



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA  
2023

# Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial

Hastin Trustisari  
Sari Viciawati Machdum

**SMK/MAK Kelas X**

## **Hak Cipta pada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia**

Dilindungi Undang-Undang.

Penafian: Buku ini disiapkan oleh Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan buku pendidikan yang bermutu, murah, dan merata sesuai dengan amanat dalam UU No. 3 Tahun 2017. Buku ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Buku ini merupakan dokumen hidup yang senantiasa diperbaiki, diperbarui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan yang dialamatkan kepada penulis atau melalui alamat surel buku@kemdikbud.go.id diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.

### **Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial**

untuk SMK/MAK Kelas X

#### **Penulis**

Hastin Trustisari

Sari Viciawati Machdum

#### **Penelaah**

Fentiny Nugroho

Juda Damanik

#### **Penyelia/Penyelaras**

Supriyatno

Wijanarko Adi Nugroho

Anggraeni Dian Permatasari

Ria Triyanti

#### **Kontributor**

Sri Sulistiani

Nelis Sumiati

#### **Editor**

Christina Tulalessy

#### **Ilustrator**

Agus Safitri

#### **Desainer**

Septi Rinasusanti

#### **Penerbit**

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

#### **Dikeluarkan oleh**

Pusat Perbukuan

Kompleks Kemdikbudristek Jalan RS. Fatmawati, Cipete, Jakarta Selatan

<https://buku.kemdikbud.go.id>

#### **Cetakan Pertama, 2023**

ISBN 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)

978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

Isi buku ini menggunakan huruf Noto Serif 10/15 pt, Steve Matteson.

xii, 228 hlm.: 17,6 × 25 cm.



# Kata Pengantar



Pusat Perbukuan; Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan; Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi memiliki tugas dan fungsi mengembangkan buku pendidikan pada satuan Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah, termasuk Pendidikan Khusus. Buku yang dikembangkan saat ini mengacu pada Kurikulum Merdeka. Kurikulum ini memberikan keleluasaan bagi satuan/program pendidikan dalam mengimplementasikan kurikulum dengan prinsip diversifikasi sesuai dengan kondisi satuan pendidikan, potensi daerah, dan peserta didik.

Pemerintah dalam hal ini Pusat Perbukuan mendukung implementasi Kurikulum Merdeka di satuan pendidikan dengan mengembangkan buku siswa dan buku panduan guru sebagai buku teks utama. Buku ini dapat menjadi salah satu referensi atau inspirasi sumber belajar yang dapat dimodifikasi, dijadikan contoh, atau rujukan dalam merancang dan mengembangkan pembelajaran sesuai karakteristik, potensi, dan kebutuhan peserta didik. Adapun acuan penyusunan buku teks utama adalah Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Nomor 033/H/KR/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 008/H/KR/2022 tentang Capaian Pembelajaran pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah pada Kurikulum Merdeka.

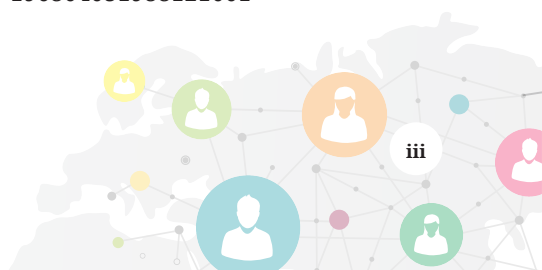
Sebagai dokumen hidup, buku ini tentu dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan keilmuan dan teknologi. Oleh karena itu, saran dan masukan dari para guru, peserta didik, orang tua, dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk pengembangan buku ini di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, Pusat Perbukuan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan buku ini, mulai dari penulis, penelaah, editor, ilustrator, desainer, dan kontributor terkait lainnya. Semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi peserta didik dan guru dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

Jakarta, Maret 2023

Kepala Pusat,

Supriyatno

NIP 196804051988121001





# Prakata



Salam sejahtera,

Hai, anak-anak hebat, selamat datang di jenjang pendidikan tingkat menengah kejuruan kelas X pada mata pelajaran Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial. Saat ini, tentunya kamu sedang menikmati menjadi siswa SMK dengan pengalaman belajar dan teman-teman yang baru dan menyenangkan. Buku *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial* yang sedang kamu baca ini, akan membawamu mengenal tentang pekerjaan sosial dan profesi pekerja sosial.

Buku ini dirancang untuk membantu kamu memahami dasar pengetahuan, keterampilan, dan nilai yang diperlukan di berbagai layanan pekerjaan sosial. Untuk memudahkan kamu belajar, sistematika buku ini dibagi menjadi beberapa bab yang menarik dimulai dari pengenalan pekerjaan sosial, proses pelayanan sosial, profil filantropi dan lembaga sosial, teknik dasar layanan prima, perkembangan teknologi, fasilitas, peralatan dan K3, wawancara, observasi serta dokumentasi dalam pekerjaan sosial. Kamu tidak perlu khawatir karena setiap bab pada buku ini dilengkapi dengan berbagai aktivitas yang mendorong kamu lebih kreatif disertai penjelasan yang jelas dan mudah dipahami serta contoh kasus yang relevan dan tentunya menarik.

Perlu kamu ketahui, bahwa buku *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial* untuk SMK kelas X merupakan buku siswa pertama yang diterbitkan di era Kurikulum Merdeka. Harapannya, buku ini dapat mendekatkan pemahaman dan kecintaan kamu tentang pekerjaan sosial. Akhirnya, selamat merasakan pengalaman belajar yang menyenangkan. Semoga kamu menjadi salah satu pekerja sosial yang handal di masa depan!

Jakarta, Maret 2023

Penulis



# Daftar Isi

Kata Pengantar .....	iii
Prakata .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	ix
Petunjuk Penggunaan Buku .....	xi

## Bab I

<b>Profil Pelaku Filantropi dan Kompetensi pada Pekerjaan Sosial .....</b>	<b>1</b>
A. Profil Pelaku Filantropi dan Pekerja Sosial .....	5
B. Pekerjaan Sosial dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial .....	13
C. Kompetensi Pekerja Sosial .....	18

## Bab II

<b>Peluang Usaha &amp; Kerja di Bidang Pelayanan Pekerjaan Sosial .....</b>	<b>29</b>
A. Peluang Kerja bagi Pekerja Sosial .....	36
B. Pelayanan Pekerjaan Sosial .....	40

## Bab III

<b>Nilai-Nilai Pekerjaan Sosial dan Perkembangan Teknologi .....</b>	<b>49</b>
A. Nilai dan Kode Etik Pekerjaan Sosial .....	53
B. Perkembangan Teknologi dan Implikasinya terhadap Praktik Pekerjaan Sosial .....	60
C. Pencatatan Pekerjaan Sosial Berbasis Teknologi .....	65

## Bab IV

<b>Bidang-Bidang dalam Pekerjaan Sosial, Peran Pekerja Sosial, dan Tahapan Intervensi Sosial .....</b>	<b>73</b>
A. Bidang-Bidang dalam Pekerjaan Sosial .....	78
B. Tahapan Intervensi Sosial dan Peran dalam Bidang Pekerjaan Sosial ..	90





## Bab V

<b>Komunikasi dalam Layanan Sosial .....</b>	<b>103</b>
A. Komunikasi dalam Pekerjaan Sosial .....	110
B. Tujuan Komunikasi dalam Pekerjaan Sosial .....	114
C. Prinsip Komunikasi .....	114
D. Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	115
E. Praktik Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....	118
F. Komunikasi Organisasi .....	121



## Bab VI

<b>Observasi dan Dokumentasi Praktik Pekerjaan Sosial.....</b>	<b>131</b>
A. Observasi dalam Pekerjaan Sosial.....	138
B. Dokumentasi dalam Pekerjaan Sosial .....	144
C. Praktik Observasi dan Dokumentasi.....	148



## Bab VII

<b>Jenis, Fasilitas, Peralatan, dan Keselamatan Kesehatan Kerja (K3) dalam Pelayanan Sosial.....</b>	<b>155</b>
A. Pelayanan Sosial dalam Pekerjaan Sosial .....	159
B. Fasilitas dan Peralatan dalam Pelayanan Sosial .....	164
C. Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Pelayanan Sosial .....	172

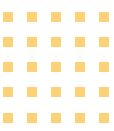


## Bab VIII

<b>Wawancara dalam Praktik Pekerjaan Sosial .....</b>	<b>185</b>
A. Memahami Wawancara .....	189
B. Pedoman Wawancara .....	190
C. Tahapan Membuat Pedoman Wawancara .....	191
D. Tahapan Wawancara .....	192
E. Tujuan Wawancara .....	199
F. Komunikasi dalam Wawancara .....	202

<b>Glosarium .....</b>	<b>211</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>215</b>
<b>Daftar Kredit Gambar.....</b>	<b>219</b>
<b>Indeks.....</b>	<b>220</b>
<b>Biodata Pelaku Perbukuan.....</b>	<b>222</b>





# Daftar Tabel



Tabel 1.1 Langkah-Langkah Intervensi Sosial .....	10
Tabel 1.2 Implikasi Pengetahuan terhadap Kesejahteraan Sosial.....	20
Tabel 2.1 Jenis Sistem Sumber .....	34
Tabel 2.2 Jenis-Jenis Organisasi Pelayanan Kemanusiaan .....	39
Tabel 3.1 Kode Etik Pekerja Sosial .....	55
Tabel 4.1 Peran Pekerja Sosial .....	92
Tabel 4.2 Tahapan Berencana dan Keterampilan Berpraktik .....	93
Tabel 5.1 Teknik SOLER .....	119
Tabel 5.2 Isyarat Nonverbal dalam Berkomunikasi.....	121
Tabel 5.3 Gambaran Kasus .....	123
Tabel 6.1 Hal-Hal Umum yang Perlu Diobservasi.....	141
Tabel 8.1 Contoh Pertanyaan Wawancara .....	190



# Daftar Gambar

Gambar 1.1	Produk kelompok usaha bersama .....	5
Gambar 1.2	Relawan melakukan kegiatan sosial.....	7
Gambar 1.3	Kegiatan amal, bagian dari ibadah. ....	7
Gambar 1.4	<i>Role play</i> Konseling di ruang konseling. ....	8
Gambar 1.5	Penyandang disabilitas memiliki akses untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. ....	14
Gambar 1.6	Kelompok usaha bersama didampingi untuk membuat kerajinan lampu hias, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. ....	15
Gambar 1.7	Pengorganisasian komunitas untuk mengatasi masalah sampah plastik yang terus meningkat. ....	17
Gambar 1.8	Tumpang tindih kesejahteraan sosial dan disiplin ilmu lainnya. ....	19
Gambar 2.1	Rumah Sakit Universitas Indonesia sebagai salah satu organisasi pelayanan kemanusiaan. ....	31
Gambar 2.2	Sekolah sebagai salah satu organisasi pelayanan kemanusiaan. ....	32
Gambar 2.3	Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai organisasi di bawah naungan pemerintah. ....	33
Gambar 2.4	Badan Narkotika Nasional Provinsi DKI Jakarta. ....	37
Gambar 2.5	Dasar pengetahuan pekerjaan sosial. ....	40
Gambar 3.1	Teknologi dan pengaruhnya terhadap sendi kehidupan. ....	51
Gambar 3.2	Media sosial memiliki sisi positif dan negatif. ....	54
Gambar 3.3	Sekolah yang inklusif. ....	58
Gambar 3.4	Mesin uap sebagai salah satu teknologi yang membantu pekerjaan manusia. ....	60
Gambar 3.5	Perilaku manusia dan lingkungan yang kompleks. ....	62
Gambar 3.6	Pendokumentasian secara manual. ....	66
Gambar 3.7	Pendokumentasian secara digital. ....	67
Gambar 4.1	Akses bagi semua termasuk penyandang disabilitas. ....	78
Gambar 4.2	Keluarga perlu memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan anak sebagai untuk pencegahan penggunaan NAPZA. ....	82
Gambar 4.3	<i>Active ageing</i> dan lingkungan sosial lintas generasi. ....	85
Gambar 4.4	Anak dan permasalahan sosial. ....	88
Gambar 4.5	Tahapan perubahan terencana untuk pekerja sosial generalis. ....	91
Gambar 5.1	Komunikasi dengan bahasa isyarat. ....	105
Gambar 5.2	Ekspresi wajah melalui gambar. ....	106





Gambar 5.3 Artis korea .....	107
Gambar 5.4 Berbagai fitur penyampai pesan melalui <i>handphone</i> . .....	108
Gambar 5.5 Penyuluhan pada warga desa untuk pengelolaan sampah.....	108
Gambar 5.6 Komunikasi antara dua orang. ....	110
Gambar 6.1. Berdoa di pemakaman korban tragedi Kanjuruhan Jawa Timur. ....	133
Gambar 6.2. Pekerja sosial sedang menuliskan peta jalan hasil observasi lapangan. ....	134
Gambar 6.3. Riswan, remaja kuli pasir di Tasikmalaya. ....	135
Gambar 6.4. Berita tentang Riswan, anak pekerja dari Tasikmalaya. ....	136
Gambar 6.5 Gambar 2 wajah. ....	148
Gambar 7.1 Pekerja sosial berinteraksi dengan anak di masa pandemi Covid-19.	157
Gambar 7.2 Beberapa contoh gambar tanda K3.....	158
Gambar 7.3 Gedung ramah disabilitas. ....	164
Gambar 7.4 Gedung tidak ramah disabilitas. ....	164
Gambar 7.5 Mobil ramah disabilitas. ....	165
Gambar 7.6 Tenda pengungsian. ....	165
Gambar 7.7 Alat-alat kebersihan rumah tangga.....	171
Gambar 7.8 Alat permainan dan olahraga untuk anak. ....	171
Gambar 8.1 Salah satu acara podcast Spotify Indonesia.....	187
Gambar 8.2 Petugas kesehatan sedang melakukan wawancara. ....	204



# Petunjuk Penggunaan Buku

Buku ini memuat petunjuk bagaimana siswa menggunakan buku Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial. Pada buku ini, terdapat ikon-ikon yang menunjukkan rubrik yang memandu siswa dalam menggunakan buku ini.

## Tujuan Pembelajaran

Berisi deskripsi pencapaian kompetensi yang perlu diketahui oleh siswa.

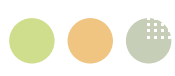
## Kata Kunci

Berisi kata-kata kunci/pokok yang akan dipelajari pada setiap bab.



## Peta Konsep

Berisi informasi berbentuk konsep-konsep yang saling berhubungan dalam satu rangkaian.





## Aktivitas

### Aktivitas Mandiri

Berisi kegiatan mandiri/individu yang bertujuan untuk mengetahui kemampuan siswa memahami materi yang telah dipelajari.

### Aktivitas Kelompok

Berisi aktivitas yang dilakukan secara berkelompok untuk mengetahui tingkat pemahaman siswa dan melatih siswa untuk berkolaborasi dalam menyelesaikan suatu kasus dalam kelompok.



## Uji Kompetensi

Berisi soal pilihan ganda, esai, atau pembahasan kasus.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

# Bab I

## Profil Pelaku Filantropi dan Kompetensi pada Pekerjaan Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Apa kompetensi yang harus dimiliki seorang pekerja sosial?

Pada saat ini, pekerja sosial (*social worker*) merupakan sebuah profesi yang lebih dikenal di Indonesia. Apalagi undang-undang tentang pekerja sosial telah ditetapkan pada tahun 2019. Kamu dapat mencari UU Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial.

Profesi pekerja sosial memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui seorang pekerja sosial, masyarakat dapat memperoleh kebutuhan dasarnya secara lebih efektif dan efisien. Apa tugas dan fungsi seorang pekerja sosial? Apa kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pekerja sosial? Apa yang membedakan pekerja sosial dengan relawan?



## Tujuan Pembelajaran

Setelah melakukan aktivitas-aktivitas dalam bab ini, kamu diharapkan mampu memahami profil pelaku filantropi dan kompetensi pada pekerjaan sosial. Selain itu, kamu juga diharapkan mampu mengembangkan sumber-sumber masyarakat, mendukung sumber-sumber masyarakat dan bekerja dengan masyarakat tertentu.



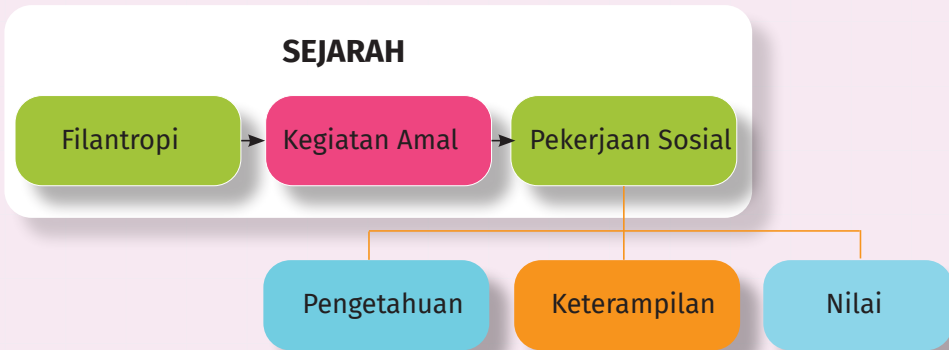
## Kata Kunci

Filantropi, kegiatan amal, pekerja sosial, pekerjaan sosial, kompetensi





## Peta Konsep



Perhatikan lingkungan tempat tinggalmu. Kamu tentu pernah menemui berbagai masalah sosial. Pandemi Covid-19 pun telah menimbulkan berbagai permasalahan sosial. Menurutmu, permasalahan sosial apa saja yang disebabkan oleh pandemi Covid-19? Siapa saja yang berperan dalam menangani permasalahan sosial pada saat pandemi Covid-19 melanda Indonesia?

Apakah kamu pernah mendengar istilah *relawan*? Apakah kamu pernah melihat, mendengar atau menjadi relawan pada saat pandemi Covid-19? Relawan ialah orang yang bekerja untuk memberikan pelayanan sosial. Namun, berbeda dengan seorang pekerja sosial, relawan bekerja tanpa imbalan (Damanik, 2008). Lahirnya profesi pekerja sosial pada dasarnya tidak terlepas dari kegiatan yang dilakukan relawan. Relawan yang bekerja dalam kegiatan filantropi terpanggil memberikan bantuan karena manusia pada dasarnya mengasihi sesama manusia dan semua makhluk di Bumi. Oleh karenanya, kita memerlukan sebuah proses pembelajaran yang sistematis sehingga masalah sosial dapat diatasi secara efektif dan efisien: Pekerjaan Sosial. Dalam mendalami mata pelajaran Pekerjaan Sosial, kamu perlu menjadi sosok pelajar Pancasila yang beriman, bertakwa kepada Tuhan YME, dan berakhlak mulia (sesuai dengan nilai-nilai Pancasila); berkebinekaan global, bergotong royong; kreatif; bernalar kritis; dan mandiri.

Berikut ini aktivitas pertama yang dapat kamu kerjakan bersama teman-teman sekelas. Selain melatih kemandirian, aktivitas ini dapat melatih kemampuanmu untuk bekerja sama dengan teman yang memiliki keunikan masing-masing.



### Aktivitas 1.1 Praasesmen

Buatlah kelompok diskusi. Setiap kelompok terdiri atas 4 sampai dengan 5 orang. Kemudian, jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dalam kelompok.

No.	Pertanyaan
1	Mengapa manusia senang menolong sesama?
2	Apa saja kegiatan filantropi dan amal yang kamu ketahui?
3	Di mana masyarakat dapat melakukan kegiatan filantropi dan amal?
4	Kapan saja masyarakat dapat berderma?
5	Siapa yang memiliki kewajiban untuk melakukan kegiatan filantropi dan amal kebaikan?
6	Apa pengetahuan, keterampilan, dan nilai yang perlu diketahui dalam membantu orang/masyarakat yang membutuhkan?
7	Apa yang kamu ketahui tentang pekerja sosial?

Pada saat ini, pekerja sosial merupakan profesi yang sangat dibutuhkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Damanik (2008), seorang pekerja sosial sangat memperhatikan martabat klien. Kehormatan ialah bagian yang tidak terlepas dari diri manusia. Oleh karena itu, dalam memberikan bantuan kepada klien, pekerja sosial perlu memahami bahwa proses pelaksanaannya harus dapat membantu klien untuk dapat menolong dirinya sendiri atau *“help people to help themselves”* (membantu masyarakat untuk membantu dirinya sendiri). Dengan demikian, aspek mental yang dimiliki oleh klien tetap terjaga. Klien terhindar dari kebergantungan yang menjadi salah satu penyebab dari masalah sosial. Pengemis merupakan salah satu masalah sosial yang terjadi karena adanya kebergantungan masyarakat terhadap bantuan secara cuma-cuma. Padahal, mereka memiliki fisik yang sehat.

Tahukah kamu, apakah kompetensi pekerja sosial? Sebelum membahasnya, lakukanlah kegiatan diskusi berikut.







## Aktivitas 1.2 Mengamati Kegiatan Pekerja Sosial



### a. Pengamatan

Apakah kamu pernah mendengar Program Keluarga Harapan (PKH) yang diselenggarakan oleh Kementerian Sosial RI? Jika belum, kamu dapat mencari tahu mengenai program ini. Jika sudah, kamu dapat mencermati kisah sukses yang dilakukan oleh *Kelompok usaha bersama (Kube)* yang membantu masyarakat di Desa Pesanggrahan, Kecamatan Batu, Kota Batu. Kube tersebut bernama Sakura. Melalui program PKH, pekerja sosial sebagai salah satu profesi pada SDM PKH, memfasilitasi mereka untuk membuat sebuah produk kudapan yang berupa stik jamur. Sebelum mendapatkan bantuan, klien tidak mampu menyekolahkan anak-anaknya. Jika anaknya sakit, mereka tidak bisa ke rumah sakit karena tidak ada biaya. Setelah mendapatkan bantuan PKH, klien dapat memenuhi kebutuhan dasar bagi dirinya dan keluarganya.



**Gambar 1.1** Produk kelompok usaha bersama.

Sumber: Cahyono/beritajatim.com (2019)

### b. Diskusi

Berdasarkan uraian di atas, diskusikan bersama teman sebelahmu tentang keberhasilan Kube. Pengetahuan, keterampilan, dan nilai apa saja yang diperlukan oleh pekerja sosial yang mendampingi Kube tersebut? Apa yang terjadi jika pendamping program tidak memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai yang kalian sebutkan?



## A. Profil Pelaku Filantropi dan Pekerja Sosial

Pada bagian ini, kamu akan mempelajari sekelumit sejarah Pekerjaan Sosial. Selanjutnya, kamu akan menemukan beberapa konsep penting terkait dengan sejarah pekerjaan sosial, yaitu filantropi, kegiatan beramal, dan pekerja sosial.

## 1. Sejarah Perkembangan Pekerjaan Sosial

Kamu perlu mengetahui bahwa pada dasarnya, profesi pekerja sosial merupakan profesi yang telah muncul sejak lama, yakni sejak tahun 1898. Tokoh yang terkenal dalam proses pendirian Pendidikan Pekerjaan Sosial ialah Mary Ellen Richmond. Dia menuliskan pengalamannya yang berjudul *Social Diagnosis*. Tulisannya menekankan pentingnya kompetensi dalam melakukan diagnosis dalam pelayanan sosial.

Ratusan tahun sebelum adanya profesi pekerja sosial, kegiatan beramal pada dasarnya telah dilakukan oleh masyarakat. Kegiatan amal tersebut dilaksanakan karena menjadi bagian dari ibadah. Ada pula yang melakukan kegiatan amal karena kemanusiaan. Secara ringkas, sejarah pekerjaan sosial dapat kamu pelajari dari berbagai sumber di internet. Kamu bisa mencari materi mengenai sejarah pekerjaan sosial dengan kata kunci sebagai berikut: “*social welfare history*”, AND “*timeline*” AND “*elizabethan poor law*”.

Di Indonesia, upaya penyelesaian masalah sosial juga ada sejak sebelum Kemerdekaan. Organisasi nonpemerintah membantu orang yang tidak mampu. Apalagi diskriminasi sosial sangat tinggi. Setelah Kemerdekaan, Indonesia memiliki kementerian yang mengelola permasalahan sosial: Departemen Sosial. Lembaga pendidikan pun didirikan untuk menunjang kebutuhan sumber daya manusia yang mumpuni. Salah satunya ialah Sekolah Menengah Pekerjaan Sosial (SMPS). Kursus Kejuruan Sosial Tingkat Tinggi (KKST) juga didirikan. KKST berkembang menjadi Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial (STKS), kemudian menjadi Politeknik Kesejahteraan Sosial. Pada tahun 1962, Universitas Indonesia membuka Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial. Salah satu tokoh pendirinya ialah C.L. Rudolph. Universitas lain menyusul, antara lain Universitas Padjadjaran dan Universitas Negeri Jember.

## 2. Profil Pelaku Filantropi dalam Menjalankan Kegiatan Sosial

Perhatikan Gambar 1.2 Kegiatan apa yang dilakukan oleh para relawan melalui UN Volunteer? Untuk melakukan kegiatan tersebut, relawan tidak membutuhkan pengetahuan khusus. Mereka juga tidak perlu jam terbang



untuk mengasah keterampilannya. Mereka memiliki kepedulian karena ada panggilan hati untuk membantu. Saat memberikan bantuan, bahkan menyatakan bahwa relawan merupakan “*unpaid worker*”. Artinya, relawan tidak menerima honorarium dalam melaksanakan tugasnya.



**Gambar 1.2** Relawan Melakukan Kegiatan Sosial  
Sumber: MONUSCO Photos/www.flickr.com (2013)

Kerelawanan (*volunteering*) memang telah ada sejak zaman dahulu. Pada dasarnya, kegiatan kerelawanan juga menjadi cikal bakal dari profesi pekerja sosial (Adi, 2018). Dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, relawan tetap dibutuhkan. Namun, dalam implementasinya, pekerja sosial diperlukan untuk memberikan supervisi, konsultasi, dan juga mengorganisir. Dengan demikian, kegiatan yang dilakukan oleh relawan dapat memberikan kemanfaatan untuk klien.



**Gambar 1.3** Kegiatan Amal, Bagian dari Ibadah  
Sumber: Sari Viciawati Machdum (2022)

### 3. Kegiatan Beramal (*Charity*) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Sosial

Perhatikan tempat ibadahmu masing-masing. Apa saja kegiatan amal yang dilakukan oleh masyarakat? Setiap amal yang kamu lakukan pada dasarnya memiliki kemanfaatan yang luas. Kegiatan beramal pada dasarnya juga bagian dari sejarah munculnya profesi pekerja sosial.



#### 4. Profil Pekerja Sosial sebagai Salah Satu Pelaku Profesional



**Gambar 1.4** Role Play Konseling di Ruang Konseling  
Sumber: Sari Viciawati Machdum (2022)

Dalam praktik pekerjaan sosial, dikenal *direct practice* (praktik langsung) dan *indirect practice* (praktik tidak langsung). *Direct practice* dilakukan ketika pekerja sosial bekerja secara langsung menangani klien individu, keluarga atau kelompok. Kontak pertama sangat penting dalam membangun relasi bantuan yang baik. *Indirect practice* terjadi ketika pekerja sosial memfasilitasi perubahan melalui program dan kebijakan. Jenis praktik ini lebih di belakang layar dan tujuannya adalah untuk pencegahan masalah. Dalam hal ini, pekerja sosial dapat berpartisipasi dengan melakukan advokasi melalui administrator lembaga dan pembuat undang-undang (Sheafor & Horejsi, dalam Beckman dkk.( t.t.))

Di samping itu, dikenal juga konsep *primary* dan *secondary setting* (Zastrow 2017; Bromley 1981). *Primary setting* (pelayanan primer) adalah penerapan *social casework* (bimbingan sosial perseorangan) sebagai alat utama dalam pelayanan. Dalam hal ini, pekerja sosial berperan sebagai profesi utama dalam pelayanan. Contoh dari bidang yang melakukan pelayanan primer adalah Kementerian Sosial, Dinas Sosial, Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) baik yang di tingkat nasional, maupun internasional. Pengetahuan lanjut mengenai LKS, kamu dapat mempelajari Peraturan Menteri Sosial (Permensos) No. 184, tahun 2011. Dalam bidang pekerjaan sosial yang utama, kamu akan melihat bahwa lembaga-lembaga tersebut sering kali dikelola oleh pekerja sosial. Berbeda dengan pelayanan



primer, pelayanan sekunder dikelola oleh profesi lain. Jadi dalam hal ini pekerja sosial menjalankan peran mendukung, berkolaborasi dan memperkuat profesi lain. Sebagai contoh, pekerja sosial dapat bekerja di rumah sakit. Di rumah sakit, profesi utamanya adalah dokter. Namun, pekerja sosial tetap diperlukan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan sosial.

Salah satu kegiatan pelayanan sosial yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial ialah konseling. Melalui konseling, pekerja sosial dapat membantu permasalahan yang dimiliki oleh klien. Gambar 1.4 menunjukkan *role play* yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam melaksanakan konseling. Dalam melaksanakan konseling, pekerja sosial membutuhkan pengetahuan, keterampilan dan nilai. Salah satu pengetahuan yang perlu dikuasai oleh pekerja sosial adalah pengetahuan mengenai perilaku manusia dan lingkungan sosial, individu dalam lingkungannya, dan berbagai ilmu lainnya (Zastrow 2017, hlm. 384). Pekerja sosial menerapkannya untuk praktik dalam proses intervensi sosial (Kirst-Ashman 2010, hal 18). Boyle et al. (2006, hlm. 12-18) menjelaskan beberapa pengetahuan yang perlu diketahui oleh seorang pekerja sosial, yaitu perubahan berencana atau proses penyelesaian masalah (perubahan berencana ialah pengetahuan yang penting karena pekerja sosial merupakan agen perubahan); teori dan model; penggunaan model yang terintegrasi; kekuatan vs fokus pada permasalahan; pengetahuan untuk menjalin relasi; pengetahuan untuk asesmen; keragaman budaya dalam praktik secara langsung (*direct practice*); tujuan, pengembangan kontrak, dan perencanaan; model intervensi; pendekatan evaluasi untuk praktik secara langsung (*direct practice*); pekerjaan dan perencanaan dalam tahap terminasi.

Selain pengetahuan, keterampilan juga penting bagi pekerja sosial. Sebagai contoh, proses konseling yang dilakukan secara profesional mengharuskan pekerja sosial untuk memiliki keterampilan melakukan wawancara yang baik. Oleh karena itu, pekerja sosial perlu pengetahuan untuk melakukan konseling. Salah satunya ialah teknik SOLER sebagai keterampilan dasar untuk mengembangkan komunikasi nonverbal yang baik pada saat proses wawancara berlangsung. Apakah yang dimaksud dengan SOLER? SOLER merupakan akronim dari kata sit squarely (duduk dengan tegak), *open posture* (postur tubuh yang terbuka dan tidak menyilangkan lengan atau kaki), *lean towards the other* (tubuh condong ke depan), *eye-*



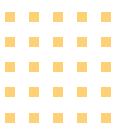
*contact* (kontak mata), dan *relax* (rileks atau tidak tegang). Penjelasan lebih lanjut tentang SOLER akan dipelajari di Bab 5. Berdasarkan pengetahuan mengenai komunikasi nonverbal, konseling yang dilaksanakan oleh pekerja sosial menjadi lebih efektif.

Selain memiliki keterampilan berkomunikasi, menurut Boyle dkk. (2006), ada sebelas keterampilan yang perlu dikuasai oleh pekerja sosial, yaitu: keterampilan menjalin relasi (empati, keterampilan mendengar aktif, parafrase), bersikap profesional, keterampilan melakukan asesmen, keterampilan melakukan perencanaan, memilih praktik yang tepat, keterampilan melakukan evaluasi, teknik mengembangkan keterampilan melakukan *coping* pada klien, strategi pemberdayaan, strategi untuk menguatkan keberfungsian keluarga, strategi untuk menguatkan keberfungsian kelompok, keterampilan untuk memodifikasi hambatan lingkungan. Dalam mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan, pekerja sosial juga memiliki berbagai langkah dan urutan intervensi sosial.

**Tabel 1.1** Langkah-Langkah Intervensi Sosial

Langkah-langkah dan Urutan	Pertanyaan yang Dapat Diajukan atau Aktivitas yang Dapat Dilakukan
1. Persiapan atau entri	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siapakah kliennya?</li> <li>• Apa mandat atau alasan intervensi yang akan dilakukan?</li> <li>• Apa kemampuan pekerja sosial dan klien dalam bekerja sama untuk mengatasi masalah?</li> <li>• Apa kemampuan lembaga untuk membantu klien?</li> </ul>
2. Urutan 1: Eksplorasi masalah-masalah	
a. Pemindaian masalah	Curah pendapat mengenai masalah klien
b. Rincian masalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengeksplorasi permasalahan klien</li> <li>• Pekerja sosial mempergunakan pertanyaan terbuka</li> </ul>
c. Prioritas masalah	Membuat prioritas berdasarkan urgensi masalah, konsekuensi jika masalah tidak diselesaikan, peluang keberhasilan dalam menyelesaikan masalah, kemampuan pekerja sosial dan lembaga dalam membantu menyelesaikan masalah, motivasi klien, dukungan untuk klien dari orang lain, hal mendasar dari masalah.





Langkah-langkah dan Urutan	Pertanyaan yang Dapat Diajukan atau Aktivitas yang Dapat Dilakukan
3. Urutan 2: Menetapkan tujuan dan batas waktu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menetapkan keinginan klien atas masalah yang dihadapi</li><li>• Menentukan batas waktu</li><li>• Pekerja sosial dan klien dapat membuat kontrak yang membahas masalah spesifik yang akan dikerjakan bersama-sama.</li></ul>
4. Urutan 3: Merencanakan dan menetapkan tugas-tugas	Pekerja sosial dan klien menentukan potongan tugas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.
5. Mengakhiri pekerjaan: Terminasi dan evaluasi	Pekerja sosial dan klien sudah menentukan kapan proses intervensi sosial akan berakhir. Walaupun demikian, kontrak dapat diperpanjang tergantung kondisi klien. Pada tahap ini, pekerja sosial dapat memberikan apresiasi kepada klien untuk setiap pencapaian yang dilakukan.
6. Tindak lanjut ( <i>follow-up</i> )	Jika tahap terminasi telah dilakukan, pekerja sosial tetap perlu melakukan monitoring selama beberapa waktu guna memastikan keberlanjutan ( <i>sustainability</i> ) dari tahap intervensi/implementasi yang telah dilakukan. Jika perubahan positif terus terjadi, misalnya klien tidak lagi kambuh kecanduan NAPZA, pekerja sosial sudah bisa mengakhiri relasi bantuan dengan klien. Karena kegiatan ini dilakukan setelah tahap terminasi, sering juga disebut tahap <i>after care</i> (kegiatan setelah intervensi sosial)

Sumber: Reid dan Epstein; Deol; Doel dan Marsh; Fortune dan Reid dalam Teater (dalam Teater 2014, hlm. 191-195); (Kirst-Ashman 2010, hlm. 94, 390, 395)

Selain mempergunakan teknik SOLER dan berbagai keterampilan lainnya, pekerja sosial juga merahasiakan siapa yang menjadi klien dalam *role play* tersebut. Kerahasiaan ialah salah satu prinsip (nilai) yang harus dilaksanakan oleh pekerja sosial dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, pekerja sosial dapat menghargai martabat kliennya.



Nilai-nilai pekerjaan sosial akan dibahas pada Bab 4. Sebelum membahas nilai, kamu juga perlu mengetahui bahwa pekerja sosial juga memiliki kode etik profesi. Di Indonesia, Independen Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) telah menentukan Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial (Kodepeksos). Penjelasan mengenai Kodepeksos juga akan diperdalam di Bab 4.



**Untuk menjadi pekerja sosial yang kompeten, pekerja sosial perlu menempuh Pendidikan Pekerjaan Sosial. Di berbagai perguruan tinggi, pekerja sosial dapat mendaftarkan dirinya di Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial. Setelah menempuh pendidikan sarjana, LSPS (Lembaga Sertifikasi Pekerjaan Sosial) saat ini menyediakan ujian kompetensi untuk memperoleh sertifikasi pekerja sosial. Selain tingkat sarjana, Ilmu Kesejahteraan Sosial juga memiliki Program Studi Magister dan Doktor.**



### **Aktivitas 1.3 Analisis Perbedaan Filantropi dan Pekerja Sosial**



#### *a. Pengamatan*

Kalian dapat mencermati profil pelaku filantropi atau relawan kegiatan amal dan pekerja sosial pada gambar 1.3, 1.4, dan 1.5. Setiap penyelenggara kesejahteraan sosial memiliki tugas, fungsi, dan kompetensi. Tugas, fungsi, dan kompetensi pekerja sosial sebagai pelaku profesional berbeda dengan pelaku filantropi dan relawan dalam kegiatan amal.

#### *b. Diskusi*

Diskusikan dalam kelompok yang terdiri atas 4 sampai dengan 5 orang. Berdasarkan pengamatan, identifikasi perbedaan tugas, fungsi, dan kompetensi pelaku filantropi, kegiatan amal, dan profesional. Presentasikan hasil diskusi kalian.





## B. Pekerjaan Sosial dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial

Kamu sudah mendiskusikan mengenai pelaku filantropi, relawan dalam kegiatan amal, dan pekerja sosial. Jika kamu membaca Pasal 33 UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, kamu akan menemukan siapa saja sumber daya yang berperan penting dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Mereka ialah tenaga kesejahteraan sosial, pekerja sosial profesional, relawan sosial, dan penyuluh sosial. Jadi, pada dasarnya, semua sumber daya manusia yang terlibat di dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial saling membutuhkan satu sama lain.



**Dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial, pekerja sosial juga bermitra dengan relawan. Namun, berbeda dengan relawan, dalam memberikan pelayanan sosial, pekerja sosial melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan, nilai, dan keterampilan. Ketiga hal tersebut berdasarkan kurikulum ilmu pekerjaan sosial dan ilmu kesejahteraan sosial.**

Kesejahteraan sosial itu sendiri dapat dipahami sebagai sistem negara yang terdiri atas berbagai kegiatan yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan dasarnya. Penyediaan pelayanan sosial yang diselenggarakan oleh sebuah negara menjadi permasalahan penting. Mengapa penting? Karena pada dasarnya, pemenuhan kebutuhan dasar merupakan hak setiap warga negara. Jadi, setiap warga negara pada dasarnya memiliki hak untuk menjadi pintar, sehat, mampu bersosialisasi, dan mencukupi kebutuhannya sehari-hari. Dalam situasi tertentu, sebagian masyarakat ada yang perlu dibantu. Santunan sosial (*social provision*) sangat penting untuk membantu masyarakat. Pelayanan sosial menjadi kebutuhan untuk masyarakat karena mereka memiliki keterbatasan untuk memenuhi kebutuhan dasar. Sebagai contoh, saudara-saudara kita ada yang memiliki keterbatasan karena harus mempergunakan kursi roda. Walaupun demikian, mereka memiliki hak untuk mengasah dan memanfaatkan potensinya. Pekerja sosial dapat berperan sehingga mereka dapat mengakses berbagai sumber daya yang ada di lingkungannya. Perhatikan Gambar 1.5.



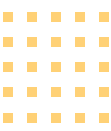
**Gambar 1.5** Penyandang disabilitas memiliki akses untuk memenuhi kebutuhannya.

## 1. Bantuan Sosial

Kamu tentu pernah melihat atau mendengar berita mengenai bencana alam di Indonesia. Oleh karena bencana alam, masyarakat ada yang kehilangan rumahnya. Dengan demikian, mereka membutuhkan bantuan. Berbagai lembaga memberikan bantuan sosial. Relawan juga terlibat dalam memberikan bantuan sosial. Begitu pula dengan pekerja sosial. Namun, berbeda dengan relawan, pekerja sosial memang lebih terampil dalam memberikan pelayanan. Walaupun pekerja sosial menekankan pelayanan yang bersifat partisipatif dan pemberdayaan. Dalam situasi tertentu, pekerja sosial juga perlu membantu dalam distribusi bantuan sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti halnya dengan kondisi masyarakat yang terkena bencana alam.

Ada berbagai kebijakan dan program yang dikembangkan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat. Salah satunya berupa bantuan sosial atau asistensi sosial (*social assistance*). Bantuan sosial terdiri atas berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menjalankan hidupnya. Misalnya, masyarakat di Kabupaten Sleman mengalami musibah. Wilayah mereka tertimpa bencana tanah longsor. Musibah tersebut membuat masyarakat kehilangan rumahnya. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sleman memberikan bantuan sosial sehingga masyarakat dapat bertahan hidup.

Untuk mendapat bantuan sosial, masyarakat harus lolos seleksi (mengisi *means test*). Dengan demikian, bantuan sosial yang disalurkan



tepat sasaran. Bentuk bantuan sosial ada beragam. Beberapa di antaranya ialah bantuan tunai dan bantuan nontunai (seperti beras, telur), bantuan kesehatan, kupon makanan, perumahan, dan bantuan yang bersifat sementara.

## 2. Pelayanan Sosial

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, akses untuk mendapatkan hak dasar ialah hak semua warga negara. Namun, ada sebagian orang yang memiliki keterbatasan untuk mendapatkan haknya. Oleh karena itu, profesi pekerja sosial sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Tidak hanya masyarakat yang tidak memiliki keterbatasan secara ekonomi, masyarakat yang berkecukupan juga dapat menemui situasi yang sulit. Aktivitas yang dilakukan dalam bidang pekerjaan sosial dapat membantu masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan melalui prinsip *“help them to help themselves and the others”* (membantu orang untuk membantu diri mereka sendiri dan orang lain). Upaya pertolongan yang menekankan pada upaya pemberdayaan bertujuan untuk menghindari timbulnya permasalahan sosial yang baru, misalnya kebergantungan klien pada bantuan. Jadi, pekerja sosial berupaya untuk “memberikan kail, daripada ikan”.



**Gambar 1.6** Kelompok usaha bersama didampingi untuk membuat kerajinan lampu hias, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

Sumber: Program Keluarga Harapan (PKH)/www.flickr.com (2013)

Pekerjaan sosial merupakan kegiatan sosial yang dilaksanakan secara profesional. Bantuan dapat dilakukan untuk individu, kelompok, atau masyarakat. Melalui bantuan profesional, klien dapat menjalankan



fungsi sosialnya (*social functioning*). Individu, kelompok, dan masyarakat dinyatakan berfungsi sosial jika dapat menjalankan tugas-tugasnya berdasarkan peran yang dimiliki. Kondisi disfungsi sosial ialah situasi di mana individu, kelompok, dan masyarakat tidak dapat menjalankan tugas berdasarkan peran-peran yang dimilikinya.

Gambar 1.6 memperlihatkan adanya proses pemberian pertolongan untuk perempuan di Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat. Jika pekerja sosial datang ke sebuah daerah yang bukan menjadi wilayah tempat tinggalnya, pekerja sosial juga perlu memiliki pengetahuan yang memadai tentang wilayah yang dikunjunginya. Apalagi wilayah di Indonesia sangat luas. Bahkan, pekerja sosial juga memiliki kesempatan yang banyak di luar negeri. Oleh karena itu, pekerja sosial harus menghargai keragaman budaya.



#### **Aktivitas 1.4 Pengamatan Kasus**



##### **a. Pengamatan**

X ialah anak dari keluarga terpandang. Berdasarkan penghasilan orang tuanya, X memiliki akses yang mudah untuk memperoleh pendidikan yang tinggi. Namun, oleh karena salah bergaul, X tidak dapat melanjutkan sekolah yang lebih tinggi. X tenggelam dalam narkoba. Orang tua X juga cenderung otoriter. Orang tua tidak mengapresiasi setiap pencapaian yang diraih X. Bahkan, mereka cenderung membandingkan pencapaian X dengan pencapaian orang tuanya dahulu kala. Akibatnya, X tidak pernah merasa puas dengan apa yang telah dilakukan. Tugasnya sebagai siswa di sekolah tidak dapat dilaksanakan dengan baik. X sering kali membolos dan memilih untuk bermain dengan teman-temannya untuk melupakan permasalahannya dengan orang tuanya.

##### **b. Diskusi**

Berdasarkan pengamatan, diskusikan dengan teman sebelahmu. Apa status dari X? Apa peran yang harus dilaksanakan berdasarkan statusnya? Mengapa X tidak dapat menjalankan perannya? Sampaikan hasil diskusi kalian kepada guru di kelas.





Pekerja sosial berupaya untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan, menjaga atau memulihkan fungsi sosialnya. Praktik pekerjaan sosial juga memiliki kekhasan dan berbeda dengan kerelawanan karena pekerja sosial memiliki nilai, prinsip, dan teknik. Bentuk pelayanan sosial yang dapat diselenggarakan antara lain:

- a. menolong masyarakat untuk mendapatkan pelayanan (*tangible product* atau produk yang bisa diraba-rasakan);
- b. memberikan konseling dan psikoterapi untuk individu, keluarga, dan kelompok;
- c. menolong komunitas atau kelompok untuk menyediakan atau meningkatkan pelayanan kesehatan;
- d. berperan dalam proses pengembangan kebijakan.

### 3. Aksi Sosial untuk Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial



**Gambar 1.7** Pengorganisasian komunitas untuk mengatasi masalah sampah plastik yang terus meningkat.

Sumber: Endang Nurdin/bbc.com (2014)

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, pekerja sosial juga dapat berperan dalam pengembangan kebijakan. Oleh karena itu, pekerja sosial juga dapat melakukan aksi sosial dengan melakukan advokasi, pengorganisasian komunitas, dan pengorganisasian aksi politik untuk reformasi sosial.



## C. Kompetensi Pekerja Sosial



### Aktivitas 1.5 Aspek Biologis, Psikologis, Sosial, dan Spiritual pada Manusia



Cermati webinar yang dapat diakses dari kode QR di samping. Kamu juga dapat klik tautan berikut: <https://m.youtube.com/watch?v=WCbXevaSB3Y>. Para narasumber menekankan pentingnya perhatian pekerja sosial terhadap aspek biologi-psikologi-sosial dan spiritual. Setiap aspek ada penjelasan tersendiri. Terkait dengan permasalahan di masa pandemi, bantuan sosial dan pemberdayaan masyarakat pun harus memperhatikan keempat aspek tersebut.



#### b. Diskusi

Diskusikan dengan teman sebelahmu. Apa yang dimaksud dengan aspek biologi-psikologi-sosial dan spiritual? Apa saja yang perlu kita pahami untuk bisa berempati dan mengidentifikasi aspek biologi-psikologi-sosial dan spiritual pada diri klien?



Praktik yang diselenggarakan oleh pekerja sosial ada tahapannya. Untuk melaksanakan tahapan intervensi sosial, pekerja sosial harus kompeten. Apalagi setiap klien memiliki situasi yang berbeda-beda karena setiap klien itu memiliki keunikan. Oleh karena itu, pekerja sosial membutuhkan wawasan yang luas dalam melaksanakan pekerjaannya. Istilah yang dikenal dalam praktik pekerjaan sosial ialah praktik pekerjaan sosial generalis. Hal tersebut yang membedakan pekerja sosial dengan profesi lainnya. Penerapan *generalist practice* pada klien, bekerja efektif berdasarkan organisasi, dan di bawah pengawasan. Semua itu memerlukan peran dan kerja sama para pelaku yang profesional dari berbagai bidang, serta menekankan proses berpikir secara kritis.





Ada berbagai disiplin ilmu yang memberikan kontribusi dalam proses penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Namun, berbeda dengan disiplin ilmu lainnya, profesi pekerjaan sosial memiliki keunikan karena fokus utama dalam praktik pekerjaan sosial adalah keberfungsian sosial, Jadi dalam memberikan pelayanan sosial, pekerja sosial bekerja berdasarkan pertimbangan yang komprehensif. Klien tidak hanya dilihat dari satu aspek saja. Misalnya, pekerja sosial tidak hanya mempergunakan psikologi saja atau aspek sosial saja. Pekerja sosial juga mempergunakan aspek Kesehatan, aspek budaya, aspek ekonomi, bahkan politik juga. Barlet menjelaskan bahwa “keberfungsian sosial adalah kemampuan mengatasi (*coping*) tuntutan (*demands*) lingkungan yang merupakan tugas-tugas kehidupan” (Fahrudin 2018, hlm.10). Seseorang dikatakan berfungsi sosial jika dapat menjalankan peran sosial sesuai statusnya dan dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Misalnya, status sebagai ayah, peran sosialnya antara lain adalah mencari nafkah untuk anak-anaknya, mendidik anak-anaknya tentang nilai baik dan buruk. Jika karena ayah ini sering mabuk-mabukan (kecanduan alkohol), ia tidak dapat menjalankan peran sosial tersebut, bahkan melakukan kekerasan terhadap anaknya, ia dikatakan mengalami disfungsi sosial. Agar ayah ini dapat berfungsi sosial, ia harus menyembuhkan kebiasaan mabuknya. Untuk mengatasi inilah, pekerja sosial dengan kompetensinya dapat memberi bantuan.



**Gambar 1.8** Tumpang tindih kesejahteraan sosial dan disiplin ilmu lainnya.  
Sumber: Zastrow (2017)

Zastrow (2017) secara sederhana menjelaskan bahwa setiap disiplin ilmu yang tertera di dalam Gambar 1.8 memberikan kontribusi pada upaya penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Bagaimanapun, klien sebagai manusia, tidak dapat melepaskan diri dari kondisi dan lingkungannya. Dengan demikian,



pekerja sosial perlu berpikir kritis sesuai dengan kontribusi setiap disiplin ilmu. Psikologi, Sosiologi, Psikiatri, dan Antropologi Budaya memberikan kontribusi terhadap penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Semua disiplin ilmu terkait karena manusia terdiri atas aspek biologi, psikologi, sosial dan spiritual.



**Dalam praktiknya, pekerja sosial tidak perlu menerapkan semua ilmu yang ada. Sebagaimana yang dikatakan sebelumnya, pekerja sosial perlu berpikir kritis untuk memilah pengetahuan, keterampilan, dan nilai apa yang paling sesuai dengan kebutuhan kliennya. Secara sederhana, berikut ialah contoh implikasi wawasan pengetahuan pekerja sosial terkait dengan berbagai disiplin ilmu terhadap penyelenggaraan kesejahteraan sosial.**

**Tabel 1.2** Implikasi Pengetahuan terhadap Kesejahteraan Sosial

Pengetahuan	Implikasi terhadap Kesejahteraan Sosial
Psikologi	Pemahaman mengenai struktur kepribadian manusia dan pengaruhnya terhadap perilaku manusia. Pekerja sosial dapat terbantu untuk melakukan tahapan intervensi sosial.
Sosiologi	Pemahaman mengenai teori sistem sebagai dasar melaksanakan asesmen, penggunaan berbagai perspektif dalam menjelaskan bagaimana dan mengapa masalah sosial dapat terjadi.
Psikiatri	Pemahaman mengenai kesehatan mental dan bagaimana melakukan diagnosis, perawatan, dan pencegahannya.
Antropologi Budaya	Pemahaman mengenai budaya masyarakat dan implikasinya terhadap perilaku manusia. Pekerja sosial juga lebih sensitif dan empati terhadap keberagaman kondisi klien. Selain memiliki pemahaman mengenai keberagaman masyarakat, pekerja sosial juga perlu mengetahui struktur masyarakat dengan baik. Terutama memahami posisi sekelompok masyarakat yang rentan, seperti anak dan perempuan. Sensitivitas pekerja sosial terhadap kondisi masyarakat akan berimplikasi terhadap efektivitas proses pemberian pertolongan kepada klien.
Ekonomi	Pemahaman bagaimana manusia dapat bertahan hidup melalui sistem terdiri atas proses produksi, distribusi, dan konsumsi.
Politik	Pemahaman mengenai struktur dan proses lembaga politik yang berpengaruh terhadap kebijakan sosial.

