu forum tertinggi di dalam proses layanan, yang di dalamnya terdapat berbagai pihak berkompeten yang melaksanakan diskusi dan evaluasi mengenai perkembangan penerima manfaat. Hasil dari monitoring juga akan dicatat di dalam catatan perkembangan sebagai bentuk bukti perkembangan dari penerima manfaat.

Review

Proses review pada layanan bimbingan sosial yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan diwujudkan dalam pelaksanaan monev (monitoring evaluasi) atensi yang di dalamnya terdapat proses cc (*case conference*), yaitu forum tertinggi di dalam proses layanan yang merupakan wadah diskusi secara profesional oleh pihak-pihak berkompeten yang terlibat di dalam proses layanan bimbingan sosial terhadap penerima manfaat. Proses cc tidak dilaksanakan hanya satu kali di dalam proses layanan bimbingan sosial, akan tetapi dilaksanakan secara berkala untuk memantau kondisi dari penerima manfaat. Pada umumnya cc akan dilaksanakan satu kali setiap tiga bulan. Cc dapat dilaksanakan apabila terdapat masalah dari penerima manfaat yang harus di diskusikan ataupun ketika penerima manfaat akan di terminasi. Cc juga dapat dilaksanakan ketika calon penerima manfaat ingin menjadi penerima manfaat secara resmi di Sentra “Bahagia” di Medan. Oleh karena itu, cc tidak hanya dilaksanakan satu kali, tetapi dilaksanakan secara berkala dan sesuai dengan kebutuhan. Proses cc juga berfungsi sebagai wadah untuk melaksanakan evaluasi terhadap perkembangan penerima manfaat. Proses evaluasi tidak dilaksanakan secara individual oleh manajer kasus, tetapi juga melibatkan kontribusi dari pihak-pihak berkompeten yang terlibat di dalam proses layanan bimbingan sosial, seperti psikolog, dokter, Kepala Sentra “Bahagia” di Medan, DP3A, pihak polda, dan sebagainya. Hasil dari diskusi akan dicatat ke dalam formulir hasil cc sebagai bukti konkret mengenai hasil diskusi mengenai keadaan penerima manfaat dan keputusan yang diambil sesuai dengan hasil evaluasi.

Tindak Lanjut dan Terminasi.

Terminasi adalah proses pemutusan hubungan layanan terhadap penerima manfaat. Proses terminasi tentu harus berdasarkan pada kesiapan penerima manfaat dan tidak mengacu pada durasi layanan. Proses terminasi juga melibatkan berbagai pihak untuk mendiskusikan mengenai proses terminasi yang akan dilakukan kepada penerima manfaat. Proses terminasi yang akan dilaksanakan, harus berlandaskan pada pencapaian dari tujuan intervensi. Penerima manfaat akan kembali dievaluasi untuk menentukan apakah penerima manfaat sudah mencapai tujuan intervensi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Apabila keadaan fungsi sosial penerima manfaat telah pulih dan tujuan intervensi telah tercapai, maka penerima manfaat akan di terminasi. Proses terminasi juga akan tercatat di dalam formulir terminasi sebagai pemutusan hubungan layanan antara penerima manfaat dengan penyedia layanan. Setelah penerima manfaat di terminasi, pihak lembaga akan memberikan bantuan berupa dana bantuan ataupun pemberian usaha sesuai dengan kemampuan penerima manfaat yang telah dievaluasi pada forum cc. Tindak lanjut diberikan dengan tujuan agar penerima manfaat dapat tetap berfungsi sosial di dalam masyarakat, serta menjaga penerima manfaat untuk tidak melakukan penyimpangan yang berulang. Selanjutnya, setiap proses layanan bimbingan sosial yang dijalani oleh penerima manfaat akan dicatat ke dalam catatan kasus atau *case record*. Pencatatan kasus dilaksanakan sebagai bukti layanan yang ada dan sebagai referensi untuk perkembangan model layanan.

Pembahasan

Berdasarkan pada proses layanan bimbingan sosial yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan, tentu terdapat beberapa hal yang dapat didiskusikan. Proses penerimaan dan membangun hubungan yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan mengalami ketidaksesuaian pada proses pembentukan korelasi yang baik antara pekerja sosial dengan penerima manfaat. Hal ini disebabkan oleh karena kondisi dari penerima manfaat yang mengalami perasaan takut ataupun trauma, sehingga proses membangun hubungan yang di dalamnya terdapat proses identifikasi ataupun asesmen awal berjalan tidak sebagaimana mestinya, sehingga pekerja sosial harus memperoleh informasi melalui dokumen rujukan dari lembaga sebelumnya. Tentu hal ini menjadi kontroversial oleh karena hal ini tidak sejalan dengan beberapa aspek bimbingan sosial, yaitu komunikasi dan partisipasi sosial oleh karena penerima manfaat tidak terlibat secara langsung di dalam proses asesmen awal (Padila et al, 2025; Ajriya et al, 2024). Namun, pada sisi lain, tindakan yang diambil oleh pekerja sosial dianggap sebagai kemampuan adaptif dalam mengatasi keadaan penerima manfaat, sehingga tidak ada unsur keterpaksaan. Selanjutnya pada proses asesmen komprehensif juga mengalami hambatan yang sama, yaitu kurangnya partisipasi langsung dari penerima manfaat untuk memberikan informasi. Namun, keadaan ini juga dapat dipahami oleh karena keadaan psikologis dari penerima manfaat yang tidak stabil. Hal ini juga sejalan dengan salah satu aspek bimbingan sosial, yaitu empati dan regulasi emosi yang menekankan tentang pemahaman terhadap perasaan yang dialami oleh orang lain ataupun penerima manfaat itu sendiri (Padila et al, 2025; Ajriya et al, 2024). Hal lain yang perlu disorot adalah proses asesmen komprehensif yang menggunakan teknologi di dalam pengelolaan data menunjukkan adanya perkembangan di dalam proses intervensi sosial.

Proses perencanaan layanan yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan cukup optimal. Pokja Residensial membentuk perencanaan kegiatan penunjang psikososial setiap harinya bagi penerima manfaat, serta Manajer Kasus yang mengintervensi secara individual yang di mana Manajer Kasus memenuhi kebutuhan penerima manfaat, baik secara biologis maupun psikologis. Perencanaan layanan juga didasari oleh hasil asesmen komprehensif dengan penerima manfaat. Ini menunjukkan, bahwa Sentra “Bahagia” di Medan berkomitmen untuk memulihkan fungsi sosial penerima manfaat melalui layanan bimbingan sosial yang sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya pada proses pelaksanaan layanan dapat dikatakan sebagai proses yang paling optimal di dalam layanan bimbingan sosial. Beberapa kegiatan bimbingan sosial, seperti LDR (Layanan Dukungan Residensial) yang memiliki tujuan untuk membentuk karakter dan sifat penerima manfaat, SMART (Skill Mandiri Adaptif) yang bertujuan untuk memberikan kemampuan dasar bagi penerima manfaat, sehingga penerima manfaat mampu berfungsi sosial dengan baik di dalam masyarakat. Selanjutnya kegiatan vokasional, yaitu DKV (Desain Komunikasi Visual), berkebun, dan beternak yang bertujuan untuk memberikan keterampilan hidup bagi penerima manfaat, kemudian bimbingan spiritual yang bertujuan untuk membentuk spiritualitas dan moralitas penerima manfaat, hingga kegiatan bersama Manajer Kasus yang di mana segala kebutuhan penerima manfaat secara individu akan dipenuhi oleh manajer kasus. Proses pelaksanaan layanan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan juga melakukan kolaborasi dengan pihak-pihak berkompeten, sehingga kegiatan bimbingan sosial dapat menjadi lebih optimal.

Apabila diperhatikan lebih teliti, kegiatan bimbingan sosial yang ada cenderung terstruktur dan telah ditentukan sebelumnya, sehingga dikhawatirkan penerima manfaat tidak fleksibel dalam memilih kegiatan yang ada. Tetapi keadaan ini juga dapat dianggap tidak memengaruhi efektivitas dari layanan oleh karena kegiatan yang diberikan didasari oleh kebutuhan, sehingga dianggap relevan bagi penerima manfaat. Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa para penerima manfaat mengikuti setiap kegiatan bimbingan