Sumber: Disarikan dari berbagai sumber.







Selain memberdayakan dan berpikir kritis, praktik pekerjaan sosial generalis juga harus dilakukan dengan menekankan kerja sama dengan berbagai pihak atau para pelaku profesional. Sebagaimana yang tertera dalam undang-undang, pekerja sosial memang tidak dapat bekerja sendiri. Dalam berpraktik, pekerja sosial perlu menghubungkan klien dengan sumber daya yang ada sesuai masalah dan kebutuhan. Seringkali, klien tidak memiliki pengetahuan dan akses terhadap berbagai potensi di sekitarnya. Namun, jika sumber daya yang dibutuhkan tidak tersedia, pekerja sosial perlu melaksanakan advokasi.



## Uji Kompetensi

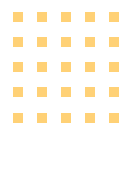
**Jawablah soal-soal berikut dengan tepat.**

*Kasus 1 (untuk Soal no. 1 - 2).*

Andi sangat tertarik dengan ilmu pekerjaan sosial yang dipelajarinya di sekolah. Untuk memperdalam pengetahuan dan keterampilannya, Andi menerapkan berbagai pengetahuannya di lingkungan sekitar. Ada berbagai macam permasalahan. Terutama permasalahan pemuda di lingkungan tempat tinggalnya. Andi dan rekan-rekannya di komunitas berhasil mengembangkan lingkungan yang bersih dengan melaksanakan depot kompos di tempat tinggal. Namanya, Depot Kompos Pemuda Gen Z. Andi dan rekan-rekannya bekerja dengan sepenuh hati.

Berdasarkan informasi dari internet, Andi melihat ada kegiatan menarik dari lembaga internasional yang mengembangkan kerelawanan. Kegiatan tersebut menawarkan hibah yang menarik. Setelah bermusyawarah dengan relawan lainnya di Depot Kompos Pemuda Gen Z, Andi dan kawan-kawannya mendaftarkan diri ke lembaga internasional tersebut. Setelah melalui berbagai pelatihan, presentasi, dan wawancara, Andi dan rekan-rekannya meraih penghargaan sebagai peserta terbaik dan memperoleh hibah yang dijanjikan.



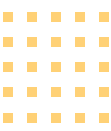
- 
1. Kegiatan yang dilakukan oleh Andi dan kawannya di Depot Kompos Pemuda Gen Z merupakan kegiatan yang dilakukan oleh . . .
    - A. relawan
    - B. petugas kebersihan
    - C. pekerja sosial
    - D. praktisi
    - E. pemuda
  2. Pekerja sosial juga melakukan kegiatan pendampingan di komunitas sebagaimana yang dilakukan oleh Andi di Depot Kompos Pemuda Gen Z. Namun, hal yang membedakan peran pekerja sosial dan peran yang dilaksanakan oleh Andi ialah berikut ini, kecuali . . .
    - A. keterampilan
    - B. pengetahuan
    - C. nilai
    - D. pengalaman praktik
    - E. metode Intervensi Sosial

Kasus 2 (untuk Soal no. 3 - 5).

Setelah lulus SMK Pekerjaan Sosial di SMA XX, Andi bekerja sebagai asisten pekerja sosial. Andi pun makin percaya diri di tempat bekerjanya saat ini. Dia bekerja di sebuah LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) bernama LSM Y yang menangani anak dengan melayani kebutuhan anak dan melakukan advokasi untuk anak.

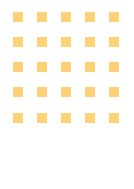
3. Berdasarkan tempat kerjanya yang bertujuan untuk melayani kebutuhan anak dan melakukan advokasi untuk anak, apa tugas pekerja sosial yang dilakukan oleh Andi?
  - A. mempertahankan, meningkatkan, dan memulihkan keberfungsian sosial klien
  - B. melakukan kegiatan sosial dan politik di masyarakat
  - C. mempelajari berbagai disiplin ilmu untuk meningkatkan wawasan
  - D. memperluas akses anak untuk mendapatkan haknya
  - E. meningkatkan kualitas hidup anak dengan melakukan advokasi yang benar

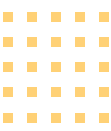




4. Berdasarkan tempat kerjanya, LSM Y, yang bertujuan untuk melayani kebutuhan anak dan melakukan advokasi untuk anak, Andi menemukan berbagai macam kasus. Salah satu kasus yang sulit ialah permasalahan pernikahan dini di sebuah daerah bernama daerah X. Namun, organisasi belum memiliki akses untuk melakukan sosialisasi mengenai hak-hak anak yang dapat meminimalisir jumlah pernikahan dini dan dampak negatifnya di wilayah tersebut. Dari sekolahnya, Andi telah mendapatkan pengetahuan bahwa sebuah LSM dapat melakukan penyelenggaraan kegiatan kesejahteraan sosial dari berbagai macam bentuk kegiatan. Berdasarkan pengetahuan tersebut, berikut ini ialah salah satu solusi yang tepat untuk LSM di mana Andi bekerja melakukan intervensi sosial di daerah X.
  - A. Andi menghindari kegiatan bantuan sosial dari LSM Y untuk daerah X karena kegiatan bantuan sosial merupakan kegiatan yang dapat menimbulkan kebergantungan pada masyarakat.
  - B. Andi akan segera melakukan aksi sosial kepada tokoh masyarakat karena dampak negatif dari pernikahan dini harus segera dipahami oleh tokoh masyarakat.
  - C. Andi akan melakukan kegiatan sosial untuk daerah X dengan memberdayakan masyarakat di daerah tersebut. Tingkat kemiskinan di daerah X sangat tinggi. Andi berpikir bahwa jika kemiskinan bisa diminimalisir, pernikahan dini dapat dihindari karena masyarakat akan memiliki kesadaran yang lebih tinggi.
  - D. Andi akan melakukan pendekatan terlebih dahulu ke tokoh masyarakat di daerah X. Bagaimanapun, LSM Y belum pernah melakukan kegiatan di daerah X. Komunikasi sangat penting untuk pencairan suasana. Selanjutnya, Andi juga bisa melakukan pelayanan sosial yang bisa memberikan kesadaran pada setiap elemen masyarakat mengenai permasalahan pernikahan dini pada anak.
  - E. Andi fokus pada kegiatan bantuan sosial saja karena kondisi kemiskinan di daerah X sangat mengkhawatirkan.
5. Setelah bekerja, Andi baru menyadari bahwa peran asisten pekerja sosial tidak dapat bekerja sendirian. Andi harus berinteraksi dengan profesi yang lainnya. Seringkali, ada yang bertanya: siapa yang dimaksud dengan pekerja sosial? Apa yang membedakan antara pekerja sosial dan profesi lainnya? Bantu Andi menjawab pertanyaan tersebut.



- 
6. Setelah setahun bekerja sebagai asisten pekerja sosial, Andi memutuskan untuk bekerja di sebuah organisasi berbasis agama (*Faith-Based Organization*) yang memberikan pelayanan berbasis komunitas. Organisasi tersebut bernama LSM DD. Andi menemukan iklim dan budaya kerja yang berbeda karena nilai yang dipergunakan LSM DD berdasarkan nilai-nilai agama. Teman-teman sebaya Andi yang tidak memahami pekerjaan sosial dan sejarahnya merasa bingung karena Andi bekerja di LSM DD. Sering kali, ada yang bertanya: mengapa bekerja di organisasi keagamaan? Apa kaitan organisasi keagamaan dan pekerja sosial? Bukankah pekerja sosial bekerja di organisasi pelayanan kemanusiaan saja? Bantu Andi menjawab pertanyaan tersebut.
7. Di LSM DD, Andi menemukan berbagai macam kasus baru yang berbeda pada saat bekerja di LSM Y karena pekerjaannya saat ini hanya fokus pada pemberdayaan ekonomi. Artinya, dia berharap akan menemui berbagai kelompok masyarakat yang sudah siap untuk berubah. Pada praktiknya, Andi menemui kelompok masyarakat yang belum memiliki kesadaran untuk berubah dan masih memiliki kecurigaan terhadap program yang berasal dari luar lingkungannya. Program LSM DD yang dikenalkan Andi pun tidak percaya. Andi berusaha menjalin relasi. Namun, walaupun masyarakat sudah relatif dekat dengan Andi, Andi melihat klien masih belum memiliki kesadaran untuk melakukan perubahan. Berdasarkan karakteristik kelompok masyarakat yang ditemuinya, Andi menemukan permasalahan pada aspek ...
- A. biologis
  - B. psikologis
  - C. sosial
  - D. spiritual
  - E. geografis
8. Setelah sekian lama bekerja sebagai asisten pekerja sosial di dua LSM, Andi menyadari bahwa masyarakat atau klien bersifat dinamis. Walaupun demikian, Andi tetap terus belajar dan bersemangat untuk menemukan cara mencari solusi terhadap berbagai permasalahan yang ditemuinya. Termasuk permasalahan “kepercayaan” (*trust*) terhadap LSM DD dan “kesadaran” (*awareness*) masyarakat untuk melakukan perubahan. Andi pun teringat bahwa saat di sekolah Pekerjaan Sosial, dia mendapatkan materi mengenai kontribusi pengetahuan terhadap penyelenggaraan



kesejahteraan sosial. Bantulah Andi untuk mengisi kotak berikut ini berdasarkan kasus yang dia temui pada saat menjalin relasi dengan salah satu kliennya LSM DD.

Pengetahuan	Implikasi terhadap Kesejahteraan Sosial
Psikologi	..... ..... .....
Pengetahuan	Implikasi terhadap Kesejahteraan Sosial
Sosiologi	..... ..... .....
Psikiatri	..... ..... .....
Antropologi Budaya	..... ..... .....
Ekonomi	..... ..... .....
Politik	..... ..... .....

9. Berikut ini bagian dari sejarah munculnya Ilmu Pekerjaan Sosial . . . .
- A. lahir dari kegiatan filantropi dan keagamaan
  - B. lahir dari munculnya perundang-undangan sosial
  - C. lahir dari gagasan tokoh internasional
  - D. lahir dari isu sosial di masyarakat
  - E. benar semua



10. Tugas dari pekerja sosial ialah . . . .

- A. membantu mempertahankan, meningkatkan, dan memulihkan keberfungsian individu/kelompok/masyarakat
- B. melakukan kegiatan sosial dan politik di masyarakat
- C. mempelajari berbagai disiplin ilmu untuk meningkatkan wawasan
- D. membantu memecahkan berbagai permasalahan sosial yang sesuai dengan konsep dan teori pekerjaan sosial
- E. salah semua



## Pengayaan



Pada dasarnya, pekerja sosial memiliki bidang yang sangat luas. Untuk memperkaya pengetahuanmu, kamu dapat memindai *barcode* berikut atau klik tautan berikut ini.

<https://m.youtube.com/watch?v=a4VzRSnksmA>.



## Refleksi

Kamu telah mempelajari pelaku filantropi, pekerja sosial, pekerjaan sosial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial, dan kompetensi pekerja sosial serta sejarah pekerja sosial yang berawal dari kerelawanan dan kegiatan keagamaan. Pada saat ini, Pekerjaan Sosial terus berkembang. Semoga kamu bersemangat untuk mendalami ilmu ini dan mencoba untuk memahami materi dengan baik. Dengan demikian, kamu dapat menguji pemahaman kamu melalui berbagai latihan di bagian uji kompetensi. Jika kamu merasa belum memahami dengan baik, diskusikan materi yang belum dicerna dengan





baik bersama kawan dan guru di kelas. Sebelumnya, kamu dapat melakukan refleksi dengan memberi tanda centang (√) pada kotak berikut ini sesuai dengan pemahaman dan minat kamu!

a. Bagaimanakah pemahaman kamu terhadap materi berikut ini?

Materi	Tidak Memahami	Memahami	Sangat Memahami
Pelaku Filantropi dan Kerelawanan			
Pekerja Sosial			
Bantuan Sosial			
Pelayanan Sosial			
Aksi Sosial			
Kompetensi Pekerja Sosial			
Sejarah Pekerjaan Sosial			

b. Pilihlah materi mana saja yang paling kamu sukai.

Materi	Tidak Disukai	Disukai	Sangat Disukai
Pelaku Filantropi dan Kerelawanan			
Pekerja Sosial			
Bantuan Sosial			
Pelayanan Sosial			
Aksi Sosial			
Kompetensi Pekerja Sosial			
Sejarah Pekerjaan Sosial			



c. Apa saja materi dalam Bab I ini yang bisa kamu praktikkan dalam kehidupan sehari-hari?

Materi	Tidak Dapat Dipraktikkan	Dapat Dipraktikkan	Sangat Dapat Dipraktikkan
Pelaku Filantropi dan Kerelawanan			
Pekerja Sosial			
Bantuan Sosial			
Pelayanan Sosial			
Aksi Sosial			
Kompetensi Pekerja Sosial			
Sejarah Pekerjaan Sosial			





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab II

# Peluang Usaha & Kerja di Bidang Pelayanan Pekerjaan Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Apa saja peluang usaha dan peluang kerja dalam bidang pekerjaan sosial?

Kamu telah mempelajari profil pekerja sosial dalam pelayanan sosial. Sebagai pelaku profesional, pekerja sosial dapat menerapkan pelayanan sosial di berbagai lembaga. Kamu tentu memiliki pertanyaan, “Jika saya telah menyelesaikan studi di bidang pekerjaan sosial, saya bekerja di mana, ya? Apa saja peluang pekerjaan yang dapat dikerjakan di tempat kerja saya nanti? Apa saja bentuk pekerjaan yang akan dikerjakan oleh seorang pekerja sosial? Apa saja peluang dan tantangan yang akan dihadapi oleh seorang pekerja sosial di tempat kerjanya nanti?”



## Tujuan Pembelajaran

Setelah melakukan berbagai aktivitas di Bab II ini, kamu diharapkan dapat memahami peluang usaha dan peluang kerja di bidang pelayanan pekerjaan sosial dan memahami pelayanan pekerjaan sosial. Selain itu, kamu juga diharapkan mampu mengembangkan sumber-sumber masyarakat; membangun dan memelihara kerja sama masyarakat, pemerintah, dan pihak swasta; bekerja dengan masyarakat tertentu, dan mendukung sumber-sumber masyarakat.



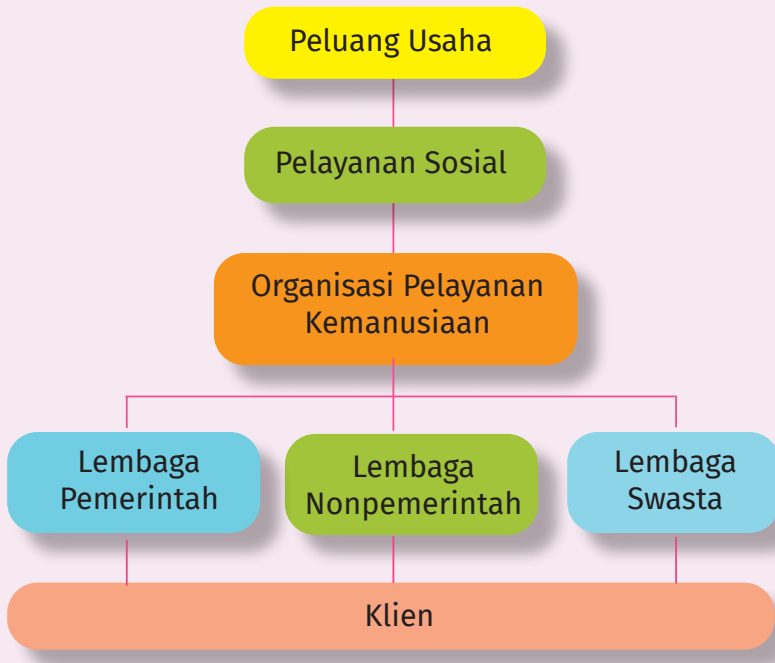
## Kata Kunci

Lembaga pemerintah, lembaga non-pemerintah, lembaga swasta, pelayanan sosial, klien





## Peta Konsep



Amati siklus kehidupan yang dijalani oleh manusia dan dinamikanya di sekitarmu. Apa saja kebutuhan dasar yang dimiliki oleh masyarakat yang kamu ketahui? Perhatikan kebutuhan dasar manusia sejak manusia dilahirkan. Jika ada seorang ibu mengandung, di mana sang ibu akan melahirkan? Begitu pula, apabila ada seorang anak yang sakit, dia tentu memerlukan pengobatan. Dia bisa mendapatkan bantuan untuk memulihkan kesehatannya.



**Gambar 2.1** Rumah Sakit Universitas Indonesia sebagai salah satu organisasi pelayanan kemanusiaan.  
Sumber: Sari Viciawati Machdum (2022)



Ada kalanya, kita mendapat musibah, misalnya kesehatan terganggu. Kita membutuhkan pertolongan untuk memulihkan kondisi kesehatan. Di mana kita akan mendapatkan pertolongan dari tenaga kesehatan yang profesional?

Selain kebutuhan dasar di bidang kesehatan, ketika beranjak besar, kita juga perlu mendapatkan pengetahuan untuk memahami kondisi di sekitarnya. Sejak usia dini, kita perlu belajar bersosialisasi. Kemudian, kita juga perlu mendapatkan pengetahuan lainnya, seperti belajar membaca dan berhitung. Menurut pendapat kamu, apa saja manfaat yang akan kita peroleh jika mendapatkan pendidikan yang dibutuhkan? Di mana kita dapat memenuhi kebutuhan dasar di bidang pendidikan?



**Gambar 2.2** Sekolah sebagai salah satu organisasi pelayanan kemanusiaan.  
Sumber: Sari Viciawati Machdum (2022)

Dalam prosesnya, kehidupan manusia sering kali tidak seperti yang diinginkan. Ada sebagian masyarakat hidup dalam kondisi yang serba kekurangan. Ada pula masyarakat yang pernah ada di dalam kondisi berkecukupan. Namun, oleh karena musibah terjadi, mereka membutuhkan bantuan. Oleh karena itu, ada organisasi pelayanan kemanusiaan yang bertugas untuk memberikan pelayanan sosial sehingga masyarakat yang mengalami disfungsi sosial dapat mengakses kebutuhan dasarnya. Secara umum, disfungsi sosial terjadi ketika orang tidak bisa menjalankan peran sosial sesuai statusnya dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar. Sebagai contoh, seorang ayah (status) tidak bisa menjalankan peran sosial terhadap anaknya (misalnya: menyekolahkan anaknya) karena narkoba. Ayah tersebut membutuhkan pelayanan sosial agar dapat disembuhkan dari kebergantungan narkoba dan bisa kembali berfungsi sosial.





**Gambar 2.3** Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai organisasi di bawah naungan pemerintah.

Sumber: Sari Viciawati Machdum (2022)

Kementerian Sosial Republik Indonesia ialah salah satu organisasi pemerintah. Di Kementerian Sosial, ada berbagai program yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan sosial. Program-programnya terdiri atas pelayanan sosial di bidang sosial, ekonomi, pendidikan dan juga kesehatan. Selain Kementerian Sosial, pekerja sosial juga dapat berkontribusi di berbagai lembaga pemerintah lainnya.



### Aktivitas 2.1 Pra asesmen

- a. Buatlah kelompok yang beranggotakan empat sampai dengan lima orang siswa.
- b. Jika memungkinkan, setiap kelompok menyediakan minimal satu perangkat (komputer/tablet/telepon genggam) yang terkoneksi internet.
- c. Diskusikan beberapa pertanyaan berikut ini bersama teman-teman dalam satu kelompok. Buatlah *mindmap* untuk meringkas hasil diskusi kalian.
- d. Presentasikan hasil diskusi kalian (berupa *mindmap*) di kelas bersama kelompok lain dan guru.
  1. Apa pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial di lembaga pemerintah (*government organization*)?
  2. Apa pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial di lembaga nonpemerintah (*non-government organization*)?
  3. Apa pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial di lembaga swasta?



**Manusia terdiri atas aspek biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Tujuan praktik pekerjaan sosial ialah membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Pekerja sosial menitikberatkan pada interaksi sosial masyarakat dan berbagai sistem yang ada di lingkungan sosialnya. Sebagai makhluk sosial, manusia memang tidak dapat melepaskan diri dari sistem yang ada di lingkungannya.**

Coba kamu bayangkan. Apa saja kemampuan yang dapat kamu lakukan saat ini? Apakah seluruh kemampuan kamu diperoleh sendirian? Apa saja bantuan dari keluarga, sanak saudara, guru, dokter, bidan yang pernah kamu dapatkan?

Kamu tentu memahami bahwa ada sebagian masyarakat yang berada dalam kondisi kekurangan. Oleh karena itu, mereka membutuhkan pertolongan untuk dapat mengakses berbagai sumber yang dapat membantu mereka untuk memenuhi kebutuhannya. Pekerja sosial membantu masyarakat untuk meningkatkan keberfungsian sosial (*social functioning*).

Untuk mengatasi keterbatasan yang dimiliki oleh sebagian masyarakat, pekerja sosial dapat membantu masyarakat untuk mengakses sistem sumber (*resource system*). Sistem sumber terdiri atas tiga macam. Kamu dapat memahaminya dari tabel berikut ini.

Tabel 2.1 Jenis Sistem Sumber

Sistem Sumber Informal/Alamiah	Sistem Sumber Formal	Sistem Sumber Kemasyarakatan
Orang-orang terdekat, seperti keluarga, teman, rekan kerja dan tetangga.	Organisasi formal yang memberi bantuan kepada anggotanya yang telah terdaftar (karena memenuhi persyaratan tertentu). Contoh dari sistem sumber formal adalah serikat buruh, dan Organisasi orang tua dengan anak penyandang disabilitas.	Sistem sumber kemasyarakatan memberikan bantuan kepada masyarakat umum. Contoh dari sistem sumber kemasyarakatan adalah rumah sakit, lembaga adopsi, lembaga vokasional, layanan hukum, sekolah, pusat penitipan anak, tempat kerja, dan program perlindungan sosial.





Sistem Sumber Informal/Alamiah	Sistem Sumber Formal	Sistem Sumber Kemasyarakatan
Sistem sumber ini dapat memberikan dukungan emosional dan kasih sayang, serta nasihat dan informasi. Masyarakat tidak membutuhkan prosedur untuk mendapatkan bantuan.	Jika sudah menjadi anggota sistem sumber formal, anggota dapat mengakses bantuan yang disediakan. Sebagai contoh, jika seseorang sudah tercatat sebagai anggota koperasi simpan pinjam dan melaksanakan kewajibannya sebagai anggota, ia juga dapat memperoleh pelayanan dari koperasi, misalnya mendapatkan pelayanan simpanan dan pinjaman.	Sistem sumber kemasyarakatan ditujukan untuk kepentingan masyarakat luas. Pelayanan sosial yang diberikan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang sosial, ekonomi, pendidikan dan kesehatan

Sumber: Pincus dan Minahan (1977, hlm. 2-5)

Di dalam sistem sumber formal dan sistem sumber masyarakat, kamu akan menemukan berbagai macam profesi yang bekerja dan memberikan pelayanan sosial. Salah satu profesi yang dapat bekerja di berbagai organisasi pelayanan kemanusiaan (sebagai organisasi formal) adalah pekerja sosial. Oleh karena itu, sebelumnya, kamu telah bertanya-tanya, di mana pekerja sosial dapat bekerja dan mempraktikkan ilmunya. Jawabannya, kamu tentu kini sudah mengetahui. Pekerja sosial dapat bekerja di rumah sakit, sekolah, serikat pekerja, serta berbagai organisasi pemerintah, organisasi nonpemerintah, dan organisasi swasta. Jadi, kamu memiliki peluang kerja yang sangat luas. Ada banyak organisasi pelayanan kemanusiaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Hasenfeld, selama tempat kerja kamu bekerja dengan manusia dan pada manusia, kamu dapat mempraktikkan pekerjaan sosial.



**Berbagai jenis sistem sumber memperlihatkan luasnya bidang dalam pekerjaan sosial. Namun, dalam pekerjaan sosial, kamu dapat memilih untuk bekerja di bidang pekerjaan sosial yang utama (*primary setting*) atau bidang pekerjaan sosial sekunder (*secondary setting*).**



## A. Peluang Kerja bagi Pekerja Sosial



**Sistem sumber formal dan sistem sumber masyarakat yang dapat diakses untuk memenuhi kebutuhan merupakan organisasi formal. Dalam bidang kesejahteraan sosial, kita mengenalnya sebagai Lembaga Kesejahteraan Sosial. Kamu juga akan sering mendengar istilah lain, seperti Organisasi Pelayanan Kemanusiaan atau *Human Service Organization (HSO)*.**

Ada beberapa bentuk organisasi yang memberikan pelayanan sosial. Pertama, organisasi pemerintah atau organisasi publik. Kedua, organisasi swasta. Baik di dalam organisasi pemerintah maupun swasta, dalam melaksanakan pekerjaannya, pekerja sosial memiliki peran yang bertujuan sebagai berikut.

1. Meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menyelesaikan dan mengatasi masalahnya.
2. Menjembatani masyarakat dengan sistem yang menyediakan sumber daya, pelayanan, dan berbagai kesempatan yang bermanfaat bagi mereka.
3. Menyelenggarakan sistem kegiatan yang manusiawi dan efektif.
4. Berkontribusi terhadap pengembangan dan peningkatan kebijakan sosial.

Berdasarkan tujuan dari pekerjaan sosial di atas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa pekerja sosial dapat bekerja di berbagai bidang. Pekerja sosial dapat mempraktikkan ilmu dalam berbagai level praktik, baik level mikro (pertolongan secara individual), level mikro/meso (pertolongan untuk keluarga), level meso (pertolongan untuk kelompok), dan level makro (organisasi dan komunitas). Selain itu, pekerja sosial juga dapat melakukan pelayanan sosial di level kebijakan. Pada saat ini, istilah pengorganisasian masyarakat telah diganti menjadi perencanaan sosial, pengembangan program, pengembangan kebijakan, dan praktik di level makro (*macropractice*). Oleh karena itu, sebelum mempelajari pelayanan Pekerjaan Sosial dari berbagai tingkat intervensi tersebut, mari, kita diskusikan peluang kerja bagi pekerja sosial di berbagai organisasi berdasarkan bentuk organisasinya.



## 1. Peran Pekerja Sosial di Lembaga Pemerintah

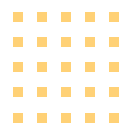


**Gambar 2.4** Badan Narkotika Nasional Provinsi DKI Jakarta.  
Sumber: Sari Viciawati Machdum (2022)



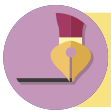
### Aktivitas 2.2 Menggali Kegiatan di Organisasi Pemerintah

- Bentuk kelompok yang terdiri atas empat sampai dengan lima anggota siswa di kelas.
- Jika memungkinkan, setiap kelompok memiliki fasilitas berupa perangkat yang dapat terhubung dengan internet.
- Bersama teman-teman di setiap kelompok, carilah contoh organisasi pemerintah yang menangani anggota masyarakat yang mengalami penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat adiktif lainnya (NAPZA).
- Apa saja pelayanan sosial yang disediakan oleh organisasi tersebut?
- Siapakah yang menjadi klien di dalam pelayanan sosial yang disediakan dalam organisasi tersebut?
- Presentasikan hasil diskusi kalian di kelas bersama guru.
- Gunakan tabel berikut sebagai acuan melakukan presentasi.



Contoh Organisasi Pemerintah untuk Penyalahgunaan NAPZA	Bentuk Pelayanan Sosial	Klien
1.	..... .....	..... .....
2.	..... .....	..... .....

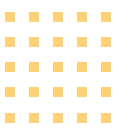
## 2. Peran Pekerja Sosial di Lembaga Swasta



### Aktivitas 2.3 Menggali Kegiatan di Organisasi Swasta

- a. Bentuk kelompok yang terdiri atas empat sampai dengan lima anggota siswa di kelas.
- b. Jika memungkinkan, setiap kelompok memiliki fasilitas berupa perangkat yang dapat terhubung dengan internet.
- c. Bersama teman-teman di setiap kelompok, carilah contoh organisasi swasta yang menangani anggota masyarakat yang mengalami penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif lainnya (NAPZA).
- d. Apa saja pelayanan sosial yang disediakan oleh organisasi tersebut?
- e. Siapakah yang menjadi klien di dalam pelayanan sosial yang disediakan dalam organisasi tersebut?
- f. Presentasikan hasil diskusi kalian di kelas bersama guru.
- g. Gunakan tabel berikut sebagai acuan melakukan presentasi.





Contoh Organisasi Swasta untuk Penyalahgunaan NAPZA	Bentuk Pelayanan Sosial	Klien
1.	..... .....	..... .....
2.	..... .....	..... .....

Setelah mencari informasi mengenai organisasi pemerintah dan swasta, kamu dapat mengidentifikasi perbedaan yang mendasar dari keduanya, bukan? Organisasi pemerintah merupakan organisasi yang dinaungi oleh pemerintah. Pendanaan kegiatan di organisasi pemerintah di danai oleh negara. Sebaliknya, organisasi swasta tidak berada di bawah naungan pemerintah. Walaupun mandiri (*independent*), organisasi swasta juga dapat memperoleh pendanaan dari pemerintah. Namun, dalam melaksanakan roda organisasinya, lembaga swasta bersifat independen dari pengawasan pemerintah. Kamu juga perlu mengetahui bahwa organisasi swasta ada yang bersifat *nonprofit* dan ada pula *for-profit*. Pekerja sosial juga dapat bekerja di kedua bentuk lembaga swasta tersebut selama tujuan organisasinya menitikberatkan pada aspek keberfungsian sosial pada kliennya. Secara ringkas, berbagai bentuk organisasi dapat dibedakan berdasarkan siapa yang memiliki kewenangan untuk menjalankan organisasi.

Tabel 2.2 Jenis-Jenis Organisasi Pelayanan Kemanusiaan

Jenis Organisasi	Pihak yang Berwenang Menjalankan Organisasi
Nirlaba	Organisasi nirlaba adalah organisasi pelayanan kemanusiaan atau organisasi nonpemerintah yang memiliki badan pengurus. Bentuk lembaga dapat berupa organisasi keagamaan (dengan status hukum) atau lembaga yang bukan merupakan organisasi keagamaan yang diakui berdasarkan hukum.

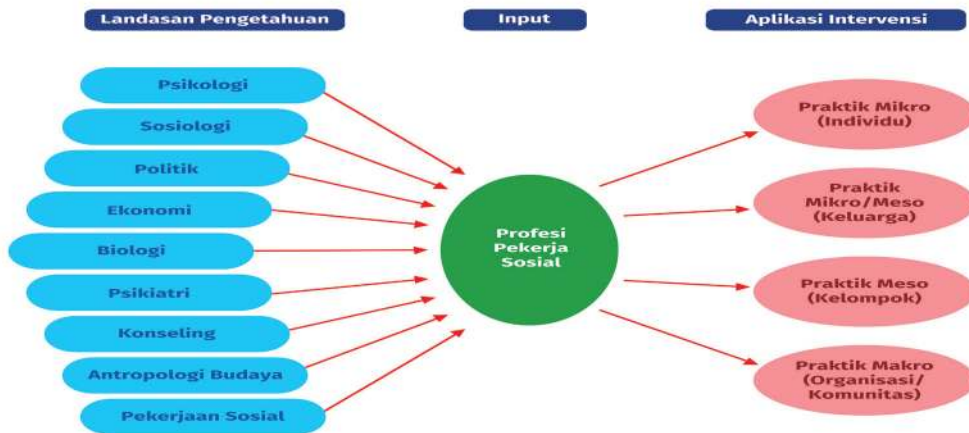


Jenis Organisasi	Pihak yang Berwenang Menjalankan Organisasi
Publik	Organisasi publik adalah organisasi pemerintah yang didirikan oleh undang-undang. Organisasi pelayanan kemanusiaan yang berada di bawah naungan pemerintah ini juga merupakan sub unit dari organisasi pemerintah yang memiliki hubungan administrasi.
<i>For Profit</i> (mendapatkan laba)	Organisasi pelayanan kemanusiaan juga ada yang merupakan hak milik ( <i>proprietary</i> ). Organisasi ini dikelola sebagai badan hukum. Bentuknya dapat berupa korporasi, persekutuan, perseroan perseorangan, atau asosiasi.

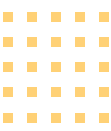
Sumber: Council on Accreditation dalam (Furman, Gibelman, dan Winnett 2021, hlm. 26).

## B. Pelayanan Pekerjaan Sosial

Tujuan organisasi pelayanan kemanusiaan ada bermacam-macam. Pada dasarnya, pekerja sosial memang fokus pada aspek keberfungsian sosial. Namun, dalam menangani permasalahan kliennya itu sendiri beragam, antara lain dalam rangka pencegahan (preventif), menyembuhkan (kuratif), memulihkan (rehabilitasi) dan membina atau mengembangkan. Penerima pelayanan sosial dari organisasi pelayanan kemanusiaan juga beragam. Untuk memahami kategori pelayanan sosial dari organisasi pelayanan kemanusiaan, kamu dapat mencermati Gambar 2.5.



**Gambar 2.5** Dasar pengetahuan pekerjaan sosial.  
Sumber: Kirst-Ashman (2010)



Dalam Bab I, kamu telah mempelajari bahwa kamu perlu memiliki berbagai landasan pengetahuan untuk melaksanakan profesi pekerja sosial. Berdasarkan aktivitas 2.2 dan 2.3, kamu juga telah belajar mengenai berbagai kegiatan yang dapat dilakukan dalam pelayanan sosial. Oleh karena struktur masyarakat sangat luas, pelayanan sosial untuk klien juga beragam. Ada klien yang bermasalah secara individual. Ada pula klien yang bermasalah karena keluarganya bermasalah. Ada pula permasalahan klien yang dikarenakan kelompok atau organisasi atau *komunitasnya* bermasalah. Jadi, pekerja sosial dapat menghadapi rentang aplikasi intervensi yang beragam. Dalam ilmu pekerjaan sosial, kamu akan menemukan pengelompokan tingkat aplikasi intervensi yang terdiri atas mikro, meso, dan makro.

### 1. Pelayanan Pekerjaan Sosial di Level Mikro

Pekerja sosial dapat melaksanakan berbagai pekerjaan di level mikro. Salah satu pekerjaan yang dilakukan ialah sebagai konselor. Peran konselor (atau terapis) adalah salah satu peran yang sangat diminati oleh pekerja sosial. Ada beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh konselor.

- a. Menjalin relasi dengan klien.
- b. Mengidentifikasi kekuatan dan kebutuhan klien.
- c. Membuat perencanaan intervensi dengan persetujuan klien.
- d. Melakukan kegiatan intervensi berdasarkan perencanaan.
- e. Melakukan pengawasan dan evaluasi.
- g. Terminasi hubungan klien-profesional.



#### Aktivitas 2.4 Studi Kasus Pelayanan Sosial di Level Mikro



##### a. Pengamatan

Ibu Rizka berusia 64 tahun dan sakit karena kecelakaan di rumahnya. Dia terjatuh pada saat mengepel lantai. Kecelakaan terjadi saat tidak ada orang di rumah. Tetangga yang mengantar Ibu Rizka ke rumah sakit. Dokter mengatakan bahwa Ibu Rizka harus menginap di rumah sakit. Dia sudah berapa kali jatuh di rumahnya sendiri.



Saat di rumah sakit, Ibu Rizka dirawat sendirian karena kakaknya sibuk bekerja. Kakaknya adalah kerabat dekat yang selama ini bisa diandalkan. Kakaknya tidak dapat menjaga karena sibuk bekerja. Adiknya tidak mau menjaga karena merasa Ibu Rizka terlalu menuntut. Semua yang dikerjakan harus sempurna. Orang yang bisa mengerti Ibu Rizka hanya kakaknya. Kakaknya Ibu Rizka bisa bersabar walaupun Ibu Rizka memang sedikit pemarah sejak dia kehilangan salah satu lengannya. Selama ini, Ibu Rizka juga tidak mau ikut berbagai kegiatan arisan. Sebelum dia kehilangan satu lengannya karena musibah kecelakaan di bus dua tahun lalu, dia selalu aktif bertemu dengan kawan-kawannya. Setelah musibah, Ibu Rizka lebih memilih di rumah. Kawan-kawannya juga tidak ada yang menghubungi Ibu Rizka lagi. Namun, tetangga Ibu Rizka kerap menyapa setiap pagi saat Ibu Rizka pergi ke warung untuk membeli keperluan sehari-hari.

### *b. Diskusi*

Berdasarkan kasus di atas, diskusikan dengan teman sekelompok kalian yang berjumlah empat sampai dengan lima orang. Jawablah pertanyaan berikut ini.

1. Apa permasalahan utama yang dialami oleh Ibu Rizka?
2. Apa yang membuat permasalahan Ibu Rizka terjadi?
3. Apa potensi yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan rencana perawatan bagi Ibu Rizka?
4. Apa yang dirasakan oleh Ibu Rizka terkait dengan dirinya dan situasi yang dialami oleh dirinya?
5. Apakah Ibu Rizka memiliki kerabat dekat?
6. Apakah Ibu Rizka memiliki anak dan anaknya bersedia membantu?
7. Apa ada kerabat yang bisa dihubungi?
8. Apakah ada isu penting terkait aspek keterbatasan fisik yang dialami oleh Ibu Rizka dalam kasus tersebut?
9. Apakah ada keterangan mengenai asal suku klien? Apakah informasi tersebut memengaruhi permasalahannya?
10. Apakah Ibu Rizka mendapatkan perlakuan yang diskriminatif karena usia dan kondisi tubuhnya?
11. Apakah ada sumber informasi lain yang bisa diwawancarai untuk mendapatkan pemahaman yang cukup mengenai kasus Ibu Rizka?
12. Apa rekomendasi sumber daya dan pelayanan sosial yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas hidup Ibu Rizka?

Sumber: (Kirst-Ashman 2010 hlm 139)





## 2. Pelayanan Pekerjaan Sosial di Level Meso

Di Level meso, pekerja sosial juga dapat menjalankan berbagai kegiatan di berbagai organisasi kemanusiaan, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial di level meso, antara lain: menjalankan keterampilan sosial kelompok untuk remaja yang memiliki permasalahan di aspek kognitif, memimpin *support group* untuk orang tua dan anak yang didiagnosis kanker dan menjadi penanggung jawab untuk pertemuan di tempat kerja yang membahas perkembangan klien. Ada dua bentuk pelayanan melalui kelompok.

<i>Treatment Group</i>	<i>Task Group</i>
Pekerja sosial membantu klien melalui sebuah kelompok untuk menyelesaikan masalah mereka, meningkatkan kepribadian mereka, dan memberikan dukungan.	Pekerja sosial membantu kelompok untuk menyelesaikan masalah, merumuskan gagasan, dan mencapai tujuan kegiatan melalui dinamika kelompok.

Sebelumnya, kamu menemukan istilah “permasalahan pada aspek kognitif”. Sebagai contoh, kasus yang terkait dengan permasalahan pada aspek kognitif antara lain *down syndrome*, epilepsi, autisme infantil, cerebral palsy, dan beberapa kasus disleksia. Permasalahan yang terkait dengan fungsi intelektual tersebut terkait dengan kemampuan manusia dalam melakukan beberapa keterampilan seperti berkomunikasi, bagaimana merawat diri sendiri, keterampilan sosial, dan hidup mandiri, serta mempergunakan berbagai potensi di lingkungannya.

## 3. Pelayanan Pekerjaan Sosial di Level Makro



### Aktivitas 2.5 Intervensi Sosial di Level Makro

Pekerja sosial juga memiliki kesempatan untuk bekerja di *setting* komunitas atau organisasi. Pindailah *barcode*. Jika sulit, kalian dapat klik tautan ini <https://bnn.go.id/satuan-kerja/rehab/>.



Temukan istilah *therapeutic community* (klik “tugas dan fungsi”). Apa saja pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial dalam memulihkan keberfungsian sosial pada klien yang memiliki permasalahan penyalahgunaan NAPZA?



## Uji Kompetensi

**Jawablah soal-soal berikut.**

1. Apa peran pekerja sosial di lembaga pemerintah/*government organization*?
2. Apa peran pekerja sosial di lembaga swasta?
3. Apa pelayanan pekerjaan sosial di level mikro?
4. Apa pelayanan pekerjaan sosial di level meso?
5. Apa pelayanan pekerjaan sosial di level makro?

Kasus 1 (untuk soal no. 6 - 8).

Ghidza adalah seorang asisten pekerja sosial yang bekerja di sebuah Lembaga Sosial Masyarakat (LSM) yang bergerak di bidang anak-anak. Di LSM tersebut, Ghidza bekerja untuk membantu seorang pekerja sosial yang berperan sebagai manajer di Bidang Promosi dan Pendidikan untuk anak. Hari Senin, Ghidza membantu pekerja sosial untuk mengoordinir perpustakaan keliling di salah satu wilayah Jakarta Utara.

Berdasarkan kasus tersebut, jawablah pertanyaan berikut ini.

6. Suatu hari, Ghidza menemukan seorang praktikan (mahasiswa yang sedang berpraktikum dari Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial di sebuah perguruan tinggi). Mahasiswa tersebut bertanya kepada mengenai peran pekerja sosial. Menurutnya, peran pekerja sosial sangat luas dan mencakup banyak hal. Dia juga merasa kebingungan dengan urgensi







perpustakaan keliling yang dikooridinir oleh Ghidza. Jika kamu ada di posisi Ghidza, apa yang akan kamu jelaskan kepada mahasiswa tersebut?

7. Dalam menjalankan pekerjaannya, Ghidza merasa senang karena dia bisa membantu anak-anak yang tidak mampu untuk mendapatkan pengetahuan dari buku. Pada awalnya, perpustakaan keliling disambut baik oleh anak-anak. Anak-anak di daerah permukiman kumuh banyak meminjam buku di perpustakaan keliling. Namun, makin lama, peminatnya makin sedikit. Ghidza pun mencari informasi mengenai permasalahan ini. Ternyata, anak-anak yang sebelumnya rajin meminjam, kini lebih senang bermain dengan gawai orang tuanya. Jika kamu ada di posisi Ghidza, kegiatan apa yang perlu dikembangkan sehingga perpustakaan keliling menjadi lebih menarik daripada permainan di gawai?
8. Setelah berhasil menarik minat anak-anak kembali, Ghidza menghadapi permasalahan lain. Buku-buku yang dipinjam oleh anak-anak banyak yang tidak kembali atau rusak. Sebagai akibatnya, buku yang tersedia kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan anak-anak sebagai kliennya. Ghidza hendak melaporkan kepada atasannya. Namun, sebelum menghadap atasannya, Ghidza perlu memiliki ide berdasarkan potensi dan sumber-sumber yang ada di masyarakat. Menurut kamu, apa ide yang bisa disampaikan oleh Ghidza kepada atasannya?

Kasus 2 (untuk soal no. 9 - 10).

Ghidza mendapatkan pengalaman dari LSM tempat dia bekerja. Namun, dia memutuskan untuk pindah tempat bekerja dan melamar di sebuah bank yang sedang mengembangkan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Kebetulan, perusahaan tersebut sedang menjalin relasi dengan komunitas di mana LSM tempat dia bekerja sebelumnya.

9. Menurut kamu, apa saja peran pekerja sosial yang bisa ditawarkan oleh Ghidza untuk melamar di bank tersebut?
10. Menurut kamu, apa saja pelayanan sosial yang bisa ditawarkan oleh





## Pengayaan

Dalam bab ini, kamu telah mempelajari peluang usaha dan peluang kerja di bidang pelayanan pekerjaan sosial. Kamu memperoleh pengetahuan bahwa peluang usaha pekerja sosial sangat luas. Apalagi berbagai bidang yang menjadi tempat praktik juga kerap tumpang tindih di antara berbagai level praktik intervensi sosial. Selain bidang yang luas dan tumpang tindih, kamu juga akan menemui berbagai fungsi di setiap bidang. Jika kamu ingin memperdalam salah satu peluang usaha dan peluang kerja di bidang pelayanan pekerjaan sosial, kamu dapat melihat dan mempelajari salah satu peluang kerja di mana pekerja sosial berpraktik di dalam *barcode* berikut ini.



Selain itu, untuk memperluas wawasan kamu, carilah Peraturan Menteri Sosial Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial. Pahami konsep Lembaga Kesejahteraan Sosial sebagai lembaga atau organisasi yang menyelenggarakan kesejahteraan sosial.

Jika kamu kesulitan akses *barcode* di atas, kamu dapat klik tautan berikut ini.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--asia/--ro-bangkok/documents/publication/wcms\\_098256.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--asia/--ro-bangkok/documents/publication/wcms_098256.pdf).



## Refleksi

Pada bab ini, kamu sudah mempelajari peluang usaha dan peluang kerja di bidang pelayanan pekerjaan sosial. Sebelum memahami berbagai peluang usaha dan peluang kerja, kamu perlu mengetahui dan memahami berbagai konsep dasar yang ada di dalam materi ini. Untuk menguji pemahaman kamu, kamu dapat menjawab berbagai latihan yang ada di dalam bagian uji kompetensi. Namun, jika kamu belum dapat menjawabnya, kamu dapat





mendiskusikan berbagai materi di dalam bab ini dengan teman-teman sekelas atau dengan guru di sekolah. Lalu, berikan centang di kotak berikut ini sesuai dengan hasil refleksi kamu.

a. Bagaimanakah pemahaman kamu terhadap materi berikut ini?

Materi	Tidak Memahami	Memahami	Sangat Memahami
Peran pekerja sosial di lembaga pemerintah			
Peran pekerja sosial di lembaga nonpemerintah			
Peran pekerja sosial di lembaga swasta			
Pencatatan pekerjaan sosial			
Pelayanan di level mikro			
Pelayanan di level meso			
Pelayanan di level makro			

b. Pilihlah materi yang paling kamu sukai.

Materi	Tidak Disukai	Disukai	Sangat Disukai
Peran pekerja sosial di lembaga pemerintah			
Peran pekerja sosial di lembaga nonpemerintah			
Peran pekerja sosial di lembaga swasta			
Pencatatan pekerjaan sosial			
Pelayanan di level mikro			
Pelayanan di level meso			
Pelayanan di level makro			



c. Apa saja materi dalam Bab II ini yang bisa kamu praktikkan dalam kehidupan sehari-hari?

Materi	Tidak Dapat Dipraktikkan	Dapat Dipraktikkan	Sangat Dapat Dipraktikkan
Peran pekerja sosial di lembaga pemerintah			
Peran pekerja sosial di lembaga nonpemerintah			
Peran pekerja sosial di lembaga swasta			
Pencatatan pekerjaan sosial			
Pelayanan di level mikro			
Pelayanan di level meso			
Pelayanan di level makro			



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab III

# Nilai-Nilai Pekerjaan Sosial dan Perkembangan Teknologi



### Pertanyaan Pemantik

Bagaimana menerapkan nilai-nilai pekerjaan sosial di era digital?

Teknologi. Kamu tentu sudah tidak asing dengan kata tersebut, bukan? Apa saja yang kamu ketahui mengenai teknologi? Bagaimana teknologi memengaruhi kehidupanmu? Apakah kamu dapat hidup tanpa teknologi? Jika kamu sudah memahami peran dan kompetensi yang dimiliki oleh seorang pekerja sosial, lalu bagaimana peran teknologi dalam mengembangkan pelayanan sosial? Bagaimana kita menghindari bahaya teknologi yang fungsinya bagai pisau bermata dua?



## Tujuan Pembelajaran

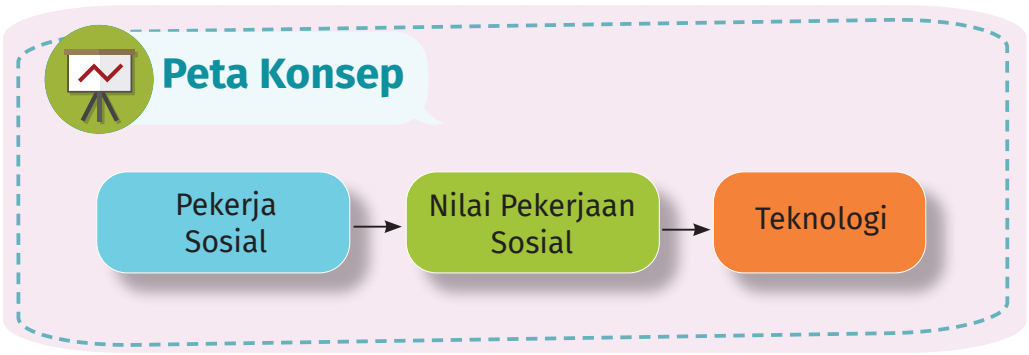
Setelah mempelajari berbagai materi di bab ini, kamu diharapkan mampu memahami nilai pekerjaan sosial dan perkembangan teknologi. Selain itu, kamu juga diharapkan dapat memberikan dukungan administratif, merancang prosedur dukungan, serta merancang dan menyesuaikan lingkungan dengan kebutuhan-kebutuhan kelompok.



## Kata Kunci

Nilai pekerjaan sosial, kode etik, teknologi, pencatatan pekerjaan sosial





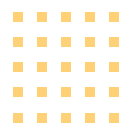
Lihatlah di sekelilingmu. Kamu memahami bagaimana teknologi berpengaruh dalam kehidupan keseharian kita. Pandemi Covid-19 bahkan membuat kita lebih bergantung pada teknologi. Menurut kamu, apa saja manfaat teknologi dalam menjalankan kegiatan kita sehari-hari? Apakah teknologi juga akan bermanfaat dalam pengembangan pelayanan sosial? Apakah kamu pernah merasa tidak nyaman dengan penggunaan teknologi itu sendiri? Apa yang membuat kamu tidak nyaman dengan dampak negatif teknologi? Apa yang dapat membatasi proses pelayanan sosial yang mempergunakan teknologi dari dampak negatif teknologi terhadap manusia?



**Gambar 3.1** Teknologi dan pengaruhnya terhadap sendi kehidupan.  
Sumber: Sari Viciawati Machdum (2019)

Teknologi kini bisa membantu kita untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Kamu juga sudah bisa bersekolah di masa pandemi dengan mempergunakan teknologi. Ada berbagai macam aplikasi yang bisa dilakukan untuk melalui proses pembelajaran.





Selain bidang pendidikan, teknologi juga membantu kita untuk bisa melakukan kegiatan ekonomi. Ada berbagai macam kegiatan jual beli yang mempergunakan teknologi. Melalui teknologi, berbagai kemudahan dapat diraih baik bagi penjual maupun pembeli.

Gambar 3.1 mengilustrasikan kegiatan di sebuah lingkungan masyarakat yang sedang berlatih mempergunakan telepon selulernya. Sering kali, masyarakat tidak menyadari bahwa alat yang digenggamnya memiliki bermacam hal yang bermanfaat untuk kegiatan positif. Bahkan, telepon seluler dapat memberikan keuntungan secara finansial.

Manusia juga bisa melakukan interaksi sosial melalui teknologi. Kamu tentu telah mempergunakan berbagai macam platform untuk bisa berinteraksi sosial. Oleh karena interaksi sosial dapat dilaksanakan melalui internet, pelayanan sosial pun dapat dilakukan melalui berbagai macam platform di perangkat kita. Bahkan, saat ini, pekerja sosial juga mengembangkan pelayanan sosial melalui internet. Namun, teknologi sejatinya memang seperti pedang bermata dua. Maka, kita perlu berhati-hati mempergunakannya. Ada berbagai macam kelemahan dari teknologi jika kita tidak mempergunakannya dengan bijaksana. Jika kita salah mempergunakan, terutama untuk mengembangkan pelayanan sosial, teknologi malah akan merugikan pengguna. Salah satu dampak negatifnya, teknologi dalam pengembangan pelayanan sosial akan merusak martabat penggunanya. Sebagai contohnya, penggunaan media sosial bagi individu/kelompok/organisasi membeberkan identitas klien atau korban yang mengalami kekerasan. Oleh karena pengetahuan yang terbatas, kerahasiaan klien atau korban dilanggar. Identitas berupa gambar wajah yang jelas, nama, jabatan, tempat tinggal, dan atribut lainnya yang perlu dirahasiakan dikemukakan secara meluas. Korban yang mengalami kekerasan akan mengalami kerugian jika gambarnya tersimpan di internet. Apalagi korban ialah anak-anak yang masih perlu mendapatkan perlindungan. Sebagaimana yang kita ketahui, jejak digital dapat dicari di masa yang akan datang. Jika anak atau kelompok rentan lainnya tidak mendapat perlindungan, mereka akan mengalami kerugian di masa ini, maupun di masa yang akan datang. Oleh karena itu, pekerja sosial juga perlu memahami nilai dan kode etik dalam menggunakan keterampilan dan ilmunya. Nilai dan kode etik akan sangat bermanfaat terutama saat pekerja sosial mempergunakan teknologi untuk melakukan pelayanan sosial.







### Aktivitas 3.1 *Pra asesmen*

Buatlah kelompok diskusi yang beranggotakan empat sampai lima orang. Kemudian jawablah pertanyaan berikut: “Apa yang dapat membatasi proses pelayanan sosial yang mempergunakan teknologi, dengan memperhatikan dampak negatif teknologi terhadap manusia? Presentasikan hasil diskusi kalian di depan kelas!

## A. Nilai dan Kode Etik Pekerjaan Sosial



**Allen Pincus dan Anne Minahan mendefinisikan “nilai sebagai keyakinan, pilihan atau asumsi yang dilihat sebagai suatu hal yang baik bagi manusia” (Zastrow, 2017).**

Perhatikanlah perilaku manusia sehari-hari. Ada yang baik dan buruk, bukan? Namun, dalam situasi tertentu, pekerja sosial juga dapat mengalami kebingungan saat melakukan sebuah tindakan. Tindakannya bisa jadi benar, tetapi dalam situasi tertentu, dinilai tidak benar karena bertentangan dengan sistem atau standar masyarakat tertentu. Sebagai contoh, bagaimana menurut kamu mengenai “perilaku yang suka menolong”? Tentu saja perilaku tersebut merupakan suatu hal yang positif. Namun, bagaimana “perilaku yang suka menolong” tersebut mengakibatkan orang yang ditolong menjadi kebergantungan? Apakah “perilaku yang suka menolong” masih memiliki nilai positif? Apakah perilaku tersebut dapat membantu mempertahankan martabat dari orang yang ditolong?



Gambar 3.2 Media sosial memiliki sisi positif dan negatif.



Dalam penggunaan teknologi, pekerja sosial juga akan mengalami dilema pada saat melakukan pelayanan sosial. Misalnya, membagikan konten di media yang berisi kegiatan kebaikan, salah satunya menolong orang, adalah perihal yang positif. Namun, jika konten tersebut merusak martabat pihak yang ditolong, pekerja sosial perlu mengevaluasi kembali niatnya sebelum mengunggah sebuah konten di dalam media sosial. Misalnya, pekerja sosial menolong orang dengan gangguan kejiwaan. Lalu, pekerja sosial membagikan kegiatannya di media sosial tanpa persetujuan dari klien yang ditolongnya. Hal tersebut tentu bertentangan dengan nilai-nilai pekerja sosial. Oleh karena itu, pekerja sosial membutuhkan kode etik yang dapat memberikan Batasan kepada pekerja sosial mengenai apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan dalam memberikan pelayanan sosial.

Apa saja kode etik pekerja sosial? Independen Pekerja Sosial Profesional Indonesia (IPSPI) merumuskan Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial (Kodepeksos). Dalam Kodepeksos, pekerja sosial memiliki landasan dalam membuat keputusan saat melakukan pekerjaannya. Kode etik tidak hanya terkait





dengan hubungan antara pekerja sosial dan klien. Kodepeksos juga mengatur hubungan pekerja sosial dengan rekan sejawat dan lembaga tempat bekerja. Untuk lebih jelasnya, kamu dapat unduh dokumen Kodepeksos dari *barcode* berikut ini. Untuk lebih jelasnya, kamu dapat klik tautan berikut <https://www.ipspi.org/index.php/download/category/11-keanggotaan>. Kamu juga dapat unduh dokumen kodepeksos dari *barcode* berikut ini.



Jika diringkas, Kodepeksos dapat dibedakan menjadi kewajiban pekerja sosial terhadap klien, rekan sejawat, lembaga yang mempekerjakannya, dan profesi pekerjaan sosial. Ringkasan tersebut dapat dilihat dalam tabel di samping berikut ini.

**Tabel 3.1** Kode Etik Pekerja Sosial

Terhadap klien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghargai kepentingan klien</li> <li>• Menghargai hak-hak klien</li> </ul>
Terhadap rekan sejawat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penghargaan, keterbukaan, dan penghormatan</li> <li>• Klien rekan sejawat</li> </ul>
Terhadap lembaga yang mempekerjakan pekerja sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komitmen terhadap lembaga yang mempekerjakan</li> <li>• Ongkos pelayanan</li> </ul>
Terhadap profesi pekerjaan sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memelihara integritas profesi</li> <li>• Kemaslahatan masyarakat</li> <li>• Pengembangan pengetahuan dan keterampilan</li> </ul>

Sumber: <https://www.ipspi.org/index.php/download/category/11-keanggotaan>.

Kirst-Ashman juga menjelaskan bahwa ada 155 prinsip atau nilai yang harus dilaksanakan oleh pekerja sosial. Berbeda dengan IPSPI, 155 prinsip tersebut dikategorikan menjadi 6 kelompok yang terdiri atas:

- (1) tanggung jawab terhadap klien,
- (2) tanggung jawab terhadap rekan sejawat,
- (3) tanggung jawab di tempat praktik (*practice setting*),
- (4) tanggung jawab etik pekerja sosial sebagai profesional,



- (5) tanggung jawab etik pekerja sosial pada profesi pekerja sosial, dan
- (6) tanggung jawab etik pekerja sosial kepada masyarakat luas.

Dari berbagai prinsip atau nilai yang telah dikategorikan dalam 6 kelompok standar etik dari NASW (*National Association of Social Workers*) – organisasi profesional Pekerja Sosial di Amerika Serikat, ada beberapa prinsip yang perlu kita pahami dengan baik. Apalagi nilai-nilai pekerjaan sosial juga selaras dengan nilai-nilai Pancasila. Zastrow menyebutkan beberapa nilai dan prinsip yang perlu dilaksanakan oleh pekerja sosial seperti berikut.

### 1. Individualisasi

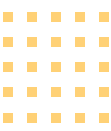
Pekerja sosial harus memiliki pemahaman bahwa setiap individu memiliki keunikan masing-masing. Setiap manusia memiliki berbagai latar belakang, nilai, sumber daya, fisik, emosi, kondisi keluarga, tujuan, kepribadian, pola perilaku, dan masa lalu yang berbeda. Prinsip ini sangat penting karena memengaruhi bagaimana pekerja sosial memperlakukan kliennya. Misalnya, pekerja sosial menemui anak yang telah mencuri uang ibunya. Pekerja sosial yang melakukan individualisasi perlu menerima anak tersebut tanpa memberikan penilaian. Artinya, pekerja sosial menerima anak. Dengan catatan penting, pekerja sosial tetap tidak menerima perilaku pencurian yang memang melanggar aturan dan norma. Ketika pekerja sosial dapat mengontrol persepsinya terhadap anak tersebut, pekerja sosial akan lebih mudah membangun hubungan. Mengapa? Karena kliennya juga dapat menerima pekerja sosial tanpa merasa dihakimi.

### 2. Penentuan Nasib Diri Sendiri (*Self-Determination*)

Prinsip ini membantu pekerja sosial untuk dapat memfasilitasi klien dalam menyampaikan pendapat dan berperilaku sesuai potensinya, menentukan yang terbaik baginya selama tidak melanggar hak orang lain. Melalui prinsip ini, pekerja sosial membantu kliennya menjadi lebih mandiri.

### 3. Kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan merupakan permasalahan fundamental bagi pekerja sosial yang harus bekerja profesional. Pekerja sosial harus menjaga informasi kliennya. Dengan demikian, proses bantuan sosial bagi klien tidak memberikan dampak buruk pada klien. Misalnya, pekerja sosial



melakukan konseling pada anak yang mengalami kekerasan dalam rumah tangga. Jika pekerja sosial lalai dalam menjaga kerahasiaan, semua informasi mengenai kliennya akan berdampak buruk pada anak. Anak bisa menjadi korban perundungan di sekolah atau di masyarakat. Bahkan, anak juga bisa mendapatkan kekerasan lagi di rumah tempat dia tinggal.

#### 4. Advokasi dan Aksi Sosial

Jika ada permasalahan yang dapat memberikan dampak negatif terhadap nasib masyarakat yang tidak mampu, pekerja sosial harus memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan perlindungan. Dengan demikian, masyarakat tidak mengalami diskriminasi. Hak-hak dasar masyarakat pun dapat dipenuhi. Misalnya, masyarakat tidak mampu di Kelurahan X memperoleh bantuan sosial berupa beras, minyak, dan mie instan. Setelah masyarakat memeriksa bantuan sosialnya, mereka melihat bahwa bantuan sosial yang diberikan sudah tidak layak untuk dikonsumsi. Jika pekerja sosial mengetahui ini, pekerja sosial memiliki tanggung jawab moral untuk melakukan pengaduan. Dengan demikian, masyarakat yang tidak mampu dapat memperoleh bantuan sosial yang layak untuk dikonsumsi.

#### 5. Akuntabilitas

Sebagai seseorang profesional, pekerja sosial harus memiliki pengetahuan dalam melakukan monitoring dan evaluasi. Dengan demikian, pekerja sosial dapat memberikan pertanggungjawaban yang baik mengenai tingkat keberhasilan praktiknya.

#### 6. Berorientasi pada Pendekatan Institusional

Melalui prinsip ini, pekerja sosial berusaha untuk mengedepankan praktik yang mempergunakan pendekatan institusional. Artinya, pekerja sosial lebih mengutamakan kesadaran masyarakat terhadap potensi yang dimilikinya. Hal tersebut dapat dilakukan apabila pekerja sosial dapat mengembangkan sebuah masyarakat yang dapat memfasilitasi masyarakat untuk tumbuh dan berkembang.



## 7. Menghargai Perbedaan Spiritual dan Agama

Menghargai perbedaan di dalam masyarakat menjadi dinamis apabila pekerja sosial menemui kasus tertentu yang tidak sesuai dengan kondisi spiritual atau nilai-nilai agama tertentu. Misalnya, peran perempuan di dalam masyarakat. Pekerja sosial mungkin akan menemukan bahwa nilai, pengetahuan, pengalaman, dan persepsinya mengenai peran perempuan di dalam masyarakat berbeda dengan orang lain. Perbedaan ini seharusnya tidak membuat pekerja sosial menjadi bersikap negatif atau diskriminatif terhadap orang lain yang memiliki pandangan berbeda dengan dirinya.

## 8. Mengedepankan Keadilan Sosial, Ekonomi, dan Melindungi Hak Asasi Manusia



**Gambar 3.3** Sekolah yang inklusif.

Pekerja sosial memiliki kewajiban moral untuk senantiasa mempromosikan keadilan sosial dan ekonomi, dan melindungi hak asasi manusia. Perilaku yang diskriminatif di masyarakat dapat disebabkan oleh pengetahuan masyarakat yang kurang mengenai hak asasi manusia. Pekerja sosial yang memiliki pemahaman mengenai hak-hak dasar manusia perlu

selalu menyosialisasikan sebuah lingkungan sosial dan fisik yang bisa menghargai semua kondisi manusia tanpa kecuali. Misalnya, pekerja sosial diminta untuk membantu perencanaan kawasan pariwisata. Dalam mengembangkan rancangan, pekerja sosial melakukan perencanaan yang matang dengan mempertimbangkan hak masyarakat rentan seperti anak, lanjut usia, perempuan, dan penyandang distabilitas. Dengan demikian, rancangan yang dibuat tidak memberikan risiko terhadap kelompok rentan.



### **Aktivitas 3.2** Penggunaan Teknologi dalam Pengembangan Pelayanan Sosial



#### *a. Kasus*

Rida adalah seorang pekerja sosial yang baru saja lulus dari sebuah perguruan tinggi. Dia bekerja di sebuah organisasi Pemerintah. Suatu saat, rekan sejawatnya yang bernama Siti mengalami musibah. Semalam, rumah Siti kebakaran sehingga semua harta benda keluarganya habis terbakar. Lalu, Rida bersama kawan-kawannya lain di tempat kerjanya berinisiatif untuk membantu Siti. Oleh karena dana sumbangan dari kawan-kawannya kurang memadai, Rida berusaha untuk menggalang dana melalui sebuah platform di media sosial. Rumah Siti yang terbakar difoto. Lalu, Siti dan keluarganya yang terkena musibah pun difoto. Semua foto yang diambil disebarikan melalui media sosial untuk menggalang dana tanpa memberi tahu Siti dan keluarganya. Niat Rida baik. Dia ingin membantu lebih banyak. Karena dia merasa kasihan, pekerjaannya pun ditinggalkan.

#### *b. Diskusi*

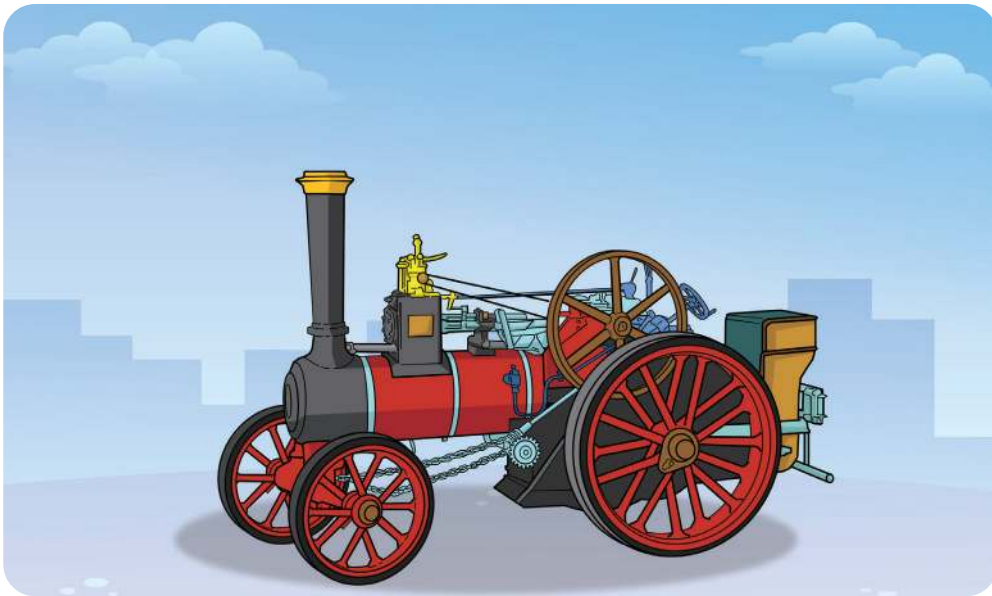
Berdasarkan kasus di atas, diskusikan dengan teman sekelompok yang terdiri atas empat sampai dengan lima orang. Apa saja kode etik yang dilanggar oleh Rida? Komunikasikan hasil diskusi kalian bersama guru di kelas.



## B. Perkembangan Teknologi dan Implikasinya terhadap Praktik Pekerjaan Sosial

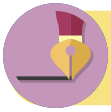
Subbab ini membahas Revolusi Industri 1.0 - 3.0., 4.0 - 5.0, dan pencatatan pekerjaan sosial berbasis teknologi. Pekerja sosial wajib memahami Revolusi Industri dan bagaimana dampaknya terhadap praktik pekerjaan sosial. Dengan demikian, pekerja sosial selalu berupaya untuk mengikuti perkembangan zaman tanpa melupakan akar sejarah perubahan sosial yang kerap memberikan dampak terhadap peningkatan masalah sosial. Pekerja sosial juga perlu selalu memperbaharui pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi. Selain untuk membuat pekerjaan efisien, pekerja sosial juga jadi lebih memahami apa dan bagaimana teknologi yang aman bagi klien dan teknologi yang tidak aman bagi klien.

### 1. Revolusi Industri 1.0 - 3.0



**Gambar 3.4** Mesin uap sebagai salah satu teknologi yang membantu pekerjaan manusia.





### Aktivitas 3.3 Revolusi Industri dan Upaya Coping dan Adaptasi



#### a. Kasus

Kamu tentu pernah mendengarkan frasa revolusi industri. Pada saat ini, kamu sudah memasuki Revolusi Industri 5.0. Ada berbagai macam perubahan yang terjadi. Namun, perubahan sosial pada manusia sejatinya ialah suatu hal yang wajar. Sejak dahulu, kita perlu menyadari bahwa manusia memang kerap melakukan inovasi. Inovasi itu dimulai sejak Revolusi Industri ke-1 atau Revolusi Industri 1.0.

#### b. Diskusi

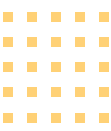
Berdasarkan tema yang terkait dengan Revolusi Industri, buatlah kelompok diskusi yang terdiri atas empat sampai dengan lima orang. Usahakan di setiap kelompok disediakan perangkat yang terhubung internet. Jika tidak ada, kalian perlu menyediakan bahan diskusi terlebih dahulu. Jika materi sudah siap, diskusikan bersama teman-teman sekelompok untuk menjawab pertanyaan berikut ini.

1. Kapan terjadi Revolusi Industri 1.0, 2.0, dan 3.0?
2. Apa perbedaan di antara ketiganya?
3. Apa dampak positif terhadap manusia dalam menjalankan perannya?
4. Apa dampak negatif terhadap manusia dalam menjalankan perannya?

Setelah berdiskusi dengan teman sekelompok, buatlah ringkasan hasil diskusi kalian. Jika memungkinkan, kalian dapat mempergunakan power point. Namun, jika fasilitas tidak ada, kalian dapat mempergunakan *flip chart* atau berbagai media pembelajaran lainnya yang ada di dalam kelas.







### *b. Diskusi*

Buatlah kelompok diskusi terdiri atas empat sampai dengan lima orang. Diskusikan kasus di atas yang menggambarkan berbagai luka pada masyarakat di masa pandemi Covid-19. Berdiskusilah bersama teman-teman sekelompok untuk menjawab pertanyaan berikut ini.

1. Kapan terjadi Revolusi Industri 4.0 dan 5.0?
2. Apa perbedaan di antara keduanya?
3. Apakah kemajuan teknologi membantu manusia menghadapi permasalahan sosial?
4. Apakah kemajuan teknologi membantu masyarakat untuk menghadapi pandemi Covid-19?
5. Apa dampak positif kemajuan teknologi terhadap manusia dalam menjalankan perannya?
6. Apa dampak negatif kemajuan teknologi terhadap manusia dalam menjalankan perannya?

Setelah selesai menjawab pertanyaan tersebut dengan teman sekelompok, presentasikan hasil diskusi kalian dalam power point. Namun, fasilitas di sekolah tidak ada, pergunakan berbagai media yang dapat membantu kalian untuk mengkomunikasikan hasil diskusi di depan kelas.

Setelah berdiskusi mengenai Revolusi Industri, tentu kamu bertanya-tanya. Mengapa kita harus mengetahui perkembangan revolusi industri? Sebagaimana yang kamu ketahui, pekerja sosial fokus pada bagaimana mempertahankan, mengembangkan, memulihkan keberfungsian sosial kliennya. Kamu juga sudah melakukan berbagai diskusi sebelumnya. Inovasi dan perubahan teknologi memengaruhi bagaimana manusia hidup, bekerja, dan berinteraksi sosial. Perubahan tersebut ada yang membuat sebagian masyarakat terpinggirkan karena tidak dapat melakukan *coping*. Apa yang dimaksud dengan *coping*?





**Kirst-Ashman menjelaskan bahwa "coping" adalah upaya untuk beradaptasi dengan kondisi lingkungan dan menyelesaikan masalah. Dalam kaitannya dengan Revolusi Industri, pekerja sosial perlu melihat permasalahan apa saja yang muncul akibat adanya berbagai macam perubahan sosial. Dengan demikian, pekerja sosial lebih sensitif terhadap kebutuhan klien dengan menerapkan nilai serta kode etik yang sesuai.**

Salah satu perubahan yang mencolok terkait dengan Revolusi Industri adalah perubahan di bidang ekonomi. Pada saat ini, kamu sendiri sudah bisa mengamati bahwa peran manusia di beberapa tempat pekerjaan sudah berkurang. Di beberapa restoran, kamu akan bertemu dengan mesin untuk memesan makanan. Bahkan, kamu tidak perlu datang ke restorannya karena kamu dapat memesan dari rumah. Saat parkir, kamu juga tidak lagi dilayani oleh manusia. Banyak yang mempergunakan mesin untuk mengelola tempat parkirnya. Jika kamu ke bank, bank tertentu juga sudah tidak mempergunakan manusia sebagai *teller*. Perubahan ini, tentu mengakibatkan sebagian masyarakat menjadi kehilangan pekerjaan. Sebagaimana yang kamu ketahui, pengangguran adalah salah satu masalah sosial yang perlu ditangani.

Selain perubahan di bidang ekonomi, kamu juga mengalami perubahan di bidang sosial. Interaksi sesama manusia menjadi lebih banyak di mediasi oleh teknologi. "Sentuhan manusia" menjadi langka karena digantikan oleh mesin. Empati juga di berkurang. Bahkan, John Maynard Keynes mengingatkan tentang persebaran pengangguran yang disebabkan oleh teknologi (*technological unemployment*) sejak tahun 1931. Itulah mengapa peran pekerja sosial yang menekankan keberfungsian sosial menjadi penting.





Pekerja sosial yang melaksanakan pelayanan sosial berdasarkan aspek bio-psiko-sosial-spiritual tidak dapat digantikan oleh mesin. Bahkan, Schwab mengatakan pekerja sosial (terutama di bidang kesehatan mental) adalah salah satu profesi yang tidak rentan terhadap dunia digital yang memudahkan manusia dengan otomatisasi. Artinya, profesi pekerja sosial akan tetap bertahan walaupun era digital menggantikan peran manusia di berbagai bidang pekerjaan.

### C. Pencatatan Pekerjaan Sosial Berbasis Teknologi

Walaupun tidak dapat digantikan oleh mesin, pekerja sosial tetap harus melakukan adaptasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Salah satu keterampilan yang penting dalam pelayanan sosial ialah dokumentasi. Pekerjaan pendokumentasian ini akan berkaitan erat dengan bagaimana pekerja sosial melakukan adaptasi sesuai dengan perkembangan zaman. Kemudahan yang disediakan oleh teknologi seharusnya dapat membuat pekerja sosial menjadi lebih mudah untuk melakukan pendokumentasian kegiatannya. Bagaimanapun, pendokumentasian sangat penting untuk proses pemberian pelayanan sosial bagi klien. Wilson menyebutkan beberapa tujuan pendokumentasian atau pencatatan pekerjaan sosial.

1. Membuat dan memelihara dokumentasi kegiatan dan pelayanan pekerjaan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial.
2. Menjaga kesinambungan atau keberlanjutan pelayanan sosial jika pekerja sosial sebelumnya sakit atau ganti jam kerja.
3. Mengamankan pembiayaan yang dilakukan oleh pembayar pihak ketiga.
4. Menjaga kualitas pemberian pelayanan sosial melalui upaya pengawasan terhadap kualitas kegiatan yang dilakukan oleh pekerja sosial.
5. Memberikan catatan atau dokumentasi yang bisa dipercaya sebagai rujukan untuk laporan statistik.
6. Membantu upaya penelaahan dalam proses pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pekerja sosial dan bagaimana umpan baliknya.

7. Membantu pekerja sosial untuk mengelola pikirannya pada saat bekerja dan apa tindakan pekerja sosial terhadap dinamika perubahan yang terjadi pada kliennya.
8. Menjalin komunikasi interdisipliner dengan profesi lainnya yang melaksanakan pelaksanaan sosial bagi klien.
9. Membantu pekerja sosial untuk menetapkan kelayakan klien, apakah klien memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan sosial yang diinginkan atau dibutuhkan.
10. Mengajarkan pekerja sosial yang baru bekerja atau para pekerja sosial yang melakukan praktikum atau magang mengenai bagaimana proses penyediaan pelayanan sosial.
11. Memberikan dasar yang komprehensif bagi pekerja sosial untuk melakukan penelitian dan evaluasi. Penelitian dan evaluasi adalah salah satu peran dan keterampilan yang dapat membantu pekerja sosial untuk melaksanakan pelayanan sosial berdasarkan data yang dapat dipercaya.
12. Membantu upaya pembelaan lembaga dalam tindakan hukum berdasarkan data yang detail dan akurat.
13. Dokumentasi juga dapat dipergunakan sebagai alat terapeutik. Caranya antara lain dengan berbagi rekaman kegiatan dengan klien. Dengan demikian, klien dapat mengevaluasi proses perubahan atau dinamika perubahan yang telah dilaluinya bersama pekerja sosial.



**Gambar 3.6** Pendokumentasian secara manual.





Sebagaimana yang dikemukakan oleh Friedlander & Apte, “pekerja sosial harus menyadari pentingnya sistem yang menyediakan pelayanan sosial terintegrasi yang lebih baik”. Salah satu upaya untuk mendapatkan pelayanan sosial yang terintegrasi ialah dengan melakukan pendokumentasian secara digital. Dengan demikian, pekerja sosial juga dapat melaksanakan tugas dengan lebih efisien.

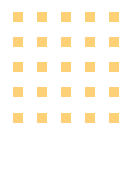


**Gambar 3.7** Pendokumentasian secara digital.

Ada berbagai pilihan media yang bisa dipergunakan untuk melakukan pendokumentasian, termasuk pencatatan. Namun, sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, teknologi laksana pedang bermata dua. Jadi, pekerja sosial harus tetap berhati-hati karena ada kode etik pekerjaan sosial yang harus dipatuhi. Sidell mengajukan pertanyaan ini sebelum kita mempergunakan teknologi dalam upaya pendokumentasian.

1. Apa saja fitur yang tersedia dan diperlukan dalam pengaturan (*setting*)?
2. Bagaimana kerahasiaan klien dijamin?
3. Tindakan keamanan apa yang ada? Bagaimana dengan kepatuhan untuk melindungi privasi klien dan catatan kesehatan klien?
4. Siapa yang memiliki akses ke dokumen klien? Apakah klien juga dapat mengaksesnya?
5. Apa manfaat dan dampak negatif dari produk?



- 
6. Apakah pekerja sosial lain (dengan konteks serupa) juga menggunakan produk ini? Bisakah mereka dihubungi untuk mendiskusikan permasalahan yang penting?
  7. Apakah ada program atau kelas pelatihan pendahuluan untuk staf?
  8. Jika ada masalah, bagaimana penanganannya? Misalnya, bagaimana jika ada pelanggaran informasi klien atau penghentian sistem? Bagaimana cara menanganinya?
  9. Berapa formulir yang harus diisi dan berapa biaya yang harus dikeluarkan?
  10. Apakah ada biaya produk di awal dan apakah ada biaya jika berlangganan?
  11. Bagaimana anggota staf baru diberikan akses ke produk? Ketika seorang anggota staf mengundurkan diri, bagaimana akses berakhir?
  12. Apakah pendokumentasian yang dilakukan pada saat ini sesuai dengan kemampuan produk yang ditawarkan?
  13. Apakah demonstrasi produk atau percobaan produk dapat digunakan untuk menguji produk?



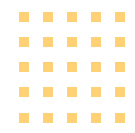
## Uji Kompetensi

**Jawablah soal-soal berikut.**

1. Apa saja kode etik Pekerjaan Sosial? Jelaskan!
2. Apa saja perkembangan teknologi yang dapat dipergunakan dalam praktik pekerjaan sosial?
3. Apa manfaat dari pencatatan manual dan pencatatan berbasis teknologi terbaru?
4. Apa yang perlu diperhatikan dalam penggunaan pencatatan berbasis teknologi terbaru?
5. Salah satu prinsip yang perlu dilaksanakan dalam menjalankan intervensi sosial adalah kerahasiaan. Berikan contoh yang mencerminkan pelanggaran prinsip pekerjaan sosial tersebut!
6. Berikut ini contoh pelaksanaan prinsip pekerjaan sosial, kecuali . . .





- 
- A. Pekerja sosial memberikan *informed consent* kepada klien sebelum melaksanakan intervensi sosial.
  - B. Pekerja sosial dalam kelompok profesi yang terdiri atas berbagai latar belakang pendidikan memiliki prosedur yang cermat untuk melindungi hak kliennya.
  - C. Pekerja sosial membagikan data klien terhadap rekan sejawat berdasarkan persetujuan klien untuk intervensi sosial lanjutan.
  - D. Pekerja sosial membagikan informasi mengenai kasus kriminal yang pernah dialami ke sebuah komunitas untuk kepentingan edukasi.
  - E. Pekerja sosial menyampaikan kasus sebagai salah satu contoh untuk kepentingan pendidikan tanpa menyebutkan identitas dan atribut pada kliennya.
7. Pekerja sosial perlu melaksanakan prinsip *self-determination* bagi kliennya. Berikut salah satu penerapan prinsip tersebut . . .
- A. Pekerja sosial memberikan berbagai alternatif bagi kliennya untuk dipilih yang terbaik bagi klien.
  - B. Pekerja sosial memfasilitasi klien untuk mengekspresikan dirinya dengan bebas.
  - C. Pekerja sosial dan klien melakukan monitoring dan evaluasi terhadap berbagai perubahan yang telah terjadi selama intervensi sosial berlangsung.
  - D. Pekerja sosial menyarankan klien untuk menemui ahli di bidang yang sesuai dengan permasalahan klien.
  - E. Pekerja sosial mendampingi klien untuk melakukan perubahan perilaku yang dapat mengubah kualitas hidup kliennya.

#### *Kasus 1 (untuk soal no. 8 - 10)*

Sonra adalah seorang pekerja sosial yang bekerja di sebuah LSM. LSM tersebut bergerak di bidang anak-anak, bernama LSM ANAK. Salah satu kepedulian LSM ANAK adalah permasalahan perundungan di dunia maya. Sebagai LSM yang baru didirikan sejak tahun 2021, LSM ANAK memerlukan berbagai ide baru yang bisa membantu anak untuk bebas dari perundungan di internet.

8. Oleh karena kepedulian LSM ANAK adalah perundungan di dunia maya, klien mereka lebih banyak di internet. Sebagai asisten pekerja sosial, apa saja ide yang bisa kamu sampaikan untuk mendukung kepedulian LSM ANAK dalam melindungi anak dari perundungan di internet?
9. Apabila klien kamu adalah anak yang berusia 6 sampai dengan 12 tahun, apa saja yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan ide kamu dalam melindungi anak dari perundungan di internet? Apa saja kode etik yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan usulan kamu?
10. Apakah kamu pernah mempergunakan aplikasi di dalam sebuah telepon genggam? apa saja fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut? Apakah aplikasi tersebut dapat dipergunakan untuk menyampaikan pelayanan sosial? Apa saja yang dapat dilakukan untuk menjaga implementasi nilai-nilai pekerjaan sosial saat melakukan pelayanan sosial melalui aplikasi tersebut? Deskripsikan penjelasanmu!



## Pengayaan

Untuk menambah wawasan, kamu dapat mencari tahu berbagai sumber dari internet mengenai berbagai tantangan bagi pekerja sosial di era digital. Bagaimanapun, kita tidak dapat menghindari diri dari perubahan perilaku dan kelembagaan karena perubahan yang makin cepat ini. Kamu dapat mencari berbagai bacaan yang menambah wawasan mengenai pekerja sosial dalam era digital. Kata kunci yang dapat dipergunakan antara lain: *e-social work*, *digital society*, dan *digital age*.





## Refleksi

Setelah mempelajari Bab 3, apakah kamu telah memahami nilai pekerjaan sosial? Bagaimana kamu dapat menerapkan nilai-nilai pekerjaan sosial dalam melaksanakan pelayanan sosial? Dengan berbagai tantangan yang ada di era digital yang dimanjakan dengan otomatisasi, bagaimana kamu menerapkan nilai-nilai pekerjaan sosial? Untuk mengevaluasi pemahaman kamu, kerjakan soal Latihan pada Bab 3 ini. Jika kamu belum dapat melakukan latihan karena belum memahami, diskusikan materi mengenai nilai pekerjaan sosial dan perkembangan teknologi di era digital ini bersama dengan teman-teman dan guru kamu di kelas. Berilah tanda centang (✓) pada kotak berikut ini sesuai dengan pemahaman kamu!

a. Bagaimanakah pemahaman kamu terhadap materi berikut ini?

Materi	Tidak Memahami	Memahami	Sangat Memahami
Nilai dan kode etik pekerja Sosial			
Perkembangan teknologi dan implikasinya terhadap praktik pekerjaan sosial			
Pencatatan pekerjaan sosial			

b. Pilihlah materi mana saja yang paling kamu sukai.

Materi	Tidak Disukai	Disukai	Sangat Disukai
Nilai dan kode etik pekerja Sosial			
Perkembangan teknologi dan implikasinya terhadap praktik pekerjaan sosial			
Pencatatan pekerjaan sosial			

c. Apa saja materi dalam Bab 3 ini yang bisa kamu praktikkan dalam kehidupan sehari-hari?

Materi	Tidak Dapat Dipraktikkan	Dapat Dipraktikkan	Sangat Dapat Dipraktikkan
Nilai dan kode etik pekerja sosial			
Perkembangan teknologi dan implikasinya terhadap praktik pekerjaan sosial			
Pencatatan pekerjaan sosial			



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab IV

# Bidang-Bidang dalam Pekerjaan Sosial, Peran Pekerja Sosial, dan Tahapan Intervensi Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Bagaimana melaksanakan proses pelayanan sosial?

Apakah kamu pernah melihat *guiding block* di trotoar jalan? Jika sudah, kamu tentu tahu bahwa *guiding block* tersebut akan sangat membantu saudara-saudara kita yang memiliki keterbatasan. *Guiding block* adalah salah satu upaya agar saudara kita yang memiliki keterbatasan dapat menjangkau berbagai fasilitas umum di sekitarnya. Dengan demikian, mereka dapat menjalankan peran sosialnya secara mandiri. Namun, pelayanan untuk disabilitas tentu tidak hanya terkait dengan penyediaan infrastruktur saja. Ada berbagai masalah sosial dan isu sosial yang terkait dengan disabilitas. Apa saja masalah sosial dan isu sosial yang kamu ketahui?



## Tujuan Pembelajaran

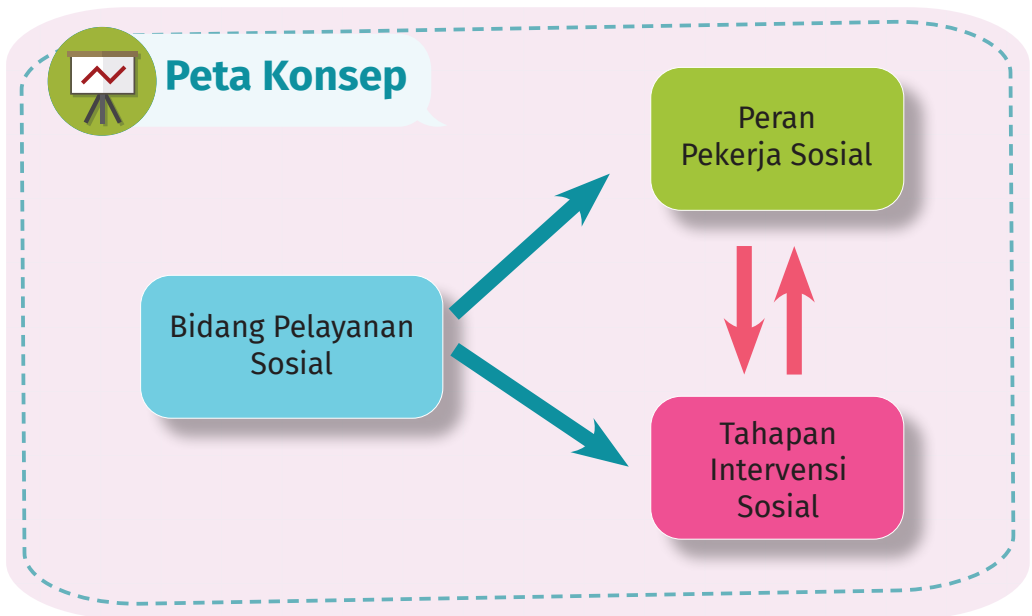
Setelah melakukan aktivitas-aktivitas dan memahami materi di dalam bab ini, kamu diharapkan mampu memahami jenis-jenis pelayanan sosial dan memahami langkah dan peran dalam bidang pekerjaan sosial. Selain itu, kamu juga diharapkan dapat mengembangkan sumber-sumber masyarakat, bekerja dengan masyarakat tertentu, mendukung sumber-sumber masyarakat, dan merancang prosedur dukungan.



## Kata Kunci

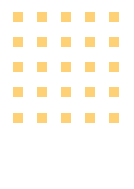
Masalah sosial, bidang kesejahteraan sosial, pelayanan sosial, langkah-langkah intervensi sosial





Perhatikan lingkungan di rumah atau di sekolah kamu. Kamu tentu telah menemukan berbagai masalah sosial. Menurutmu, apa saja masalah sosial yang ada? Apakah ada permasalahan kemiskinan? Apakah ada yang memiliki permasalahan keluarga? Apakah ada yang pernah mengalami bencana? Apakah ada kawan atau kerabat kamu yang mengalami disabilitas: apakah mereka mengalami diskriminasi di sekolah, di tempat bekerja, di lingkungan tempat tinggal, atau bahkan, apakah mereka ada yang mengalami diskriminasi di keluarganya sendiri?

Pada dasarnya, masalah sosial memang tidak sederhana. Masalah sosial itu kompleks dan sering kali berkelindan dengan berbagai bidang. Itulah mengapa kamu harus memahami berbagai bidang ilmu sebagaimana yang telah didiskusikan di dalam Bab I. Sebagai contoh, kamu dapat mempelajari permasalahan sosial yang terkait dengan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas kerap menghadapi berbagai dimensi permasalahan. Jadi, mereka tidak hanya harus menangani permasalahan di bidang kesehatan saja. Mereka juga perlu mengurai permasalahan lain yang memengaruhi sendi kehidupannya, seperti masalah emosi, psikologi, budaya, pemahaman masyarakat mengenai penyandang disabilitas, ekonomi, dan bahkan, politik. Dengan demikian, pekerja sosial generalis akan menghadapi satu bidang masalah yang multidimensional. Akibatnya, pekerja sosial perlu mempersiapkan diri untuk melaksanakan praktik pekerjaan sosial generalis.



Zastrow (2017) menyebutkan beberapa bidang pelayanan sosial berdasarkan berbagai permasalahan sosial yang ada di masyarakat. Bidang tersebut antara lain seperti berikut.

- Kemiskinan
- Permasalahan emosi dan perilaku
- Permasalahan keluarga dan pelayanan sosial untuk keluarga
- Permasalahan penyalahgunaan obat
- Permasalahan kriminalitas dan kenakalan remaja
- Permasalahan pendidikan
- Permasalahan terkait pekerjaan
- Permasalahan terkait dengan rasisme
- Permasalahan terkait dengan lanjut usia
- Permasalahan kesehatan
- Disabilitas fisik dan mental
- Over populasi dan kerusakan lingkungan

Permasalahan sosial memang luas dan beragam. Jika merujuk Buku Peta Okupasi Nasional Bidang Kesos (2023), lingkup pekerjaan dari seorang asisten pekerja sosial terdiri atas pengembangan masyarakat, kelompok lanjut usia, disabilitas, pelayanan anak, kesehatan masyarakat, kesehatan, NAPZA, dan kekerasan dalam rumah tangga. Selain itu, bidang lain yang ditangani oleh pekerja sosial juga mencakup bidang bencana alam dan kedaruratan; bencana sosial dan non-alam; komunitas adat terpencil, dan kewirausahaan sebagaimana yang ditangani salah satu kementerian di Indonesia, Kementerian Sosial (Kementerian Sosial, 2023; <https://kemensos.go.id/struktur-organisasi>)

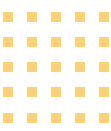
Namun, dalam kesempatan ini, kamu hanya memperdalam empat bidang dalam kesejahteraan sosial. Keempat bidang tersebut ialah:

- permasalahan disabilitas
- korban NAPZA dan HIV AIDS
- kelompok lanjut usia
- permasalahan anak (anak bermasalah dengan hukum, anak dengan disabilitas, anak dengan korban kekerasan)

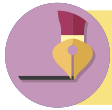
Kamu hanya mempelajari keempat bidang itu saat ini. Bidang kesejahteraan sosial lainnya akan dipelajari secara mendetil di kelas XI. Saat ini, kamu belajar







keempat bidang sebagai pengantar saja. Jadi, kamu memahami bahwa setiap bidang tersebut memiliki keunikan masing-masing. Permasalahan disabilitas, korban NAPZA dan HIV AIDS, kelompok lanjut usia dan permasalahan anak dapat menjadi pelayanan primer dan sekunder tergantung organisasi pelayanan kemanusiaan yang menjalankannya. Oleh karena itu, kamu juga perlu menggali berbagai langkah intervensi yang sesuai dengan konteks permasalahannya.



### **Aktivitas 4.1** *Pra asesmen*

Buatlah kelompok diskusi. Setiap kelompok dapat terdiri atas 4 sampai dengan 5 orang. Kemudian, jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut bersama teman-teman sekelompok.

No.	Pertanyaan
1.	Apa saja permasalahan sosial yang terkait dengan penyandang disabilitas?
2.	Apa saja permasalahan sosial yang terkait dengan korban NAPZA dan HIV AIDS?
3.	Apa saja permasalahan sosial yang terkait dengan kelompok lanjut usia?
4.	Apa saja permasalahan sosial yang terkait dengan permasalahan anak?
5.	Apa saja kompetensi pekerjaan sosial yang dibutuhkan untuk menangani permasalahan sosial yang terkait dengan bidang penyandang disabilitas, korban NAPZA dan HIV AIDS, kelompok lanjut usia, dan permasalahan anak?
6.	Apa saja peran yang dibutuhkan dalam menangani permasalahan sosial yang terkait dengan bidang penyandang disabilitas, korban NAPZA dan HIV AIDS, kelompok lanjut usia, dan permasalahan anak?
7.	Bagaimana langkah-langkah intervensi sosial yang diperlukan dalam menangani permasalahan sosial yang terkait dengan bidang penyandang disabilitas, korban NAPZA dan HIV AIDS, kelompok lanjut usia, dan permasalahan anak?



## A. Bidang-Bidang dalam Pekerjaan Sosial

Dalam bagian ini, kamu akan mempelajari materi yang terkait dengan berbagai bidang pelayanan sosial. Bidang yang dipelajari adalah bidang disabilitas, korban NAPZA dan HIV AIDS, kelompok lanjut usia, dan permasalahan anak. Kamu juga akan mempelajari berbagai kompetensi yang dibutuhkan untuk setiap bidang.

### 1. Mengidentifikasi Bidang Disabilitas



Gambar 4.1 Akses bagi semua termasuk penyandang disabilitas.



#### Aktivitas 4.2 Pekerjaan Sosial dan Undang-Undang tentang Penyandang Disabilitas



Buatlah kelompok diskusi yang terdiri atas 4 sampai 5 orang. Kemudian, pindailah *barcode* di samping! Setelah kamu dapatkan sebuah beranda dari BPK RI yang memuat data base peraturan, unduhlah sebuah berkas undang-undang yang berjudul UU Nomor 8 Tahun 2016. Undang-undang tersebut mengatur tentang penyandang disabilitas.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37251/uu-no-8-tahun-2016>



Jika kamu sudah mendapatkan berkas undang-undang yang dimaksudkan, carilah kasus mengenai penyandang disabilitas. Kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari lingkungan di sekitar tempat tinggal, di sekolah maupun dari berita. Kemudian, diskusikan pertanyaan berikut ini di dalam kelompok.

Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2016, apa saja hak penyandang disabilitas yang dilanggar dalam kasus kalian? Presentasikanlah hasil diskusi kalian di depan kelas bersama kelompok lainnya dan guru. Simpulkan hasil diskusi kalian di kelas.

Masalah sosial dan isu sosial mengenai penyandang disabilitas telah terjadi sejak lama. Bahkan, bidang terkait dengan penyandang disabilitas ada sejak zaman kuno. Sebagai bagian dari masyarakat yang rentan, pelayanan untuk para penyandang disabilitas mengalami banyak perubahan. Perubahannya juga bersifat pasang surut. Penyandang disabilitas yang memiliki kondisi beragam. Ada yang dinilai sebagai bagian dari dosa, bahkan, ada pula yang memandang bahwa disabilitas adalah penyakit turunan yang tidak dapat disembuhkan. Perbaikan pelayanan sosial untuk penyandang disabilitas pun dikembangkan. Berawal dari kegiatan amal, kegiatan yang dilakukan lebih kepada pelayanan individual atau intervensi sosial di level mikro. Fungsi pelayanan sosial juga lebih pada rehabilitatif. Pada masa perang dunia kedua, kesadaran mengenai potensi penyandang disabilitas muncul. Masyarakat percaya bahwa penyandang disabilitas juga dapat bekerja. Bahkan, pada sekitar tahun 1960-an dan 1970-an, penyandang disabilitas mulai berani mengungkapkan hak-haknya. Pada tahun 1990, UU mengenai penyandang disabilitas disahkan di Amerika Serikat (Zastrow 2017). Di Indonesia, hak-hak penyandang disabilitas tertulis di dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.





Penyandang disabilitas memiliki berbagai bentuk keterbatasan. Variasinya bergantung pada bagaimana disabilitas yang dialami memengaruhi kegiatan sehari-harinya. Disabilitas yang dialami juga tidak hanya terkait dengan keterbatasan fisik. Keterbatasan mental juga dapat dialami oleh penyandang disabilitas, di mana keterbatasan tersebut memengaruhi kegiatan mereka termasuk “melihat, mendengar, berbicara, berjalan, bernapas, melakukan tugas-tugas manual, belajar, merawat diri sendiri, dan bekerja” (Equal Employment Opportunity Commission, 1997, dalam Kirst-Ashman 2010).

Kamu tentu pernah mendengar atau melihat penyandang disabilitas fisik (karena amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang kerdil), penyandang disabilitas sensorik (disabilitas netra, disabilitas rungu, dan/atau disabilitas wicara) dan penyandang disabilitas intelektual (lambat belajar, disabilitas grahita dan *down syndrome*), penyandang disabilitas mental (psikososial dan disabilitas perkembangan). Ada pula penyandang disabilitas ganda atau multi (UU No. 8 Tahun 2016). Selain itu, ada juga bentuk keterbatasan lain yang juga termasuk dalam penyandang disabilitas, antara lain disabilitas perkembangan (*development disability*), misalnya, autisme. Kemudian, ada pula disabilitas kognitif atau disabilitas intelektual (Zastrow 2017). Setiap ragam penyandang disabilitas memiliki kebutuhan masing-masing.



### **Aktivitas 4.3** *Kompetensi Pekerja Sosial di Bidang Penyandang Disabilitas*

Kamu sudah membaca ragam penyandang disabilitas. Kamu juga sudah mendapatkan materi mengenai kompetensi pekerja sosial. Bersama kelompok diskusi yang berjumlah 4-5 orang, carilah kasus salah satu ragam penyandang disabilitas. Kalian bisa dapatkan kasus dari lingkungan di tempat tinggal atau dari berita. Kemudian, diskusikan pertanyaan berikut ini.-





Berdasarkan kasus yang kalian pilih, apa saja kompetensi pekerja sosial yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar penyandang disabilitas dalam kasus kalian?  
Tuliskan hasil diskusi kalian dan kumpulkan ke guru kalian sebelum kelas di mulai.



**Berikut ini adalah contoh bagaimana bidang disabilitas yang ditangani pekerja sosial dapat menjadi pelayanan primer sekaligus pelayanan sekunder, terutama bergantung organisasi pelayanan kemanusiaan yang menjalankannya.**

Pelayanan Sekunder	Pelayanan Primer
Bidang disabilitas menjadi pelayanan sekunder ketika korban baru mengalami kecelakaan dan mendapat pengobatan medis dari dokter. Pekerja sosial dapat bekerja untuk memberikan bantuan sehingga pasien memperoleh pelayanan medis.	Bidang disabilitas menjadi pelayanan primer ketika pasien sudah menjalani rawat jalan, pekerja sosial mempersiapkan keluarga dan lingkungannya agar siap memberi dukungan sosial bagi klien yang belum siap menjadi disabilitas (misalnya kehilangan kaki).

## 2. Mengidentifikasi Bidang Korban NAPZA dan HIV AIDS

Kamu tentu mengetahui obat-obatan. Obat-obatan memiliki kemanfaatan apabila dipergunakan untuk tujuan yang baik, misalnya, obat-obatan dapat mengurangi rasa sakit atau meningkatkan daya tahan tubuh. Obat-obatan dapat berdampak positif terhadap tubuh manusia apabila dipergunakan sesuai fungsinya. Namun, dalam konteks masalah sosial, obat-obatan berdampak negatif karena bisa disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Dalam keseharian, kita mengenal obat-obatan yang berdampak negatif tersebut dengan istilah narkoba, psikotropika, dan obat terlarang (NAPZA). Apabila penyalahgunaan terhadap obat-obatan terjadi,



orang yang mempergunakan NAPZA akan memiliki hubungan sosial yang buruk dengan lingkungannya (Zastrow 2017).



**Gambar 4.2** Keluarga perlu memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan anak sebagai untuk pencegahan penggunaan NAPZA.  
Sumber: Rhino Septian/Kepri.BNN.go.id (2021)



#### **Aktivitas 4.4** Pekerjaan Sosial dan Penanganan Masalah Penyalahgunaan NAPZA

Buatlah kelompok diskusi yang beranggotakan 4 sampai 5 orang. Carilah kasus mengenai penyalahgunaan NAPZA. Kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber, antara lain dapat diperoleh dari lingkungan di sekitar tempat tinggal, di sekolah maupun dari berita. Kemudian, diskusikan pertanyaan-pertanyaan berikut ini di dalam kelompok.