sosial dengan aktif dan partisipatif. Penerima manfaat mampu mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi melalui kegiatan LDR yang mendorong penerima manfaat untuk dapat terbuka untuk menyampaikan pendapat. Penerima manfaat juga dapat berpartisipasi secara aktif pada kegiatan SMART oleh karena kegiatan tersebut mendorong penerima manfaat untuk dapat berkontribusi secara praktik. Suatu lingkungan yang mendukung, seperti hadirnya individu lain dapat membentuk stimulasi yang positif, sehingga akan berdampak baik terhadap percepatan proses pembentukan perilaku sosial yang sehat (Pranajaya et al, 2023). Penerima manfaat juga mengikuti secara aktif mengikuti kegiatan vokasional, baik DKV, berkebun, maupun beternak. Hasil wawancara peneliti dengan penerima manfaat juga menjelaskan bahwa penerima manfaat dapat belajar secara filosofi melalui kegiatan berkebun, yang di mana mengajarkan penerima manfaat untuk terus bertumbuh dan menciptakan buah yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perkembangan pola pikir yang positif di dalam diri penerima manfaat. Berkebun tidak hanya bermanfaat sebagai media keterampilan hidup, tetapi juga dapat sebagai media belajar. Berdasarkan layanan bimbingan sosial yang diberikan kepada penerima manfaat, Sentra “Bahagia” di Medan telah memenuhi beberapa konsep di dalam bimbingan sosial, yaitu aspek pertolongan, rehabilitasi, perlindungan sosial, dan pelatihan keterampilan. Jika mengacu pada teori tahap dan proses manajemen kasus, tentu proses layanan bimbingan sosial yang ada telah sesuai dengan teori yang ada. Hal yang dapat diperhatikan adalah proses pemberian layanan yang dijalankan dengan melakukan kolaborasi ataupun koordinasi dengan berbagai pihak yang menyediakan layanan.

Proses selanjutnya yang dapat menjadi bahan diskusi, yaitu pada tahap monitoring. Proses monitoring di Sentra “Bahagia” di Medan disebut sebagai proses monev atensi. Berdasarkan informasi yang didapat dari informan, kegiatan monitoring terintegrasi pada kegiatan layanan bimbingan sosial di setiap harinya secara fleksibel. Kondisi ini dapat menjadi hal yang kontroversial dikarenakan proses monitoring terhadap penerima manfaat di sehari-hari tidak memiliki prosedur yang baku atau fleksibel, serta mengandalkan pengamatan semata, sehingga dikhawatirkan hasil monitoring bersifat bias profesional. Proses monitoring pada kegiatan sehari-hari harus dilaksanakan dengan berinteraksi atau mengonfirmasi secara langsung kepada penerima manfaat mengenai keadaannya. Kegiatan monitoring dan evaluasi juga dilaksanakan di dalam forum cc (*case conference*) untuk mendiskusikan perkembangan dari penerima manfaat. Hal ini tentu sangat penting untuk dilakukan agar pekerja sosial ataupun manajer kasus dapat mengambil kebijakan terhadap proses penerima manfaat yang selanjutnya. Proses cc pada monitoring dan evaluasi tentu sudah sesuai dengan teori yang ada yang di mana teori tahap dan proses manajemen kasus menekankan adanya pemantauan terhadap layanan yang diberikan serta pencapaian yang telah diraih oleh penerima manfaat.

Tahapan selanjutnya adalah review yang diwujudkan dalam bentuk cc (*case conference*) pada proses layanan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan. Proses cc di Sentra “Bahagia” di Medan telah berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil dokumentasi oleh peneliti, proses cc dilaksanakan dengan melakukan diskusi yang melibatkan berbagai tenaga profesional yang ikut serta di dalam proses bimbingan sosial. Hal ini menjelaskan bahwa proses review ataupun evaluasi di dalam proses cc tidak bersifat subjektif, tetapi dilandaskan pada pertimbangan profesional secara komprehensif. Hasil diskusi pada forum cc juga dicatat di dalam format hasil cc, yang di mana hal ini menunjukkan bahwa proses cc atau review di Sentra “Bahagia” di Medan berjalan secara sistematis dan terdokumentasi. Proses review atau cc di Sentra “Bahagia” di Medan tentu sudah sejalan dengan teori tahap dan proses manajemen kasus yang berfokus pada pengkajian dan penilaian terhadap proses layanan dan capaian yang telah didapatkan. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara dengan informan, yang di mana informan menjelaskan bahwa cc dilaksanakan dengan tujuan untuk mempertimbangkan dan

memastikan kesiapan penerima manfaat. Hal ini sejalan dengan salah satu aspek dari bimbingan sosial, yaitu pemantauan dan evaluasi program yang berfokus pada evaluasi terhadap pencapaian dan kualitas layanan (Budiman et al, 2022).

Pada umumnya cc dilaksanakan sebanyak satu kali setiap tiga bulan. Cc juga dapat dilaksanakan pada saat terjadi hal-hal yang menjadi urgensi, seperti masalah yang timbul pada penerima manfaat, proses penerimaan calon penerima manfaat, dan sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap keputusan yang diambil tidak bersifat formalitas, tetapi harus didasari oleh diskusi secara kolaboratif. Namun, proses cc tidak melibatkan penerima manfaat secara langsung. Keadaan penerima manfaat akan dijelaskan secara langsung oleh Manajer Kasus melalui catatan perkembangan yang dicatat oleh Manajer Kasus. Secara tidak langsung, keadaan penerima manfaat telah tersampaikan melalui Manajer Kasus, namun dalam hal ini dikhawatirkan akan terjadinya *profesional centered* oleh karena tidak ada keterlibatan secara langsung oleh penerima manfaat.

Proses terakhir dari layanan bimbingan sosial sesuai dengan teori, yaitu tindak lanjut dan terminasi. Proses terminasi dilaksanakan pada saat penerima manfaat telah dapat berfungsi sosial kembali dengan baik, sehingga hubungan layanan akan diputus. Sebelum penerima manfaat di terminasi, para pekerja sosial, manajer kasus, dan pihak berkompeten lainnya akan berdiskusi di dalam cc untuk mengambil keputusan, yang di mana hal ini sejalan dengan salah satu aspek bimbingan sosial, yaitu kolaborasi keluarga & lingkungan yang menjelaskan tentang kontribusi dari orang tua, sekolah, maupun komunitas (Padila et al, 2025; Ajriya at al, 2024). Keputusan tersebut akan dicatat di dalam formulir terminasi sebagai bukti bahwa layanan telah berakhir. Setelah penerima manfaat di terminasi, lembaga akan memberikan tindak lanjut ataupun pasca rehabilitasi kepada penerima manfaat berupa dana bantuan ataupun bantuan usaha, sehingga penerima manfaat dapat tetap berdaya. Berdasarkan informasi yang di dapat melalui informan, lembaga juga berperan untuk memfasilitasi penerima manfaat yang telah di terminasi agar tetap berdaya. Tentunya bantuan yang diberikan akan disesuaikan dengan hasil evaluasi oleh Manajer Kasus yang menangani penerima manfaat tersebut secara individual. Melalui mekanisme layanan pasca rehabilitasi dapat memberikan peluang bagi penerima manfaat untuk tetap dapat berkembang dan mencapai keinginan. Setiap proses kegiatan layanan yang diberikan kepada penerima manfaat akan dicatat di dalam catatan kasus atau *case record* sebagai bukti layanan dan referensi terhadap proses layanan bimbingan sosial lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak lembaga ingin terus mengembangkan metode layanan bimbingan sosial, sehingga proses layanan bimbingan sosial akan tetap relevan untuk dilaksanakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai pelaksanaan bimbingan sosial pada penerima manfaat di Kemensos RI Sentra “Bahagia” di Medan, dapat disimpulkan bahwa secara umum proses layanan bimbingan sosial yang dilaksanakan telah sesuai dengan teori tahap dan proses manajemen kasus. Meskipun, pada praktiknya terdapat dinamika dan penyesuaian oleh karena keadaan penerima manfaat yang belum stabil secara psikologis, serta minimnya kontribusi secara langsung penerima manfaat pada beberapa tahapan awal yang dapat dijadikan sebagai hal strategis untuk memahami keadaan penerima manfaat dan realitas pelaksanaan layanan bimbingan sosial secara mendalam, serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga. Temuan yang diperoleh di dalam penelitian, yaitu substansi layanan bimbingan sosial yang ada di Sentra “Bahagia” di Medan dengan teori tahap dan manajemen kasus yang memiliki perbedaan, tetapi secara definisi tetapi selaras dan relevan. Proses layanan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan berfokus pada perkembangan psikososial penerima