1. Berdasarkan kasus yang kalian pilih, apa saja permasalahan sosial yang dapat ditimbulkan dari penyalahgunaan NAPZA?
2. Berdasarkan kasus yang kalian pilih, apa saja kompetensi yang perlu dimiliki oleh pekerja sosial untuk menangani kasus tersebut?

Tuliskan hasil diskusi kalian dalam sebuah esai minimal 500 kata. Kumpulkan esai kalian pada waktu yang telah ditentukan oleh guru. Diskusikan hasil umpan balik dari guru kalian di kelas.



Kamu sudah diskusikan berbagai kasus terkait dengan penyalahgunaan NAPZA. Ada berbagai dampak negatif yang dapat diakibatkan dari penyalahgunaan NAPZA. Salah satunya ialah risiko terinfeksi HIV-AIDS.



**HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) adalah virus yang membahayakan. Jika tubuh manusia terkena virus ini, sistem kekebalan tubuh akan diserang. Kekebalan tubuh sangat penting bagi kesehatan manusia karena kekebalan tubuh membantu manusia untuk melawan infeksi dan berbagai macam penyakit. Penyalahgunaan NAPZA dapat lebih tinggi berisiko terinfeksi HIV karena penggunaan jarum suntik secara bergantian. Jika seseorang sudah terinfeksi HIV dan sampai pada tahap infeksi akhir, akan terkena AIDS (*Acquired Immune Deficiency Syndrome*). Seseorang yang sudah mengidap AIDS, ia sudah tidak memiliki kekebalan tubuh sama sekali. Ada berbagai macam virus dan bakteri di lingkungan kita. Jika manusia tidak memiliki sistem kekebalan tubuh sebagai pelindung, manusia akan menjadi sangat lemah terhadap berbagai macam penyakit.**

Sebanyak 2,1 juta orang di dunia telah meninggal pada tahun 2007 karena mengidap AIDS. Sebanyak 2,5 juta orang yang lain pun terinfeksi HIV. Pekerja sosial dapat memberikan beragam bentuk pelayanan sosial. Beberapa peran yang bisa dilakukan ialah sebagai konselor, mediator atau broker yang bisa menghubungkan dengan sistem sumber, atau advokat (Kirst-Ashman 2010).



#### **Aktivitas 4.5 Penyebab Penularan HIV AIDS**

HIV AIDS dapat menyerang banyak orang. Tidak hanya orang dewasa, HIV AIDS juga dapat menyerang anak-anak. Buatlah kelompok diskusi yang terdiri atas 4 sampai 5 orang. Diskusikan dalam kelompok kalian, apa saja penyebab HIV AIDS pada anak-anak? Apa penyebab HIV-AIDS pada orang dewasa? Tuliskan hasil diskusi kalian dan kumpulkan ke guru di kelas.

### 3. Mengidentifikasi Bidang Kelompok Lanjut Usia (Lansia)

Jika kamu memperhatikan sejarah perkembangan peradaban di dunia, kamu akan melihat dan merasakan bahwa saat ini kondisi manusia dan lingkungannya menjadi lebih baik. Di tengah permasalahan dan isu sosial yang makin kompleks, kamu akan menemukan bahwa hak dasar manusia makin diperjuangkan untuk dapat ditegakkan. Aspek pendidikan dan kesehatan menjadi lebih mudah terjangkau. Sebagai akibatnya, masyarakat banyak yang lebih sejahtera. Usia harapan hidup juga makin panjang.

Oleh karena usia harapan hidup makin panjang, populasi kelompok lanjut usia juga makin meningkat. Bahkan, negara maju pada umumnya memiliki struktur penduduk yang berbentuk piramida penduduk konstruktif (tua). Artinya, kelompok usia yang muda lebih sedikit daripada yang tua. Struktur tersebut terjadi karena penambahan penduduk berjalan lambat. Negara berkembang memiliki bentuk piramida penduduk ekspansif (muda). Penduduk yang ada di dalam kelompok usia tua lebih sedikit daripada kelompok usia yang muda. Kondisi ini terjadi karena pertumbuhan penduduk sangat cepat. Beban pada negara dengan piramida penduduk ekspansif berbeda dengan beban negara yang memiliki piramida penduduk konstruktif. Hal itu piramida penduduk konstruktif membutuhkan berbagai pelayanan sosial yang komprehensif bagi penduduk kelompok lanjut usia, sedangkan penduduk mereka yang berada di kelompok usia muda sangat tidak berimbang. Indonesia juga mengalami penuaan populasi/penuaan penduduk. Artinya, struktur penduduknya akan bergeser dari piramida penduduk ekspansif (muda) menuju piramida penduduk konstruktif (tua) (Pangribowo 2022).

Bidang kelompok lanjut usia menjadi perhatian di dalam Pekerjaan Sosial karena bidang ini tidak hanya terkait dengan kesehatan saja. Secara fisik, kondisi kelompok lanjut usia menurun. Penurunan kondisi kesehatan fisik diikuti dengan hubungan sosialnya. Seorang lanjut usia kerap menarik diri dari lingkungan sosial karena permasalahan kesehatan yang menurun. Oleh karena itu, keluarga merupakan sistem dukungan yang penting bagi kesejahteraan kelompok lanjut usia. Permasalahan terjadi apabila keluarga yang seharusnya dapat berperan sebagai *caregiver* (*pengasuh/pendamping*) tidak dapat menjalankan perannya karena kesibukan bekerja atau kesibukan menjalankan peran yang lain (Simbolon dan Pirandy 2023).





Struktur sosial di Indonesia memang berbeda dengan struktur sosial negara-negara lain yang sudah maju dan lebih individualis. Di Indonesia, masyarakat yang lanjut usia masih banyak yang mendapatkan perawatan dari anak-anak atau kerabatnya. Sistem kekeluargaan di Indonesia masih kental. Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, struktur penduduk di Indonesia masih berbentuk piramida penduduk ekspansif. Masyarakat yang termasuk kelompok usia muda lebih banyak daripada mereka yang termasuk dalam kelompok usia tua. Berbeda dengan negara maju dengan bentuk piramida penduduk konstruktif. Di negara maju, ketika penduduk memasuki usia pensiun, mereka akan menemukan berbagai permasalahan sosial karena mereka tinggal di struktur masyarakat yang individualis. Mereka tidak dapat berharap banyak kepada anak atau kerabat. Kelompok lanjut usia harus dapat hidup lebih mandiri dengan bergantung pada berbagai layanan kesehatan bagi mereka.



**Gambar 4.3** *Active ageing* dan lingkungan sosial lintas generasi.



Persepsi masyarakat yang negatif terhadap kelompok lanjut usia akan memiliki dampak negatif terhadap kualitas hidup lansia. Padahal, masyarakat yang lanjut usia masih tetap bisa memiliki kontribusi positif dalam mengembangkan berbagai bidang kegiatan di masyarakat. Persepsi masyarakat yang negatif terjadi karena adanya perubahan sosial. Pada zaman dulu, kelompok lanjut usia memiliki peran penting untuk melakukan sosialisasi dan proses pendidikan terhadap generasi selanjutnya. Peran tersebut telah dilakukan oleh institusi pendidikan.

Generasi muda juga sudah memiliki berbagai referensi untuk mendapatkan pengetahuan baru. Apalagi di era digital pada saat ini. Kita dapat dengan mudah mendapatkan informasi. Namun, peran orang tua yang telah lanjut usia pada dasarnya tidak dapat digantikan. Berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya selama mereka hidup, orang tua laksana sumber informasi yang besar. Berbeda dengan teknologi yang kerap dipergunakan oleh kaum muda, orang tua yang lanjut usia memiliki kebijaksanaan (Zastrow, 2017).



#### **Aktivitas 4.6** *Pekerja Sosial dan Bidang Lanjut Usia*

Carilah konsep *active ageing*!

- Apa definisi dari konsep *active ageing*?
- Apa saja intervensi sosial yang bisa dilakukan sehingga konsep *active ageing* dapat diterapkan?

Carilah komunitas yang menerapkan *active ageing*!

- Apa saja pengetahuan yang diperlukan pekerja sosial untuk dapat mengembangkan *active ageing* pada lansia?
- Apa saja keterampilan yang diperlukan pekerja sosial untuk dapat mengembangkan *active ageing* pada lansia?
- Apa saja nilai yang diperlukan pekerja sosial untuk dapat mengembangkan *active ageing* pada lansia?
- Bagaimana menerapkan kompetensi tersebut dalam mengembangkan *active ageing* pada lansia?

Diskusikan jawabanmu dengan teman sekelompok yang terdiri atas 4 sampai dengan 5 orang. Presentasikan hasil diskusi kalian di depan kelas bersama guru.

#### 4. Mengidentifikasi Bidang Pengasuhan dan Pendampingan Advokasi Anak



Anak-anak merupakan penentu masa depan bangsa. Bagaimana kondisi anak-anak pada saat ini akan menentukan nasib bangsa di masa yang akan datang. Dengan demikian, perhatian terhadap kesejahteraan anak-anak menjadi sangat penting. Kepedulian terhadap kesejahteraan anak-anak akan menentukan kualitas hidup masyarakat di masa mendatang.

Pada dasarnya, semua anak menginginkan hidup yang berkecukupan. Orang tua juga memiliki keinginan untuk bisa mencukupi semua kebutuhan anak-anaknya sehingga mereka dapat mengalami proses tumbuh kembang yang baik. Namun, dalam kondisi tertentu, ada sebagian anak yang kurang beruntung. Mereka tidak dapat memenuhi kebutuhannya menjadi anak yang bermasalah dengan hukum dan/atau menjadi korban kekerasan.



#### Aktivitas 4.7 Anak dan Permasalahannya

Bagilah siswa di kelas kalian menjadi tiga kelompok, yakni kelompok A, B, dan C. Setiap kelompok mendapatkan tugas untuk mendiskusikan tema sebagai berikut.

1. Kelompok A mendiskusikan tema anak yang bermasalah dengan hukum.
2. Kelompok B mendiskusikan tema anak dengan disabilitas.
3. Kelompok C mendiskusikan tema anak sebagai korban kekerasan.

Berdasarkan tema diskusi, jawablah pertanyaan berikut ini:

Tentukan salah satu kasus yang sesuai dengan topik diskusi kelompok kalian!

1. Apa penyebab masalah sosial yang terkait dengan kasus yang telah ditentukan kelompok kalian?
2. Apa saja pengetahuan yang diperlukan pekerja sosial untuk dapat menangani kasus tersebut?

3. Apa saja keterampilan yang diperlukan pekerja sosial untuk dapat menangani kasus tersebut?
4. Apa saja nilai yang diperlukan pekerja sosial untuk dapat menangani kasus tersebut?
5. Bagaimana menerapkan kompetensi tersebut dalam mengembangkan pelayanan sosial dalam menangani kasus tersebut?

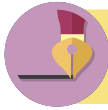


**Gambar 4.4** Anak dan permasalahan sosial.

Permasalahan yang terkait dengan anak pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari kondisi keluarga primer. Melalui keluarga primer, anak mendapatkan proses sosialisasi. Namun, kamu juga perlu memahami bahwa keluarga memiliki kondisi yang berbeda-beda. Ada keluarga yang terdiri atas keluarga inti saja, ayah, ibu, dan anak. Keluarga inti ada yang memiliki anak tunggal, ada pula yang lebih dari dua orang anak. Ada pula anak yang tinggal bersama keluarga besar. Selain bersama orang tua dan saudara kandungnya, anak juga dapat tinggal bersama dengan nenek, kakek, sepupu, paman, atau bibinya dalam satu rumah. Dengan demikian, ada 3 generasi yang tinggal dalam satu atap atau disebut dengan *intergenerational families*. Bentuk keluarga lain juga dapat ditemukan sebuah keluarga di mana anak hanya diasuh oleh ibunya saja, atau ayahnya saja. Kemudian, kamu juga bisa menemukan anak yang diasuh oleh ibu atau ayah tiri (keluarga campur) (Kirst-Ashman, 2010).



**Apa pun bentuk keluarganya, anak pada dasarnya memiliki hak dan kewajiban dasar yang perlu dilindungi. Untuk itu, kamu perlu mengetahui hak-hak anak yang dilindungi oleh negara dalam undang-undang.**



#### **Aktivitas 4.8 Hak Anak-Anak**



Buatlah kelompok yang terdiri atas 4 sampai 5 orang. Jika kelompok sudah dibentuk, unduhlah berkas yang berjudul UU Nomor 35 Tahun 2014 dari *barcode* di samping.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38723/uu-no-35-tahun-2014>

Jika kalian telah mengunduh berkas UU Nomor 35 Tahun 2014, bagilah tugas bersama teman-teman sekelompok kalian untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini.

- Berdasarkan UU Nomor 35 Tahun 2014, siapa yang dimaksud dengan anak?
- Siapakah pihak yang pertama kali bertanggung jawab untuk memberikan pengasuhan kepada anak?
- Apa saja hak anak yang harus dipenuhi oleh orang tua?
- Kondisi apa saja yang perlu dijauhkan dari anak sebagai upaya perlindungan terhadap anak-anak?
- Apa saja hak-hak anak yang dilindungi oleh pemerintah dan pemerintah daerah?
- Siapa saja yang mendapatkan perlindungan khusus dari pemerintah dan pemerintah daerah?
- Apa saja yang dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah Dalam memberikan perlindungan khusus untuk anak?
- Apa saja perlindungan khusus bagi anak yang berhadapan dengan hukum, korban kekerasan, dan anak penyandang disabilitas?
- Siapa saja yang dinyatakan sebagai anak dalam situasi darurat?
- Tuliskan hasil diskusi kalian dan kumpulkan ke guru. Diskusikan umpan balik guru terhadap tulisan kalian.

## B. Tahapan Intervensi Sosial dan Peran dalam Bidang Pekerjaan Sosial

Kamu telah mempelajari bahwa ada berbagai macam bidang yang menjadi bagian praktik pekerjaan sosial. Setiap bidang memiliki keluasan dan kedalamannya masing-masing. Bahkan, ada bidang yang tumpang tindih, misalnya anak penyandang disabilitas. Selain kamu perlu mempelajari kekhasan di setiap pertumbuhan dan perkembangan pada setiap tahapan dan usianya, kamu juga perlu menguasai kebutuhan di setiap ragam disabilitas. Bahkan, pekerja sosial juga perlu mengembangkan intervensi sosial yang bersifat *multiple-level intervention*. Sebagai contoh, untuk permasalahan anak penyandang disabilitas, pekerja sosial tidak hanya melakukan pengembangan intervensi sosial melalui level mikro saja.

Pekerja sosial juga perlu mengembangkan intervensi sosial di level mezo dan makro. Dengan demikian, hak-hak anak penyandang disabilitas juga dapat didukung oleh lingkungan di sekitarnya. Jadi, keterampilan pekerja sosial pada dasarnya perlu mengintegrasikan keterampilan pekerjaan sosial di level mikro, mezo dan makro. Jadi, semua level intervensi berkelindan antara satu sama lainnya (Annisah et al., 2020; Kirst-Ashman, 2010). Oleh karenanya, kamu perlu bersemangat untuk menggali berbagai pengetahuan mengenai bidang pekerjaan sosial. Dengan demikian, kompetensi yang kamu miliki meningkat.

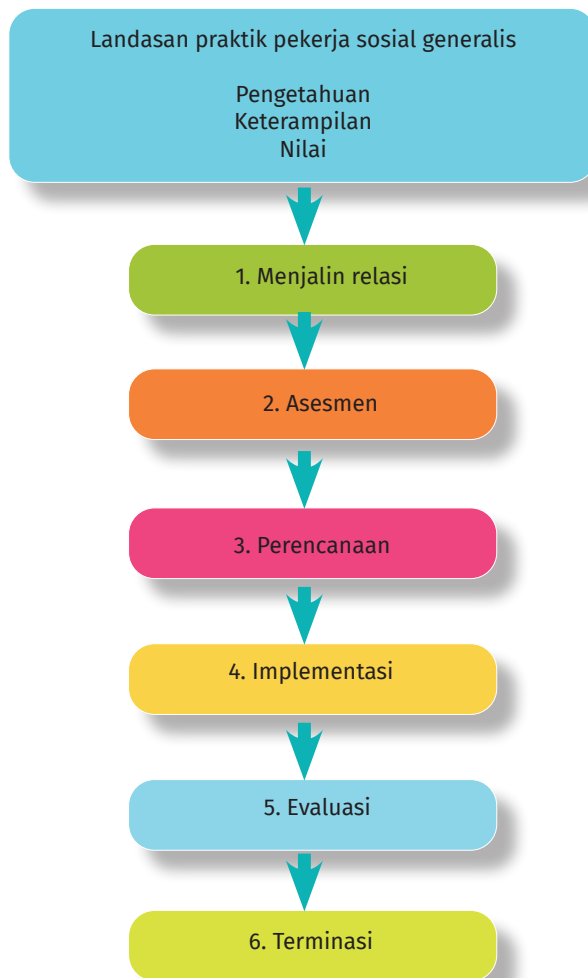


**Ketika kamu telah memiliki segenap pengetahuan dasar mengenai berbagai bidang pekerjaan sosial, kamu juga perlu mengasah keterampilan kamu dalam melakukan intervensi sosial. Ada berbagai metode dan alat (*tools*) yang dapat dipergunakan dalam melaksanakan intervensi sosial. Sebelum mempelajari metode dan alat dalam praktik pekerjaan sosial, pekerja sosial perlu memahami *planned-change approach* (pendekatan perubahan terencana). Melalui *planned-change approach*, pekerja sosial mempelajari bahwa pelaksanaan intervensi sosial melalui berbagai tahap yang sistematis, terstruktur, dan komprehensif, melibatkan berbagai sistem sumber (Zastrow, 2017).**





Sebagai sebuah upaya untuk mendapatkan perubahan yang positif, *planned-change approach* terdiri atas 6 tahap. Tahapan tersebut terdiri atas menjalin relasi, asesmen, perencanaan, implementasi, evaluasi, dan terminasi. Setiap tahapannya terdapat pengetahuan, keterampilan, dan nilai yang perlu diperhatikan oleh pekerja sosial. Dalam prosesnya, pekerja sosial biasanya bekerja di dalam sebuah lembaga dengan struktur organisasi yang telah menentukan peran setiap pekerjanya. Pekerja sosial dalam organisasi pelayanan kemanusiaan biasanya didampingi oleh supervisor. Supervisor berperan penting dalam intervensi sosial untuk mengawasi kinerja pekerja sosial dalam melaksanakan setiap tahapan intervensi sosial. Ilustrasi dari keenam tahapan tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut (Kirst-Ashman, 2010).



**Gambar 4.5** Tahapan perubahan terencana untuk pekerja sosial generalis.  
Sumber: Kirst-Ashman (2010)



Dalam melakukan intervensi sosial, pekerja sosial juga memiliki berbagai peran. Peran-peran pekerja sosial disesuaikan dengan situasi permasalahan sosial yang ditangani. Beberapa peran pekerja sosial yang dapat dilaksanakan antara lain (Zastrow, 2017): *enabler*, *broker*, *advocate*, aktivis, mediator. Penjelasan setiap peran dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.1** Peran Pekerja Sosial

Peran	Definisi
<i>Enabler</i>	Peran ini dapat diterjemahkan sebagai aktivator. Pekerja sosial berupaya untuk membantu klien sehingga klien dapat menyatakan kebutuhannya. Misalnya, klien merasa buntu dalam menjalankan keseharian, merasa bosan, atau merasa ada suatu yang hilang, tidak tahu penyebabnya. Pekerja sosial membantu klien untuk menjernihkan dan mengidentifikasi permasalahan klien, kemudian membantu klien membuat strategi penyelesaian masalahnya dengan berbagai alternatif berdasarkan potensi klien.
<i>Broker</i>	Penghubung adalah peran pekerja sosial yang menjembatani klien untuk mendapatkan pelayanan sosial yang sesuai dengan permasalahannya. Misalnya, ada klien yang mengalami kekerasan di dalam rumah tangga dan ia mengalami depresi. Pekerja sosial dapat merujuk klien ke pusat krisis sehingga klien mendapatkan konseling.
<i>Advocate</i>	Peran advokat yang diperankan oleh pekerja sosial tidak sama dengan advokat dari Ilmu Hukum. Namun, istilah ini memang berasal dari profesi di bidang hukum. Dalam pekerjaan sosial, peran advokat berfungsi untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan jika klien ditolak oleh lembaga tertentu. Bantuan pekerja sosial sebagai advokat dapat membantu klien mendapatkan hak pelayanan sosial berdasarkan data yang dimilikinya. Dengan demikian, pekerja sosial dapat membuat lembaga mempertimbangkan kembali keputusannya dan mengubah kebijakan sebelumnya, kemudian memberikan pelayanan sosial berdasarkan kebutuhan klien.
Aktivis	Aktivis adalah peran pekerja sosial yang memperjuangkan keadilan. Peran ini dapat dilaksanakan melalui aksi sosial. Tujuannya ialah untuk mengubah lingkungan sosial menjadi lebih baik. Sebagai contoh, pekerja sosial dapat melakukan aksi sosial terkait dengan aksesibilitas penyandang disabilitas di tempat kerja. Melalui data-data yang lengkap mengenai kebutuhan penyandang disabilitas dan aksesibilitas bagi mereka, pekerja sosial dapat melakukan komunikasi yang asertif terhadap pemegang kebijakan di tempat kerja tersebut.







Peran	Definisi
	Dengan demikian, pemegang kebijakan memiliki khazanah yang lebih luas mengenai hak-hak penyandang disabilitas dan kebutuhannya, kemudian mau mengubah kebijakannya untuk mengembangkan tempat kerja yang dapat diakses dengan mudah bagi penyandang disabilitas yang bekerja di sana.
Mediator	Peran mediator berbeda dengan broker. Peran mediator terkait dengan bagaimana menyelesaikan permasalahan antara beberapa pihak. Peran ini dijalankan dengan melakukan kompromi antara dua pihak yang bermasalah karena ada kesalahan persepsi atau kesalahan komunikasi. Pekerja sosial membantu untuk menjernihkan permasalahannya. Misalnya, pekerja sosial menemukan permasalahan antara dua anggota kelompok bersama yang sebelumnya memiliki kesepakatan untuk mengembangkan sebuah usaha. Di tengah perjalanan, dua anggota kelompok tersebut bertikai karena mereka merasa pembagian kerja tidak adil. Pihak yang satu merasa pekerjaannya lebih banyak daripada yang lain. Pada saat bagi hasil keuntungan, pihak yang pertama merasa lebih berhak daripada yang lain. Pekerja sosial berusaha menjadi mediator dengan mendudukan kembali perjanjian yang sudah di sepakati di awal tanpa ada yang merasa dirugikan. Dalam hal ini, pekerja sosial sebagai moderator tentu harus bersikap netral dan tidak memihak.

Sumber: (Zastrow 2017 hlm. 93)

Terkait dengan tahapan dan peran dalam melakukan perubahan terencana, kamu juga dapat mempergunakan beberapa tahapan perubahan terencana lain yang lebih detil. Terutama untuk melaksanakan intervensi di tingkat mikro yang lebih intensif karena berhadapan langsung dengan individu/kelompok/keluarga. Rincian dan ringkasan tahapan berencana tersebut berikut peran yang dapat dipergunakan antara lain adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.2** Tahapan Berencana dan Keterampilan Berpraktik

Keterampilan berpraktik	Isi
Identifikasi permasalahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi dan menyatakan permasalahan</li> <li>2. Analisis dinamika dari situasi sosial</li> <li>3. Menentukan tujuan dan target: <ul style="list-style-type: none"> <li>- subtujuan</li> <li>- kelayakannya</li> <li>- prioritas</li> </ul> </li> </ol>



Keterampilan Berpraktik	Isi
	<p>4. Menentukan tugas dan strategi. Ada berbagai peran yang dapat dilakukan pekerja sosial. Peran-peran pekerja sosial dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edukasi (guru, tenaga ahli, konsultan)</li> <li>- Fasilitasi (enabler, pendukung, mediator, dan broker)</li> <li>- Advokasi.</li> </ul> <p>5. Menstabilkan upaya perubahan</p>
Pengumpulan data	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wawancara lisan</li> <li>2. Wawancara tertulis</li> <li>3. Pertanyaan verbal yang bersifat proyektif. Misalnya, pekerja sosial mempergunakan gambar sebagai alat wawancara. Kemudian, klien mengungkapkan makna yang ditangkap terkait gambar tersebut. Teknik ini bisa dipergunakan saat pekerja sosial menemukan klien yang memiliki kesulitan untuk mengungkapkan permasalahan dan kebutuhannya. Terutama untuk permasalahan yang bersifat sensitif. Misalnya, para korban kekerasan dalam rumah tangga.</li> <li>4. Teknik observasi</li> <li>5. Studi dokumentasi</li> </ol> <p>Berbagai pilihan pengumpulan data di atas tentu perlu ada perencanaannya. Perencanaan yang dilakukan harus disesuaikan dengan situasi permasalahan klien.</p>
Melakukan kontak awal	<p>Pada saat melakukan intervensi sosial, pekerja sosial mungkin tidak hanya berhubungan dengan kliennya saja. Misalnya, pekerja sosial juga perlu berhubungan dengan orang tua klien (klien potensial). Dengan demikian, pekerja sosial dapat melibatkan orang tua dalam menyelesaikan permasalahan klien. Tentu saja, pelibatan orang tua seperti kasus di atas harus disesuaikan dengan situasi permasalahan klien. Beberapa cara untuk melakukan kontak awal dengan sistem klien potensial ialah sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung menemui klien potensial.</li> </ol>





<b>Keterampilan Berpraktik</b>	<b>Isi</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Meminta bantuan seseorang yang dipercaya oleh klien potensial.</li><li>3. Meminta bantuan kepada profesi lain yang berperan penting dan berhubungan langsung dengan klien potensial.</li><li>4. Meminta bantuan kepada orang lokal di sebuah komunitas (populasi yang menjadi target).</li></ol>
Merundingkan kontrak	Poin penting dalam kontrak yang perlu diperhatikan ialah: <ol style="list-style-type: none"><li>1. tujuan utama kegiatan</li><li>2. tugas yang perlu dilakukan</li><li>3. prosedur pelaksanaan untuk proses perubahan</li></ol>
Membentuk sistem kegiatan ( <i>action system</i> )	Sistem kegiatan terdiri atas pekerja sosial dan orang-orang yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan berbagai tugas berdasarkan tujuan kegiatan yang disepakati.
Memelihara dan mengoordinasi sistem kegiatan ( <i>action system</i> )	Pekerja sosial perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini untuk memelihara dan mengoordinasi sistem kegiatan. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Distribusi peran</li><li>2. Komunikasi</li><li>3. Hubungan antarpribadi</li><li>4. Loyalitas yang bertentangan</li><li>5. Nilai dan sikap yang bertentangan</li></ol>
Menjalankan pengaruh	Untuk menjalankan pengaruh, pekerja sosial perlu memiliki beberapa hal mendasar berikut ini. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengetahuan dan keahlian</li><li>2. Sumber daya material dan pelayanan</li><li>3. Kewenangan</li><li>4. Status dan reputasi</li><li>5. Karisma dan kepribadian yang menarik</li><li>6. Menguasai arus informasi</li><li>7. Membangun hubungan</li></ol> <p>Untuk proses memengaruhi, pekerja sosial dapat mempergunakan.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rangsangan. Misalnya memberikan penghargaan.</li></ol>



Keterampilan Berpraktik	Isi
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Persuasi dengan mengandalkan kerelaan klien untuk melakukan perubahan.</li> <li>3. Memanfaatkan hubungan yang telah terjalin baik antara pekerja sosial dan klien.</li> <li>4. Memanfaatkan lingkungan sosial dan fisik dan dampaknya terhadap klien jika klien tidak melakukan perubahan.</li> </ol>
Mengakhiri upaya perubahan	<p>Dalam perubahan terencana, pekerja sosial perlu melakukan terminasi sehingga klien tidak mengalami kebergantungan. Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam terminasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi</li> <li>2. Melepaskan diri dari klien</li> <li>3. Penetapan upaya perubahan yang telah terjadi</li> </ol>

Sumber: (Pincus dan Minahan 1977)

Selain kedua tahapan intervensi sosial di atas, kamu juga dapat mempelajari tahapan intervensi sosial lain yang sesuai dengan bidang kesejahteraan sosial. Misalnya, bidang kelompok lanjut usia. Di tingkat selanjutnya, kamu akan mendapatkan pengetahuan bahwa pekerja sosial akan mempergunakan tahapan tersendiri untuk melakukan intervensi sosial di bidang kelompok lanjut usia. Tidak hanya terkait dengan tahapan, alat yang dipergunakan di setiap tahapan pun ada ragamnya. Tentunya kamu tidak akan mendapatkannya pada saat ini karena saat ini kamu hanya mempelajari dasar-dasar dalam pekerjaan sosial.





### Aktivitas 4.9 Peran Pekerja Sosial dan Tahapan Intervensi Sosial

Buatlah kelompok diskusi yang terdiri atas 4 sampai 5 orang.

1. Setiap kelompok menentukan kasus yang menggambarkan sebuah masalah sosial terkait dengan bidang:
  - a. permasalahan disabilitas
  - b. korban NAPZA dan HIV AIDS
  - c. kelompok lanjut usia
  - d. permasalahan anak (anak bermasalah dengan hukum, anak dengan disabilitas, anak dengan korban kekerasan)
2. Berdasarkan kasus yang kalian pilih, jawablah pertanyaan berikut ini.
  - a. Sebutkan peran-peran pekerja sosial berdasarkan kasus yang kalian pilih!
  - b. Apa peran pekerja sosial yang dapat dilakukan berdasarkan kasus yang kalian pilih?
  - c. Bagaimana tahapan intervensi sosial dapat dilakukan berdasarkan kasus yang kalian pilih?

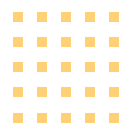


### Uji Kompetensi

**Jawablah soal-soal berikut.**

1. Jelaskan pelayanan sosial dan kompetensi yang diperlukan oleh pekerja sosial untuk masalah sosial terkait dengan hal-hal berikut.
  - A. Kemiskinan
  - B. Permasalahan emosi dan perilaku
  - C. Permasalahan keluarga dan pelayanan sosial untuk keluarga

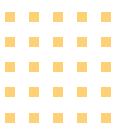


- 
2. Jelaskan salah satu peran pekerja sosial dan langkah intervensi yang perlu dilakukan oleh pekerja sosial untuk masalah sosial terkait dengan hal-hal berikut.
    - A. Kemiskinan
    - B. Permasalahan emosi dan perilaku
    - C. Permasalahan keluarga dan pelayanan sosial untuk keluarga

**Pilih jawaban dari soal pernyataan berikut.**

3. Susi diterima untuk bekerja sebagai asisten pekerja sosial di dalam sebuah lembaga yang bergerak di bidang lingkungan. Pada awalnya, Susi merasa bingung karena lembaga tempat ia bekerja tidak terkait dengan berbagai materi yang dipelajarinya selama ini. Lalu, dia memutuskan untuk tidak menerima pekerjaan tersebut karena merasa bahwa lingkungan adalah bukan bidang pekerjaan sosial.
  - A. Benar
  - B. Salah
4. Mira bekerja di sebuah Pusat Krisis yang menangani permasalahan terkait kekerasan terhadap kelompok rentan seperti perempuan dan anak. Pekerjaan Mira ialah melakukan asesmen. Mira merasa pekerjaan tersebut sangat mudah karena sudah ada form yang tersedia. Mira hanya menjalankan rutinitas berdasarkan form yang sudah tersedia di kantornya. Klien juga tidak terlalu banyak berdatangan sehingga dia bisa melakukan hal lain seperti membuat dan berjualan kue. Pekerjaan sampingannya merupakan pekerjaan yang dapat meningkatkan kompetensinya karena dapat memperoleh penghasilan tambahan.
  - A. Benar
  - B. Salah
5. Deki pernah mendapatkan materi bahwa kewirausahaan sosial merupakan bagian dari Pekerjaan Sosial. Melalui kewirausahaan sosial, Deki berusaha untuk mengoptimalkan potensi dirinya sehingga dia bisa memberikan kontribusi di lingkungannya, terutama bagi warga di sekitar rumahnya yang masih bekerja sebagai petani. Deki pun mengikuti berbagai pelatihan





yang bisa meningkatkan keterampilannya, lalu membantu mendorong kesejahteraan petani melalui peran *enabler*, edukator, dan *empowerer*.

A. Benar

B. Salah

6. Dukhan memiliki hobi yang terkait dengan seni. Sementara, dia belajar pekerjaan sosial, Dukhan terus mengasah bakat seninya. Saat lulus menjadi sarjana kesejahteraan sosial, Dukhan menggeluti bidang industri seni dan dipercaya menjadi produser. Dukhan pun memproduksi berbagai film terkait dengan masalah-masalah sosial, terutama masalah sosial di Indonesia. Salah satunya petani coklat. Dengan demikian, masyarakat sadar terhadap permasalahan coklat di Indonesia yang perlu diperhatikan. Selain membuat film, Dukhan juga mengembangkan pusat belanja yang hanya menerima produk lokal, termasuk café lokal yang mempergunakan coklat. Dalam beberapa kesempatan, Dukhan berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memberikan pelatihan kepada para petani coklat sehingga mereka bisa menghasilkan coklat dengan kualitas terbaik. Para pemangku kepentingan memiliki kepercayaan terhadap Dukhan karena Dukhan juga pintar melakukan *branding* dan pemasaran. Selama ini, Dukhan telah melakukan peran pekerja sosial melalui peran *enabler*, *educator*, dan *empowerer*.

A. Benar

B. Salah

Cocokkan konsep-konsep di bawah ini dengan menarik garis dari titik pertanyaan di sebelah kiri ke titik pertanyaan jawaban di sebelah kanan sesuai dengan definisi konsepnya.

7.	Konselor	●	●	Pemberdayaan masyarakat
8.	<i>Researcher</i>	●	●	Kasus perceraian
9.	<i>Enabler</i>	●	●	<i>Enabler</i>
10.	Mediator	●	●	Asesmen





## Pengayaan

Kamu telah mendapatkan wawasan yang banyak mengenai dasar-dasar ilmu pekerjaan sosial. Untuk memperkaya wawasanmu, kamu dapat menambah berbagai konsep pokok mengenai pekerjaan sosial dalam berbagai perundang-undangan sosial. Carilah Undang-undang berikut ini dari internet.

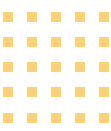
- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Pekerja Sosial
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin

Setelah membaca undang-undang tersebut, jawablah pertanyaan berikut ini.

- a. Apa saja konsep utama yang ada di dalam undang-undang tersebut?
- b. Mengapa pekerja sosial perlu memahami perundang-undangan sosial?







## Refleksi

Dalam bab ini, kamu telah mendapatkan berbagai materi dan aktivitas yang dapat meningkatkan pemahaman kamu mengenai bidang pekerjaan sosial, peran pekerja sosial, dan tahapan intervensinya. Semoga kamu menjadi lebih termotivasi untuk memperdalam ilmu pekerjaan sosial. Jika ada materi yang belum dipahami, kamu bisa mendiskusikan kembali dengan kawan dan gurumu di kelas. Kamu juga dapat melakukan refleksi dengan memberi tanda centang (✓) pada kotak berikut ini sesuai dengan pemahaman dan minat kamu!

a. Bagaimanakah pemahaman kamu terhadap materi berikut ini?

Materi	Tidak Memahami	Memahami	Sangat Memahami
Jenis-jenis pelayanan sosial			
Langkah dalam bidang pekerjaan sosial			
Peran dalam bidang pekerjaan sosial			

b. Pilihlah materi yang paling kamu sukai.

Materi	Tidak Disukai	Disukai	Sangat Disukai
Jenis-jenis pelayanan sosial			
Langkah dalam bidang pekerjaan sosial			
Peran dalam bidang pekerjaan sosial			



c. Apa saja materi dalam Bab IV ini yang bisa kamu praktikkan dalam kehidupan sehari-hari?

Materi	Tidak Dapat Dipraktikkan	Dapat Dipraktikkan	Sangat Dapat Dipraktikkan
Jenis-jenis pelayanan sosial			
Langkah dalam bidang pekerjaan sosial			
Peran dalam bidang pekerjaan sosial			



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X

Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab V

# Komunikasi dalam Layanan Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Keterampilan apa saja yang harus dimiliki dalam berkomunikasi?

Sebagai bagian dari makhluk sosial di kehidupan sehari-hari, kamu tidak luput dari aktivitas komunikasi, bukan? Perhatikanlah cara orang berkomunikasi dengan orang lain di sekitarmu. Ya, kita semua berkomunikasi dengan orang lain dengan berbagai cara. Nah, bab ini akan memandu kamu mengenali keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal agar kamu mampu berkomunikasi secara aktif, membangun relasi dan membangun jaringan dalam pelayanan bidang pekerjaan sosial. Itulah mengapa pada praktik pekerjaan sosial, komunikasi digunakan sebagai bagian penting untuk melakukan intervensi kepada klien.



## Tujuan Pembelajaran

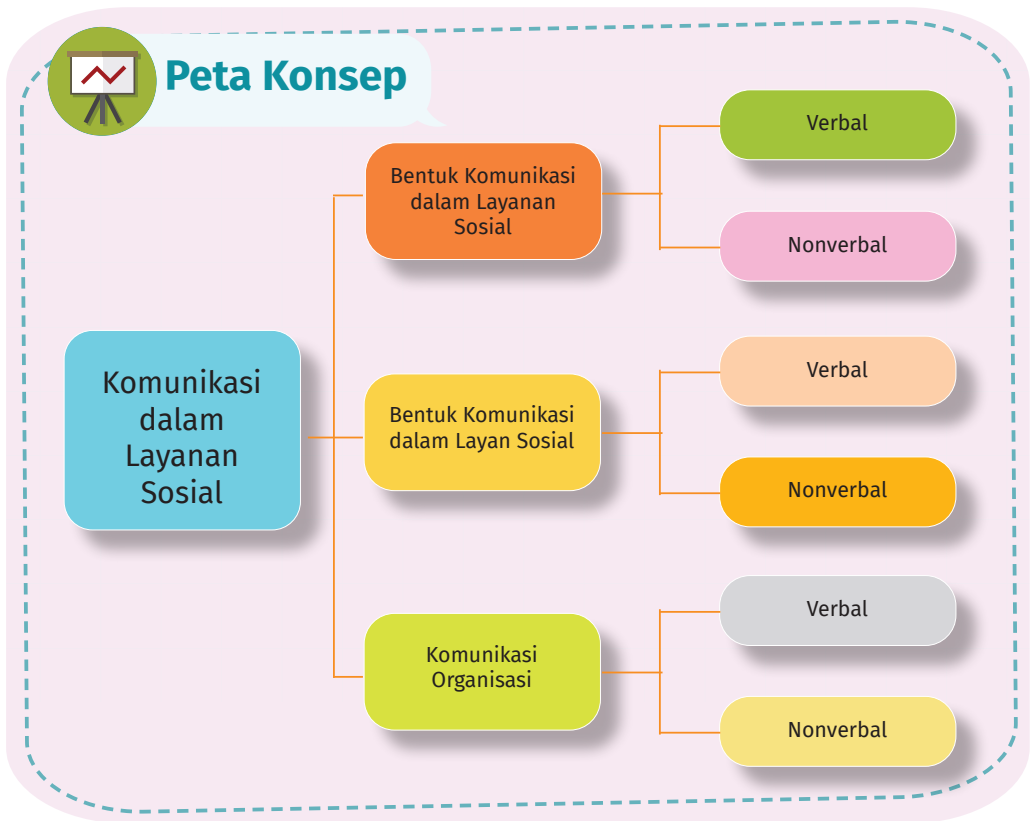
Setelah melakukan aktivitas-aktivitas dalam bab ini, diharapkan kamu mampu memahami komunikasi verbal dan nonverbal dalam praktik dasar layanan sosial. Selain itu, kamu juga mampu melakukan teknik komunikasi aktif, berelasi sosial, membangun, dan memelihara jaringan kerja sama dalam bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial.



## Kata Kunci

Komunikasi dalam pekerjaan sosial, komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, praktik komunikasi, komunikasi organisasi



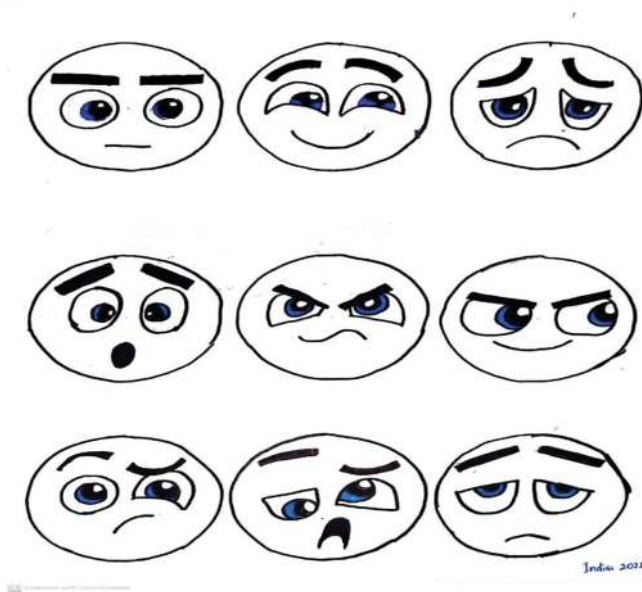


**Gambar 5.1** Komunikasi dengan bahasa isyarat.



Pekerjaan sosial merupakan suatu bidang pekerjaan yang melibatkan interaksi manusia dan lingkungan sosialnya yang menekankan pada mengoptimalkan kemampuan orang untuk mengatasi penderitaan, menyelesaikan tugas kehidupan, mewujudkan nilai dan aspirasi mereka. Interaksi yang dilakukan oleh seorang pekerja sosial tidak luput dari aktivitas komunikasi dengan orang lain. Setiap orang memiliki keunikan dalam komunikasi sehingga tidak semua menggunakan komunikasi verbal atau nonverbal dengan baik.

Kamu tentu pernah melihat di televisi? Selain penyajian berita secara lisan, juga menggunakan isyarat tangan. Nah, isyarat tangan, bagi teman dengan disabilitas rungu (tuna rungu), merupakan salah satu cara mereka berkomunikasi menyampaikan pesan kepada orang lain. Dalam keseharian, tentu kamu juga pernah melihat orang yang tidak bisa mendengar bukan? Perhatikan bagaimana mereka berkomunikasi. Apakah mereka bercakap-cakap? Bagaimana mereka menyampaikan pesan kepada orang lain? Ceritakan pengalamannya kepada temanmu tentang berbagai cara orang berkomunikasi di sekitarmu.



**Gambar 5.2** Ekspresi wajah melalui gambar.  
Sumber: Hastin Trustisari (2022)





Sebagai siswa, kamu pasti pernah mengalami berbagai peristiwa baik di sekolah, di lingkungan masyarakat, dan juga di rumah, bukan? Bagaimana ekspresimu jika kamu terlambat ke sekolah? Bagaimana ekspresi wajahmu jika ada barangmu sengaja disembunyikan temanmu? Lalu, apa ekspresimu jika kamu lupa mengerjakan PR (tugas sekolah) yang harus dikumpulkan?

Ekspresi wajah penting untuk dikenali dalam pekerjaan sosial. Hal itu untuk memastikan apa yang ingin disampaikan dan dirasakan oleh klien kita. Ayo, bermain tebak ekspresi wajah dengan temanmu. Ajak temanmu menebak ekspresi apa yang sedang kamu peragakan.

Perhatikan Gambar 5.3. Gambar tersebut menunjukkan salah satu bintang K-pop yang menjulurkan tangannya dan menunjukkan simbol tertentu melalui tangannya. Apakah kamu tahu arti simbol yang ditunjukkan artis tersebut? Ya, benar, simbol itu menyatakan “aku sayang kamu” atau *saranghaeyo* (bahasa Korea). Setiap simbol gerak tubuh (baik itu muka, tangan, kaki, anggota badan lain) dapat menunjukkan pesan atau makna tertentu yang ingin disampaikan dalam berkomunikasi meskipun tanpa ada kata-kata yang diucapkan.

Ayo, sekarang giliranmu untuk menggali simbol apa saja yang sering kamu jumpai atau bahkan kamu gunakan untuk menyatakan pesan tertentu kepada orang lain tanpa harus berkata-kata.



**Gambar 5.3** Artis korea.

Sumber: Hasil tangkapan layar IG Bbc Indonesia.





**Gambar 5.4** Berbagai fitur penyampai pesan melalui *handphone*.

Sebagai siswa SMK, tentunya kamu pernah tidak masuk sekolah karena berbagai alasan dan harus menyampaikan informasi atau pesan kepada guru. Apa yang kamu lakukan? Ya, salah satunya menulis surat izin atau menulis pesan singkat melalui berbagai fitur di *handphone*-mu untuk diketahui oleh gurumu. Bisa jadi, di saat yang bersamaan, kamu juga mengirim pesan kepada temanmu, tetapi dengan simbol/*emoticon*/gambar tanpa menulis pesan yang panjang seperti pesan ke gurumu. Ayo, sebutkan gambar apa saja yang sering kamu kirimkan ke temanmu dan sebutkan apa yang ingin kamu sampaikan melalui simbol gambar tersebut.

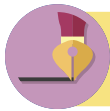


**Gambar 5.5** Penyuluhan kepada warga desa untuk pengelolaan sampah.  
Sumber: Hastin Trustisari (2018)





Perhatikan Gambar 5.5 yang menunjukkan komunikasi disampaikan kepada masyarakat umum. Perhatikan ekspresi wajah masyarakat yang sedang diajak komunikasi oleh salah satu narasumber. Tentunya, di antara kamu yang pernah diminta guru maju ke depan dan memberikan komentar atau menjelaskan tentang suatu hal. Lalu, apa yang kamu lakukan? Salah satunya pasti mengomunikasikan pendapatmu di depan kelas. Komunikasi lisan sering digunakan oleh masyarakat kita sebagai sarana penyampai pesan kepada klien atau masyarakat dan kelompok. Seorang pekerja sosial, selain perlu menguasai komunikasi lisan, juga perlu memahami berbagai bentuk komunikasi untuk memaksimalkan upaya pertolongan pada praktik pekerjaan sosial.



### Aktivitas 5.1 *Pra asesmen*

Agar tujuan pembelajaran pada bab ini tercapai, jawab pertanyaan berikut sesuai dengan yang kamu pahami.

1	Apa pentingnya komunikasi bagi pekerja sosial?
2	Apa tujuan komunikasi dalam layanan sosial?
3	Apa yang kamu pahami tentang komunikasi verbal?
4	Apa yang kamu pahami tentang komunikasi nonverbal?
5	Apakah kamu pernah melakukan praktik komunikasi nonverbal?

Setiap orang memiliki cara sendiri dalam menyampaikan sesuatu hal kepada orang lain. Cara menyampaikan pesan atau informasi bergantung pada karakteristik/keunikan, budaya, nilai, agama/kepercayaan setiap individu serta tujuan yang ingin dicapai dilakukannya komunikasi. Seorang pekerja sosial perlu memahami bahwa seni untuk menyampaikan pesan dapat dilakukan melalui komunikasi verbal maupun nonverbal.

Sebelum penjelasan materi yang lebih lanjut, kamu akan diajak untuk menonton video. Materinya tentang komunikasi verbal dan nonverbal. Yuk, simak dengan cara klik link youtube yang disediakan atau dengan scan *barcode* berikut ini.



<https://www.youtube.com/watch?v=24OcvH1cnhg&t=323s>

Komunikasi Verbal dan Nonverbal  
(Dr. Nur Ratih Devi Affandi, S.S., M.Si)



Setelah kamu menyaksikan video yang disematkan pada bab ini, ayo, diskusikan hal berikut dalam kelompokmu atau teman sebangkumu.

1	Mengapa kita harus memahami komunikasi verbal?
2	Mengapa kita harus memahami komunikasi nonverbal?
3	Berikan contoh komunikasi verbal dalam kehidupan sehari-hari kalian.
4	Berikan contoh komunikasi nonverbal dalam kehidupan sehari-hari kalian.

## A. Komunikasi dalam Pekerjaan Sosial



Gambar 5.6 Komunikasi antara dua orang.



**Komunikasi merupakan gerbang awal manusia membangun interaksi. Bahkan, salah satu elemen vital dalam praktik pekerjaan sosial ialah komunikasi. Komunikasi merupakan kunci pekerja sosial memahami apa yang ingin disampaikan orang lain, baik secara verbal dan nonverbal. Pengalaman, nilai, budaya, kepercayaan serta paradigma seseorang sangat memengaruhi makna dan persepsi dari komunikasi yang tersampaikan. Komunikasi dianggap penting dalam pekerjaan sosial bukan hanya untuk menjalin relasi antarindividu, tetapi juga untuk membantu individu, kelompok, dan masyarakat terhubung dengan lembaga pelayanan sosial.**



## 1. Definisi Komunikasi

Komunikasi mengandung arti adanya tindakan mengirim pesan dan menerima pesan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, memiliki pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk memberi umpan balik (Damanik 2012). Unsur penting terjadinya komunikasi terdiri atas adanya pesan yang ingin disampaikan, komunikan (orang yang menerima pesan), komunikator (orang yang menyampaikan pesan), dan proses proses pemberian pesan itu sendiri.

## 2. Proses Komunikasi

Proses penerimaan dan penyampaian pesan dalam komunikasi mengandung 9 hal pokok, yaitu adanya sumber dan penerima pesan, konteks komunikasi, encoding-decoding, pesan dan saluran, umpan balik, kompetensi komunikasi, umpan-maju, gangguan, efek komunikasi, serta etika dan kebebasan memilih. Berikut penjelasan 9 poin yang penting dalam proses komunikasi yang perlu diketahui.

### a. Konteks Komunikasi

Konteks komunikasi yang dimaksud mengandung 3 hal pokok, yaitu dimensi fisik, sosial-psikologis, dan dimensi waktu.

- 1) Dimensi fisik mengandung makna ruang atau tempat individu melakukan komunikasi. Misalkan, di kantor, ruang kelas, sekolah, kantin, lapangan sepak bola, keluarga, dan sebagainya.
- 2) Dimensi sosial-psikologis menggambarkan status sosial, ekonomi, dan budaya para pihak yang terlibat komunikasi. Misalkan, pekerja sosial dan klien, guru dan murid, presiden dan rakyat.
- 3) Dimensi waktu menggambarkan waktu yang berlangsung ketika komunikasi dilakukan, misalkan malam hari, siang hari, waktu lampau, dan lainnya.

Ketiga dimensi tersebut perlu dipahami oleh pekerja sosial dalam menjalin komunikasi dengan klien atau lembaga layanan sosial lainnya. Tujuannya agar dapat memberikan layanan prima sesuai dengan konteks komunikasi yang sedang dibangun.



## b. Sumber dan Penerima Pesan

Kamu juga perlu mengetahui bahwa individu yang terlibat dalam komunikasi, merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan. Artinya, individu tersebut dapat merupakan sumber pengirim pesan/pembicara sekaligus penerima pesan/pendengar.

## c. Enkoding-Dekoding

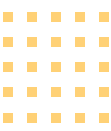
Berkomunikasi dengan orang lain dapat dilakukan dengan tindakan berbicara atau menulis (enkoding) dan juga tindakan mendengarkan atau membaca (dekoding). Kemampuan enkoding dan dekoding digunakan oleh pekerja sosial dalam berkomunikasi dengan kliennya, untuk berbagai tujuan, untuk pemberian layanan pertolongan.

## d. Kompetensi Komunikasi

Kompetensi komunikasi menggambarkan kemampuan seorang individu dalam berkomunikasi secara efektif dengan pihak lain. Dikatakan efektif jika komunikasi yang dilakukan melingkupi pemahaman akan konteks komunikasi, isi komunikasi (pertimbangan pesan yang disampaikan sesuai atau tidak dengan kondisi penerima pesan dengan lingkungan tertentu pula). Termasuk di dalamnya perilaku nonverbal yang ditunjukkan (apakah gerakan tubuh seperti sentuhan tangan, sentuhan di bahu sesuai dengan kelompok klien dengan latar belakang dan usia tertentu pula).

## e. Pesan dan Saluran

Pesan pada komunikasi dapat dilakukan dengan 2 cara: verbal (lisan dan tertulis) dan nonverbal (tanpa kata-kata atau melalui tindakan/gerakan). Saluran komunikasi merupakan media yang digunakan oleh pengirim pesan dalam menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Saluran untuk menyalurkan pesan biasanya melalui lebih dari satu media yang berbeda. Misalkan, ketika kamu berbicara secara tatap muka dengan temanmu (kamu sedang menggunakan saluran suara), dan juga memberikan isyarat tubuh lainnya seperti senyuman (berarti juga menggunakan saluran visual). Selain itu, jika pada saat berkomunikasi, kamu menggunakan parfum yang dapat tercium sampai ke lawan bicaramu (kamu menggunakan saluran *olfaktori*/indra penciuman), dan atau menyentuh anggota badan lainnya, misalkan berjabat tangan (menggunakan saluran taktil/perabaan).



#### f. Umpan Balik dan Umpan Maju

Umpan balik merupakan informasi yang dikirimkan balik dari penerima pesan ke sumbernya/pemberi pesan. Umpan balik bisa berbentuk anggukan, gelengan kepala, senyuman, kerutan dahi, tepukan di bahu atau gerakan tubuh lainnya. Umpan maju merupakan informasi tentang adanya pesan yang akan disampaikan kepada penerima pesan. Misalkan, "Mungkin ada baiknya kamu bicara jujur saja, meskipun...." atau "Adakalanya, saya percaya pada apa yang kamu katakan, namun ...."

#### g. Gangguan

Gangguan dalam komunikasi dapat menghalangi penerima pesan dan sumber dalam pengiriman pesan sehingga pesan terdistorsi/terganggu. Gangguan dalam komunikasi sangat mungkin akan kamu temui ketika berkomunikasi dengan orang lain. Bentuknya bisa gangguan fisik (menyela pembicaraan, suara bising, berada di lingkungan yang ramai), gangguan psikologis (rasa segan mengungkapkan perkataan, malu, takut, bimbang, ragu mengungkapkan sesuatu, dan sebagainya), dan gangguan sematik (misalkan salah mengartikan pesan, salah mengartikan makna, multitafsir, dan lainnya). Dalam praktik komunikasi dengan klien, pekerja sosial tidak mungkin terhindar dari gangguan dalam berkomunikasi. Hal itu terjadi karena setiap individu itu unik dan memiliki pemahaman, latar belakang, nilai, pengalaman yang berbeda dalam hidupnya. Untuk itu, pekerja sosial diharapkan dapat mempelajari lebih mendalam tentang keterampilan menerima pesan, mengirimkan pesan, dan memberikan umpan balik.

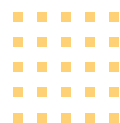
#### h. Efek Komunikasi

Setiap komunikasi yang dilakukan dapat memberikan efek/dampak pada orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut. Misalkan, kamu merupakan pengagum salah satu *content creator* (youtuber, selebgram, dan lainnya) dan selalu mengikuti kontennya. Dampaknya, tanpa kamu sadari membuat keinginan untuk mengikuti dan meniru melakukan hal yang sama seperti yang dilakukan oleh *content creator* idolumu.

#### i. Etik dan Kebebasan Memilih

Setiap komunikasi pasti akan menimbulkan dampak atau efek tertentu. Komunikasi yang beredar di media massa atas suatu kejadian biasanya menimbulkan reaksi tertentu dari netizen. Mengingat setiap komunikasi orang yang menggunakannya untuk mendapatkan simpati atau bahkan





keuntungan dari tindakan komunikasi yang dilakukan. Misalkan, acara podcast dengan menampilkan artis atau tokoh yang sedang ramai dibicarakan dapat memberikan beragam reaksi dalam masyarakat. Reaksi itu, menjadi membenci atau bahkan ingin membela atau mendukung penuh tindakan yang dilakukan oleh artis/tokoh yang sedang diajak berkomunikasi melalui *podcast*.

## B. Tujuan Komunikasi dalam Pekerjaan Sosial

Setidaknya terdapat dua tujuan utama komunikasi dalam pekerjaan sosial, yaitu memfasilitasi upaya pertolongan secara interpersonal dan memfasilitasi informasi eksternal dengan lembaga layanan profesional. Komunikasi memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai oleh pengirim pesan maupun penerima pesan.



**Pada layanan sosial dalam praktik pekerjaan sosial, komunikasi pekerja sosial kepada klien memiliki banyak tujuan. Tujuan tersebut di antaranya untuk mendapatkan pengetahuan, memperdalam informasi, mengubah sikap ataupun perilaku, atau memberikan dampak perubahan lainnya. Perubahan sekecil apa pun akibat adanya komunikasi memiliki makna bagi pekerja sosial.**

Komunikasi efektif yang dilakukan oleh pekerja sosial dapat membantu mengidentifikasi masalah yang dihadapi klien, mengembangkan rencana tindakan yang sesuai, dan memantau kemajuan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Komunikasi juga dapat membantu pekerja sosial terhubung dengan klien dan lingkungan sosialnya sehingga pelayanan sosial dapat diberikan secara maksimal.

## C. Prinsip Komunikasi

Prinsip yang perlu diketahui dan dijalankan dalam menjalin komunikasi antara lain seperti berikut.





1. Saling memahami dan menghormati budaya, nilai, dan bahasa antarindividu. Misalkan, asal daerah seseorang akan memengaruhi gaya, cara, logat atau intonasi seseorang.
2. Komunikasi dalam konteks sosial dapat dipengaruhi oleh ruang dan waktu. Misalkan, komunikasi pekerja sosial pada saat berbicara dengan anak kasus korban perundungan/*bully* akan sangat berbeda dengan anak tanpa kasus. Komunikasi pada suasana kedukaan akan berbeda dengan komunikasi pada saat kegiatan sehari-hari.

#### D. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Interaksi antarsesama manusia merupakan ciri khas kita sebagai makhluk sosial. Komunikasi dapat menghubungkan antarmanusia untuk saling berinteraksi. Kita dapat mengetahui apa yang disampaikan orang lain kepada kita melalui komunikasi. Komunikasi verbal bisa beragam, baik verbal maupun nonverbal. Komunikasi dapat diartikan sebagai komunikasi yang digunakan seseorang dengan menggunakan kata-kata. Bentuk komunikasi ini dapat berbentuk percakapan/lisan atau komunikasi tertulis dan juga tanpa percakapan.

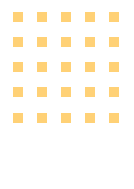


**Komunikasi verbal dan nonverbal merupakan bagian penting bagi pekerja sosial karena merupakan keterampilan dasar yang harus dikuasai oleh pekerja sosial dalam upaya melakukan intervensi individu maupun keluarga.**

Sebagai pekerja sosial, kita penting menjalin komunikasi dengan klien. Kemampuan berkomunikasi merupakan modal utama dalam upaya pemberian bantuan.

Komunikasi dapat membantu kita memahami dan menggali harapan dan kebutuhan serta apa yang dikhawatirkan klien terhadap bentuk pertolongan yang dibutuhkan. Kepekaan pekerja sosial memahami semua bentuk komunikasi baik verbal dan nonverbal sangat penting. Hal ini karena tidak semua klien mengungkapkan perasaan dan gagasan melalui komunikasi verbal atau lisan dan tulisan. Kejelian pekerja sosial menangkap pesan yang





diberikan melalui komunikasi nonverbal dapat memengaruhi kualitas dan ketepatan pemberian bantuan layanan.

Hal-hal yang kamu juga perlu perhatikan dalam melakukan komunikasi verbal maupun nonverbal ialah perlu mempertimbangkan tentang gender, latar belakang, nilai, budaya, dan agama serta keyakinan orang lain. Hal ini penting untuk menjaga adanya kesalahpahaman dalam mempersepsikan komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Hal itu karena arti bahasa dan juga gerakan tubuh nonverbal setiap daerah memiliki makna dan arti yang berbeda-beda.

## 1. Pengertian Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Berikut penjelasan dari bentuk komunikasi verbal dan nonverbal.

### a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang paling banyak digunakan manusia, terutama komunikasi lisan melalui percakapan. Komunikasi lisan dapat diungkapkan melalui bahasa. Keterampilan yang perlu dikuasai dalam komunikasi verbal ialah mendengar dan membaca. Individu dengan kebutuhan khusus atau disabilitas tertentu memerlukan alat bantu dalam berkomunikasi. Misalkan, penyandang disabilitas rungu menggunakan isyarat tangan, disabilitas netra menggunakan huruf braille untuk membaca, dan lain sebagainya.

### b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal dimaknai sebagai komunikasi yang diungkapkan selain kata-kata. Contoh komunikasi nonverbal ditunjukkan melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, simbol, intonasi, gaya emosional, gaya berbicara, dll. Damanik (2012) menjelaskan bahwa terdapat 6 fungsi komunikasi nonverbal.

#### 1) Menekankan

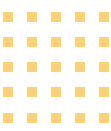
Penggunaan komunikasi nonverbal untuk menekankan beberapa bagian dari pesan verbal yang disampaikan, misalkan kita tersenyum untuk menyatakan persetujuan.

#### 2) Melengkapi

Komunikasi nonverbal digunakan untuk memperkuat sikap atau komunikasi yang sedang disampaikan. Misalkan, menggelengkan







kepala berkali-kali ketika melihat kelucuan teman kita yang sedang bercanda, menghela napas panjang ketika mendengar berita sedih dan lainnya.

### 3) Menunjukkan Kontradiksi

Bahasa tubuh dapat juga menyatakan hal yang bertentangan dengan pesan verbal yang disampaikan, misalkan menekuk dahi (menandakan keraguan atas pernyataan sesuatu).

### 4) Mengatur

Gerakan tubuh kita bisa menyatakan atau mengisyaratkan sesuatu untuk mengatur pesan yang disampaikan secara verbal. Misalkan, pada saat percakapan berlangsung, seseorang mengangkat tangannya menandakan ingin menyela dan menyatakan sesuatu, polisi patroli jalan ketika menjulurkan tangan ke depan dapat berarti meminta pengguna jalan untuk berhenti.

### 5) Mengulangi

Gerakan tubuh yang dapat berfungsi untuk merumuskan ulang atas pesan verbal yang disampaikan. Misalkan, dengan mengacungkan jempol pada 2 tangan bisa bermakna, "kamu pasti bisa", atau "keren".

### 6) Menggantikan

Komunikasi nonverbal dapat menggantikan pesan verbal yang disampaikan. Misalnya, kita mengangguk menandakan setuju atas pernyataan atau ajakan dari orang lain.

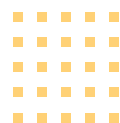
## 2. Keterampilan Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Untuk memastikan proses pemberian pertolongan pekerja sosial kepada klien lebih efektif, beberapa keterampilan perlu dikuasai dalam komunikasi verbal dan nonverbal. Keterampilan tersebut antara lain seperti berikut.

### a. Kemampuan Mendengarkan Pesan Verbal

Setidaknya, terdapat dua aspek penting yang perlu diketahui, yaitu aspek kognitif dan afektif. Aspek kognitif menggambarkan pemikiran, informasi atau tambahan pengetahuan yang diyakini atas objek tertentu. Misalkan, pekerja sosial "hadir" mendengarkan segala informasi yang disampaikan klien. Aspek afektif menggambarkan perasaan, perilaku, dan sikap seseorang dipengaruhi oleh kebiasaan, persepsi, nilai, budaya,





kepercayaan, dll. Contoh komunikasi afeksi ialah kemampuan pekerja sosial mendengarkan apa yang dirasakan (menyangkut perasaan atau sikap tertentu) yang diungkap klien kepada pekerja sosial.

**b. Kemampuan Memahami Pesan Nonverbal**

Tidak semua orang memiliki kemampuan komunikasi lisan dan tertulis. Untuk kasus-kasus tertentu, pekerja sosial akan menghadapi klien yang tidak ingin atau tidak dapat berkomunikasi secara verbal karena memiliki keterbatasan dalam komunikasi verbal. Misalnya, dalam kasus pelecehan seksual anak, anak lebih cenderung tidak ingin berkomunikasi karena masih adanya trauma. Pekerja sosial harus peka terhadap perilaku gerak tubuhnya, misalnya dengan menggelengkan kepala, mengangguk, menunjuk, menutup mata, mengerlingkan mata, dan lainnya. Semua perilaku gerak tubuh tersebut telah menunjukkan pesan yang ingin disampaikan klien kepada pekerja sosial.

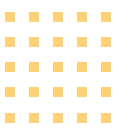
**c. Kemampuan Menanggapi Pesan secara Verbal dan Nonverbal**

Kemampuan merespons pesan melalui komunikasi verbal dan nonverbal sangat penting untuk pekerja sosial dalam memberikan upaya pertolongan yang maksimal. Misalkan, pesan verbal afektif yang disampaikan oleh anak SMK yang mengeluh tentang perasaan yang tidak berguna dan ingin tidak melanjutkan sekolah karena diputuskan hubungannya dengan kekasih. Cara pekerja sosial merespons dengan memberikan nasihat atau pesan verbal yang berisikan motivasi menyemangati agar anak tersebut dapat terus melanjutkan sekolah. Pekerja sosial juga dapat memberikan keyakinan dengan menepuk bahu anak ketika bertemu (pesan nonverbal yang bisa menggambarkan “kamu bisa”).

## **E. Praktik Komunikasi Verbal dan Nonverbal**

Praktik pertolongan yang dilakukan oleh pekerja sosial dapat didukung dengan penguasaan keterampilan baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Keterampilan mendengarkan pesan lisan, kemampuan membaca tulisan, menerima pesan melalui bahasa tubuh, gerakan mimik muka, simbol, gerak tubuh, atau ekspresi wajah merupakan beberapa keterampilan yang harus





dikuasai. Kamu juga perlu mengetahui bahwa memahami pesan melalui komunikasi verbal dan nonverbal sangat dipengaruhi oleh pengalaman, persepsi, budaya, nilai, lingkungan, bahasa, dan agama serta kepercayaan seseorang terhadap sesuatu hal. Ingat, kemampuan menerapkan keterampilan komunikasi bagi pekerja sosial merupakan hal utama.

Pada praktik komunikasi ini, kamu juga perlu mempersiapkan alat-alat pendukung untuk memperlancar komunikasimu dengan klien seperti alat tulis, alat perekam, dan lainnya. Kamu disarankan mempelajari profil klienmu. Misalkan, klienmu penyandang disabilitas sensorik rungu (tidak dapat mendengar). Kamu perlu mempelajari bahasa isyarat untuk berkomunikasi atau meminta bantuan juru bahasa. Jika klienmu memiliki keunikan tertentu terkait nilai, budaya, dan agama serta ras, sebaiknya. Hal itu dikomunikasikan dahulu agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami komunikasi verbal dan nonverbal yang digunakan. Hal-hal yang harus diperhatikan ketika melakukan komunikasi kepada klien ialah menjaga kerahasiaan dan tetap fokus pada upaya pertolongan bagi klien. Prinsip (nilai) yang harus dipegang teguh pekerja sosial dalam melaksanakan tugasnya ialah kerahasiaan. Dengan begitu, pekerja sosial dapat menghargai martabat kliennya dan menjunjung tinggi nilai yang dipegang oleh klien.

Kebutuhan untuk memahami dan menerima pesan melalui komunikasi nonverbal yang efektif sangat perlu dilakukan dan telah diakui dalam berbagai disiplin ilmu. Salah satu keterampilan yang dapat dipraktikkan untuk memperdalam pemahaman komunikasi nonverbal secara efektif ialah Teknik SOLER. SOLER merupakan akronim dari kata *sit squarely*, *open posture*, *Lean towards the other*, *eye-contact*, dan *relax*. Untuk mempermudah kamu memahaminya, perhatikan Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Teknik SOLER

Akronim	Kepanjangan	Keterangan
S	<i>Sit Squarely</i>	<b>Cara duduk.</b> Pekerja sosial saat bersama dengan klien tidak disarankan duduk berhadapan secara langsung. Hal ini dikarenakan agar klien lebih merasa nyaman. Pekerja sosial lebih baik memilih sudut meja untuk posisi duduk saat melakukan komunikasi dengan klien.

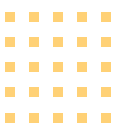


Akronim	Kepanjangan	Keterangan
<b>O</b>	<i>Open posture</i>	<b>Posisi tangan dan kaki.</b> Disarankan ketika melakukan komunikasi dengan klien, pekerja sosial tidak menyilangkan tangan dan kaki. Posisi ini akan menunjukkan pekerja sosial siap menerima berbagai informasi yang dikomunikasikan oleh klien.
<b>L</b>	<i>Lean towards the other</i>	<b>Posisi duduk.</b> Ketika berkomunikasi dengan klien, disarankan pekerja sosial tidak bersandar di kursi. Posisi yang disarankan ialah duduk agak condong mengarah ke klien. Posisi ini akan menunjukkan pekerja sosial hadir dan menyimak apa yang diinformasikan oleh klien. Klien akan merasa mendapatkan perhatian atas dirinya.
<b>E</b>	<i>Eye-contact</i>	<b>Kontak mata.</b> Kontak mata penting dipahami oleh pekerja sosial ketika berkomunikasi dengan klien. Cara kontak mata disarankan tidak menatap atau melotot. Pandangan yang santai dan teduh akan membuat klien merasa nyaman. Perlu diingat bahwa pandangan mata juga harus memperhatikan gender, kebiasaan, nilai, budaya, dan agama serta kepercayaan klien sehingga kita dapat menghindarkan hal-hal yang tidak diinginkan.
<b>R</b>	<i>Relax</i>	<b>Santai.</b> Sikap yang santai dalam melakukan komunikasi pekerja sosial dengan klien dapat memberikan kenyamanan kedua belah pihak. Hindari terburu-buru, tidak fokus, tegang, grogi, dan tidak percaya diri ketika bersama dengan klien.

Sumber: Sticklely (2011, hlm.395-396)

Selain teknik SOLER, berikut ini isyarat nonverbal yang dapat kamu pelajari untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam praktik komunikasi nonverbal.





Tabel 5.2 Isyarat Nonverbal dalam Berkomunikasi

Isyarat/Bentuk Gerakan Tubuh	Contoh Perilaku yang Tampak
Posisi badan	Mengarah/condong ke depan, santai. Tegang, menjauh, mendekat.
Mata	Berkedip berlebihan, menyipit, terbuka, bola mata menggeser ke kanan dan kiri, gugup.
Kontak mata	Menatap tajam, menghindar, licik, tetap tenang.
Gerak badan	Menggerakkan tangan dan kaki, menggerakkan tangan dan jemari, menggelengkan kepala, mengangguk, menunduk, menyentuh, mengangkat tangan/kaki.
Postur (sikap) badan	Santai, duduk tegang, bahu bersandar, membungkuk, kaki menyilang, kaki kaku/tegang.
Mulut	Tertutup rapat, cemberut, mencibir, terbuka, tersenyum.
Ekspresi wajah	Datar, tidak ada ekspresi, menyenangkan (mengasyikkan), bingung, lembut, menyeringai, berkerut, kusam, mengerutkan dahi.
Kulit/muka	Berkeringat, memerah (muda), pucat, merah padam.
Penampakan umum	Kusut, rapi, terlalu rapi, bersih.
Suara	Lembut, cepat, keras, lambat, terbata-bata.

Sumber: T. Raharjo (2015)

## F. Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang perlu dikuasai oleh pekerja sosial bukan saja komunikasi antarindividu, tetapi juga komunikasi untuk membangun jaringan kerja sama dengan pihak luar. Hal itu untuk mengembangkan jaringan dan menghubungkan layanan yang dibutuhkan oleh klien. Untuk itu, kamu juga perlu mengetahui dasar komunikasi organisasi.

### 1. Pengertian Organisasi

Organisasi dimaknai sebagai sekumpulan orang yang bekerja dalam struktur tertentu untuk mencapai tujuan tertentu pula. Misalkan, balai rehabilitasi, rumah rawatan sosial untuk jompo, dan lainnya.



## 2. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat bersifat formal atau informal. Komunikasi yang bersifat formal berorientasi pada cara kerja organisasi, produktivitas, surat-menyurat, pernyataan resmi, dan lainnya. Komunikasi yang bersifat informal dalam organisasi biasanya berorientasi pada individu secara pribadi, bukan pada organisasi dan disetujui secara sosial. Misal, kamu memiliki paman seorang pejabat/direktur pada suatu lembaga pemerintahan. Kamu memanggil dengan sebutan paman/om ketika ada acara arisan keluarga dan bukan memanggil dengan pak direktur.

## 3. Arus Komunikasi

Arus komunikasi organisasi adalah proses aliran informasi atau pesan yang terjadi di dalam suatu organisasi antara berbagai anggota organisasi, departemen, dan unit bisnis yang berbeda. Arus komunikasi organisasi terdiri atas berbagai bentuk komunikasi, seperti komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok secara langsung maupun tidak langsung melalui memo, surat, atau email. Arus komunikasi pada organisasi yang perlu diketahui antara lain seperti berikut.

### a. Komunikasi ke Atas

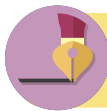
Artinya, komunikasi melalui pesan yang disampaikan dari staf bawahan kepada atasan/pimpinan. Misalkan, pesan melalui komunikasi dari staf pemasaran kepada koordinator pemasaran terkait dengan penjualan.

### b. Komunikasi ke Bawah

Artinya, komunikasi yang disampaikan melalui pesan dari pimpinan kepada staf atau bawahannya. Misalkan, Presiden kepada menteri, kepala rumah sakit kepada dokter, kepala sekolah kepada guru, dan lainnya.

### c. Komunikasi Lateral

Artinya, pesan yang disampaikan kepada sesama individu secara linier atau setara. Misalkan, komunikasi antarsiswa, komunikasi sesama guru kelas, komunikasi antara sesama penjaga kantin, dan sebagainya.



## Aktivitas 5.2 Membuat Naskah Kasus

Tabel 5.3 Gambaran Kasus

<b>Tema:</b> Kasus Anak SMK yang menjadi menjadi korban <i>bully</i> .	<b>Pemeran inti:</b> Rosi: Anak SMK korban <i>bully</i> Pemeran pendukung (dibuat oleh siswa) Pekerja Sosial, Teman, Orang Tua
<b>Pengamatan:</b>  <b>Rosi, Bully, dan Dampaknya</b> Kejadian minggu lalu, saat pelajaran olahraga merupakan peristiwa yang tak terlupakan bagi Rosi. Saat olahraga, dia diledakin teman-temannya karena celananya ada noda darah yang terlihat jelas. Rupanya hari itu, Rosi datang bulan/menstruasi. Rosi tidak mempersiapkan diri dari rumah karena jadwal datang bulannya sering tidak teratur. Sejak kejadian itu, Rosi terlihat murung, suka menyendiri, dan menghindari kontak dengan teman lainnya. Dia sering terlihat ketakutan dan badannya gemetar jika berada di kerumunan. Wajahnya sering menunduk saat berjalan. Bahkan, terakhir, Rosi sering memandang dengan tatapan kosong. Matanya cekung, tampak kurang tidur. Ketika jam istirahat tiba, Rosi memilih berada di kelas sendirian. Sejak peristiwa itu, Rosi menjadi pendiam. Sesekali terlihat tangannya dilipat di meja dan meletakkan kepala ke tangannya. Tak jarang, air matanya menetes ke meja, dan dia selalu menyegerakan untuk mengelap wajahnya dan menghapus air matanya di meja dengan sapu tangan yang dia bawa. <i>Rosi sedang membutuhkan pertolongan pekerja sosial dan dukungan teman-temannya.</i>	

Berdasarkan kasus pada Tabel 5.2, diskusikan dalam kelompok hal berikut. Perhatikan petunjuk pelaksanaan diskusi.

### Petunjuk Umum

- Bentuk 2- 4 kelompok besar di kelasmu.
- 2 kelompok membuat naskah percakapan singkat yang dipraktikkan melalui *roleplay*.
- 2 kelompok lainnya melakukan pengamatan dari role play yang diperankan oleh kelompok praktik melalui *rolepay*.
- Jumlah setiap kelompok dapat disesuaikan dengan jumlah anggota kelompok kelas kalian.

### **Petunjuk Kelompok Percakapan**

- Kelompok membuat naskah percakapan tertulis maksimal 2 lembar dengan tema kasus di atas atau kasus lain yang kalian pilih.
- Gunakan komunikasi verbal dan nonverbal pada naskah percakapan tertulis yang kalian buat bersama kelompok.
- Gunakan pemeran utama dan pendukung dalam pembuatan naskah percakapan tertulis yang kalian buat.
- Presentasikan hasil percakapan kalian di depan kelas.

### **Petunjuk Kelompok Pengamat**

- Perhatikan dan amati kelompok teman kalian dalam presentasi naskah melalui *roleplay*.
- Catat mana komunikasi verbal dan mana komunikasi nonverbal. Berikan penjelasan singkat.

*Format catatan*

No.	Komunikasi Verbal	Komunikasi Nonverbal

### **Petunjuk Setelah Diskusi Kelompok**

- Presentasikan hasil catatan kalian di depan kelas.
- Lakukan bergiliran dengan kelompok lain sehingga setiap kelompok memiliki kesempatan untuk menjadi tim pembuat naskah dan tim pengamat.
- Ajak teman kalian untuk memberikan komentar.
- Guru kalian akan memberikan tanggapan atas diskusi yang kalian lakukan ini.
- Jangan lupa apresiasi dengan tepuk tangan setelah setiap kelompok melakukan presentasi.



## **Aktivitas 5.3 Simulasi Kelompok Bermain Peran/Drama**

Pada aktivitas sebelumnya, kamu sudah diajak untuk belajar membuat naskah percakapan yang di dalamnya terdapat komunikasi verbal dan nonverbal. Pada penugasan kelompok kali ini, kalian akan diajak bermain peran.







### Petunjuk Umum

- Buatlah 2 kelompok besar di kelas kalian.
- Setiap kelompok dibagi 2 tugas, yaitu bermain drama atau *roleplay* dan mengamati.
- Setiap kelompok menetapkan nama kelompoknya. Misalkan, menggunakan nama artis favorit, isu sosial yang sedang marak saat ini, dll.
- Setiap kelompok akan mendapat giliran secara bergantian (kelompok drama akan menjadi kelompok pengamat dan begitu sebaliknya) sehingga setiap anggota kelompok memiliki pengalaman yang sama.

### Tugas Kelompok Bermain Drama/*Roleplay*

- Menentukan tema drama yang dimainkan. Kalian dapat mengambil tema dari naskah percakapan yang kalian buat pada penugasan sebelum ini atau kisah lainnya yang kalian anggap menarik.
- Tentukan pemeran utama dan pendukung. Perlu ada figur pekerja sosial yang dimunculkan dalam drama atau *roleplay* yang kalian mainkan.
- Percakapan drama yang dimainkan oleh pemain harus memenuhi unsur komunikasi yang efektif, baik komunikasi verbal maupun nonverbal.
- Permainan peran ini dilakukan dengan durasi 15–25 menit per kelompok.

### Tugas Kelompok Pengamat

- Mengamati permainan peran yang dilakukan oleh kelompok drama atau *roleplay*.
- Mencatat komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang muncul pada permainan peran.
- Mencatat hal-hal lainnya yang dianggap penting (misalkan kesalahan yang ditemukan dalam berkomunikasi verbal atau nonverbal, atau hal lainnya).
- Mempresentasikan hasil pengamatan di kelas.
- Kelompok lain dan guru akan memberikan tanggapan atas presentasi yang disampaikan.

Selamat bermain peran.



## Aktivitas 5.4 Praktik Komunikasi Organisasi

Tema:

Kasus penemuan anak hilang

Pemeran inti:

Rino: anak hilang  
Pekerja Sosial Sekolah  
Rika: Siswa SMK  
Ketua RT  
Kepolisian



*Pengamatan:*

### **Siswa SMK Berhasil Menemukan Rino**

Sepulang dari pasar, Rika mendapati seorang anak kecil berusia kira-kira 5 tahun dan berjenis kelamin laki-laki, sedang duduk di pojokan warung dekat sawang di rumahnya. Warung tersebut tampak tidak terawat karena sudah tutup sejak Covid tahun 2020. Rika mencoba mendekati anak tersebut dengan pelan-pelan. Anak tersebut terlihat kuyu dan lemas. Rika mencoba membuka percakapan, tetapi anak tersebut terlihat ketakutan dan menangis. Anak tersebut hanya menunduk, sesekali menangis dan menutup wajahnya dengan kedua tangan. Rika mencoba menyakinkan kepada anak tersebut bahwa dia hanya ingin membantu dan bukan menyakiti. Rika mencoba menawari makanan dan minuman yang dia beli dari pasar. Anak tersebut mulai tersenyum, mengangguk, dan meraih makanan yang diberikan Rika. Rika mengamati dengan saksama saat anak tersebut makan dengan lahapnya. Setelah itu, Rika membuka percakapan dan menyakinkan bahwa dia akan membantunya pulang. Akhirnya, anak itu pun cerita dengan singkat tentang nama dan seseorang yang telah membawanya pergi dari rumah. Singkat cerita, dengan sigap, Rika segera menghubungi pekerja sosial di sekolah untuk mendapatkan informasi hal apa yang harus dilakukan. Setelah mendapat informasi, Rika langsung menghubungi Ketua RT dan kepolisian untuk melaporkan kejadian dan menceritakan tentang penemuan anak di warung tepi sawah. Tak berselang lama, RT, pekerja sosial, dan kepolisian pun segera menjemput anak tersebut dan mengamankan di rumah RT setempat. Rika bersama pekerja sosial mem-*posting* keberadaan anak hilang tersebut di media sosial untuk membantu pihak berwajib mempertemukan orang tua dari anak tersebut. Tak kurang dari 24 jam, sepasang suami istri menghubungi nomor kontak yang disebar dan mengaku bahwa anak hilang tersebut ialah anak yang mereka cari karena hilang dari rumah. Setelah itu, pihak berwajib mengajak kedua orang tua tersebut ke tempat tinggal RT tempat anak tersebut diamankan. Tak berapa lama, tangis pun pecah. Anak yang diketahui bernama Rio tersebut langsung memanggil ibunya, menangis, dan memeluk erat, tak mau dipisahkan. Semua orang yang menyaksikan kejadian tersebut lega dan ikut senang. RT dan pihak kepolisian mengucapkan terima kasih kepada Rika dan pekerja sosial karena telah membantu menemukan anak hilang.

Perhatikan kasus di Aktivitas 5.4. Pada penugasan kelompok kali ini, kalian akan diajak bermain peran menggunakan komunikasi organisasi.



### **Petunjuk Umum**

- Buatlah 2 kelompok besar di kelas kalian.
- Setiap kelompok dibagi 2 tugas, yaitu bermain drama dan mengamati.
- Setiap kelompok menetapkan nama kelompoknya. Misalkan, menggunakan nama lembaga sosial yang kalian tahu.
- Setiap kelompok akan mendapat giliran secara bergantian (kelompok drama akan menjadi kelompok pengamat dan begitu sebaliknya) sehingga setiap anggota kelompok memiliki pengalaman yang sama.

### **Tugas Kelompok Drama**

- Tentukan siapa pemeran sesuai dengan kasus di atas. Bagi tugas sesuai dengan peran yang dimainkan.
- Jangan lupa ada figur pekerja sosial yang dimunculkan dalam drama yang kalian mainkan.
- Percakapan drama yang dimainkan oleh pemain harus memenuhi komunikasi organisasi.
- Permainan peran ini dilakukan dengan durasi 15–25 menit per kelompok.

### **Tugas Kelompok Pengamat**

- Mengamati permainan peran yang dilakukan oleh kelompok lain.
- Menuliskan/mencatat komunikasi organisasi yang disampaikan dalam drama.
- Mencatat hal-hal lainnya yang dianggap penting (misalkan, kesalahan yang ditemukan dalam berkomunikasi verbal atau nonverbal, atau hal lainnya).
- Mempresentasikan hasil pengamatan di kelas.
- Kelompok lain dan guru akan memberikan tanggapan atas presentasi yang disampaikan.

Selamat bermain peran dan memberikan pengamatan.





## Uji Kompetensi

### Bacaan untuk soal 1--6.

#### Perjuangan Dinar

Dinar adalah siswa SD. Dia tidak mau berangkat sekolah karena malu. Orang tuanya tertangkap polisi karena kasus kriminal dan harus masuk penjara. Beberapa rombongan teman kamu mengunjungi rumahnya, membujuk Dinar untuk pergi ke sekolah. Tetap saja ditolak. Kamu adalah teman Dinar yang paling dekat rumahnya. Kamu menerapkan Teknik Soler dalam mengajak komunikasi dengan Dinar. Meskipun sesekali Dinar terdiam, kepalanya menunduk, tetapi Dinar memberikan respons atas upayamu mengajak bicara. Dinar mulai menegakkan kepala ketika kamu berulang kali memberikan kepercayaan bahwa kita semua memiliki kesalahan dalam hidup dan hak untuk mencapai cita-cita melalui pendidikan. Kamu meyakinkan Dinar, bahwa kamu dan teman lainnya tidak adakan *bully* dan menyudutkan Dinar dalam kasus orang tuanya. Dinar mulai tersenyum, meskipun sesekali raut mukanya tampak keraguan. Terakhir, pada percakapan kamu dan Dinar, kamu memberikan keyakinan ke Dinar, bahwa semua guru akan mendukung Dinar masuk sekolah lagi, dan kamu dengan teman lain berjanji akan menjadi teman terbaik Dinar.

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut.

1. Mengapa teknik Soler yang digunakan pada kasus tersebut membuat Dinar merasa yakin untuk kembali sekolah?
2. Bentuk komunikasi verbal apa yang kamu munculkan sehingga Dinar mulai percaya dan yakin ingin kembali ke sekolah lagi?
3. Komunikasi nonverbal apa yang kamu tunjukkan sehingga Dinar merasa nyaman?
4. Bagaimana kamu mengomunikasikan kasus Dinar kepada guru kelasmu?
5. Bagaimana kamu membangun relasi sosial dengan komunikasi verbal dan nonverbal di lingkungan sekitar?
6. Menurut kamu, hal-hal apa saja yang harus diperhatikan dalam melakukan komunikasi verbal dan nonverbal pada klien, berikan penjelasan dan contohnya?





## Pengayaan



Silakan kamu buka youtube atau scan QR di samping ini untuk menambah wawasanmu dalam praktik komunikasi.

Youtube:

5 isyarat nonverbal untuk memahami orang lain (Qutu buku)

<https://www.youtube.com/watch?v=vhAOGd5Jtgg&t=115s>



## Refleksi

Setelah mempelajari bab ini, apakah kamu sudah memahami materi dengan baik? Apakah kamu bisa memahami dan menerapkan materi komunikasi dalam praktik kehidupan sehari-harimu? Silakan kamu melakukan evaluasi terhadap pemahaman dengan mengerjakan soal latihan pada materi Bab V ini. Jika kamu merasa kesulitan mengusainya, lakukanlah diskusi dengan teman atau berdiskusi dengan gurumu!

Berilah tanda centang (√) pada kotak yang kamu anggap sesuai dengan pemahamanmu!

a. Bagaimanakah pemahamanmu terhadap materi yang sudah kamu pelajari?

No.	Materi	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai
1	Komunikasi dalam layanan praktik pekerjaan sosial			
2	Tujuan komunikasi			



No.	Materi	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai
3	Prinsip komunikasi			
4	Komunikasi verbal dan nonverbal			
5	Praktik komunikasi verbal dan nonverbal			
6	Komunikasi organisasi			

- b. Bagian materi mana yang paling kamu senangi? Mengapa?
- c. Materi mana yang kamu kurang pahami? Mengapa?
- d. Menurutmu, manfaat apa yang bisa diperoleh setelah mempelajari materi ini dalam kehidupan sehari-hari?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab VI

# Observasi dan Dokumentasi Praktik Pekerjaan Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Apa manfaat dari hasil observasi dan dokumentasi?

Bab ini akan membawa kamu memahami lebih dalam tentang observasi dan dokumentasi. Observasi dan dokumentasi merupakan bagian dari keterampilan yang perlu dikuasai oleh pekerja sosial karena observasi adalah bagian penting dari pekerjaan sosial (O'loughlin & O'loughlin, 2015). Observasi adalah tugas utama dari pekerjaan sosial yang sering dilakukan dan diterima begitu saja, namun seringkali mengabaikan kompleksitas dari keunikan klien (O'Loughlin & O'Loughlin, 2015). Disadari atau tidak, aktivitas mengamati dan mendokumentasikan suatu peristiwa/kejadian telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan kita. Kamu dapat mengetahui berbagai kejadian di sekitarmu dengan berbagai cara, salah satunya melalui pengamatan dan dokumentasi bukan? Pernahkah kamu menyadari bahwa dampak dari apa yang kamu lihat dapat memengaruhi tindakan atau keputusan yang akan kamu ambil? Ayo, coba kamu ingat-ingat, hasil dokumentasi dan hasil pengamatan apa yang akhirnya membuat kamu ingin melakukan sesuatu? Diskusikan dengan teman kamu.



## Tujuan Pembelajaran

Setelah melakukan aktivitas dalam bab ini, kamu diharapkan mampu memahami serta melakukan praktik dokumentasi dan observasi sebagai dasar pelayanan sosial. Selain itu, diharapkan kamu dapat memberikan dukungan administratif berupa pencatatan sederhana.



## Kata Kunci

Dokumentasi, observasi, praktik observasi dan dokumentasi





Apakah kamu pernah mendengar Tragedi Kanjuruhan? Ya, benar, peristiwa yang terjadi pada tanggal 01 Oktober 2022 silam telah memakan korban tidak kurang dari 130 jiwa orang dewasa dan anak-anak saat menonton bola di wilayah Kanjuruhan Kota Malang, Jawa Timur. Peristiwa itu kemudian disebut Tragedi Kanjuruhan. Kejadian itu akhirnya mendapat sorotan dan perhatian besar baik dari masyarakat Indonesia maupun dunia.

Melalui berbagai media, hasil pengamatan di lapangan, dan dokumentasi yang disebar di media



**Gambar 6.1.** Berdoa di pemakaman korban tragedi Kanjuruhan Jawa Timur.  
Sumber: Tangkapan layar dari IG Kompas.com.

sosial, nyatanya telah menggerakkan banyak orang bahkan bangsa lain ikut prihatin atas kejadian tersebut. Nah, begitu dahsyatnya informasi yang disampaikan dari hasil pengamatan dan dokumentasi sehingga dapat memengaruhi perilaku orang lain.

Perhatikan Gambar 6.1. Apa yang dapat kamu ceritakan tentang gambar itu? Ceritakanlah bagaimana perasaanmu jika pada tragedi tersebut terdapat salah satu teman/saudara/tetangamu ikut menjadi korban. Diskusikan dengan teman kamu tentang bagaimana perasaanmu!



### Aktivitas 6.1 *Pra asesmen*



**Gambar 6.2.** Pekerja sosial sedang menuliskan peta jalan hasil observasi lapangan.  
Sumber: Hastin Trustisari (2022)

Perhatikan gambar 6.2. Terdapat aktivitas seseorang yang sedang menuliskan hasil observasi lapangan. Kamu dan temanmu tentu bertempat tinggal di wilayah yang tidak selalu sama (misal beda RT/RW, pedesaan, perkotaan, pinggiran, dan lainnya). Kemungkinan temanmu belum pernah mengenal wilayah tempat tinggalmu. Nah, temanmu menginginkanmu menggambarkan tempat wisata yang ada di daerahmu melalui catatan.





Nah, ceritakan apa saja yang ada di tempat wisata yang ada di daerahmu. Kamu bisa mulai dari di mana lokasinya, bagaimana cara mencapai lokasi, mengapa kamu menyukai tempat tersebut, apa yang bisa dilihat di sana, bagaimana situasi sekeliling tempat wisata, hal apa saja yang dapat dinikmati di tempat tersebut, dan hal lainnya yang kamu anggap penting disampaikan.

Tuliskan semua pengalamanmu tersebut pada selembar kertas. Ajak temanmu mengomentari, begitu seterusnya. Kalian bisa saling bergantian mengomentari atas pengalaman kalian masing-masing.

Selain itu, apakah kamu pernah mengabadikan hasil pengalamanmu di media sosial? Apakah berbentuk tulisan, gambar/foto atau video? Ceritakan apa pengalamanmu. Tanyakan ke teman kamu bagaimana tanggapan mereka atas dokumentasi tersebut.

## Mari Bantu Riswan, Kuli Pasir Remaja Tulang Punggung Keluarga

Tim berbuatbaik.id - **detikNews**

Sabtu, 13 Agu 2022 17:11 WIB



**Gambar 6.3.** Riswan, remaja kuli pasir di Tasikmalaya.  
Sumber: Berbuatbaik.id/news.detik.com (2022)

Perhatikan Gambar 6.3. Foto pada Gambar 6.4 merupakan salah satu contoh bentuk dokumentasi tentang suatu peristiwa.



**detikcom** Sejak umur 13 tahun, Riswan tidak seperti anak-anak yang mengenggam pena di sekolah, justru linggis lah yang ia pegang hingga membuat tangannya kapalan dan terluka. Ya, Risman memilih menjadi kuli pasir untuk mendapatkan pundi-pundi rupiah.

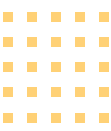
Tak ingin ketiga adiknya bernasib sama sepertinya, Riswan bekerja keras dengan sungguh-sungguh untuk membiayai sekolah ketiga adik, meskipun upah Rp 30 ribu per satu kali mengeruk tanah tidak cukup untuk biaya sekolah dan makan secara bersamaan. Indri, adik pertama Riswan bahkan mengaku mereka pernah terpaksa hanya makan nasi dan garam untuk menghemat upah kakaknya.

Riswan dan ketiga adiknya kini tinggal di sebuah rumah hasil gotong royong warga sekitar. Ia pernah punya rumah lama, namun mirisnya ia diusir oleh kakak tirinya sendiri. Meskipun tanah tersebut memang milik kakak tirinya, namun Riswan sudah tinggal di sana sejak kecil.

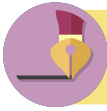
Atas kebaikan hati para warga Desa Tawangbanteng, Kampung Cintamperas, Tasikmalaya tempatnya tinggal, mereka bersama-sama membangun rumah untuk Riswan dari donasi yang telah mereka kumpulkan. Akan tetapi, tanah ini masih merupakan tanah pinjaman sehingga Riswan harus membelinya nanti.

Rumah yang dibangun oleh warga tak cukup membuat Riswan dan adik-adiknya tidur dengan layak. Peralannya mereka tidak tidur di atas kasur pada umumnya, melainkan hanya sebuah tikar tipis dengan satu bantal yang dipakai bertiga secara bersamaan. Mereka bahkan belum pernah merasakan empuknya permukaan kasur.

**Gambar 6.4.** Berita tentang Riswan, anak pekerja dari Tasikmalaya.  
Sumber: Tangkapan layar IG Detik.com



Bacalah cerita tentang Riswan di atas. Gambar 6.4 merupakan contoh dokumentasi yang berupa laporan hasil pengamatan/observasi. Informasi apa yang kamu dapat dari foto tersebut? Diskusikan dengan teman kamu.



### Aktivitas 6.2 *Aktivitas Diskusi Kelompok*

Setelah kalian melihat, mengamati, dan membaca Gambar 6.3 dan Gambar 6.4, diskusikan pertanyaan berikut secara berkelompok beranggotakan 3-5 temanmu. Presentasikan hasil diskusi kelompok kalian di depan kelas, dengan mengacu pada pertanyaan sebagai berikut.

1. Informasi apa yang kalian dapatkan jika hanya melihat foto tersebut? Jelaskan.
2. Informasi apa yang kalian dapatkan jika melihat foto dan informasi dari foto tersebut? Jelaskan.
3. Bagaimana pendapat kalian jika terdapat foto tanpa informasi yang lengkap?
4. Bagaimana pendapat kalian jika menemukan data berupa foto disertai laporan hasil observasi lapangan lengkap? Jelaskan.
5. Kemukakan pendapat kalian tentang dokumentasi dan observasi yang baik.

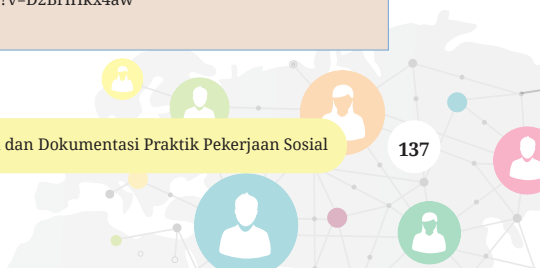


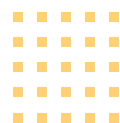
### Aktivitas 6.3 *Aktivitas Diskusi Kelompok*



Sebelum penjelasan materi lebih lanjut, kamu akan diajak untuk untuk menonton video. Video ini berjudul *How to Observe*. Kalian bisa menyimak salah satu video tersebut. Caranya, klik link youtube atau bisa *scan QR/barcode* yang telah disematkan.

<https://www.youtube.com/watch?v=D2BrIHkx4aw>





Setelah kalian menyaksikan video tersebut, silakan diskusikan dengan teman kalian dan jawab pertanyaan berikut.

1. Perangkat atau *tools* apa saja yang perlu dipersiapkan dalam melakukan observasi. Jelaskan!
2. Apa saja yang menjadi fokus observasi? Jelaskan!

Berbagai cara digunakan untuk mendapatkan informasi di sekitar kita antara lain melalui observasi/pengamatan dan dokumentasi. Itulah mengapa kedudukan observasi dan dokumentasi sangat penting untuk memaksimalkan proses pertolongan yang diberikan oleh seorang pekerja sosial. Informasi dapat menentukan bentuk pertolongan yang tepat bagi pekerja sosial. Kesalahan informasi yang dihasilkan dari proses observasi dan dokumentasi dapat mengakibatkan ketidaktepatan pelayanan yang akan diberikan. Hasil observasi dapat merupakan sumber informasi yang menggambarkan tentang interaksi, perilaku yang dapat dianalisis dan dinilai sehingga dapat dijadikan alat penting dalam intervensi pekerjaan sosial (O'loughin & O'loughlin, 2015).



**Pengamatan atau observasi juga dapat dilihat sebagai dasar interaksi sosial sehari-hari ketika orang berpartisipasi dalam kehidupan sosial. Dokumentasi menjadi satu bagian yang tidak terpisahkan dalam aktivitas pengamatan. Keduanya merupakan hal penting yang harus dipahami oleh pekerja sosial dan menjadi bagian yang tidak dapat ditinggalkan dalam proses layanan pertolongan bagi klien.**

## A. Observasi dalam Pekerjaan Sosial

### 1. Definisi Observasi

Observasi dalam KBBI (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*) diartikan sebagai peninjauan secara cermat. Observasi juga merupakan teknik yang dilakukan seseorang terhadap suatu keadaan dengan cara melakukan





dengan pengamatan secara teliti dan sistematis. Pada pekerjaan sosial, observasi digunakan sebagai alat pengumpul data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis tentang gejala-gejala yang sedang diselidiki (Primilestari 2022). Sebagai salah satu alat pengumpul data, observasi menjadi bagian penting yang digunakan oleh pekerja sosial ketika berada di lapangan untuk mencermati suatu kejadian. Proses pertolongan yang diberikan oleh pekerja sosial kepada klien untuk mencapai perubahan terencana, tidak lepas dari kegiatan pengumpulan informasi dan data.

## 2. Peranan Observasi

Observasi bukan sekadar melihat objek tertentu. Observasi membantu kita mendapatkan informasi. Observasi membantu memberi pemahaman tentang apa dan mengapa orang lain melakukan sesuatu. Kita dapat belajar banyak dengan mengamati orang lain terkait perilaku yang ditunjukkan melalui nada suara, kecepatan berkomunikasi, volume, intonasi, postur, gerak tubuh, dan hal lainnya. Melalui pengamatan yang cermat, pola interaksi antara klien dan orang lain dapat dipahami dengan baik. Mengingat pengamatan terkait dengan perilaku yang diamati, diperlukan penafsiran dengan mempertimbangkan banyak hal. Misalkan setiap orang dari setiap daerah memiliki kekhasan sendiri dengan nada suara yang dimunculkan ketika berbicara. Orang dari daerah dengan hawa dingin cenderung memiliki nada suara lebih rendah daripada orang dari wilayah pantai dengan hawa panas. Bukan berarti orang dengan nada suara tinggi selalu menunjukkan marah atau sebaliknya karena ada pengaruh geografis, budaya, dan juga kebiasaan yang membentuk seseorang dalam berbicara.

## 3. Jenis observasi

Beberapa jenis observasi antara lain sebagai berikut.

### a. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif ialah jika observer (pengamat) juga menjadi partisipan dan terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang diteliti atau diamati. Misalkan, kamu sedang mengamati aktivitas menjual bakso di lingkunganmu, kamu ikut terlibat aktif menjadi penjual dan melayani pembeli bakso.



## b. Observasi Nonpartisipasi

Observasi nonpartisipasi ialah jika observer sebagai pengamat dan tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang sedang diamati. Misalkan, kamu sedang mengamati aktivitas pelatih sepak bola tanpa ikut bermain bola.

## c. Observasi Kategoris

Observasi kategoris ialah observer melakukan aktivitas sesuai kategori yang telah ditetapkan. Misalkan kamu sedang mengamati aktivitas anak jalanan dengan kategori anak umur 10-15 tahun berjenis kelamin laki-laki dan memainkan bola yang dilakukan pada malam hari mulai jam 19.00 sampai 22.00 wib di perempatan jalan X.

## c. Observasi Eksperimental

Observasi eksperimental merupakan observasi yang telah dipersiapkan atau dikondisikan dan direncanakan sebelumnya untuk kepentingan pengamatan suatu kejadian atau objek tertentu. Misalkan, kamu akan mengamati perilaku kucing yang didekatkan dengan *game* tikus. Sebelumnya, kamu sudah menyiapkan kucing dan memainkan *game* tikus melalui *handphone* serta di-*setting* ruangan tertentu, kemudian diamati perilakunya, baik langsung maupun menggunakan kamera pengintai.

## 4. Manfaat Observasi

Observasi merupakan bagian penting dari proses pengumpulan data yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk memberikan layanan pertolongan sesuai dengan kebutuhan klien (O'Loughlin and O'Loughlin, 2015; Primilestari, 2022). Manfaat observasi dalam pelayanan sosial dan penelitian sosial antara lain sebagai berikut.