manfaat, serta kesiapan diri penerima manfaat agar dapat berfungsi sosial dengan baik di dalam masyarakat. Melalui beberapa kegiatan bimbingan sosial yang diberikan, penerima manfaat mampu berpartisipasi secara aktif, mengalami keterbukaan yang positif, serta perubahan pola pikir menjadi lebih baik dan dewasa. Proses layanan bimbingan sosial di Sentra “Bahagia” di Medan juga kuat secara administratif, di mana terdapat berbagai dokumen sebagai bentuk keabsahan dari setiap tahapan layanan yang ada. Kolaborasi yang dilaksanakan dengan pihak-pihak berkompeten juga menjadi nilai positif bagi lembaga yang berusaha agar kegiatan bimbingan sosial dapat menjadi lebih optimal. Adapun hal yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga, yaitu proses monitoring pada kegiatan sehari-hari yang tidak di atur di dalam aturan secara baku atau fleksibel, serta mengandalkan pengamatan, dikhawatirkan akan menciptakan bias profesional. Proses monitoring harus dilaksanakan dengan mengonfirmasi secara langsung keadaan penerima manfaat dengan cara berkomunikasi secara aktif. Para pekerja sosial harus menghindari proses-proses yang berpotensi menimbulkan *profesional centered* agar hasil monitoring atau kegiatan lainnya dengan keadaan penerima manfaat yang sebenarnya tetap sesuai dan relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajriya, Aprilia, Arina, Dzikrina, Fyola, & Inka. (2024). Implementasi Layanan BK dalam Meningkatkan Perkembangan Sosial-Emosional Anak Usia Dini. *Edukids: Jurnal Pertumbuhan, Perkembangan, dan Pendidikan Anak Usia Dini*, 21(2), 131-138.
- Aziz, E. M., Marsella, M., & Panglewai, L. (2025). Resiliensi Pada Korban Pelecehan Seksual. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(4), 7509-7516.
- Budiman, C., Badrujaman, a., & Wahyuni, E. (2022). Evaluasi Program Bimbingan dan Konseling Bidang Sosial dengan Teknik Contex, Input, Proses, Produk (CIPP) di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 10(2), 354-363.
- Fikri, 2024, Psikologi Sosial, Yogyakarta: PT Penamuda Media
- Hilmawan, A., & Hamid, A. (2024). Peran Pekerja Sosial dalam Memberikan Pelayanan Sosial pada Lanjut Usia. *SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan, dan Ilmu Pendidikan Sosial*, 2(3), 82-96.
- Muhaimin, Ridwan, I., & Hasdiansyah, A. (2023). Pemberdayaan Anak Jalanan Melalui Program Keterampilan Hidroponik di Rumah Belajar Cinta Damai Kota Parepare. *Continuing Learning Society Journal Universitas Muhammadiyah Parepare*, 1(1), 36-44.
- Nasution, E. s, 2024, Metodologi Penelitian-Model Praktis Penelitian Kualitatif, Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
- Pranajaya, S.A, Astuti, S.W, Tendi, 2023, Psikologi Sosial: Konsep dan Implementasi, Padang: Get Press Indonesia
- Pratidina, A. G., Muhammad, A., & Tando, C. E. (2022). Efektivitas Peran Bimbingan Bapas Pada Klien Dalam Mengurangi Tindak Pidana Residivis di Bapas Kelas II Purwokerto. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6), 2977-2982.
- Syamsuddin, 2017, Benang-Benang Merah Teori Kesejahteraan Sosial, Ponorogo: WADE
- Tambunan, M. A., & Abdurrahman , Z. (2023). Implementasi Bimbingan Sosial Terhadap Masyarakat Terdampak Bencana Banjir Dalam Mengurangi Kecemasan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Batubara. *G-COUNS: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 8(1), 514-522.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Wahyuni, S., Fitri, W., & Fauzi, M. (2023). Pemberdayaan Lansia Terlantar Melalui Program Istana Lansia Serambi Madinah Dinas Sosial Kota Solok. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 9-19