- a. Memberikan gambaran lebih nyata dan komprehensif atas perilaku dan kejadian.
- b. Memahami perilaku dan kepribadian klien baik individu, kelompok atau masyarakat luas.
- c. Digunakan sebagai salah satu alat diagnosis.
- d. Dapat mencatat kronologi atas suatu kejadian secara runtut atau sistematis
- e. Mendapat informasi terkini dan valid langsung dari lapangan/arena kejadian
- f. Menerapkan teknologi canggih untuk proses pengamatan.



## 5. Fokus Observasi

Saat mengamati sesuatu yang ingin ditekuni, kamu perlu menetapkan hal apa saja yang akan diamati. Pengamatan perlu berfokus pada hal-hal yang akan menunjang informasi yang ingin diperoleh. Berikut ini gambaran secara umum yang dapat kamu pelajari ketika melakukan observasi.

**Tabel 6.1** Hal-Hal Umum yang Perlu Diobservasi

No.	Hal yang Diobservasi	Contoh
1	Perilaku verbal	Intonasi suara, cara pengucapan, gagap, cadel, dialek bahasa, volume suara, dan lain-lain.
2	Perilaku nonverbal	Ekspresi wajah, bahasa tubuh, gerakan tangan, kaki, mimik muka, gesture, dan lain-lain.
3	Setting dan lingkungan alam	<p><i>Tempat</i> Hal terkait dengan lokasi, antara lain rumah, sekolah, masyarakat, warung, toko, tempat wisata, dan lain-lain.</p> <p><i>Waktu</i> Pagi, siang, petang, malam, saat matahari terbenam, menjelang subuh, menjelang magrib, jam ... wib/wita/ .....</p> <p><i>Cuaca</i> Hujan, gerimis, panas terik, dan lain-lain .</p> <p><i>Lingkungan Fisik</i> Menunjukkan barang atau objek di sekitar manusia yang bisa terlibat. Warna rumah, cat rumah, lampu, meja kursi, hiasan dinding, pagar, marka jalan, aspal, kendaraan, sepeda, dan lain-lain.</p> <p><i>Lingkungan Sosial</i> Gambaran interaksi masyarakat. Saling bertegur sapa, individualis, gotong royong, bekerja sama, dan lain-lain.</p> <p><i>Jumlah</i> Hal yang menunjukkan ukuran: jumlah siswa, jumlah penduduk, peserta yang hadir ... dan lain-lain.</p> <p><i>Lingkungan Alam</i> Pegunungan, pesisir, dan lain-lain.</p>
4	Peristiwa atau kejadian	<p><b>Peristiwa yang Sedang Terjadi</b> Banjir, kekeringan, badai, kebakaran, upacara pernikahan, pengambilan rapor, kegiatan pramuka, upacara bendera, dan lain-lain.</p>

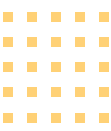
No.	Hal yang Diobservasi	Contoh
5	Interaksi subjek dan lingkungan	<b>Interaksi atau Hubungan antara Manusia</b> Cara kasir melayani pembeli, cara guru menyampaikan pendapat, cara <i>content creator</i> berbicara di depan publik, cara artis menyapa penggemar, cara pelayan melayani pelanggan, cara pekerja sosial menolong klien, dan lain-lain.
6	Kelompok sasaran	<b>Perilaku dan Kondisi Subjek/Klien</b> Disabilitas (sensorik, motorik, ganda, dan lain-lain) anak rentan putus sekolah, lansia, pengguna NAPZA, dan lain-lain.

Sumber: Giri (2015)

## 6. Etika Observasi

Mengingat observasi merupakan aktivitas yang dilakukan secara sistematis dan melibatkan orang lain, terdapat beberapa hal yang perlu dijaga. Hal ini penting kamu pahami karena proses observasi dan juga dokumen menyangkut data dan perilaku orang lain. Dengan demikian, diperlukan etika yang mengatur proses observasi. Etika yang dimaksud antara lain seperti berikut.

- a. Menjaga kerahasiaan, yaitu memastikan kerahasiaan hasil observasi untuk berbagai kepentingan layanan. Kamu tidak diperkenankan untuk mengunggah hasil observasi klien ke media sosial atau media lain tanpa seizin klien.
- b. Memastikan keamanan, yaitu memastikan pada saat proses sampai hasil observasi, klien merasa terjaga keamanannya. Klien harus merasa aman pada saat proses observasi berlangsung dan tidak boleh ada unsur paksaan dan penekanan lainnya.
- c. Mendapatkan persetujuan dari klien/subjek, yaitu meminta persetujuan klien merupakan hal wajib yang harus dilakukan observer pada aktivitas yang dilakukan bersama klien. Persetujuan ini merupakan bagian untuk menghormati dan menjaga hak klien.
- d. Menjamin nyaman dan keamanan. Observer perlu memastikan pada saat kegiatan observasi berlangsung, klien dalam keadaan bebas dari rasa kekhawatiran dan tekanan dari pihak lainnya.



- e. Memastikan data tersimpan dengan baik dan digunakan sesuai dengan tujuan pertolongan klien. Hasil observasi merupakan bagian data penting yang sangat berpengaruh pada layanan pertolongan. Dengan demikian, data tersebut perlu dipastikan disimpan dengan baik dan diakses dengan mudah kepada orang yang berkepentingan.

## 7. Hal Penting dalam Observasi

Untuk memaksimalkan hasil observasi, terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam melakukan observasi.

- a. Memiliki tujuan yang jelas dan memiliki minat untuk melakukan observasi.
- b. Memiliki indra yang berfungsi dengan baik untuk melakukan aktivitas observasi.
- c. Memahami tentang keunikan klien yang akan diobservasi sehingga dapat disesuaikan cara melakukan observasi.
- d. Mampu memahami kode-kode/tanda-tanda/symbol yang dinyatakan pada tingkah laku yang ditunjukkan untuk membedakan tingkah laku yang satu dengan yang lain.
- e. Dapat terfokus dan melihat hal secara detail.
- f. Menjaga hubungan antar-observer (yang mengamati) dan observe (yang diamati).
- g. Observer sebaiknya bersikap netral dan bebas prasangka serta tidak cepat mengambil keputusan.
- h. Menghormati nilai, agama, kepercayaan, budaya, ras, dan hal lainnya yang sangat privat.

Perlu diingat, indra penglihatan, penciuman, dan pendengaran yang kamu miliki dapat menunjang proses observasi/pengamatan yang dilakukan. Proses menganalisis hasil pengamatan sangat dekat dengan persepsi atau pengalaman sebelumnya. Hal inilah yang mengharuskan seorang pekerja sosial memahami budaya, nilai, kepercayaan, pengalaman dan hal lainnya yang melingkupi sehingga tidak terjebak pada analisis yang berdasar pada pemahaman diri sendiri.



## B. Dokumentasi dalam Pekerjaan Sosial

Selain observasi, pada praktik pekerjaan sosial, dokumentasi merupakan hal yang tidak boleh ditinggalkan dalam seluruh aktivitas praktik. Dokumentasi digunakan untuk mendukung pelaporan atas observasi yang telah dilakukan. Dengan demikian, orang lain akan mengetahui apa saja yang telah terjadi dan dapat menunjang informasi yang didapatkan. Tentu hal ini sangat bermanfaat bagi pemenuhan kelengkapan informasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pertolongan bagi klien. Dokumentasi dapat digunakan sebagai pendukung pencatatan yang berbentuk foto, video, dan laporan lainnya.

### 1. Jenis-Jenis Dokumentasi

Secara umum, dokumentasi dalam pelayanan pemberian bantuan klien oleh pekerja sosial (Primilestari, 2022), antara lain seperti berikut.

#### a. Dokumentasi Kegiatan

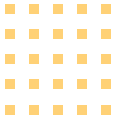
Dokumentasi kegiatan dibagi menjadi 3 seperti berikut.

- 1) Dokumentasi pribadi ialah dokumentasi yang erat dengan administrasi keperluan pribadi, misalkan akta lahir, ijazah, kartu siswa, KTP, SIM, dan lainnya.
- 2) Dokumentasi niaga ialah dokumen yang memiliki keterkaitan dengan jual beli, seperti kuitansi, bon, nota, dan lainnya.
- 3) Dokumentasi pemerintah merupakan dokumen penting pemerintahan atau ketatanegaraan, misalkan peraturan gubernur, dokumen peraturan daerah, dan lain sebagainya.

#### b. Dokumen Fisik

Dokumen berbentuk fisik ini setidaknya dibagi menjadi 3, yaitu seperti berikut.

- 1) Dokumen literer ialah dokumen yang dibuat dengan digambar, dilukis, dicetak, direkam. Misalkan, buku, film, video, lukisan, dan lainnya
- 2) Dokumen korporil ialah dokumen berupa benda bersejarah. Misalkan, fosil, patung, dan benda lainnya yang tersimpan di museum.

- 
- 3) Dokumen privat ialah dokumen yang bersifat rahasia dan biasanya tersimpan dalam satu sistem kearsipan, misalkan, memo pejabat, surat dinas, dan lainnya.

c. Dokumen Berdasarkan Sifatnya

Berdasarkan sifatnya, dokumen dapat dibagi menjadi 2 yaitu

- 1) Dokumen tekstual ialah dokumen yang menyajikan informasi data secara tertulis, misal majalah cetak dan digital, buku cetak dan digital, dan lainnya.
- 2) Dokumen non tekstual ialah dokumen yang penyajian datanya berbentuk gambar, misalkan peta, grafik, dan lainnya.

d. Dokumen Berdasarkan Jenisnya

Berdasarkan jenisnya, dokumen terbagi menjadi 2, yaitu seperti berikut.

- 1) Dokumen fisik ialah dokumen yang erat kaitanya dengan ukuran, berat, posisi, materi, sarana, dan lainnya.
- 2) Dokumen intelektual ialah dokumen yang biasanya disusun berdasarkan sumber, isi subjek, tujuan, cara penyebaran, dan lainnya.

e. Dokumen Berdasarkan Dokumentasi

Berdasarkan dokumentasi, dokumen terbagi menjadi 3 bagian, yaitu seperti berikut.

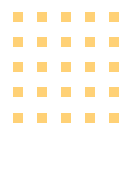
- 1) Dokumen primer ialah dokumen yang bersumber dari hasil penelitian langsung dari peneliti aslinya, misalkan tesis, disertasi, hasil paten, dan lainnya.
- 2) Dokumen sekunder ialah dokumen yang menambikan dari berbagai sumber literatur, misalkan artikel literatur review, dan lainnya.
- 3) Dokumen tersier ialah dokumen yang menyajikan dokumen tambahan / sekunder lainnya misalkan buku literatur.

## 2. Fungsi Dokumen

Terdapat 6 fungsi utama dokumentasi, yaitu seperti berikut.

a. Penilaian dan Perencanaan

Dokumen digunakan sebagai bahan penilaian awal dan perencanaan pertolongan bagi klien. Dokumen sebagai penyedia informasi dan data



diperlukan sebagai bagian proses perencanaan layanan. Misalkan, data warga miskin digunakan untuk bagian perencanaan anggaran dan penilaian pemberian bantuan layanan.

b. Pemberian Pelayanan

Dokumen digunakan sebagai salah satu dasar pemberian layanan kepada klien. Misalkan, seseorang diberikan bantuan sosial karena adanya dokumen pendukung, misalkan surat keterangan tidak mampu.

c. Kontinuitas dan Koordinasi Pelayanan

Dokumen digunakan sebagai bagian integral layanan klien secara berkesinambungan untuk mengoordinasikan keberlangsungan layanan yang dibutuhkan klien. Misalkan, dokumen data klien digunakan sebagai dasar untuk merujuk ke layanan lain sesuai dengan kebutuhan klien.

d. Pengawasan

Dokumen digunakan sebagai alat bukti data dan fakta klien. Dokumen dapat digunakan untuk mendapatkan layanan. Misalkan, kartu prasejahtera atau Kartu Indonesia Pintar dapat digunakan sebagai prosedur pengawasan pemberian bantuan layanan bagi warga yang berhak.

e. Evaluasi Pelayanan

Dokumen dapat digunakan sebagai bukti otentik sebagai bahan evaluasi atas layanan yang didapatkan. Misalkan, dokumen foto yang menggambarkan rumah yang tidak layak dihuni.

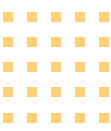
f. Akuntabilitas kepada Klien

Dokumen dapat memberikan keaslian data dan informasi yang bisa dipertanggungjawabkan. Misalkan, Bantuan Langsung Tunai (BLT) melalui bank dapat dipertanggungjawabkan karena berdasarkan dokumen penerima bantuan yang valid.

### 3. Etika Standar Dokumentasi

Kamu perlu tahu bahwa standar tambahan tentang catatan atau dokumentasi juga telah diatur secara global pada standar etik pekerjaan





sosial yang dirumuskan National Association of Social Workers (NASW) tahun 1996.

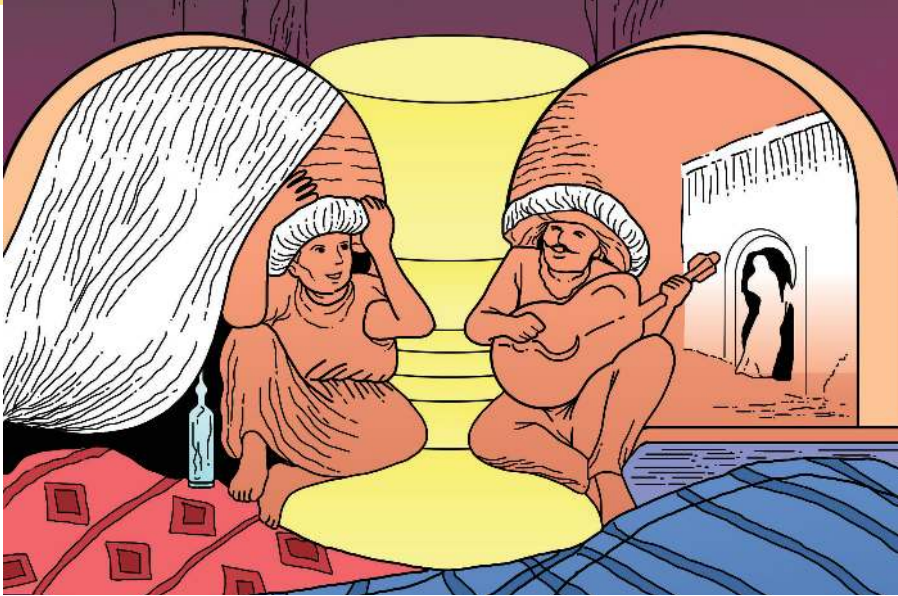
- a. Pekerja sosial harus memberi klien akses pada catatan klien secara wajar. Pekerja sosial perlu membatasi akses jika ada indikasi yang akan merugikan klien. Namun, jika pekerja sosial mengkhawatirkan adanya ketidaksamaan penafsiran dalam catatan, diperlukan komunikasi dan konsultasi kepada klien.
- b. Pekerja sosial perlu melindungi kerahasiaan klien dan mengambil langkah-langkah untuk menjamin dokumentasi klien aman.
- c. Pekerja sosial melindungi kerahasiaan klien, baik catatan tertulis maupun elektronik dan informasi sensitif lainnya yang terkait dengan klien.
- d. Pekerja sosial harus menyimpan catatan setelah masa pelayanan pertolongan dinyatakan selesai agar akses dokumen di kemudian hari tetap dapat tersimpan dengan baik.

Pada pelaksanaan observasi dan dokumentasi di lapangan, kamu akan menemukan berbagai jenis karakter klien dengan permasalahan yang dihadapi. Misalkan, pada anak berhadapan dengan hukum, anak korban pemerkosaan, disabilitas, lansia, pengguna napza dan zat adiktif, dan lain-lain. Pada semua klien, terutama pada kelompok rentan dan marginal, kamu perlu memperhatikan etika dan prinsip pekerjaan sosial dalam berinteraksi dengan mereka. Pekerja sosial harus mempertimbangkan keragaman, antidiskriminasi keadilan, memajukan hak-hak yang mempromosikan keadilan sosial bagi klien.

Pekerja sosial harus mengantisipasi mispersepsi atau kesalahpahaman dari dampak yang ditimbulkan atas hasil pengamatan. Apa yang kamu lihat bergantung pada posisi kamu secara fisik, emosional, budaya, sosial, dan seberapa selaras persepsi kamu dengan klien yang sedang diamati. Proses pengamatan sangat bergantung pada intensitas, durasi pengamatan, lokasi pengamatan berlangsung, tempat familiar atau tidak, berapa usia yang diwawancarai, apa jenis kelamin, ras, sejauh mana mereka fokus pada kalian.



## C. Praktik Observasi dan Dokumentasi



Gambar 6.5 Gambar 2 wajah.

Berbagai cara digunakan untuk mendapatkan informasi di sekitar lingkungan kamu, antara lain observasi/pengamatan dan dokumentasi. Informasi dapat menentukan bentuk pertolongan yang tepat bagi pekerja sosial. Kesalahan informasi yang dihasilkan dari proses observasi dan dokumentasi dapat mengakibatkan ketidaktepatan pelayanan yang akan diberikan. Indra penglihatan, penciuman, dan pendengaran yang kamu miliki dapat menunjang proses observasi/pengamatan yang dilakukan.

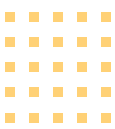


### Aktivitas 6.4 Latihan Observasi

#### a. Latihan Observasi Individu

Perhatikan Gambar 6.5, kemudian amati apa yang kamu lihat pada gambar tersebut. Tulis pada selembar kertas dan diskusikan apa yang kamu temukan secara bergantian dengan temanmu.





### *b. Latihan Observasi Kelompok*

Petunjuk kelompok

- Bagi menjadi 3 kelompok besar di kelasmu. Setiap kelompok bertugas untuk melakukan observasi di lingkungan sekolahmu.
  1. Kelompok 1: mengobservasi lingkungan sekolah ketika anak-anak berangkat sekolah.
  2. Kelompok 2: mengobservasi lingkungan sekolah ketika anak-anak istirahat siang.
  3. Kelompok 3: mengobservasi lingkungan sekolah pada saat anak-anak pulang sekolah.
- Gunakan Tabel 6.1 sebagai acuan dalam melakukan observasi.
- Sepakati di kelas kalian berapa lama observasi dilakukan.
- Presentasikan hasil observasi kalian secara bergantian dengan kelompok lain.
- Minta kelompok lain dan gurumu menanggapi.

#### Catatan Hasil Observasi

Nama observer :  
Hari/tanggal :  
Waktu :  
Tujuan :  
Setting tempat :  
Subjek : Individu/Kelompok/Institusi/masyarakat (pilih)

No	Item yang Diamati (contoh)	Keterangan Hasil Observasi (rinci apa saja yang diamati)
1	Perilaku siswa saat berangkat sekolah	
2	Perilaku siswa saat istirahat	
3	Perilaku siswa saat pulang sekolah	





## Aktivitas 6.5 Latihan Observasi Kelompok

1. Tentukan subjek mana yang akan dipilih, misalkan anak bayi, petani, pedagang, lansia, nelayan, pengemis, anak jalanan, dan lain-lain.
2. Tentukan kegiatan apa yang dilakukan oleh subjek dan akan diobservasi. Misalkan, lansia yang sedang mengisi waktu luang, anak-anak sedang bermain, nelayan yang pulang dari melaut, dan lain-lain.
3. Pelajari hal-hal yang penting terkait dengan subjek yang dipilih. Perhatikan etika observasi.
4. Tulis secara detail hasil pengamatan kamu pada catatan observasi.
5. Maksimalkan seluruh indramu. Fokus pada subjek yang sedang diamati.

### Catatan Hasil Observasi

Nama observer :  
Hari/tanggal :  
Waktu :  
Tujuan :  
Setting tempat :  
Subjek : Individu/Kelompok/Institusi /masyarakat (pilih)

No	Item yang Diamati (contoh)	Keterangan Hasil Observasi (rinci apa saja yang diamati)
1	Perilaku siswa saat berangkat sekolah	
2	Perilaku siswa saat istirahat	
3	Perilaku siswa saat pulang sekolah	
4	Lainnya	





## Aktivitas 6.6 Praktik Dokumentasi

1. Dokumentasikan hasil pengamatan yang telah kamu lakukan pada penugasan sebelumnya. Dokumentasi bisa berupa catatan lapangan tertulis, foto, video.
2. Jika kamu memilih dokumentasi video, pastikan durasinya tidak lebih dari 5 menit.
3. Semua dokumentasi yang kamu lakukan setidaknya menggambarkan 5 W dan 1 H (apa, mengapa, di mana, kapan, siapa, dan bagaimana).
4. Setiap siswa akan diberikan kesempatan mempresentasikan hasil observasi dan dokumentasi oleh guru.
5. Ketika siswa mempresentasikan, siswa lain memberikan tanggapan. Begitu seterusnya.
6. Guru akan mengatur jalannya diskusi atau presentasi kalian.

### Laporan Hasil Dokumentasi

Nama dokumen :

Waktu :

Setting lokasi :

Bentuk dokumentasi : Laporan tertulis, foto, video, lainnya

No	Item yang Dituliskan/Didokumentasikan	Keterangan
1	Laporan harus memuat 5W + 1H ( <i>what/apa, where/di mana, who/siapa, why/mengapa, when/kapan, dan how/bagaimana</i> ).	
2	Dokumentasi berupa foto. Jelas, tidak melanggar etik, menunjukkan kejadian, dan lain-lain.	
3	Dokumentasi berupa video <ul style="list-style-type: none"><li>• Durasi maksimal 5 menit</li><li>• Menggambarkan 5 W + 1 H (<i>what/apa, where/di mana, who/siapa, why/mengapa, when/kapan, dan how/bagaimana</i>).</li></ul>	



## Uji Kompetensi

Bacalah wacana berikut untuk menjawab soal 1–5.

### Tantangan Pendidikan Anak Orang Miskin

Resi adalah anak seorang buruh petani pemetik stroberi. Dia anak yang rajin. Meskipun masih berusia 10 tahun, tetapi dia sudah terbiasa membantu orang tuanya pergi ke kebun majikan orang tuanya sebelum berangkat dan pulang sekolah. Rumahnya beralaskan tanah, dengan dinding anyaman bambu. Aliran listrik didapat dari mess/tempat istirahat karyawan pabrik selai dekat rumahnya yang iba. Meskipun begitu, tak menyurutkan Resi untuk belajar dengan segala keterbatasan yang orang tuanya miliki. Resi adalah salah satu anak dari buruh pemetik stroberi yang masih sekolah saat ini. Teman lainnya, tidak ingin lanjut karena banyak hal, terutama masalah biaya dan ongkos transpor yang terlalu tinggi untuk pergi ke sekolah. Orang tua Resi tidak memiliki dokumen adminduk (administrasi kependudukan) lengkap seperti KK, KTP, akta lahir sehingga Resi kesulitan mengakses tawaran beasiswa pemerintah. Beberapa kali orang datang (calo) ke rumah Resi untuk menawarkan bantuan mengurus surat administrasi kependudukan (adminduk) dengan pembayaran tinggi. Itulah salah satu alasan mengapa orang tua Resi tidak memiliki dokumen penting tersebut karena keterbatasan akses informasi dan layanan khususnya bagi masyarakat kecil dan termarginalkan seperti keluarga Resi. Meskipun adminduk adalah hak semua warga, tetapi nyatanya hal ini masih menjadi tantangan bagi warga miskin.

Jawablah soal-soal berikut.

1. Berangkat dari kasus tersebut, anggaplah kamu adalah tetangga Resi yang mengetahui kondisi keluarga Resi. Kembangkan kasus ini sesuai dengan imajinasimu.
2. Buatlah catatan hasil observasi dari kasus Resi!
3. Buatlah laporan hasil dokumentasi atas kasus Resi!



4. Buatlah laporan tertulis yang menggabungkan hasil observasi dan dokumentasi untuk diserahkan ke pihak yang berkepentingan.
5. Buatlah daftar pihak-pihak yang berkepentingan dalam kasus Resi dan tentukan target tujuannya kepada pihak yang telah kamu daftar tersebut.



## Pengayaan



Kamu dapat mengakses QR dengan scan. Kamu akan dapat melihat materi (berbahasa Inggris) tentang *Social Work Documentation Standards*. Jangan ragu untuk membuka dokumen ini.

<https://www.youtube.com/watch?v=vt3aDqZ7HjQ&t=895s>



## Refleksi

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah setelah mempelajari Bab VI, kamu menjadi lebih memahami tentang observasi.		
	Jelaskan alasanmu:		
2	Apakah kamu menjadi lebih memahami tentang dokumentasi?		
	Jelaskan alasanmu		



No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
3	Apakah kamu dapat melakukan praktik observasi dan dokumentasi untuk pekerjaan sosial?		
	Jelaskan alasanmu		



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab VII

# Jenis, Fasilitas, Peralatan, dan Keselamatan Kesehatan Kerja (K3) dalam Pelayanan Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Apa yang harus dilakukan agar tidak terjadi kecelakaan kerja?

Disadari atau tidak, banyak kejadian pada aktivitas kita yang dapat mengganggu kesehatan dan keselamatan kita. Pernahkah kamu terpeleset di lantai yang basah? Atau, terjatuh dari sepeda karena jalan berlubang yang tidak kamu ketahui? Atau, tiba-tiba, lampu kamar mandi sekolahmu mati karena korsleting listrik? Ingat-ingatlah kejadian apa yang kamu rasakan dapat membahayakan kesehatan dan keselamatanmu! Berbagilah cerita dengan temanmu!



## Tujuan Pembelajaran

Setelah melakukan aktivitas pada bab ini, kamu diharapkan mampu memahami jenis-jenis bidang pelayanan sosial, memahami fasilitas dan peralatan dalam pelayanan sosial, memahami keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Dengan demikian, kamu dapat mengelola pemberian pelayanan bermutu dan memenuhi kebutuhan khusus kepada klien.



## Kata Kunci

Jenis pelayanan sosial, fasilitas dan peralatan sosial, K3 dalam pelayanan sosial







## Peta Konsep

Jenis, Fasilitas, Peralatan, dan K3 dalam Pelayanan Sosial

Jenis Pelayanan Sosial dalam Pekerjaan Sosial

Fasilitas dan Peralatan dalam Pelayanan Sosial

K3 dalam Pelayanan Sosial



**Gambar 7.1** Pekerja sosial berinteraksi dengan anak di masa pandemi Covid-19.  
Sumber: ANTARA/Handout/aa/antaranews.com (2020)

Tentu kamu masih ingat tentang pandemi Covid-19 yang pernah melanda negara kita di awal tahun 2020. Saat itu, semua aktivitas seperti lumpuh.

Munculnya kebiasaan baru, disadari atau tidak, menjadi aktivitas yang harus kita jalani selama pandemi Covid-19. Kebiasaan itu misalkan sekolah *online*, menggunakan masker, mencuci tangan, membatasi interaksi, dan hal lainnya. Pada saat itu, tanpa terkecuali, semua orang harus menggunakan masker dan menjaga jarak untuk menekan penyebaran virus Covid-19. Anak-anak tidak pergi ke sekolah untuk belajar, tetapi harus menggunakan media *online*/tatap maya untuk terhubung dengan guru. Bahkan, bermain di tempat umum, pergi ke tempat rekreasi, dan aktivitas lainnya di luar rumah sangat dibatasi. Sungguh suatu pengalaman yang tak pernah terlupakan bagaimana virus Covid-19 telah memporandakan aktivitas keseharian seluruh interaksi sosial manusia, bukan saja di Indonesia, tetapi juga di seluruh dunia.



### Aktivitas 7.1 Pra asesmen

Perhatikan Gambar 7.1. Apa yang kamu perhatikan? Ya, benar, terdapat aktivitas pekerja sosial dengan APD (alat pelindung diri) sedang berinteraksi dengan seorang anak di suatu tempat isolasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam memberikan pelayanan kepada klien dengan kebutuhan spesifik tentunya pekerja sosial memerlukan fasilitas dan peralatan penunjang.

1. Jenis pelayanan sosial apa yang kamu ketahui?
2. Fasilitas dan peralatan apa yang kamu ketahui dalam pelayanan sosial?
3. Apa yang kamu pahami tentang K3 dalam pelayanan sosial?
4. Apa pentingnya adanya fasilitas, peralatan, dan K3 dalam pelayanan sosial?

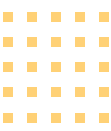


### Aktivitas 7.2 Diskusi Kelompok



Gambar 7.2 Beberapa contoh gambar tanda K3.





Perhatikan Gambar 7.2. Gambar apa yang kalian lihat? Ya, benar, gambar tersebut ialah tanda peringatan dengan pesan tertentu. Setelah kalian mengamati gambar tersebut, buatlah 6 kelompok dalam kelas dengan beranggotakan 2-5 orang/kelompok atau disesuaikan dengan kapasitas kelas.

Tugas kelompok ialah bayangkan kalian berada di lembaga kesejahteraan sosial/pelayanan sosial yang melayani anak-anak dan lansia. Buatlah setiap tanda pada Gambar 7.2 menjadi narasi atau cerita yang menjelaskan tempat atau ruangan seperti apa yang harus diberikan tanda tersebut. Apa dampaknya jika tanda tersebut tidak terpasang pada tempat/ruangan yang kalian maksud? Diskusikan dengan kelompokmu, dan setiap kelompok mempresentasikan hasilnya di depan kelas.

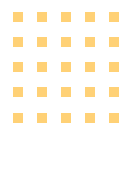
Pada bab ini, akan dibahas tentang gambaran umum tentang jenis, fasilitas, peralatan, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3) dalam pelayanan sosial. Pada materi ini, kamu juga akan diberikan gambaran tentang beberapa masalah keselamatan dan kesehatan kerja yang mungkin dihadapi oleh pekerja sosial dan fasilitas, peralatan, serta kebijakan yang tepat dapat membantu mengurangi risiko.

## A. Pelayanan Sosial dalam Pekerjaan Sosial

Romanyshyn (1979) mendefinisikan pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian sosial individu-individu dan keluarga-keluarga melalui: (1) sumber-sumber sosial pendukung, dan (2) proses-proses yang meningkatkan kemampuan individu-individu dan keluarga untuk mengatasi stres dan tuntutan-tuntutan kehidupan sosial yang normal.

Sementara, definisi yang lebih luas dikemukakan oleh Khan (1979): pelayanan sosial merupakan program yang disediakan untuk tujuan meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian sosial individual untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantu mereka yang kesulitan dalam memenuhi kebutuhan.





Menurut Muhidin (1992), secara garis besar, pengertian pelayanan sosial dibagi menjadi 2, yaitu dalam arti luas dan sempit. Dalam arti luas, pelayanan sosial mencakup fungsi pengembangan bidang kesehatan, pendidikan, perumahan, tenaga kerja, dan lainnya. Dalam arti sempit, pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan pada orang-orang yang tidak beruntung seperti anak terlantar, orang miskin, disabilitas, dan lainnya.

Jadi, secara umum, pelayanan sosial dapat diartikan suatu upaya untuk membantu individu, keluarga, dan masyarakat dalam mengatasi masalah sosial dan memenuhi kebutuhan sosial mereka. Pekerjaan sosial adalah profesi yang berfokus pada memberikan pelayanan sosial tersebut.

## 1. Jenis-Jenis Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial telah berkembang selama bertahun-tahun dan mengalami perubahan yang signifikan dalam jenis dan metodenya. Terlepas dari jenis layanan sosial yang diberikan, tujuan utama dari pelayanan sosial ialah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membantu mereka mencapai potensi maksimal dalam kehidupan mereka. Berikut adalah beberapa jenis pelayanan sosial.

### a. Bantuan Sosial Umum

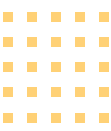
Pelayanan sosial dengan memfokuskan pada orang yang membutuhkan langsung, termasuk asistensi sosial untuk menanggulangi kemiskinan, bantuan lansia, disabilitas, dan anak yatim piatu.

### b. Asuransi Sosial

Pemberian bantuan kepada para pekerja yang kehilangan pekerjaan akibat hilangnya mata pencaharian karena usia, pengangguran, kecelakaan kerja atau penyakit.

### c. Pelayanan Sosial Dasar

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti makanan, tempat tinggal, pakaian, dan kesehatan. Pelayanan ini diberikan oleh organisasi-organisasi seperti pemerintah, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), organisasi berbasis komunitas, organisasi keagamaan, dan lainnya.



d. Pelayanan Kesehatan dan Pengobatan

Pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Ini meliputi pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan lanjut, serta pelayanan rehabilitasi medis dan sosial. Misalkan layanan dasar kesehatan yang difasilitasi oleh puskesmas.

e. Pelayanan Kesejahteraan Anak

Pelayanan yang diberikan kepada anak-anak, termasuk pendidikan, perlindungan, dan kesehatan. Layanan ini diberikan oleh pemerintah ataupun organisasi-organisasi yang berfokus pada anak-anak, seperti lembaga pengasuhan anak, rumah sakit anak, dan lembaga pendidikan. Pelayanan anak misalkan adopsi anak, pengasuhan dalam panti/balai, pengasuhan di luar panti/bersama keluarga, bantuan finansial, dan lainnya.

f. Pelayanan Disabilitas

Pelayanan yang diberikan kepada orang-orang dengan disabilitas, termasuk pelayanan kesehatan, rehabilitasi, dan perawatan jangka panjang. Pelayanan ini juga dapat dilakukan berbasis keluarga, layanan balai/panti, pelayanan pendidikan, dan sebagainya.

g. Pelayanan Lansia

Pelayanan yang diberikan kepada orang-orang yang sudah berusia lanjut dengan tujuan untuk mencapai kualitas hidup lebih baik. Pelayanan yang diberikan misalkan pelayanan mengisi waktu luang, olah raga bersama, menyalurkan hobi, pelayanan kesehatan, perawatan jangka panjang dan jangka pendek, perawatan berbasis lembaga dan di luar lembaga.

h. Pelayanan Penyalahgunaan Narkoba

Pelayanan yang diberikan kepada orang-orang yang mengalami masalah penyalahgunaan narkoba, misalkan pelayanan rehabilitasi, termasuk terapi, konseling, dan pertemuan sebaya, pendampingan pengobatan, dan lainnya.

i. Pelayanan Kesehatan Jiwa

Pelayanan untuk individu yang terganggu secara psikologis dan membutuhkan pendampingan dan dukungan.

j. Pelayanan Psikososial

Pelayanan yang diberikan untuk memberikan dukungan bagi klien



yang mengalami masalah psikososial. Pelayanan ini misalkan anak yang sedang mengalami trauma paska kejadian gempa diberikan termasuk konseling individu, terapi individu dan kelompok, dukungan keluarga, permainan dan layanan rekreasi, dan lainnya.

k. Pelayanan Kesejahteraan Bidang Penempatan Tenaga Kerja

Pelayanan yang berfokus pada pemberian kesempatan pekerjaan, perlindungan buruh, keselamatan kerja, pendidikan, dan pelatihan.

l. Pelayanan Kesejahteraan Bidang Kejahatan

Pelayanan yang berfokus pada bantuan pendampingan dan dukungan dalam diagnosis dan pengobatan, bimbingan sosial individual, pelayanan percobaan dan pengadilan, bimbingan sosial kelompok.

m. Pelayanan Kesejahteraan Sosial Masyarakat

Pelayanan sosial yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian dan dana-dana sosial untuk mendukung badan kesejahteraan sosial masyarakat.

## 2. Bentuk Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial dalam pekerjaan sosial meliputi berbagai macam aktivitas dan tindakan untuk membantu individu dan kelompok yang memerlukan bantuan sosial. Secara umum, beberapa bentuk pelayanan sosial antara lain seperti berikut.

a. Konseling

Memberikan dukungan dan bimbingan dalam mengatasi masalah psikologis, emosional, dan sosial baik dilakukan secara individu maupun kelompok. Misalkan, anak korban kekerasan seksual diberikan konseling untuk memberikan dukungan pemenuhan kebutuhan psikososialnya agar mengurangi dampak trauma.

b. Pendampingan

Pemberian dukungan dengan mendampingi klien dalam mengatasi masalah sosial yang mereka hadapi. Misalkan, anak berhadapan dengan hukum akan didampingi oleh pekerja sosial dalam proses peradilan.

c. Advokasi

Upaya membela hak-hak dan kepentingan klien di masyarakat sesuai



dengan kepentingannya. Misalkan, memperjuangkan hak sekolah bagi anak korban pelecehan seksual.

d. Pendidikan

Memberikan dukungan pembelajaran baik berupa pelatihan dan pembelajaran dalam bidang keterampilan sosial, kesehatan, dan ekonomi.

e. Pengorganisasian

Membantu kelompok masyarakat untuk mengorganisir diri dan berpartisipasi dalam kegiatan yang meningkatkan kesejahteraan sosial.

f. Pengawasan

Memastikan bahwa kebijakan sosial dan program pelayanan sosial berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kamu juga perlu tahu, bahwa pekerja sosial dalam melakukan pelayanan sosial harus mengutamakan kemandirian klien, keadilan sosial, dan penghargaan terhadap hak asasi manusia. Selain itu, pekerja sosial juga perlu memiliki komunikasi yang baik untuk menjalin kerja sama dengan klien dan juga pihak lain.

### 3. Fungsi Pelayanan Sosial

Secara umum, fungsi pelayanan sosial antara lain seperti berikut.

- a. Mencegah dan meminimalisasi hambatan.
- b. Mengembangkan, mempertahankan, dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia.
- c. Menjamin terpenuhinya standar kehidupan yang layak.
- d. Memungkinkan seseorang dapat berfungsi sosial lebih optimal.
- e. Memberikan dukungan dan meningkatkan kemampuan tatanan sosial dan struktur institusional masyarakat.
- f. Membantu memfungsikan dan mengembangkan pelayanan masyarakat.
- g. Mengimplementasikan standar adaptasi sosial.
- h. Mencegah dan mengatasi konflik dan masalah sosial.
- i. Mengelola dan mengendalikan penyimpangan perilaku dan disorganisasi sosial.



## B. Fasilitas dan Peralatan dalam Pelayanan Sosial



Untuk memastikan keberhasilan pelayanan sosial dalam pekerjaan sosial, diperlukan fasilitas dan peralatan yang memadai serta kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja yang diatur sesuai dengan jenis layanan yang dilakukan oleh pekerja sosial. Tentunya, fasilitas dan peralatan sesuai dengan jenis layanan sosial akan membantu para pekerja sosial untuk melakukan tugasnya dengan aman dan efisien. Kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja yang baik akan meminimalkan risiko terjadinya kecelakaan atau cedera, baik itu klien atau pekerja sosial selama bekerja.

Fasilitas dan peralatan dalam pelayanan sosial sangat penting untuk menunjang kelancaran dan kualitas layanan sosial yang akan diterima oleh klien. Fasilitas dan peralatan pendukung praktik pekerjaan sosial dapat bervariasi bergantung pada jenis pekerjaan sosial yang dilakukan. Beberapa fasilitas yang umum digunakan dalam praktik pekerjaan sosial seperti berikut.

### 1. Fasilitas

#### a. Kantor

Kantor merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk melakukan tugas administratif dan manajerial dalam pelayanan sosial. Kantor harus dilengkapi dengan peralatan dan memiliki kemudahan akses bagi penyandang disabilitas seperti jalan yang landai, toilet disabilitas, dan peralatan kantor untuk menunjang kegiatan administrasi seperti meja, kursi, komputer, printer, telepon, dan perlengkapan kantor untuk mendukung pelayanan administratif dan lainnya.

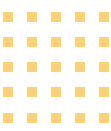


Gambar 7.3 Gedung ramah disabilitas.



Gambar 7.4 Gedung tidak ramah disabilitas.





## b. Kendaraan

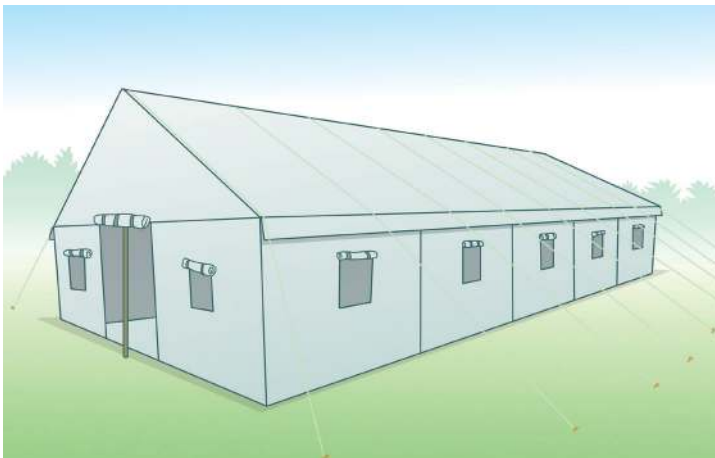
Kendaraan seperti mobil, motor, dan sepeda dapat digunakan oleh pekerja sosial untuk melakukan kunjungan lapangan dan menjangkau masyarakat yang berada di daerah terpencil. Kendaraan juga harus dilengkapi dengan peralatan keselamatan seperti sabuk pengaman dan helm. Semua itu harus ramah terhadap disabilitas.



**Gambar 7.5** Mobil ramah disabilitas.

## c. Fasilitas Penampungan

Fasilitas penampungan seperti rumah singgah (*shelter*) atau tenda darurat bencana yang dapat digunakan untuk memberikan tempat tinggal sementara bagi orang-orang yang membutuhkan, seperti pengungsi, korban bencana alam, dan orang yang terlantar.



**Gambar 7.6** Tenda pengungsian.



## 2. Peralatan Praktik Pekerjaan Sosial

### a. Komputer atau Laptop

Digunakan untuk mengakses informasi, menyusun laporan, dan mengelola data.



### b. Telepon dan Email

Digunakan untuk berkomunikasi dengan klien, rekan kerja, dan pihak-pihak terkait dalam pelayanan sosial.



### c. Kamera, Perekam Suara, dan Handycam (Perekam Gambar)

Digunakan untuk merekam interaksi dengan klien dan memperjelas atau mencatat informasi penting. Misalkan, dalam kegiatan wawancara dan observasi.



### d. Peta dan Atlas

Digunakan untuk membantu dalam perencanaan dan navigasi saat melakukan kunjungan lapangan dan kegiatan terkait atau dapat menggunakan perangkat *handphone* dengan menggunakan *google map*.



### e. LCD dan Layar LCD

LCD atau *Liquid Crystal Display* ialah teknologi tampilan yang sering digunakan pada perangkat elektronik seperti ponsel, laptop, televisi, dan monitor komputer. Layar LCD digunakan untuk menghasilkan gambar dan tampilan yang jernih dan tajam.






<p><b>f. Printer dan Tinta</b></p> <p>Printer adalah perangkat <i>output</i> yang digunakan untuk mencetak dokumen atau gambar pada kertas atau media cetak lainnya. Tinta adalah bahan yang digunakan untuk mencetak gambar atau dokumen pada kertas.</p>	
<p><b>g. Formulir Pencatatan Kasus</b></p> <p>Beberapa yang bisa digunakan seperti formulir identitas klien, formulir asesmen, formulir rencana kerja, formulir wawancara, formulir observasi, formulir kunjungan rumah, dan lainnya yang dibutuhkan juga dalam <i>case conference</i>.</p>	
<p><b>h. Buku, Jurnal, dan Artikel</b></p> <p>Digunakan sebagai referensi dan sumber informasi untuk memperkaya pengetahuan dan keterampilan praktik.</p>	

### 3. Peralatan Medis

Peralatan medis seperti alat pengukur tekanan darah, termometer, dan obat-obatan darurat dapat digunakan untuk memberikan layanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada klien yang membutuhkan. Beberapa peralatan medis yang dapat digunakan oleh pekerja sosial dapat diuraikan sebagai berikut.

<p><b>a. Stetoskop</b></p> <p>Digunakan untuk mengetahui kerja paru-paru dan mengukur tekanan darah dengan mendengarkan denyut nadi.</p>	
--	--



<p><b>b. Tensimeter</b></p> <p>Digunakan untuk mengukur tekanan darah pada pemeriksaan tanda vital pasien, baik itu tensimeter menggunakan air raksa atau tensimeter digital.</p>	
<p><b>c. Pulse Oximeter</b></p> <p>Digunakan untuk mengukur saturasi kadar oksigen dalam darah. Alat ini dipasang pada ujung jari.</p>	
<p><b>d. Termometer</b></p> <p>Digunakan untuk mengukur suhu tubuh. Termometer digital mampu menunjukkan suhu tubuh dengan cepat dan tepat.</p>	
<p><b>e. Infuse Set</b></p> <p>Digunakan sebagai jalan masuknya cairan infus ke dalam tubuh pasien. Cairan infus yang masuk ke dalam tubuh pasien diatur sesuai dengan kebutuhan.</p>	
<p><b>f. Alat Suntik</b></p> <p>Berfungsi memasukkan cairan ke dalam tubuh pasien.</p>	
<p><b>g. Nebulize</b></p> <p>Digunakan untuk mengubah bentuk obat cair menjadi uap atau aerosol sehingga lebih mudah dihirup. Selain asma, Nebulizer juga biasa digunakan untuk mengatasi penyakit bronkitis, sinusitis, dan lain-lain.</p>	





<p><b>h. Glukometer</b></p> <p>Digunakan untuk mengecek kadar gula darah. Jarum lanset beserta alat penyuntiknya merupakan alat pendukung agar tes gula darah mandiri dapat dilakukan.</p>	
<p><b>i. Syringe Pump</b></p> <p>Alat ini berfungsi memasukkan cairan atau obat ke dalam tubuh pasien. Alat ini dilengkapi alarm yang akan berbunyi ketika dosis dan waktu yang sudah ditentukan habis.</p>	
<p><b>j. Masker Oksigen</b></p> <p>Digunakan untuk memberikan oksigen pada pasien yang mengalami gangguan pernapasan. Masker oksigen dilengkapi dengan selang pada saat pemakaian.</p>	
<p><b>k. Foley Catheter</b></p> <p>Digunakan untuk menyalurkan urine dalam sistem tertutup, bebas dari udara dan polusi di sekitarnya. Alat ini berupa selang fleksibel yang menghubungkan kandung kemih dan urine. Ujungnya dilengkapi balon untuk mencegah kebocoran.</p>	
<p><b>l. Infusion Pump</b></p> <p>Alat pompa elektronik yang berfungsi mengatur kecepatan aliran infus sehingga jumlahnya terkontrol.</p>	



<p><b>m. Ranjang Periksa</b></p> <p>Digunakan untuk pemeriksaan luar pasien, seperti pemeriksaan tekanan darah, denyut jantung, suhu, rongga mulut, dan kulit luar.</p>	
<p><b>n. Baskom</b></p> <p>Tempat menaruh air yang digunakan untuk mengelap dan memandikan pasien <i>bedrest</i>.</p>	
<p><b>o. Kantong Buli-Buli Panas</b></p> <p>Kantong karet berbentuk kotak yang dapat diisi dengan air panas sebagai kompos dan menghangatkan bagian tubuh.</p>	
<p><b>p. Tongue Spatel</b></p> <p>Alat ini terbuat dari <i>plate metal</i> atau kayu dan digunakan untuk menekan lidah pada saat pemeriksaan rongga mulut.</p>	
<p><b>q. Gunting Perban</b></p> <p>Digunakan dalam proses operasi, pembedahan, atau tindakan medis lainnya. Gunting ini terbuat dari bahan <i>stainless steel</i> yang ringan awet, dan mudah dibersihkan. Selain untuk membentuk dan memotong perban sesaat sebelum menutup luka, gunting ini juga aman digunakan untuk memotong perban saat perban telah ditempatkan di atas luka.</p>	





#### r. Kotak Pertolongan Pertama

Kotak darurat medis berisi senter, sarung tangan, tabung salep, termometer, plester, ampule, jarum suntik, forsep, dan lain-lain.



#### 4. Peralatan Kebersihan

Peralatan kebersihan seperti sapu, pel, dan pembersih dapat digunakan untuk menjaga kebersihan lingkungan sekitar dan mencegah penyebaran penyakit.



Gambar 7.7 Alat-alat kebersihan rumah tangga.

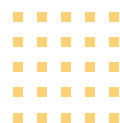
#### 5. Peralatan Olahraga

Perlengkapan olahraga seperti bola, raket, dan jaring dapat digunakan untuk mendukung program olahraga dalam pelayanan sosial. Program olahraga dapat membantu meningkatkan kesehatan fisik dan mental masyarakat. Perlengkapan olahraga sebaiknya disesuaikan dengan karakteristik klien yang akan diberikan pelayanan.



Gambar 7.8 Alat permainan dan olahraga untuk anak.





Dalam mengelola fasilitas dan peralatan, penting untuk memastikan bahwa semua peralatan dalam kondisi yang baik dan aman digunakan, serta disimpan dengan baik. Perawatan dan perbaikan peralatan harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa peralatan selalu dalam kondisi yang baik dan siap digunakan. Hal ini akan membantu memastikan bahwa layanan sosial yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan berkualitas tinggi. Penggunaan fasilitas dan peralatan dalam pelayanan sosial harus dipastikan dapat menunjang keselamatan dan kesehatan, tidak hanya untuk pengguna atau klien, tetapi juga pekerja yang mendampingi.

### C. Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Pelayanan Sosial

K3 atau Keselamatan dan Kesehatan Kerja sangat penting dalam setiap sektor termasuk pelayanan sosial. Pelayanan sosial mencakup berbagai jenis layanan untuk masyarakat, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, perumahan, dan lain sebagainya. Dalam konteks pelayanan sosial, K3 berperan penting untuk memastikan bahwa pekerja yang memberikan layanan sosial dapat bekerja dengan aman dan sehat sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pekerja di sektor pelayanan sosial biasanya berinteraksi dengan berbagai jenis masyarakat, termasuk mereka yang membutuhkan perhatian khusus seperti anak-anak, orang tua, disabilitas, dan orang sakit. Oleh karena itu, K3 dalam pelayanan sosial harus memperhatikan berbagai risiko yang mungkin terjadi selama pekerjaan dilakukan, seperti risiko terpapar bahan kimia, risiko terkena cedera saat mengangkat pasien, dan risiko lainnya.

#### 1. Definisi Keselamatan dan Kesehatan Kerja dalam Pelayanan Sosial

Secara umum, definisi Keselamatan dan Kesehatan Kerja atau disingkat dengan K3 merupakan serangkaian upaya untuk peningkatan dan pemeliharaan semua pekerja baik secara fisik, mental, dan kesejahteraan sosial di semua jenis pekerjaan serta mencegah terjadinya gangguan kesehatan yang diakibatkan oleh pekerjaan sehingga perlu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman dengan tujuan untuk mencegah, mengurangi, dan menghilangkan kecelakaan kerja di tempat kerja atau fasilitas layanan umum lainnya.





## 2. K3 dalam Layanan Sosial

K3 dalam pelayanan sosial merujuk pada praktik keselamatan dan kesehatan kerja yang dilakukan oleh para pekerja sosial dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pada konteks pelayanan sosial di lembaga sosial, keselamatan dan kesehatan kerja sangat penting untuk melindungi karyawan dan juga klien dari bahaya-bahaya yang mungkin muncul sehingga dapat segera dicegah.

Pencegahan kecelakaan kerja dilakukan dengan cara mengantisipasi hal-hal yang berpotensi menimbulkan kecelakaan atau penyakit yang timbul akibat kerja dan tindakan antisipatif lainnya. Misalkan, memastikan lantai di area layanan rumah lansia harus terbebas dari cairan dan tidak licin. Apabila sedang dibersihkan, hendaknya menggunakan tanda peringatan yang memberikan informasi bahwa lantai sedang dibersihkan sehingga para lansia tidak melewati jalan tersebut dapat mengantisipasi terjadinya kecelakaan atau terpeleset. Antisipasi K3 dalam lembaga pelayanan sosial untuk menghindari penyakit dan kecelakaan akibat kerja, dengan tujuan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan dan menjaga keberlangsungan layanan bagi klien. Oleh karena itu, penting bagi pekerja sosial untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip K3 dalam pekerjaannya.

Prinsip-prinsip K3 dalam pelayanan sosial mencakup berbagai aspek, termasuk hal-hal berikut ini.

### a. Penilaian Risiko

Para pekerja sosial harus melakukan penilaian risiko sebelum memulai tugas mereka. Ini termasuk mengidentifikasi bahaya potensial, mengevaluasi kemungkinan terjadinya kecelakaan atau cedera, dan mengambil tindakan pencegahan yang sesuai. Misalkan, memastikan untuk pelayanan sosial anak, memastikan pewarna mainan anak-anak dapat digunakan dengan aman dan tidak menimbulkan bahaya.

### b. Pelatihan dan Pendidikan

Para pekerja sosial harus mendapatkan pelatihan dan pendidikan tentang prinsip-prinsip K3 dan prosedur kerja yang aman. Mereka harus memiliki pemahaman yang kuat tentang cara mengelola risiko dan tahu bagaimana mengidentifikasi tanda-tanda bahaya. Misalkan pelatihan dalam penanggulangan kecelakaan kerja tingkat dasar di lembaga sosial layanan anak.

### c. Peralatan dan Fasilitas

Para pekerja sosial harus diberikan peralatan dan fasilitas yang memadai untuk melakukan tugas-tugas mereka. Misalkan, pada saat terjadinya pandemi Covid-19, pekerja sosial harus mendapat peralatan pelindung diri lengkap dalam memberikan layanan kepada klien agar terhindar dari terpapar virus Covid-19.

### d. Pemantauan Kondisi Kesehatan

Para pekerja sosial harus dipastikan dapat terpantau kesehatannya secara rutin melalui mekanisme yang ditetapkan oleh lembaga atau perusahaan. Misalkan, secara berkala pekerja sosial dapat rutin melakukan pemeriksaan kesehatan agar mengantisipasi tanda awal jika terjadi masalah kesehatan.

### e. Pelaporan Kecelakaan dan Insiden

Para pekerja sosial harus mengetahui data lembaga yang terkait dengan insiden kecelakaan agar proses penanganan bisa cepat dan tepat. Misalkan, membuat daftar telepon penting untuk dihubungi, seperti nomor telepon kepolisian, damkar (pemadam kebakaran), puskesmas, rumah sakit, dan lainnya.

## 3. Ruang Lingkup K3

a. Kesehatan dan keselamatan kerja diterapkan pada semua tempat kerja yang di dalamnya melibatkan aspek manusia sebagai tenaga kerja. Pada lembaga pelayanan sosial yang berorientasi pada pelayanan klien, K3 bukan hanya melindungi pekerjanya, tetapi juga klien yang diberikan pada lembaga pelayanan tersebut.

b. Aspek perlindungan dalam K3 meliputi hal berikut.

- 1) Perlindungan tenaga kerja dari semua jenis dan jenjang keahlian
- 2) Peralatan dan bahan yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan
- 3) Faktor-faktor lingkungan kerja
- 4) Proses produksi
- 5) Karakteristik dan sifat pekerjaan
- 6) Teknologi dan metodologi kerja

c. Penerapan secara holistik mulai dari perencanaan sampai evaluasi dalam kegiatan yang dilakukan.

d. K3 menjadi tanggung jawab semua pihak yang terlibat.

#### 4. Syarat Keselamatan Kerja

Syarat keselamatan kerja diatur dalam Undang-Undang Keselamatan Kerja, yaitu sebagai berikut (ILO, 2013).

- a. Mampu mengurangi tingkat kecelakaan.
- b. Memadamkan kebakaran.
- c. Mencegah dan mengurangi peledakan.
- d. Menyelamatkan diri saat terjadi bencana.
- e. Memberikan pertolongan saat terjadi kecelakaan.
- g. Menyediakan APD bagi pekerja.
- h. Mencegah penyakit akibat kerja.
- i. Pencahayaan yang cukup.
- j. Kelembaban sesuai standar.
- k. Pertukaran udara/ventilasi sesuai standar.
- l. Menjaga kesehatan.
- m. Menciptakan keselarasan pekerja dengan lingkungan dan alat kerjanya.
- n. Pekerjaan untuk bongkar muat dilakukan sesuai dengan standar.
- o. Mencegah tersengat aliran listrik.
- p. Penyesuaian tingkat pengamanan pekerjaan dengan bahaya kecelakaan yang makin tinggi.

#### 5. Klasifikasi Kecelakaan Kerja

Klasifikasi kecelakaan kerja menurut Organisasi Perburuhan Internasional, dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

- a. Klasifikasi Berdasarkan Kejadian/Kontak
  - Terpleset
  - Tertimpa oleh benda
  - Tertumbuk
  - Terjepit mesin
  - Terbentur
  - Gerakan yang berlebihan melewati kemampuan
  - Pengaruh suhu yang terlalu tinggi ataupun rendah
  - Beban yang berlebihan
  - Kesetrum

- Terpapar oleh radiasi
- Jenis lainnya yang belum ada dalam klasifikasi

#### b. Klasifikasi Berdasarkan Penyebab

- Manusia
- Berbagai jenis mesin
- Alat angkut dan angkat
- Peralatan lainnya
- Lingkungan kerja

#### c. Klasifikasi Berdasarkan Sifat Luka dan Kelainan

- Mengalami cedera tulang patah
- Terkilir
- Peregangan pada otot
- Mengalami memar
- Mengalami amputasi
- Mendapatkan luka lain
- Luka luar
- Mengalami remuk
- Terdapat luka bakar
- Mengalami keracunan
- Mengalami mati lemas
- Dampak terkena aliran listrik
- Dampak terkena radiasi
- Luka yang sangat banyak

## 6. Upaya Pencegahan Kecelakaan

Setiap aktivitas yang tidak direncanakan dengan baik, akan memungkinkan terjadinya kecelakaan di tempat kerja, apalagi pada tempat pelayanan sosial yang melayani individu yang rentan, baik secara fisik maupun psikologis. Terjadinya kecelakaan, bukan hanya akan menimbulkan dampak yang kurang baik, tetapi juga pembiayaan yang sangat tinggi. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk pencegahan kecelakaan antara lain seperti berikut:

#### a. Upaya Antisipasi

Upaya antisipasi atau preventif merupakan upaya yang dilakukan untuk menekan atau menghilangkan terjadinya suatu kecelakaan di tempat



kerja. Sasaran pencegahan kecelakaan antara lain pada lingkungan kerja, peralatan yang digunakan, manusia yang bekerja, dan juga mesin yang dipakai. Misalnya di lembaga sosial yang melayani anak-anak terlantar atau kelompok rentan lainnya perlu memperhatikan keamanan struktur gedung, keamanan ketatarumahtangaan, dan aspek keselamatan dan kesehatan dari tata letak gedung. Lingkungan kerja harus memperhatikan aspek higiene, sanitasi yang baik, ventilasi udara, ruangan tidak lembab, pencahayaan yang baik serta dipastikan lantai selalu kering atau tidak licin. Perlu diingat juga bahwa alat pemadam kebakaran ringan dan jalur evakuasi yang dilengkapi pintu atau tangga darurat harus dimiliki setiap gedung.

#### b. Peralatan yang Digunakan

Perawatan dan perencanaan terkait dengan peralatan yang digunakan juga harus mempertimbangkan kelayakan dan kesesuaian. Sangatlah penting mengontrol fungsi dan kondisi peralatan secara teratur, rutin dan terjadwal. Peralatan di lembaga sosial anak harus memenuhi unsur yang ramah dengan pengguna dan bagi petugas yang mengoperasikan alat tersebut. Pengaturan instalasi mesin harus selalu menerapkan norma keselamatan. Misalkan, penggunaan peralatan atau mesin untuk ayunan anak harus dikontrol secara teratur agar terhindar insiden jatuh atau mesin rusak ketika digunakan.

#### c. Faktor Manusia

Selain bagi pengguna, pekerja juga harus dilindungi keamanan dan kenyamanan dalam bekerja. Pekerja perlu dilengkapi dengan alat pelindung diri yang sesuai atau pas untuk digunakan saat bekerja (tidak kebesaran atau kekecilan) dan digunakan sesuai dengan keperluannya. Faktor manusia berperan penting dalam pencegahan kecelakaan. Peraturan kerja yang dibuat harus berorientasi pada perlindungan dan menghindari perbuatan berisiko baik untuk dirinya sendiri maupun orang lain. Misalkan, pada lembaga layanan sosial anak, perlu juga dibuat agar para pendamping anak atau para pekerja dibuat tata tertib agar menghindari perbuatan yang bisa membahayakan misalkan bermain *handphone*, bermain di area aliran listrik, makan tanpa pengawasan, dan membiarkan anak bermain sendiri. Hal ini sering terjadi, banyak anak-anak yang mengalami keracunan, jatuh dari tangga, terpeleset, dan lainnya karena diabaikan oleh pendamping/pengasuh.



## 7. Standar Operasional Prosedur K3

Secara umum, standar operasional keselamatan dan kesehatan kerja atau K3 merupakan prosedur atau standar yang ditetapkan oleh perusahaan atau lembaga. Standar tersebut untuk mengatur pekerja melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan aman dan nyaman. Dengan demikian terhindar dari kecelakaan kerja dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Biasanya, SOP K3 harus disosialisasikan dan ditaati oleh semua pekerja untuk dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Standar operasional prosedur sangat bervariasi. Namun, secara umum, SOP K3 seperti berikut.

### a. Kebijakan K3

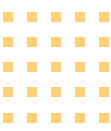
Setiap lembaga harus memiliki kebijakan K3 yang diatur dan disesuaikan dengan karakteristik lembaga atau penerima manfaat serta dijalankan oleh semua. Kebijakan dan prosedur yang ditetapkan harus ditetapkan untuk meminimalkan risiko cedera dan penyakit. Ini harus mencakup tindakan pencegahan, tindakan darurat, dan laporan insiden.

### b. Peralatan dan Perlindungan

Para pekerja, termasuk pekerja sosial, harus diberikan peralatan dan perlindungan yang sesuai untuk tugas mereka. Ini dapat mencakup pakaian pelindung, alat komunikasi, dan peralatan medis darurat. Untuk peralatan, setidaknya terdapat 6 komponen utama yang terdiri atas: alat pelindung diri (APD); pelaporan dan penyelidikan insiden, kecelakaan dan penyakit akibat kerja; inspeksi kerja; rambu-rambu K3; pemeliharaan dan keadaan darurat.

### c. Pelatihan

Para pekerja, termasuk pekerja sosial, harus diberikan pelatihan dan instruksi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan aman. Pelatihan ini untuk mendukung pemahaman pekerja untuk mencapai kepatuhan terhadap pelaksanaan SOP K3. Misalkan, pelatihan identifikasi risiko dan bahaya dalam lingkungan kerja mereka. Hal ini meliputi risiko terkait dengan orang yang mereka layani, seperti risiko kekerasan dan risiko terkait dengan tempat kerja, fasilitas, dan lainnya.

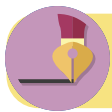


#### d. Evaluasi dan Perbaikan

SOP (Standar Operasional Prosedur) harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa instruksi dan prosedur masih relevan dan efektif. Setiap insiden atau cedera harus dilaporkan dan dipelajari untuk memastikan bahwa SOP ditingkatkan. Evaluasi ini juga melihat kepatuhan pekerja dalam penerapan K3 di wilayah area kerja.

Perbaikan digunakan sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan penerapan K3 di tempat kerja. Misalkan, perbaikan kebijakan, perbaikan sarana prasarana seperti Rambu-Rambu K3, Pemeliharaan dan Keadaan Darurat, dan lainnya.

SOP K3 dalam pelayanan sosial dapat membantu para pekerja sosial untuk bekerja dengan lebih aman, efektif, dan memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada orang-orang yang mereka layani. Hal ini juga dapat membantu organisasi dalam memenuhi standar keselamatan dan kesehatan kerja yang ditetapkan oleh undang-undang atau peraturan pemerintah setempat.



### Aktivitas 7.3 Simulasi atau Permainan Peran

#### Pelayanan Sosial dan Simulasi K3

##### *Deskripsi:*

Permainan peran ini bertujuan untuk mengajarkan tentang pemahaman tentang jenis layanan sosial, fasilitas, peralatan dan K3 dalam layanan sosial. Permainan ini akan menempatkan kalian dalam skenario situasi tertentu dan meminta kelompok kalian untuk membuat keputusan yang aman dan efektif dalam situasi tersebut.

##### *Instruksi:*

Bagi kelasmu dalam 4 kelompok besar.

- Setiap kelompok akan mengerjakan skenario tertentu.
- Peserta harus berdiskusi dan membuat keputusan tentang tindakan yang harus dilakukan dalam skenario tersebut.
- Peserta harus menggambarkan keputusan mereka melalui drama singkat atau presentasi.
- Setiap kelompok harus menyampaikan praktik K3 yang mereka terapkan dalam skenario tersebut.



### *Skenario Kelompok 1*

Kalian mendapati anak-anak yang tinggal di gerobak bersama dengan orang tuanya. Setelah kalian wawancarai, ternyata mereka tidak memiliki tempat tinggal. Hidupnya berpindah tempat dan anaknya tidak bersekolah.

Tugas:

Carilah informasi tentang pelayanan anak dan keluarga yang sesuai dengan kebutuhan keluarga gerobak yang kalian temui. Jelaskan mengapa kalian memiliki layanan tersebut untuk keluarga gerobak yang dimaksud!

### *Skenario Kelompok 2*

Kalian bekerja di pusat rehabilitasi narkoba dihadapkan pada klien yang melarikan diri dan mengancam untuk membahayakan dirinya sendiri dan orang lain. Klien tersebut membawa pisau dapur dan berlari ke arah kelompok kalian.

Tugas:

Bagaimana kalian harus bereaksi dalam situasi ini untuk memastikan keselamatan kalian dan klien tersebut? Jelaskan langkah-langkahnya!

### *Skenario Kelompok 3*

Kalian adalah kelompok pekerja sosial yang bekerja di tempat penampungan anak dihadapkan pada insiden kebakaran. Pada saat itu, anak-anak yang tertidur harus segera dievakuasi agar selamat.

Tugas:

Bagaimana kalian harus bekerja secara efisien dalam situasi darurat ini dan memastikan anak-anak selamat? Peralatan apa yang harus disiapkan? Tindakan apa yang harus dilakukan? Jelaskan.

### *Skenario Kelompok 4*

Kelompok kalian bekerja di lembaga anak-anak balita terlantar baik di dalam maupun di luar negeri. Namun, ada beberapa anak yang terindikasi terkena virus Covid-19 karena gejalanya teridentifikasi ke arah sana.

Tugas:

Bagaimana kelompok kalian menangani pasien tersebut dan memastikan agar pekerja/pendamping anak dan anak lainnya tidak terinfeksi? Jelaskan!





## Uji Kompetensi

**Jawablah soal-soal berikut.**

Andi adalah seorang pekerja sosial di sebuah lembaga yang memberikan layanan konseling dan rehabilitasi untuk anak-anak yang mengalami kekerasan seksual. Suatu hari, Andi berencana untuk mengunjungi salah satu klien di rumahnya untuk memberikan konseling pribadi. Namun, Andi tidak tahu bahwa rumah klien tersebut berada di daerah yang cukup terpencil. Di sepanjang jalan menuju ke rumah klien, terdapat banyak jurang dan tanah yang terjal.

1. Mengapa penting untuk memperhatikan fasilitas dan peralatan dalam pelayanan sosial, terutama dalam hal keselamatan dan kesehatan kerja?
2. Apa yang dapat dilakukan Andi untuk memastikan keselamatannya selama perjalanan ke rumah klien?
3. Apa saja risiko yang mungkin dihadapi Andi selama kunjungan ke rumah klien?
4. Apa saja langkah-langkah yang harus diambil Andi jika terjadi insiden selama kunjungan ke rumah klien?
5. Bagaimana Andi dapat mempersiapkan diri sebelum mengunjungi klien di rumahnya?

*Jawablah pertanyaan berikut dengan memilih jawaban yang paling benar.*

1. Apa itu K3 dalam pelayanan sosial?
  - A. Praktik perawatan kesehatan
  - B. Praktik keselamatan dan kesehatan kerja
  - C. Praktik promosi kesehatan
  - D. Praktik psikologis dan kesejahteraan sosial
  - E. Praktik medis
2. Mengapa penting bagi para pekerja sosial untuk memahami prinsip-prinsip K3? Untuk . . .
  - A. memastikan bahwa mereka melakukan tugas-tugas mereka secara efisien
  - B. melindungi klien mereka dari cedera atau kecelakaan



- C. memastikan bahwa organisasi mereka paling bagus
  - D. mempertahankan reputasi organisasi pelayanan sosial
  - E. memengaruhi klien
3. Apa yang termasuk dalam fasilitas dan peralatan yang diperlukan dalam pelayanan sosial?
- A. Kendaraan yang aman dan terawat baik, peralatan pelindung diri, dan fasilitas sanitasi
  - B. Peralatan kosmetik
  - C. Peralatan membangun rumah
  - D. Bahan masakan
  - E. Peralatan baju
4. Apa yang harus dilakukan para pekerja sosial sebelum memulai tugas mereka dalam konteks K3?
- A. Melaporkan kondisi kesehatan mereka kepada manajemen
  - B. Melakukan penilaian risiko
  - C. Memeriksa peralatan kantor
  - D. Berbicara dengan klien mereka
  - E. Menunggu klien datang
5. Apa yang harus dilakukan para pekerja sosial jika terjadi kecelakaan atau insiden selama bekerja?
- A. Menyembunyikan kejadian dari manajemen organisasi
  - B. Membawa klien mereka ke rumah
  - C. Melaporkan kejadian kepada manajemen organisasi
  - D. Menunggu hingga akhir hari kerja untuk melaporkan kejadian
  - E. Menunggu supervisor datang





## Pengayaan



Silakan kamu buka youtube atau scan QR ini untuk menambah wawasanmu dalam memahami tentang jenis, fasilitas, peralatan, dan K3 dalam pelayanan sosial.

<https://www.youtube.com/watch?v=hiWE7ancYPo>



## Refleksi

Setelah kamu mempelajari bab ini, apakah kamu sudah memahami materi dengan baik? Apakah kamu bisa memahami dan menerapkan materi tentang fasilitas, peralatan dan K3 dalam praktik kehidupan sehari-harimu? Silakan kamu melakukan evaluasi terhadap pemahaman dengan mengerjakan soal latihan pada materi Bab VII ini. Jika kamu merasa kesulitan menguasainya, lakukanlah diskusi dengan teman atau berdiskusi dengan gurumu!

Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang kamu anggap sesuai dengan pemahamanmu!

- a. Bagaimanakah pemahamanmu terhadap materi-materi yang sudah kamu pelajari?

No.	Materi	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai
1	Jenis-jenis pelayanan sosial			



No.	Materi	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai
2	Fasilitas dan peralatan pada pelayanan sosial			
3	K3 dalam pelayanan sosial			

- b. Bagian materi mana yang paling kamu senangi? Mengapa?
- c. Materi mana yang kamu kurang pahami? Mengapa?
- d. Menurutmu, manfaat apa yang bisa diperoleh setelah mempelajari materi ini dalam kehidupan sehari-hari?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
REPUBLIK INDONESIA, 2023  
Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial  
untuk SMK/MAK Kelas X  
Penulis : Hastin Trustisari dan Sari Viciawati Machdum  
ISBN : 978-623-194-509-9 (no.jil.lengkap PDF)  
978-623-194-510-5 (jil.1 PDF)

## Bab VIII

# Wawancara dalam Praktik Pekerjaan Sosial



### Pertanyaan Pemantik

Keterampilan apa saja yang perlu dimiliki untuk melakukan wawancara?

Setiap profesi pasti memiliki keterampilan penting yang harus dikuasai untuk menjalankan praktiknya. Wawancara merupakan kegiatan utama yang dilakukan oleh pekerja sosial. Bahkan, wawancara dianggap sebagai salah satu keterampilan yang wajib dimiliki oleh pekerja sosial. Sebelum melanjutkan pada pembahasan berikutnya, menurutmu, apa yang dimaksud wawancara? Apa beda wawancara dengan ngobrol atau bercakap-cakap? Silakan, kemukakan pendapatmu dan diskusikan dengan teman dan gurumu di kelas.



### Tujuan Pembelajaran

Setelah melakukan aktivitas-aktivitas dalam bab ini, kamu diharapkan mampu memahami penyusunan pedoman wawancara secara sederhana menggunakan komunikasi efektif.



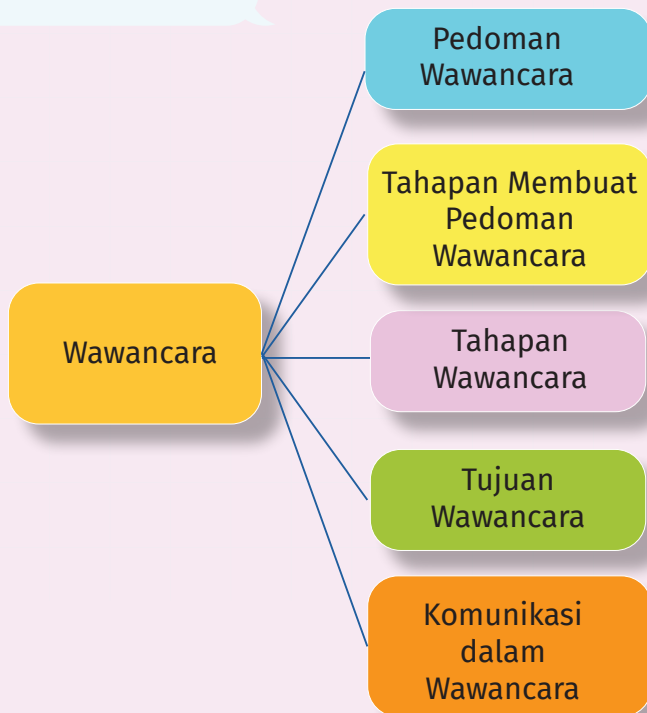
### Kata Kunci

Wawancara, pedoman wawancara, praktik wawancara





## Peta Konsep



**Gambar 8.1** Salah satu acara podcast Spotify Indonesia.  
Sumber: Tangkapan layar Suara.com pada acara podcast spotify Indonesia.



## Aktivitas 8.1 Pra asesmen

Kamu tentu pernah melihat atau mendengar acara *talkshow*, *podcast*, dialog, obrolan, interviu, atau kegiatan lain yang berisi tanya jawab. Dengan demikian, kamu sudah dapat menggambarkan seperti apa aktivitas wawancara. Namun, jika belum pernah, kamu tidak usah khawatir karena pada buku ini kamu dapat mengakses beberapa video yang menggambarkan aktivitas wawancara. Kamu dapat mengklik *link youtube* atau dengan cara *scan QR* berikut ini.



<https://www.youtube.com/watch?v=XBOHWYXOt2E>

Nah, setelah melihat youtube tersebut, cobalah untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dan disiskusikan dengan temanmu.

1	Apa yang kamu pahami tentang wawancara?
2	Apa yang kamu pahami tentang pentingnya pedoman wawancara?
3	Keterampilan penting apa saja yang kamu pahami dalam wawancara?
4	Jenis-jenis wawancara apa yang kamu ketahui?



## Aktivitas 8.2 Aktivitas Mandiri

Disadari atau tidak, pada kehidupan kita sehari-hari, terbentuk aktivitas mendengarkan dan berkata dengan orang lain. Kita sebenarnya telah melakukan aktivitas yang terkait komunikasi dengan orang lain, bukan?

### Langkah Penugasan Mandiri:

Wawancarai teman, anggota keluarga, atau tetanggamu (silakan dipilih salah satu). Tetapkan ide wawancara yang ingin kamu gali darinya. Kemudian, tulis percakapanmu dengan informan yang kamu pilih. Presentasikan hasil wawancaramu di depan kelas untuk didiskusikan dengan teman lain di kelasmu.





**Wawancara dapat dikatakan sebagai landasan utama dari seluruh aktivitas yang dilakukan manusia. Pekerja sosial sebagai salah satu profesi yang diakui oleh negara telah menempatkan wawancara sebagai keterampilan penting yang harus dikuasai oleh pekerja sosial agar dapat memberikan pelayanan bagi klien. Untuk itulah, proses wawancara memerlukan keterampilan khusus dan tetap mengacu pada tujuan dengan menggunakan komunikasi yang efektif.**

Wawancara digunakan sebagai salah satu cara untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu pada penelitian sosial atau praktik pekerjaan sosial. Dengan demikian, wawancara/interviu dalam pekerjaan sosial diterapkan untuk berbagai kepentingan yang berfokus pada klien. Kegiatan wawancara akan menentukan bentuk relasi yang akan memengaruhi proses pelayanan pertolongan pekerja sosial pada klien. Wawancara dapat membantu pekerja sosial mendapatkan informasi, membujuk, membuat permintaan, dan dapat membantu klien mengambil keputusan.

## **A. Memahami Wawancara**

Wawancara merupakan interaksi antardua orang atau lebih untuk bertukar informasi atau ide dengan cara melakukan kegiatan tanya jawab dengan tujuan menggali informasi, data, dan fakta lainnya. Orang yang bertanya terkait dengan data disebut pewawancara, orang yang menjawab pertanyaan dari pewawancara disebut informan/narasumber/terwawancara. Pada bab ini, diksi yang akan dipakai untuk orang yang diwawancarai disebut informan. Wawancara memungkinkan informan dan pewawancara bertemu langsung.

Penggunaan wawancara untuk menggali data pada informan akan membutuhkan waktu lebih lama daripada menggali data melalui kuesioner atau tanpa bertemu informan. Wawancara memungkinkan data yang diperoleh lebih banyak, dalam dan juga luas, tetapi sangat bergantung pada cara pewawancara menggali data dan pedoman wawancara yang disiapkan. Untuk mendapatkan hasil yang terbaik, pewawancara juga perlu memperhatikan

sikap yang baik, tingkah laku yang santun, menghormati setiap perbedaan dan tidak menghardik informan.

## B. Pedoman Wawancara

Salah satu hal yang tidak dapat diabaikan dalam melaksanakan wawancara ialah mempersiapkan pedoman wawancara. Tujuan mempersiapkan pedoman wawancara ialah untuk mempermudah pewawancara fokus pada data apa yang ingin diperoleh sesuai dengan tujuan penggalian data yang telah ditetapkan di awal. Secara umum, pedoman wawancara yang sering digunakan dalam praktik pekerjaan sosial ada 2, yaitu pedoman wawancara terstruktur dan pedoman wawancara tidak terstruktur.

### 1. Pedoman Wawancara Terstruktur

Pedoman wawancara terstruktur ialah pedoman wawancara yang disusun dengan pertanyaan yang terperinci, terstruktur, dan sistematis. Biasanya, pedoman wawancara terstruktur ini digunakan oleh pewawancara dengan memberikan tanda ceklis/centrang pada pertanyaan yang sesuai.

Tabel 8.1 Contoh Pertanyaan Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban (✓)	
		Ya	Tidak
1	Apakah Anda cuci tangan sebelum makan		
2	Apakah Anda selalu memakai masker di luar rumah		

### 2. Pedoman Wawancara Tidak Terstruktur

Pedoman wawancara tidak terstruktur merupakan pedoman wawancara yang disiapkan oleh pewawancara yang hanya memuat garis besar permasalahan yang diangkat sesuai dengan topik yang akan digali. Pada jenis wawancara tidak terstruktur ini, pewawancara menggunakan pedoman wawancara sebagai pemandu untuk menggali pertanyaan yang lebih dalam lagi. Pedoman wawancara tidak terstruktur memberikan peluang kepada pewawancara untuk menggali lebih dalam informasi yang disampaikan oleh informan. Kejelian, ketajaman, kreativitas, dan



kepekaan pewawancara dalam menggali pertanyaan kepada informan sangat diperlukan pada praktik wawancara dengan pedoman ini. Untuk itu, pada pedoman wawancara tidak terstruktur, diperlukan latihan dan jam terbang bagi pewawancara untuk belajar menggali, memperdalam, mempertajam satu per satu pertanyaan tanpa harus keluar dari topik yang telah ditetapkan. Contohnya:

- a. Apa yang mendorong Anda menjadi seorang pekerja sosial? Apakah ada pengalaman pribadi atau keluarga yang mempengaruhi pilihan karier Anda?
- b. Bagaimana Anda menangani situasi yang melibatkan orang-orang dengan kebutuhan khusus?
- c. Bagaimana Anda berkomunikasi dengan klien?

### C. Tahapan Membuat Pedoman Wawancara

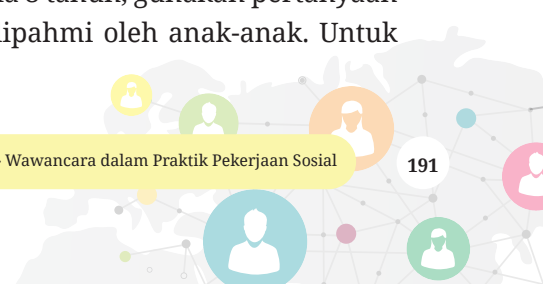
Pedoman wawancara secara umum juga disebut panduan wawancara. Pedoman wawancara digunakan sebagai atau instrumen pewawancara untuk mendapatkan/menggali data. Untuk itu, persiapan membuat pedoman wawancara merupakan tahapan awal yang harus dijalankan dalam menyusun pedoman wawancara. Hal-hal yang perlu dipersiapkan antara lain seperti berikut.

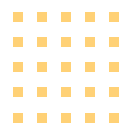
#### 1. Membuat Draf Pedoman Wawancara

Tahap pertama membuat draf pedoman wawancara sesuai dengan topik yang akan diteliti. Pedoman wawancara harus mencerminkan pertanyaan dari topik yang ingin digali atau diteliti. Misalkan, topik yang diteliti tentang anak jalanan, pertanyaan yang disusun harus selaras dengan aktivitas anak jalanan, bahasa yang mudah dimengerti, wawancara dilakukan secara informal.

#### 2. Memastikan Pertanyaan sesuai dengan Karakteristik Informan

Memastikan pertanyaan sesuai dengan karakteristik informan yang akan ditemui. Misalkan, informannya anak SD usia 8 tahun, gunakan pertanyaan yang ringan, singkat, dan bahasa mudah dipahami oleh anak-anak. Untuk





informan disabilitas rungu, pewawancara perlu menyewa interpreter yang menguasai bahasa isyarat jika pewawancara tidak dapat berkomunikasi dengan bahasa isyarat.

### 3. Tidak Memaksa Informan untuk Menjawab

Tidak memaksa informan untuk menjawab pertanyaan yang mereka tidak pahami. Hindari menyusun pertanyaan yang memiliki kompleksitas tinggi dan tidak sesuai dengan karakteristik informan.

### 4. Menyusun Daftar Informan

Menyusun daftar informan baik informan kunci atau pendukung. Informan kunci adalah informan utama yang dapat memberikan informasi sesuai dengan topik. Informan pendukung merupakan informan yang dapat melengkapi data atau informasi yang didapat dari informan kunci.

### 5. Membuat Lembar Persetujuan Wawancara

Membuat lembar persetujuan wawancara (*inform consent*). Lembar persetujuan ini digunakan sebagai bukti bahwa informan bersedia tanpa paksaan atau tekanan dalam melakukan wawancara dengan pewawancara. Lembar persetujuan ini sangat penting untuk membangun komitmen awal dan menjamin kerahasiaan informan, termasuk menghindari segala tuntutan di kemudian hari jika terdapat perselisihan antara informan dan pewawancara atas pelaksanaan wawancara.

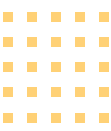
### 6. Mengenal Karakteristik Informan

Memahami karakteristik informan akan membantu pewawancara menyesuaikan bahasa, menjalin komunikasi awal, dan lainnya untuk mendukung kelancaran proses wawancara. Karakteristik informan antara lain profesi, jenis kelamin, agama, ras, asal daerah, bahasa ibu yang dipakai, dan sebagainya.

## D. Tahapan Wawancara

Keberhasilan sebuah wawancara sangat bergantung pada komunikasi yang dibangun pada awal percakapan. Sebagai pekerja sosial, membangun hubungan





positif pada awal komunikasi merupakan hal penting yang dilakukan dan dapat berpengaruh pada keberlanjutan relasi ke depan. Tahapan wawancara perlu dipersiapkan dengan baik oleh pekerja sosial sebelum dilakukan wawancara. Untuk mencapai tujuan wawancara, pekerja sosial perlu memahami tahapan atau langkah penting dalam melakukan wawancara, antara lain seperti berikut.

## 1. Tahap Persiapan Wawancara

Tahap persiapan sebelum wawancara yang dapat dilakukan ialah seperti berikut.

### a. Tempat yang Nyaman

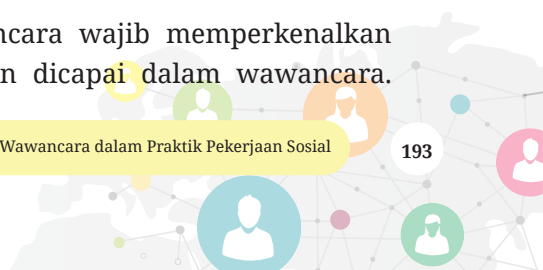
Tempat dilakukan wawancara sangat memengaruhi kualitas hasil data yang diperoleh. Pemilihan tempat harus dapat dipastikan informan merasa aman dan nyaman. Pemilihan tempat yang membuat informan tidak nyaman, tidak aman bahkan traumatis, jelas akan membuat proses wawancara tidak maksimal dan data yang disampaikan menjadi kurang optimal. Tempat yang bising, gaduh, keramaian, membuat informan merasa tidak nyaman. Harus dipastikan penerangan lampu yang cukup baik (tidak terlalu gelap atau terlalu silau/terang). Bahkan, untuk menjamin kenyamanan informan, pewawancara dapat menanyakan tempat yang sesuai dengan keinginan informan dengan mempertimbangkan etika dan kepatutan (misal tidak di dalam kamar, apalagi dengan informan lawan jenis).

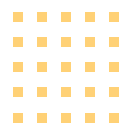
### b. Waktu yang Tepat

Penetapan waktu yang tepat sangat menentukan kenyamanan dan hasil wawancara. Pewawancara perlu mempelajari karakteristik informan sehingga dapat mengetahui waktu yang terbaik untuk dilakukan wawancara. Kejelian mempelajari karakteristik informan, dapat membantu pewawancara menetapkan waktu yang tepat dilakukannya wawancara sehingga tidak mengganggu aktivitas informan atau klien. Misalkan, informan seorang petani penggarap sehingga waktu pagi sampai siang biasanya beraktivitas di sawah atau kebun. Pewawancara sebaiknya menghindari waktu tersebut. Wawancara seorang guru di jam produktif mengajar jelas tidak membuat nyaman guru karena harus meninggalkan kelas.

### c. Penjelasan Tujuan Wawancara

Sebelum dimulai wawancara, pewawancara wajib memperkenalkan diri dan menyampaikan apa yang ingin dicapai dalam wawancara.





Penyampaian tujuan wawancara ini harus diinformasikan kepada informan baik diminta atau tidak. Misalkan, “Perkenalkan, nama saya X. Saya Sari adalah siswa SMK jurusan Pekerjaan Sosial. Saya ingin menyampaikan bahwa wawancara ini bertujuan untuk mengetahui minat Anda dalam melakukan aktivitas di luar rumah.”

d. Kerahasiaan Data

Pewawancara juga harus menyampaikan kepada informan terkait dengan jaminan kerahasiaan data yang diperoleh dari hasil wawancara. Menjamin kerahasiaan data merupakan salah satu hak informan sehingga informan merasa nyaman dan aman terhadap informasi yang telah diberikan. Hal ini sejalan dengan prinsip pekerjaan sosial dalam menjaga kerahasiaan klien. Termasuk meminta izin kepada informan, pada saat pernyataannya digunakan sebagai kutipan. Untuk itu, kamu bisa memberikan gambaran, siapa saja orang yang dapat mengakses hasil data yang kamu peroleh untuk tujuan tertentu, misalkan bahan advokasi, pertimbangan pemberian layanan, dan lainnya. Misalkan: “Saya tidak pernah mendapat bantuan sembako, sejak kepemimpinan kepala desa yang baru,” informan X (informan X, bisa menggunakan nama asli atau samaran untuk melindungi data klien/informan).

e. Durasi Waktu yang Dibutuhkan

Selain penetapan waktu yang tepat, hal penting lainnya ialah menyampaikan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan wawancara. Misalkan: Bapak dan ibu, pelaksanaan wawancara ini akan menghabiskan waktu sekitar 30 menit. Apakah bapak/ibu berkenan untuk ini?

f. Memberikan Kesempatan Bertanya

Sebelum wawancara dimulai, sebaiknya, pewawancara menanyakan kembali kepada informan terkait dengan hal-hal yang telah dijelaskan pewawancara sebelumnya. Misalkan, “Sebelum kita mulai wawancara ini, apakah bapak atau ibu memiliki pertanyaan terkait wawancara ini? Adakah hal yang bisa saya pertegas lagi sebelum wawancara ini kita lakukan?”

g. Menyiapkan Alat Perekam atau Buku Catatan

Pewawancara juga perlu menyiapkan alat perekam atau kertas untuk mencatat hasil wawancara. Perangkat untuk membantu merekam pada saat wawancara juga harus mendapatkan izin dari informan, dan





disampaikan sejak awal. Pewawancara juga perlu menginformasikan, bahwa perekaman tersebut semata-mata digunakan untuk mempermudah pewawancara menyimpan data dan mendapatkan data valid. Misalkan, bapak dan ibu, saya izin menggunakan alat perekam ini untuk memudahkan saya menuliskan kembali hasil wawancara karena keterbatasan saya untuk mengingat.

## 2. Tahap Implementasi/Proses Wawancara

Pada tahap ini, pekerja sosial memulai membangun relasi dan kepercayaan dengan klien. Kemampuan berempati sangat diperlukan pada tahap ini. Keterbukaan merupakan kunci dari membangun relasi awal antara informan dan pewawancara sehingga dapat memberikan kesan yang baik di awal pertemuan. Pada tahap ini, terdapat 2 jenis wawancara berdasarkan pemrakarsanya.

### a. Wawancara yang Diprakarsai oleh Klien atau Informan

Wawancara jenis ini, klien datang kepada pekerja sosial dengan inisiatif sendiri untuk tujuan tertentu, misalkan konsultasi atau keinginan mendapatkan pelayanan lebih lanjut. Pada wawancara jenis ini, pekerja sosial memberikan keleluasaan kepada klien untuk mengungkapkan masalah dan kebutuhannya untuk didiskusikan dengan pekerja sosial sebagai pihak pewawancara. Misalkan, klien datang ke tempat praktik mandiri pekerja sosial untuk mendapatkan saran dan alternatif penyelesaian masalah.

### b. Wawancara yang Diprakarsai oleh Pewawancara atau Pekerja Sosial

Wawancara jenis ini yang umum terjadi di Indonesia. Pekerja mendatangi klien atau informan untuk berbagai tujuan yang berfokus pada pemberian pelayanan kepada klien.

#### ***Beberapa hal yang dilakukan pada tahap implementasi wawancara antara lain seperti berikut.***

- Menyapa klien. Disarankan pekerja sosial dapat menyapa klien dengan memberikan salam secara umum, misalkan selamat pagi, siang, sore ibu/bapak/kakak/adek atau sebutan yang telah disepakati bersama. Pekerja sosial juga dapat menanyakan kondisi dan perasaan klien saat diwawancarai. Misalkan, "Bagaimana kabar hari ini, Kak?"
- Menginformasikan tujuan, waktu, persetujuan wawancara, dan juga penggunaan alat perekam.



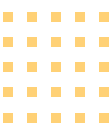
- Mengajukan pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah disiapkan.
- Pewawancara fokus mendengarkan jawaban dari informan.
- Jika perlu, menuliskan jawaban dari informan melalui catatan. Sebaiknya, pewawancara tetap berfokus pada informan bukan sibuk menuliskan catatan.
- Pada saat wawancara berlangsung, pewawancara harus tenang dan tidak emosional. Tidak terpancing secara emosional dengan jawaban yang diberikan informan. Pewawancara harus menghargai setiap jawaban yang diberikan (tidak menghardik, menyalahkan, membantah, mengoreksi jawaban, dan lainnya).
- Menjaga sikap netral. Artinya, pewawancara tidak memihak, menolak, memengaruhi hasil jawaban informan. Tidak menunjukkan sikap pro dan kontra atas jawaban yang diberikan informan.
- Merespons jawaban informan dengan menganggukan kepala sesekali jika diperlukan.
- Pewawancara adalah pengendali pedoman wawancara sehingga perpindahan pertanyaan satu ke pertanyaan berikutnya perlu diatur agar tidak menyimpang dari topik. Pewawancara tetap memegang kendali atas topik yang menjadi fokus pertanyaan sehingga pewawancara dapat mengingatkan atau bahkan menghentikan pembicaraan jika dirasakan telah menyimpang dari konteks pertanyaan dan melanjutkan pada pertanyaan berikutnya. Misalnya; “... Baiklah, kita akan berpindah pada pertanyaan kedua, ya, bapak dan ibu sehingga kita bisa fokus pada pertanyaan selanjutnya.”

Pada tahap ini, keterampilan yang harus dikuasai pekerja sosial agar komunikasinya efektif antara lain seperti berikut.

### 1) Hadir (*Attending*)

Hadir diartikan bukan saja secara fisik, tetapi juga diikuti dengan komunikasi verbal dan nonverbal. Pekerja sosial pada tahap ini dapat menunjukkan kehadiran dan mendengarkan klien dengan memberikan respons-respons kecil ketika wawancara berlangsung. Komunikasi verbal dapat ditunjukkan dengan kita memahami pada apa yang sedang diungkapkan oleh klien. Misalkan: “Hm, begitu, ya, kejadiannya.”; “Saya memahami apa yang Anda rasakan saat ini.”;





“Saya ikut prihatin atas kejadian yang menimpa bapak dan keluarga.”; “Lalu, selanjutnya bagaimana, bapak bisa bertemu anak?”; “Oh, begitu, ya, masalahnya.”

Adapun komunikasi nonverbal ditunjukkan dengan gerakan badan kita untuk menyatakan kita respek pada apa yang sedang diceritakan oleh klien. Misalnya: mengangguk (menunjukkan memahami), melihat wajah klien dengan penuh kehangatan, mata tertuju pada klien, bersikap santai dan tersenyum, *gesture* condong ke arah depan (menunjukkan kita menyimak dengan baik), menggelengkan kepala (menandakan respons pada hal yang negatif), atau respons lainnya. Respons nonverbal melalui gerakan tubuh kita sangat dipengaruhi oleh budaya, nilai, dan juga lingkungan setempat.

## 2) Pendengar Aktif

Aktif mendengarkan menggambarkan kegiatan menyimak pembicaraan dengan saksama. Pekerja sosial diharapkan tidak terlalu sering memotong pembicaraan klien. Hal yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial ialah membantu klien memastikan apa yang klien utarakan, mengklarifikasi apa yang klien sampaikan, meringkas, mendorong klien untuk bercerita dengan nyaman, dan dipastikan terjaga keamanannya. Misalkan:

- Apakah yang Anda maksud seperti ini?
- Saya memahami apa yang Anda rasakan dan saya percaya Anda dapat melakukan hal yang lebih baik.
- Saya tahu hal ini tidak mudah. Nanti kita coba pikirkan bersama.

## 3) Mengajukan Pertanyaan Terbuka

Kemampuan pekerja sosial mengajukan pertanyaan terbuka perlu dilakukan pada tahap ini dengan mengacu pada 5W + 1 H, yaitu mengacu pada pertanyaan apa (*what*), di mana (*where*), siapa (*who*), mengapa (*why*), dan bagaimana (*how*). Misalkan:

- *What*: Apa yang terjadi? Menurut bapak dan ibu, apa alasan peristiwa tersebut terjadi?
- *Who*: Siapa yang terlibat dalam peristiwa itu? Kira-kira, siapa pemrakarsa dalam peristiwa tersebut?
- *Why*: Mengapa hal itu bisa terjadi? Menurut Anda, kejadian tersebut karena unsur kesengajaan?



- *When*: Kapan peristiwa itu terjadi? Saat kapan Anda menyaksikan langsung kejadian tersebut? Coba gambarkan suasana saat Anda menyaksikan kejadian tersebut?
- *Where*: Di mana peristiwa itu terjadi? Apakah tempat tersebut sudah Anda kenali sebelumnya?
- *How*: Bagaimana peristiwa itu terjadi? Coba Anda gambarkan saat terakhir melihat kejadian tersebut.

Pekerja sosial perlu menghindari pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup hanya memungkinkan klien menjawab ya atau tidak. Misalkan:

- Apakah Anda melihat objek ini secara jelas?
- Orang yang kamu maksud itu adalah temanmu?
- Benarkah toilet umum yang kamu maksud itu menyieramkan?
- Apakah kamu sedang berkonflik dengan kakakmu?

Pada tahap ini, pekerja sosial mendorong klien untuk dapat mengungkapkan persoalan dan memperoleh sebanyak mungkin informasi dan juga perasaan klien. Hal itu tidak dapat diperoleh dengan menggunakan pertanyaan tertutup.

### 3. Tahap Akhir/Sesudah Wawancara

Mengakhiri wawancara sama pentingnya dengan cara memulai wawancara. Cara pekerja sosial mengawali dan mengakhiri wawancara dapat memberikan pengaruh pada hubungan antara pekerja sosial dan klien yang akan berdampak pada pertemuan berikutnya. Pekerja sosial dapat memberikan kalimat pujian dan ucapan terima kasih sebelum menutup wawancara dan menyepakati pertemuan berikutnya. Misalkan:

- Terima kasih saya ucapkan atas kesediaan bapak pada hari ini, dan saya sangat beruntung ketemu Anda hari ini.
- Senang sekali bisa bersama orang hebat seperti Anda.

Tahap wawancara akhir, pekerja sosial melakukan pencatatan dan pelaporan, menyusun rencana tindak lanjut, dan menegaskan komitmen dengan klien. Ingat, kegiatan akhir wawancara sama pentingnya dengan kegiatan awal wawancara.

Keterampilan yang diperlukan pada tahap ini antara lain: keterampilan meringkas hasil pembicaraan yang telah dilakukan. Pekerja sosial dapat



menyimpulkan secara sederhana hasil pembicaraan yang telah dilakukan. Misalkan: Jadi, kita tadi sudah membicarakan tentang masalah kesulitan yang kamu alami dan alternatif solusi yang kamu pilih. Pada tahap akhir/evaluasi wawancara, disarankan juga pewawancara memastikan kembali semua pertanyaan telah dijawab oleh informan. Jika belum yakin, pewawancara dapat meminta izin untuk menghubungi kembali informan dan melanjutkan wawancara.

Secara ringkas, terdapat hal-hal yang penting dilakukan pada tahap akhir wawancara antara lain seperti berikut.

- a. Mengecek kembali hasil rekaman, apakah tersimpan dengan baik dan benar.
- b. Mengecek kembali hasil catatan tertulis misalkan poin-poin penting dari pernyataan informan.
- c. Memastikan kembali informasi pendukung lainnya atau hasil pengamatan saat berlangsungnya wawancara, misalkan sikap, reaksi, kendala, masalah yang terjadi ketika berlangsungnya wawancara dengan informan.

## E. Tujuan Wawancara

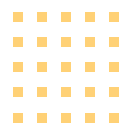
Setiap pembicaraan pada wawancara memiliki makna dan memiliki tujuan tertentu. Pekerja sosial perlu menetapkan tujuan tertentu atas wawancara yang dilakukan kepada klien. Pada praktik pekerjaan sosial dengan klien, wawancara dibagi menjadi 3 tujuan besar, yaitu seperti berikut.

### 1. Wawancara Informasi atau Sejarah Sosial

Wawancara informasi biasa disebut wawancara sejarah sosial. Wawancara ini dirancang untuk mendapatkan data diri, latar belakang, dan masa lalu kehidupan pribadi klien yang terkait dengan sejarah kehidupan klien yang menyangkut dengan masalah pribadi maupun kehidupan pribadi klien.

Tujuan wawancara ini bukan saja difokuskan untuk memahami klien, tetapi berupaya menggali informasi secara mendalam sehingga memudahkan pekerja sosial untuk memahami klien dan memberikan alternatif keputusan-keputusan yang berkaitan dengan jenis pertolongan





atau pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan klien. Informasi yang dikumpulkan pada wawancara informasional meliputi fakta-fakta objektif terkait, sikap subjektif serta perasaan-perasaan yang muncul terkait dengan klien.

Guna mendukung informasi yang diperlukan, wawancara dapat dilakukan tidak hanya dengan klien tetapi juga pihak lain yang berhubungan dengan masalah klien. Misalkan orang tua, teman, saudara kandung, keluarga besar, dan pihak lain yang dianggap perlu untuk diwawancarai. Untuk mendapatkan hasil pada wawancara informasi ini, dibutuhkan wawancara yang efektif mengacu pada tujuan yang ingin dicapai sehingga memberikan peluang pekerja sosial mendapatkan informasi yang lebih banyak, lebih dalam, dan lebih akurat dari klien. Misalkan, pekerja sosial sekolah yang ingin menggali lebih dalam tentang keberfungsian sosial klien disabilitas rungu di Sekolah Menengah Atas, yaitu dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan klien menggunakan bahasa isyarat untuk memastikan klien tersebut dapat mengakses pembelajaran dan diterima oleh lingkungan di sekolah meskipun menggunakan cara komunikasi yang berbeda dengan murid lainnya. Seorang pekerja sosial di Lembaga Pemasarakatan (LAPAS) memberikan bimbingan dan pendampingan awal kepada eks narapidana yang telah selesai menjalani masa tahanan sebelum dikembalikan ke keluarga dan masyarakat.

Berikut ini contoh pertanyaan wawancara informasional/sejarah sosial.

- a. Siapa nama lengkap Anda?
- b. Apakah Anda memiliki nama panggilan yang lebih sering dipakai?
- c. Apakah Anda memiliki pasangan atau anak? Jika ya, ceritakan tentang keluarga Anda!
- d. Apakah Anda bekerja saat ini? Jika ya, apa jenis pekerjaan Anda dan di mana Anda bekerja?
- e. Bisakah Anda menceritakan tentang latar belakang keluarga Anda?
- f. Apa pekerjaan orang tua Anda dan bagaimana pengaruhnya terhadap kehidupan Anda?
- g. Apa harapan Anda selanjutnya?





## 2. Wawancara Asesmen atau Diagnostik

Wawancara diagnostik atau asesmen biasa disebut wawancara penilaian atau pengambilan keputusan. Wawancara diagnostik berbeda dengan wawancara informasional. Wawancara diagnostik lebih mengarahkan pertanyaan yang berfokus pada keputusan-keputusan spesifik yang dibuat terkait dengan rencana pelayanan atau pertolongan yang akan diberikan kepada klien. Pada wawancara ini, pekerja sosial mengarahkan pertanyaan yang berfokus pada penggalian kebutuhan yang berorientasi pada pelayanan klien. Misalkan, pekerja sosial melakukan kunjungan rumah dan melakukan wawancara kepada lansia untuk memastikan kebutuhan layanan dan bentuk bantuan yang diperlukan oleh klien.

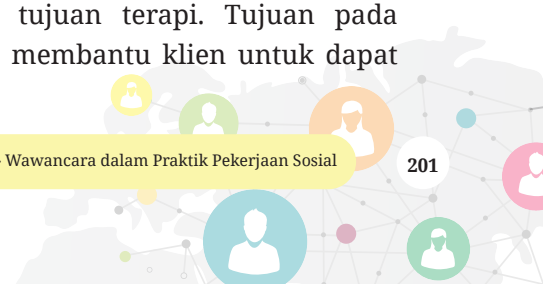
Pekerja sosial melakukan wawancara diagnostik kepada pekerja anak di sebuah industri pertambangan untuk menggali kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh anak terkait dengan pendidikan, apakah cocok untuk melanjutkan ke sekolah reguler atau sekolah Paket C. Pekerja sosial melakukan wawancara kepada anak berhadapan dengan hukum pada kasus pencurian untuk menentukan rencana intervensi yang tepat bagi anak di bawah umur. Salah satu rujukan pelayanan akan dipengaruhi oleh hasil wawancara yang dihasilkan oleh pekerja sosial untuk menempatkan anak pada pusat rehabilitasi atau mengembalikan anak kepada orang tua.

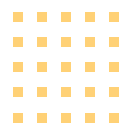
Berikut ini adalah contoh pertanyaan wawancara diagnostik:

- a. Bisakah Anda menceritakan tentang perasaan dan emosi yang Anda alami terkait dengan masalah ini?
- b. Sudah berapa lama masalah ini terjadi?
- c. Apakah ada peristiwa atau situasi tertentu yang memicu masalah ini?
- d. Bagaimana masalah ini mempengaruhi kehidupan sehari-hari Anda?
- e. Apakah Anda pernah mencoba mengatasi masalah ini sebelumnya? Jika ya, apa yang telah Anda coba dan apakah berhasil?

## 3. Wawancara Terapeutik

Wawancara terapeutik merupakan wawancara yang dirancang dan direncanakan oleh pekerja sosial untuk tujuan terapi. Tujuan pada wawancara terapeutik ialah pekerja sosial membantu klien untuk dapat





melakukan perubahan yang lebih baik dengan cara mengarahkan klien atau lingkungan sosial klien membuat perubahan sehingga klien dapat berfungsi lebih baik. Misalkan, seorang siswa yang kecanduan main *game* sehingga tidak mau sekolah dan melakukan aktivitas lainnya di keluarga dan lingkungan masyarakat. Selanjutnya, wawancara terapeutik yang dilakukan oleh pekerja sosial dapat berfokus pada tujuan mengubah lingkungan sosial untuk mendukung perilaku klien yang lebih baik, yaitu menjauhkan klien perangkat *gamer* (*handphone*, komputer, perangkat lainnya) dan komunitas *game* sehingga klien dapat fokus pada kegiatan sekolah dan kegiatan produktif lainnya.

Berikut ini adalah contoh pertanyaan dalam wawancara terapeutik.

- a. Apa yang Anda rasakan ketika memikirkan masalah Anda?
- b. Apakah Anda pernah mengalami situasi serupa sebelumnya? Jika ya, bagaimana Anda mengatasi situasi tersebut?
- c. Apakah ada hal-hal tertentu yang membuat Anda merasa lebih baik atau lebih buruk?
- d. Apakah Anda memiliki kebiasaan atau perilaku tertentu yang membuat situasi ini semakin buruk?
- e. Apakah ada hal-hal yang Anda sukai tentang diri Anda sendiri? Apa yang ingin Anda ubah dari diri Anda?

## F. Komunikasi dalam Wawancara

Aktivitas wawancara tidak lepas dari aktivitas komunikasi. Wawancara yang baik ditentukan pada efektivitas komunikasi antarpribadi dan juga keterampilan wawancara yang diterapkan. Menurut De Vito (2016), terdapat beberapa aspek penting agar komunikasi menjadi efektif dan dapat dilakukan oleh pekerja sosial lain seperti berikut.





### 1. Adanya Keterbukaan

Keterbukaan (*openness*) merupakan perasaan yang menggambarkan saling membuka diri, dapat mengungkapkan perasaan, pikiran, dan juga bertanggung jawab penuh atas apa yang telah diucapkan. Kejujuran menjadi hal yang penting untuk membangun keterbukaan antarpribadi, baik klien maupun pekerja sosial. Misalkan: “.....*semua orang pasti pernah melakukan kesalahan, tetapi selalu ada kesempatan untuk memperbaiki diri bukan?*”

### 2. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan gambaran di mana pekerja sosial dapat ikut merasakan perasaan klien tanpa kehilangan diri sendiri. Melalui empati, pekerja sosial belajar untuk menempatkan diri pada situasi yang dirasakan klien. Empati dapat diwujudkan dalam komunikasi verbal dan nonverbal yang dijelaskan pada tahapan awal wawancara. Misalkan: “.....*Saya memahami apa yang adik rasakan saat ini.*”

### 3. Dukungan (*Supportiveness*)

Dukungan merupakan suatu upaya dorongan yang diberikan kepada seseorang baik itu moral maupun material untuk memotivasi orang lain dalam melakukan sesuatu kegiatan. Salah satu dukungan yang harus dilakukan pekerja sosial untuk membangun komunikasi efektif ialah memberikan kebebasan pada klien untuk mengungkapkan perasaannya tanpa ragu dan malu. Pada bagian ini, diperlukan sikap saling menghormati dalam proses wawancara. Misal, “*Saya yakin Anda bisa melakukan ini dengan lebih baik asal konsisten, yuk, semangat.*”

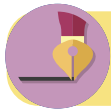
### 4. Kesederajatan (*Equality*)

Kesederajatan yang dimaksud ialah rasa saling menghormati antara klien dan pekerja sosial. Tidak ada perasaan saling merendahkan atau meninggikan satu sama lain. Pada bagian ini, pekerja sosial memandang semua orang adalah unik dan memiliki hak untuk dapat mengungkapkan pendapat tanpa tekanan dan paksaan. Misalkan, “*Ungkapkan saja apa yang Anda rasakan, jangan ragu dan malu karena kita semua sama di hadapan hukum.*”





**Gambar 8.2** Petugas kesehatan sedang melakukan wawancara.



### **Aktivitas 8.3** *Diskusi Kelompok*

Sebelum melanjutkan pada aktivitas selanjutnya, kamu akan diajak untuk mencermati kasus dan mendiskusikannya dengan temanmu. Yuk, simak cerita pada kasus berikut ini.



#### **a. Pengamatan**

Perhatikan Gambar 8.2. Gambar apa yang kalian lihat? Ya, benar gambar tersebut menunjukkan gambar petugas kesehatan sedang melakukan wawancara dengan pasien anak SMA yang sedang terpapar Covid-19.

#### **Covid-19 dan Krisis Kepercayaan**

Pada periode akhir tahun 2019 sampai awal tahun 2022, bangsa Indonesia mengalami fase yang berat, menghadapi dampak akibat virus Covid-19. Kondisi ini telah memperburuk semua aspek kehidupan. Pada fase tersebut, mungkin di antara kalian juga merasakan dampaknya. Misalkan, terpapar Covid-19, harus belajar jarak jauh, tidak bisa bermain dengan teman secara bebas di tempat umum, dan menjalani kebiasaan baru, yaitu menggunakan masker dan sering mencuci tangan. Siswa pada cerita ini harus menjalankan isolasi di rumah dengan pengawasan tenaga kesehatan setempat setelah dinyatakan positif. Siswa tersebut tertular dari orang tuanya yang memiliki mobilitas tinggi di luar rumah. Saat itu, siswa tersebut sedang menjalani ujian akhir di sekolahnya. Petugas kesehatan menyarankan agar siswa tersebut untuk terus meningkatkan imun tubuh dengan makanan bergizi dan istirahat yang cukup.





Sejak dinyatakan positif Covid-19, siswa tersebut merasa terkucilkan dari lingkungan setempat dan teman-temannya. Dia (sebut saja X) menjadi sering sedih dan murung. Kondisi tersebut membuat psikologis siswa tersebut menurun. Semangat belajarnya menurun drastis. Dia merasa terstigma karena pernah terpapar Covid-19. Teman-temannya dianggap menjauhinya. Setelah 2 minggu menjalani rawatan isolasi, siswa tersebut dinyatakan negatif Covid. Namun, dia memilih tidak melakukan aktivitas apa pun di luar rumah. Dia tidak berani keluar rumah dan membatasi interaksi dengan lingkungan, bahkan dia merasa semua orang akan mencibir dan menjauhinya. Hal tersebut membuat siswa tersebut menyendiri dan menjauh dari teman-temannya karena takut di-bully. Kepercayaan dirinya turun drastis paska siswa kejadian dia terpapar Covid. Sebagai siswa yang berprestasi dan cukup aktif di organisasi kesiswaan OSIS, siswa X menjadi turun drastis kepercayaan dirinya. Siswa tersebut sedang membutuhkan dukunganmu!

### *b. Diskusi*

Mengacu pada kasus “Covid dan Krisis Kepercayaan”, buat 3 kelompok di kelasmu dan presentasikan di depan kelas. Bagi setiap kelompok dengan penugasan sebagai berikut.

- Kelompok 1: Praktik menyusun pedoman wawancara tidak terstruktur berdasarkan tujuan sejarah sosial.
- Kelompok 2: Praktik menyusun pedoman wawancara tidak terstruktur berdasarkan tujuan terapeutik.
- Kelompok 3: Praktik menyusun pedoman wawancara tidak terstruktur berdasarkan tujuan diagnostik.
- Setelah itu kelompok 1-3 membuat ringkasan wawancara (lihat pedoman).



### **Aktivitas 8.4** *Bermain Peran pada Praktik Wawancara*

Setelah kamu mempelajari materi dan berdiskusi, tibalah saatnya kamu melakukan permainan. Permainan pada sesi ini ialah belajar bermain peran atau *roleplay*. Permainan peran ini bertujuan untuk memberikan kesempatan siswa melakukan praktik wawancara menggunakan pedoman wawancara dengan komunikasi yang efektif dan tidak efektif. Wawancara

yang kalian lakukan bisa berupa *podcast*, *interview*, *talkshow*, atau apa pun yang kalian anggap menarik.

Untuk melakukan permainan peran ini, hal yang pertama ialah membentuk kelompok. Hal yang harus dilakukan ialah bagi 5 kelompok besar di kelasmu.

1. Tentukan topik apa yang akan dijadikan pembahasan dalam wawancara.
2. Tetapkan peran yang sebagai pewawancara dan orang yang diwawancarai (bisa lebih maksimal 2 orang).
3. Tetapkan tujuan dari wawancara yang akan dilakukan.
4. Kelompok 1, bertugas melakukan wawancara dengan menggunakan komunikasi yang efektif.
5. Kelompok 2, bertugas untuk melakukan wawancara dengan menggunakan komunikasi yang tidak efektif.
6. Kelompok 3, bertugas memberikan tanggapan dan mencatat bentuk komunikasi yang efektif yang ditemukan saat wawancara.
7. Kelompok 4, bertugas memberikan tanggapan dan mencatat bentuk komunikasi tidak efektif yang ditemukan dalam wawancara.
8. Kelompok 5, bertugas untuk membuat laporan wawancara (bisa menggunakan contoh atau mengambil referensi lain).
9. Semua kelompok harus mempresentasikan hasil diskusi kelompok masing-masing.
10. Setiap kelompok dapat saling menanggapi dan memberikan komentar. Guru kalian akan mengarahkan proses diskusi ini.

Berikut contoh laporan singkat hasil wawancara secara sederhana yang dapat kamu gunakan. Namun, kamu dapat menggunakan referensi lain yang dapat dicari melalui internet.



### Laporan singkat wawancara (contoh)

Identitas :  
Nama pewawancara :  
Nama yang diwawancara :  
Tempat :  
Tanggal wawancara :  
Waktu :  
Tujuan wawancara :  
Latar belakang wawancara :  
  
Item informasi yang didapat :  
  
Gambaran saat wawancara :  
  
Rekomendasi :  
  
Tindak lanjut :  
  
Yang membuat laporan,  
  
(nama lengkap)

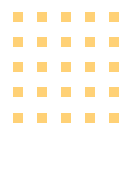


## Uji Kompetensi

Pada bagian ini, kamu diharapkan dapat mengerjakan soal pilihan ganda dan penyelesaian kasus. Bekerjalah secara mandiri dan jujur. Soal pilihan ganda dan kasus ini akan menunjukkan seberapa jauh kamu memahami materi di bab ini.

1. Berikut ini tujuan wawancara pada praktik pekerjaan sosial, kecuali wawancara . . .
  - A. informasi
  - B. sejarah masa lalu
  - C. penyelidikan



- 
- D. intervensi  
E. penilaian
2. Wawancara pada praktik pekerjaan sosial merupakan kekhasan dari praktik pekerjaan sosial dengan . . . .
- A. komunitas  
B. Individu, keluarga, kelompok, dan komunitas  
C. individu  
D. kelompok  
E. individu dan keluarga
3. Berikut ini merupakan hal penting ketika wawancara berlangsung, kecuali . . . .
- A. memulai dengan salam pembuka  
B. menyampaikan tujuan wawancara  
C. menjadi pendengar yang baik  
D. menyalahkan jawaban  
E. mengakhiri wawancara dengan salam penutup
4. Berikut keterampilan wawancara . . . .
- A. dilakukan lebih dari 1 orang  
B. memberikan salam  
C. mengajukan pertanyaan tertutup  
D. mengucapkan terima kasih  
E. mendengarkan
5. Berikut ialah komunikasi yang efektif, kecuali . . . .
- A. simpati  
B. empati  
C. dukungan  
D. sikap positif  
E. kesederajatan

*Kasus 1 (untuk soal no. 6-8)*

**Eko, Siswa Disabilitas Sang Pengejar Mimpi**

Eko adalah gambaran siswa yang tak pantang menyerah. Eko adalah penyandang disabilitas daksa yang tinggal di kaki bukit. Kakinya terpaksa harus diamputasi sejak dia berumur 7 tahun ketika kelas 1 SD. Kejadian kecelakaan saat itu rupanya bukan saja merenggut ayahnya yang meninggal di tempat kejadian, tetapi juga Eko harus kehilangan 1 kaki untuk selamanya. Sejak kejadian itu,





ibunya selalu berpesan pada Eko, bahwa meskipun dia hanya memiliki 1 kaki, tetapi cita-citanya tidak boleh teramputasi. Ibunya selalu mengingatkan pesan almarhum ayahnya, bahwa mengubah nasib bisa diperjuangkan melalui pendidikan dan bukan kekayaan. Meskipun hidup keluarga Eko sangat berat, namun disiplin, jujur dan tekun tetap ditanamkan. Ibu dan kakaknya harus mulai banting tulang untuk meneruskan kehidupannya. Riza sang kakak, harus mulai bekerja sambil kuliah karena harus membantu ibunya menghidupi keluarga sepeninggal ayahnya. Meskipun mereka tinggal jauh dari akses perkotaan dan hidup dengan keterbatasan, tetapi semangat untuk mengubah hidup melalui pendidikan tak surut.

Setiap pagi tak kurang Eko harus berjalan kurang lebih 5 km menuju sekolah dengan menggunakan kruk (baca"kreK") sebagai penopang kaki. Ketika jalan terjal dan licin, tak jarang Eko terpeleset dan jatuh. Namun, perjalanan ke sekolah bagi Eko, adalah perjalanan membangun mimpi. Tak heran, Eko selalu dinobatkan sebagai siswa dengan prestasi akademik yang membanggakan di SMK jurusan Pekerjaan sosial tempat belajarnya. Satu lagi mimpinya ialah ingin keliling dunia dan menjadi *social worker* profesional di bidang disabilitas. Eko adalah gambaran masa depan anak Indonesia yang tidak mudah patah semangat.

Kerjakan soal kasus berikut sesuai dengan cerita Eko.

6. Buatlah pedoman wawancara tidak terstruktur dengan tujuan asesmen diagnostik!
7. Buatlah contoh percakapan/wawancara dengan menggunakan kalimat efektif untuk mewawancarai Eko.
8. Buatlah hasil resume wawancara dari pertanyaan 6.



## Pengayaan



Silakan kamu buka youtube atau scan QR "*Direct Skills and Practice Interview for Social Work*" ini untuk menambah wawasanmu dalam bidang pelayan sosial, fasilitas, dan juga K3 dalam pelayanan sosial.

[https://www.youtube.com/watch?v=KQ5k\\_qx-o6Q](https://www.youtube.com/watch?v=KQ5k_qx-o6Q)





## Refleksi

Setelah kamu mempelajari bab ini, apakah kamu sudah memahami materi dengan baik? Apakah kamu bisa membuat pedoman wawancara dan menerapkan praktik wawancara dengan komunikasi efektif? Bab ini akan mengajakmu melakukan evaluasi mandiri dengan mengerjakan soal latihan pada materi Bab VIII ini. Jika kamu merasa kesulitan menguasainya, lakukanlah diskusi dengan teman atau berdiskusi dengan gurumu!

Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang kamu anggap sesuai dengan pemahamanmu!

a. Bagaimanakah pemahaman dan penguasaan kamu terhadap materi berikut ini?

Materi	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai
Memahami wawancara			
Pedoman wawancara			
Tahapan membuat pedoman wawancara			
Tahapan wawancara			
Komunikasi dalam wawancara			

b. Pilihlah materi mana saja yang paling kamu sukai. Jelaskan alasannya.

c. Materi mana yang kamu kurang pahami? Jelaskan alasannya.

d. Menurutmu, apa manfaat yang bisa diperoleh setelah mempelajari materi ini dalam kehidupan sehari-hari? Jelaskan alasannya.





# Glosarium



**Adaptasi sosial:** Kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan budaya yang berbeda dari lingkungan mereka sebelumnya. Adaptasi sosial melibatkan kemampuan untuk memahami dan menghargai perbedaan budaya, serta beradaptasi dengan norma dan nilai-nilai baru.

**Akuntabilitas:** Kemampuan seorang profesional untuk melakukan evaluasi keberhasilan pekerjaannya.

**Aksi sosial:** Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk mengekspresikan pendapat terhadap permasalahan sosial atau isu sosial.

**Asistensi sosial:** Bantuan atau dukungan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan sosial seseorang atau kelompok tertentu. Asistensi sosial dapat mencakup bantuan finansial, pelayanan kesehatan, pendidikan, atau bantuan psikologis.

**Bahasa insyarat:** Bahasa yang menggunakan gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan isyarat tangan untuk berkomunikasi. Bahasa ini digunakan oleh orang-orang yang kurang atau tidak dapat mendengar atau berbicara.

**Bidang pekerjaan sosial:** Jenis pelayanan sosial untuk memberi pertolongan kepada klien.

**Bantuan sosial:** Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan karena kemiskinan yang menimpanya, keterbatasan, atau karena bencana.

**Bully:** Perilaku yang disengaja dan berulang kali untuk merendahkan atau menyakiti orang lain secara fisik atau emosional. *Bullying* dapat terjadi di berbagai *setting* seperti sekolah, tempat kerja, atau *online*.

**Coping:** Upaya manusia untuk beradaptasi dengan berbagai perubahan.

**Developmental:** Pelayanan sosial yang berfungsi untuk mengembangkan klien melalui kegiatan pemberdayaan.

**Disfungsi sosial:** Manusia tidak menjalankan peran sosial sesuai statusnya sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar.

**Ekspresi:** Cara seseorang mengekspresikan perasaan atau pikirannya melalui gerakan wajah, suara, atau bahasa tubuh.



**Gender:** Perbedaan sosial dan budaya antara laki-laki dan perempuan. Konsep gender meliputi peran, norma, dan nilai yang diharapkan dari laki-laki dan perempuan dalam masyarakat.

**Gestur:** Gerakan atau tindakan tubuh yang dibuat untuk menyampaikan pesan atau memperlihatkan perasaan. Gestur dapat berupa gerakan tangan, kepala, atau anggota tubuh lainnya.

**Huruf braille:** Sistem tulisan dengan titik-titik yang dirancang khusus untuk disabilitas netra.

**Individualisasi:** Prinsip pekerjaan sosial yang melihat bahwa setiap individu adalah unik.

**Insiden:** Peristiwa yang tidak diinginkan atau tidak terduga. Insiden dapat mencakup kecelakaan, kejahatan, atau bencana alam.

**Institusional:** Pendekatan dalam kesejahteraan sosial yang dapat memfasilitasi masyarakat untuk tumbuh dan berkembang.

**Jalur evakuasi:** Rute atau jalan keluar yang telah ditentukan untuk dievakuasi dari suatu area atau tempat dalam keadaan darurat atau bahaya. Jalur evakuasi biasanya diindikasikan dengan tanda atau petunjuk yang jelas dan mudah dikenali sehingga membantu orang lain segera keluar dengan aman dan cepat.

**Kegiatan amal:** Kegiatan yang bertujuan membantu orang karena bagian dari ibadah.

**Kelompok rentan:** Kelompok yang memiliki risiko tinggi mengalami ketidakadilan atau diskriminasi. Kelompok rentan dapat meliputi orang miskin, orang dengan disabilitas, minoritas etnis atau agama, anak-anak, dan perempuan.

**Keterampilan sosial:** Kemampuan seseorang untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain secara efektif dan sopan. Keterampilan sosial meliputi kemampuan mendengarkan, berbicara, memahami, dan berempati dengan orang lain.

**Kerahasiaan:** Prinsip pekerja sosial untuk menjaga informasi klien.

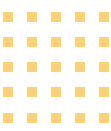
**Klasifikasi:** Proses pengelompokan atau pengategorian suatu objek atau fenomena berdasarkan kriteria tertentu. Klasifikasi sering digunakan dalam penelitian atau analisis data untuk membantu memahami pola atau tren.

**Kode etik:** Pedoman umum bagi seseorang dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan etika profesional.

**Kompetensi:** Seperangkat pengetahuan, nilai, dan keterampilan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya secara profesional.







**Komprensif:** Sesuatu yang lengkap atau menyeluruh dalam cakupan atau ruang lingkup. Sesuatu yang komprehensif mencakup semua aspek atau detail yang relevan.

**Kontinuitas:** Kelanjutan atau kesinambungan dari suatu hal atau proses. Hal tersebut dapat berarti tidak ada gangguan atau jeda dalam waktu atau peristiwa.

**Kuratif/rehabilitatif:** Pelayanan sosial yang berfungsi untuk menyembuhkan dan memulihkan klien.

**Intervensi sosial di level mikro:** Pelayanan sosial di bidang organisasi, komunitas, pengembangan program, kebijakan.

**Intervensi sosial di level meso:** Pelayanan sosial di bidang kelompok.

**Intervensi sosial di level makro:** Pelayanan sosial di bidang individu dan keluarga.

**Multitafsir:** Kemampuan suatu konsep, teks, atau pesan untuk dapat ditafsirkan dengan berbagai cara atau sudut pandang yang berbeda.

**Nilai:** Sebuah prinsip atau pilihan yang dinilai baik untuk dilaksanakan.

**Pekerja sosial:** Profesi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial berdasarkan keterampilan, pengetahuan dan nilai pekerjaan sosial dan telah lulus uji kompetensi pekerja sosial.

**Pelayanan primer:** Pekerja sosial memiliki peran utama dalam proses pelayanan sosial.

**Pelayanan sekunder:** Pekerja sosial memiliki peran pendukung dalam proses pelayanan sosial.

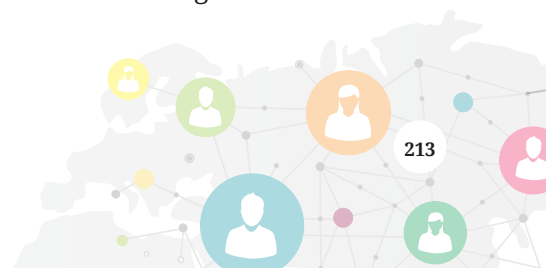
**Pelayanan sosial:** Penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang bertujuan untuk melakukan pemberdayaan masyarakat.

**Penyimpangan perilaku:** Perilaku yang melanggar norma atau aturan sosial yang berlaku. Penyimpangan perilaku dapat mencakup kejahatan, kekerasan, dan perilaku berisiko lainnya.

**Podcast:** Sebuah format konten audio digital yang tersedia untuk diunduh atau di-streaming. Podcast biasanya berisi diskusi atau wawancara mengenai topik tertentu, dan dapat diakses melalui platform podcast seperti spotify atau apple podcast.

**Prasangka:** Sikap atau keyakinan yang dipengaruhi oleh stereotype atau pandangan yang keliru tentang suatu kelompok atau individu. Prasangka dapat mengarah pada diskriminasi atau perlakuan tidak adil.

**Preventif:** Pelayanan sosial yang berfungsi untuk mencegah klien dari permasalahan sosial.





**Promotif:** Pelayanan sosial yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas hidup klien melalui kegiatan-kegiatan promotif.

**Rehabilitasi:** Proses pemulihan atau perbaikan dari kondisi yang buruk atau sakit. Dalam konteks sosial, rehabilitasi dapat mencakup proses penyembuhan atau pemulihan seseorang dari kondisi yang membuat mereka rentan atau terisolasi dari masyarakat.

**Referensi:** Sumber informasi atau data yang digunakan untuk mendukung atau menjelaskan suatu argumen atau pendapat. Referensi dapat berupa buku, artikel, jurnal, atau sumber informasi lainnya yang diakui keandalannya.

**Relawan:** Relawan adalah orang yang melakukan kegiatan sosial sebagai “*unpaid worker*”.

**Self-determination:** Penentuan nasib diri sendiri sebagai salah satu prinsip untuk memberdayakan klien.

**Simbol:** Tanda atau lambang yang digunakan untuk mewakili suatu konsep atau ide.

**Talkshow:** Acara televisi atau radio yang menampilkan pembawa acara yang membahas topik tertentu dengan tamu atau panelis yang diundang. *Talkshow* biasanya berfokus pada topik yang sedang hangat dan relevan di masyarakat.

.

.





# Daftar Pustaka



- Adi, Isbandi Rukminto. *Kesejahteraan Sosial: Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, Dan Kajian Pembangunan*. Depok: Pt. RajaGrafindo Persada, 2018.
- Adi, Isbandi Rukminto. “Pekerjaan Sosial Sebagai Disiplin Ilmu dan Profesi”. *Asian Social Work Journal* 3, no. 3 (2018): 38–46.
- Annisah, Anna Amalyah Agus, Fardhan Zaka Ramzy, and Sari Viciawati Machdum. “Sebuah Persimpangan dalam Mengelola Intervensi Sosial pada Dua Level Praktik: Refleksi dari Implementasi Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat.” *Jurnal PKS* 19, no. 1 (2020): 87-103.
- Asian Development Bank. *ADB and Social Protection: Challenges and Opportunities*. Mandaluyong: Asian Development Bank, 2011.
- Apriliansi, Cici et al., *Keselamatan dan Kesehatan Kerja ( K3 )*. Editor Afridon. Padang: PT.Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Beckman, Micah, Colton Cnossen, Sandra Tiffany, Aikia Fricke, Jennifer Lamoreaux, Tyler Felty, Lindsey Bronold, et al. n.d. “Introduction to Social Work at Ferris State University”. Pressbook. Accessed March 8, 2023. <https://pressbooks.pub/ferrisintroductiontosocialwork/front-matter/introduction/>.
- Boyle, Scott W. et al., *Direct Practice in Social Work*. Boston: Pearson Education, Inc., 2006.
- Bromley, Geoffrey. “Primary and Secondary Social Services.” *The British Journal of Social Work* 11, no. 4 (October 1981): 463–77.
- Canda, Edward R., and Leola Dyrud Furman. *Spiritual Diversity in Social Work Practice*. Edisi kedua. New York: Oxford University Press, 2010.
- Damanik, Juda. *Pekerjaan Sosial*. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
- . “Makalah Keterampilan Teknis Pekerjaan Sosial.” Depok, 2012.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. 14th edition. England: Pearson Education Limited, 2016.
- Fahrudin, Adi. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Edisi kedua. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.



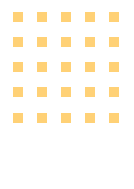
- Friedlander, Walter A., and Robert Z. Apte. *Introduction to Social Welfare*. London: Prentice Hall International, 1980.
- Furman, Rich, Margaret S. Gibelman, and Renée Winnett. 2021. *Navigating Human Service Organizations: Essential Information for Thriving and Surviving in Agencies*. 4<sup>th</sup> ed. New York: Oxford University Press, 2021.
- Hasenfeld, Yeheskel. *Human Service Organization*. Englewood Cliffs: Prentice Hall International, 1983.
- Hardina, Donna. *Interpersonal Social Works Skills for Community Practice*. Editor Sheri W. Sussman. New York: Springer Publishing Company, 2013.
- ILO. "Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3) di Lingkungan Rumah Tangga." International Labour Organization, 2018.
- ILO. Global Employment Trends, 2013. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_202326.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_202326.pdf).
- Kantor ILO Jakarta. "Sekilas tentang ILO." Jakarta, 2007.
- Kirst-Ashman, Karen Kay. *Introduction to Social Work & Social Welfare: Critical Thinking Perspectives*. Brooks/Cole Cengage Learning, 2010.
- Kusumawati, Tri Indah. "Komunikasi Verbal dan Nonverbal." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 6, no. 2 (Juli-Desember, 2016): 83-98.
- Kurniawan, Luthfi J., Oman Sukmana, Abdussalam, dan Masduki. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Malang: Intrans Publishing, 2015.
- Kongres III Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia. *Kode Etik Profesi Pekerjaan Sosial Indonesia*, 2010. <https://www.ipspi.org/index.php/download/category/11-keanggotaan>.
- Mustari, Muhammad Akbal, and Firman Umar. "Occupational Health and Safety Protection (K3) for Women Workers in The City of Makassar." *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* 473 no. 111 (2020): 16–18. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201014.135>.
- Nicolson, Paula, and Rowan Bayne. *Applied Psychology for Social Workers*, Edisi kedua. Macmillan UK: Macmillan Education UK, 1990.
- Nugroho, Fentiny. "Makalah Komunikasi Verbal, Nonverbal, dan Keterampilan Wawancara Dalam Pekerjaan Sosial." Depok, 2020.
- O'Loughlin, Maureen, and Steve O'Loughlin. *Effective Observation in Social Work Practice*, Editor: Jackie Hughes, Bronwyn Roberts, Maureen O'Loughlin,





- and Steve O’Loughlin, Edisi pertama. English: SAGE Publications, Inc., 2015.
- Payne, Malcolm. *Modern Social Work Theory*. Edisi keempat. New York: Palgrave Macmillan, 2014.
- Pangribowo, Supriyono. *Lansia Berdaya, Bangsa Sejahtera*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kesehatan RI, 2022.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial*, 2011. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/130533/permensos-no-184-tahun-2011>
- Pincus, Allen, dan Anne Minahan. *Social Work Practice: Model and Method*. 6th ed. F.E. Peacock Publisher, Inc, 1977.
- Pradini, Derin Darachita, Dessy Hasanah Siti, dan Maulana Irfan. “Peran Pekerja Sosial Dalam Dunia Industri Di Indonesia.” *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat 2* (Februari 2015): 269–78.
- Pujileksono, Sugeng, Syarif Muhidin Adburrahman, Dwi Yuiani, dan Mira Wuryantari. *Dasar-Dasar Praktik Pekerjaan Sosial*. Malang: Intrans Publising, 2018.
- Pujileksono, Sugeng dan Mira Wuryantari. *Implementasi Teori, Teknik, dan Prinsip Pekerjaan Sosial*. Malang: Intrans Publising, 2019.
- Reamer, Frederic G. et al., “Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards.” *Social Work* 50, no. 4 (Oktober 2005): 325–334.
- Schwab, Klaus. *The Fourth Industrial Revolution*. New York: Crown Business, 2020.
- Sidell, Nancy L. *Social Work Documentation: A Guide to Strengthening Your Case Recording*. Edisi kedua. NASW Press, 2015.
- Soelaiman, Holil. *Praktik dan Pendidikan Pekerjaan Sosial (Sejarah dan Masa Depan)*. dalam *Pekerjaan Sosial di Indonesia (Sejarah dan Dinamika Perkembangan)*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru, 2011.
- Stickley, Theodore. “From SOLER to SURETY for Effective Non-Verbal Communication.” *Nurse Education in Practice* 11, no. 6 (December 2011): 395–98.
- Sumarnongroho, T. *Sistem Intervensi Kesejahteraan Sosial*. Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1984.





Simbolon, Narma, dan Gusti Pirandy. “Pentingnya Komunikasi Keluarga yang Baik terhadap Kesejahteraan Lanjut Usia.” *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 3, no. 1, 2023.

Taufiqurokhman, Hastin Trustisari, dan Dadung Harisetyo. *Pekerjaan Sosial di Indonesia: Suatu Pengantar Umum*. Jakarta: Moestopo Beragama, 2021.

Teater, Barbra. *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Edisi kedua. New York: Open University Press, 2014.

T.Raharjo, Santoso. *Assesment dan Wawancara dalam Praktik Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial*. Bandung: UNPAS Press, 2015.

Trevithick, P. *Social Work Skills and Knowledge*. (Third Edition). Open University Press, 2012.

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial*.

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin*.

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2002*.

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2011 tentang Penyandang Disabilitas*.

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial*.

Ummuhanifah, Intifadah, Moch. Zainuddin, danGigin Ginanjar Kamil Basar. “Pelayanan Sosial bagi Anak Jalanan dan Orang Tua Anak Jalanan Ditinjau dari Perspektif Pekerjaan Sosial.” *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat* 2 (Januari 2015): 51–56.

Zastrow, Charles. *The Practice of Social Work*. Edisi kelima. Belmont: Brooks/ Cole Publishing Company, 1995.

Zastrow, Charles. *The Practice of Social Work: A Comprehensive Worktext*. Editor Lisa Gebo. Edisi kedelapan. Belmont, USA: Thomson Brooks, 2007.

Zastrow, Charles. *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. Edisi duabelas. Boston: Cengage Learning, 2017.





# Daftar Kredit Gambar



- Gambar 1.1: <https://beritajatim.com/postingan-anda/stik-jamur-produksi-kelompok-usaha-bersama-sakura/> diunduh pada tanggal 20 September 2022
- Gambar 1.2: <https://www.flickr.com/photos/monusco/11220564165/in/photostream/> diunduh pada tanggal 20 September 2022
- Gambar 1.6: <https://www.flickr.com/photos/132647776@N03/17161427807> diunduh pada tanggal 20 September 2022
- Gambar 1.7: [https://www.bbc.com/indonesia/majalah/2014/01/140118\\_bisnis\\_sosial\\_greeneration](https://www.bbc.com/indonesia/majalah/2014/01/140118_bisnis_sosial_greeneration)
- Gambar 4.2: <https://kepri.bnn.go.id/memulai-dari-keluarga-dalam-pencegahan-penggunaan-narkoba/>
- Gambar 5.3: <https://www.instagram.com/p/CiuDPFVsIoM/?igshid=MDJmNzVkMjY=> diunduh pada tanggal 10 Maret 2022
- Gambar 6.1: <https://www.instagram.com/p/CjNrjdvpMN3/?igshid=MDJmNzVkMjY=> diunduh pada tanggal 20 Oktober 2022
- Gambar 6.3: <https://news.detik.com/berita/d-6233059/mari-bantu-riswan-kuli-pasir-remaja-tulang-punggung-keluarga> diunduh pada tanggal 28 Oktober 2022
- Gambar 6.4: <https://www.instagram.com/p/ChTz3rRMQ9-/?igshid=MDJmNzVkMjY=> diunduh pada tanggal 28 Oktober 2022
- Gambar 7.1: <https://www.antaraneews.com/berita/1827332/pekerja-sosial-sebagai-pahlawan-pemelihara-kesehatan-mental> diunduh tanggal 17 Februari 2023
- Gambar 8.1: <https://www.suara.com/tekno/2022/07/14/201013/fitur-video-podcast-spotify-sudah-bisa-dicoba-di-indonesia-ini-caranya>, diunduh pada tanggal 26 September 2022





## A

Afektif 117, 118  
Aksi sosial 17, 23, 92  
Asuransi sosial 160

## B

Bantuan sosial 14, 15, 18, 23, 56, 57, 146,  
162  
Bidang kesejahteraan sosial 76  
Bidang pelayanan sosial 76, 77, 156

## C

*Coping* 60, 211

## D

Dekoding 111, 112  
Dokumentasi iv, 64, 65, 94, 132, 133, 134,  
135, 136, 137, 138, 144, 145, 146, 147,  
148, 149, 151, 152, 153, 154

## E

Efektif 2, 3, 10, 18, 36, 112, 114, 117, 119,  
125, 179, 180, 186, 189, 197, 201, 202,  
203, 206, 208, 209, 210, 212  
Enkoding 111, 112

## F

Fasilitas iv, 37, 38, 61, 63, 74, 156, 158, 159,  
164, 172, 173, 174, 179, 180, 181, 182,  
183, 209  
Filantropi v, 1, 2, 3, 5, 6, 12, 27, 28

## G

Gangguan 54, 111, 113, 169, 173, 213

## I

Interaksi 34, 52, 106, 110, 138, 139, 142,  
158, 166, 190, 205  
Interaksi sosial 34, 52, 138, 158  
Interpersonal 114

Intervensi 9, 10, 11, 18, 20, 23, 36, 41, 46,  
68, 69, 74, 77, 79, 86, 90, 91, 92, 93,  
94, 96, 97, 98, 104, 115, 138, 201, 208

Intervensi sosial 9, 10, 11, 18, 20, 23, 46,  
68, 69, 74, 77, 79, 86, 90, 91, 92, 94,  
96, 97

## J

Jenis pelayanan sosial 74, 160, 184

## K

K3 iv, vi, ix, 155, 156, 157, 158, 172, 173,  
174, 175, 178, 179, 180, 182, 183, 184,  
209

Keberfungsian sosial 19, 22, 34, 39, 40, 44,  
63, 64, 159, 201

Kegiatan amal 2, 6, 7, 12, 13, 79

Kesejahteraan sosial v, vii, 6, 7, 8, 12, 13,  
17, 19, 20, 25, 36, 44, 46, 75, 100, 162,  
221, 222, 223, 224

Klien 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 18, 19, 20, 21,  
22, 24, 30, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 52,  
54, 55, 56, 60, 63, 64, 65, 67, 68, 69,  
81, 92, 94, 95, 96, 104, 107, 109, 111,  
112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120,  
121, 128, 132, 138, 139, 140, 141, 142,  
143, 144, 146, 147, 148, 156, 158, 161,  
162, 163, 164, 166, 167, 171, 172, 173,  
174, 175, 180, 181, 182, 183, 189, 191,  
194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201,  
202, 203, 211, 212, 213, 214

Kode etik v, vii, 12, 51, 53, 54, 55

Kognitif 43, 80, 117

Kompetensi x, 2, 4, 6, 12, 26, 47, 50, 77, 78,  
80, 81, 82, 86, 88, 90, 97, 111, 213

Komunikasi dalam wawancara vi, 202

Komunikasi efektif 114

Komunikasi nonverbal 9, 10, 109, 110,  
116, 119, 120, 124, 125, 197

Komunikasi organisasi 122

Komunikasi verbal 104, 106, 109, 110, 115,  
116, 117, 118, 119, 124, 125, 128, 130,  
197, 203





Kualitas hidup 22, 42, 69, 86, 87, 160, 161, 214

## L

Lembaga nonpemerintah 33

Lembaga pemerintah 30

Lembaga swasta 30, 33, 39, 44, 47, 48

## M

Makro 36, 41, 44, 47, 48, 90, 213

Masalah sosial 3, 4, 6, 20, 59, 64, 74, 75, 81, 87, 97, 98, 99, 160, 162, 163

Meso 36, 41, 47, 48, 213

Mikro 36, 41, 44, 47, 48, 79, 90, 93, 213

## N

Nilai pekerjaan sosial 12, 50, 55, 71, 213

## O

Observasi iv, ix, 132, 133, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 166, 167, 217

## P

Pedoman wawancara 186, 190, 191, 192, 196, 197, 205, 206, 209, 210

Pekerjaan sosial iv, viii, xii, 2, 5, 6, 8, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 24, 26, 30, 34, 35, 36, 40, 41, 44, 46, 47, 48, 50, 54, 55, 59, 64, 65, 67, 68, 69, 71, 72, 74, 77, 90, 92, 96, 98, 99, 100, 101, 102, 104, 107, 109, 110, 114, 129, 132, 138, 139, 144, 147, 148, 154, 162, 164, 189, 190, 194, 200, 207, 208, 210, 211, 212, 213

Pekerja sosial iv, viii, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 30, 33, 34, 35, 36, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 72, 75, 76, 80, 81, 82, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 106, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120, 121, 123, 125, 126, 127, 132, 138, 139, 140, 142, 144, 147, 149, 158, 159, 162, 163, 164, 165, 167, 173, 174, 179, 181, 182, 183,

186, 189, 191, 193, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 212, 213

Pelayanan sosial iv, 3, 6, 9, 13, 17, 19, 23, 30, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 45, 50, 51, 52, 53, 54, 64, 65, 66, 71, 74, 76, 77, 79, 83, 84, 88, 92, 97, 98, 101, 110, 114, 132, 141, 156, 158, 159, 160, 162, 163, 164, 166, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 209, 211, 213

Pencatatan v, 47, 48, 64, 71, 72, 167

Penyandang disabilitas 75, 79, 80

Peralatan praktik 166

Peralatan sosial 156

Pesan viii, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 122, 159, 209, 212, 213

Praktik dokumentasi 151

Praktik observasi vi, 148

Praktik pekerjaan sosial 17

Praktik wawancara 186, 191, 206, 210

Prinsip iii, 11, 15, 17, 55, 56, 57, 68, 148, 174, 182, 194, 213, 214

## R

Relasi 8, 9, 10, 11, 24, 25, 41, 45, 91, 104, 110, 128, 189, 193, 195

Relawan viii, 3, 7, 14, 214

## S

Sumber formal 34, 35, 36

## T

Tahapan wawancara vi, 193

Teknologi ii, iii, v, viii, 49, 50, 51, 52, 59, 62, 64, 175

Tujuan wawancara 193, 194, 207, 208

## U

Umpan balik 82, 89, 111, 113

## W

Wawancara vi, vii, 94, 185, 186, 187, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 199, 200, 201, 202, 206, 208, 210



# Biodata Pelaku Perbukuan

## Penulis

Nama Lengkap : Hastin Trustisari, A.Ks.M.Si  
Email : hastin@binawan.ac.id  
Instansi : Universitas Binawan  
Alamat Instansi : Jl. Kalibata Raya No. 25-30, Jakarta Timur  
Bidang Keahlian : Disabilitas, Keluarga dan Anak, serta Pengembangan Masyarakat



### Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Dosen tetap pada Prodi Kesejahteraan Sosial Universitas Binawan Jakarta (Agustus 2018-sekarang)
2. Dosen tetap pada Jurusan Kesejahteraan Sosial STISIP WIDURI Jakarta (2015 -Juni 2018)
3. ASESOR Pekerja Sosial pada Lembaga Sertifikasi Pekerja Sosial Kementerian Sosial RI (2015-sekarang)
4. Program Officer Konsorsium Pemberdayaan Kelompok Marjinal Desa (KPKMD) -KOMPAK (2016-Juli 2017)
5. Asisten Program Manager Program PEDULI – LAKPESDAM PBNU \_- The Asia Foundation (2013-2016)
6. Pekerja Sosial pada Yayasan Pendidikan Dwituna/YPD RAWINALA Jakarta Timur (2009-2012)

### Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial (STKS) Bandung Jurusan Kesejahteraan Sosial (Lulus tahun 1998)
2. Pasca Sarjana STISIP WIDURI Jakarta Jurusan Kesejahteraan Sosial (Lulus tahun 2014)
3. Saat menyusun buku ini, penulis sedang menempuh studi Doktorat FISIP Universitas Indonesia Jurusan Kesejahteraan Sosial.

### Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Buku Referensi\_Pekerjaan sosial: Suatu Pengantar Umum (ISBN : 9786029006483, Tahun 2020)
2. Buku Refernsi\_Pekerjaan sosial: Pendidikan, Jenjang, dan Peta Karir (ISBN: 9786029006476, 2021)
3. Book Chapter \_Penulisan Karya Ilmiah (ISBN :9786235488028, 2021)
4. Book Chapter\_Digitalisasi sebagai Pengembangan Model Pembelajaran (ISBN: 9786239980092, 2022)
5. Buku Monograf\_Pekerjaan Sosial pada Anak Jalanan Kategori Rentan Putus Sekolah di Wilayah Cillilitan Jakarta Timur (ISBN: 9786239980092, 2022)
6. Book Chapter\_ Dasar-dasar Ilmu Pendidikan (ISBN: 9786238070763,2023)

### Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Pengorganisasian forum warga sebagai strategi memperkuat partisipasi perempuan dalam pelaksanaan Undang-Undang Desa (2018)
2. Dampak perundungan anak yang memiliki disabilitas ganda (2020)
3. Kolaborasi Civitas Akademika dan Kementerian Sosial RI dalam Penerapan Dukungan Psikososial pada Masyarakat Terdampak Banjir di Wilayah Cawang Jakarta Timur (2021)
4. Network Society: Digital Empowerment or Disempowerment (2022)

Informasi lain tentang penulis silahkan akses:

<https://scholar.google.co.id/citations?user=l7Tpug0AAAAJ&hl=id>

## Penulis

Nama Lengkap : Dr. Sari Viciawati Machdum  
Email : sari.viciawati@ui.ac.id  
Instansi : Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Indonesia  
Alamat Instansi : Gedung Nusantara II (N2), Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Indonesia Depok, 16424.  
Bidang Keahlian : Pemberdayaan masyarakat, pengembangan  
*faith-based organization*



### Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. Sekretaris Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia (2021 – 2024)
2. Anggota Senat Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia (2018 – 2020)
3. Sekretaris Senat Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia (2013 – 2018)
4. Ketua Divisi Pengabdian Masyarakat, Pusat Kajian Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia (2013- 2018)
5. Dosen tetap Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia (2007 - sekarang)

### Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. Program Doktor Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia (2014)
2. Program Magister Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia (2006)
3. Program Sarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia (2002)

### Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Buku Seri 1 Perundang-undangan Sosial: Bantuan Sosial bagi Masyarakat Miskin, tahun 2023.
2. Buku Kejahatan Transnasional, Kerentanan Sosial, Dan Perlindungan Di Wilayah Perbatasan Darat Republik Indonesia: Sebuah Kompilasi Laporan Perjalanan Riset Di Tiga Wilayah Perbatasan Darat Republik Indonesia 2018-2020, tahun 2020
3. Orang Depok Menulis 1.0: memeriahkan Depok menulis buku, tahun 2018.
4. Pengembangan Potensi Ekonomi Pemuda (Daur Ulang Sampah dan Kewirausahaan), tahun 2015
5. Pengembangan Keterampilan Sosial Pemuda (Urgensi Komunikasi, Sikap Asertif, dan Kerja Tim), tahun 2015
6. Menuju Indonesia Sehat Dan Jaminan Kesehatan Nasional Yang Lebih Baik, tahun 2015
7. Jaminan Sosial di Indonesia (Upaya Memberikan Perlindungan Sosial kepada Masyarakat), tahun 2013.

### Judul Penelitian dan Tahun Terbit:

1. Kejahatan Transnasional dan Perlindungan Warga Negara di Perbatasan Darat, tahun 2018 – 2020
2. Optimalisasi Ruang Kreatif Anak saat Pandemi Covid-19, tahun 2020
3. Kolaborasi Ekonomi Kreatif Komunitas #IBUHEBAT untuk Ketahanan Keluarga dan Lingkungan, tahun 2018
4. “Edukasi Makanan Sehat Menuju Generasi Berkualitas”, tahun 2017
5. Optimalisasi Sistem Bio-ekologi dalam Mengatasi Angka Kematian Ibu: Participatory Action Research”, tahun 2015-2016
6. Pengembangan Kegiatan Pendukung Tumbuh Kembang Anak Oleh Pemuda, tahun 2016
7. Baseline Study: Strengthening Education Through Awareness and Reading Achievement, tahun 2015
8. Pemasaran Sosial dalam Pengembangan Pemberdayaan Ekonomi (action research), tahun 2013

### Informasi Lain dari Penulis:

<https://scholar.google.com/citations?user=P355vhYAAAAJ&hl=id&oi=ao>

## Penelaah

Nama Lengkap : Fentiny Nugroho, MA, Ph.D  
Email : fentiny2015@gmail.com  
Instansi : Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial,  
FISIP-UI  
Alamat Instansi : Kampus Universitas Indonesia, Depok  
Bidang Keahlian : Kemiskinan, Kesejahteraan Anak,  
International social work.



### Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. 2012 – 2016. Ketua Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP-UI.
2. 2011 sekarang. Dewan Pakar, Konsorsium Pekerjaan Sosial Indonesia (KPSI)
3. 2010-2012. Ketua Ikatan Pendidikan Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial Indonesia

### Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. Tahun 2005. Ph.D. Department of Social Work and Social Policy, Curtin University, Australia
2. Tahun 1995. Kuliah Terapi Keluarga. Purdue University, Amerika Serikat.
3. Tahun 1989. MA. Department of Social Work. Kent University, Canterbury, England
4. Tahun 1985. Dra. Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, FISIP-UI.

### Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. 2018. Social Work Education in Indonesia: Challenges and Opportunities. Book chapter dalam buku Social Work in 21st Century.

### Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. 2022. Merapi multiple: Protection around Yogyakarta's celebrity volcano through masks, dreams, and seismographs
2. 2021. Carers' perceptions of harm and the protective measures taken to safeguard children's health against inhalation of volcanic ash: A comparative study across Indonesia, Japan and Mexico
3. 2020. The Role of Disability Activists to Enhance Employment Equity for Persons with Disabilities
4. 2019. Factors motivating the use of respiratory protection against volcanic ashfall: A comparative analysis of communities in Japan, Indonesia and Mexico
5. 2019. The role of local community enterprise towards economic recovery of disaster-affected community in Indonesia
6. 2019. Can Regional Free Trade Bring Positive Impact on Local Farmers? (A Study on the Ornamental Fish Farmers in Depok City, West Java)

### Informasi Lain dari Penulis:

<https://scholar.google.com/citations?user=pNCdtdcAAAAJ&hl=id>  
Scopus ID: 57200127270 ; Orcid: 0000.0002-0515-9235



## Penelaah

Nama Lengkap : Juda Damanik, MSW  
Email : judadamanik2020@gmail.com  
Instansi : STISIP WIDURI  
Alamat Instansi : Jl. Palmerah Barat 353, Jakarta Selatan  
Bidang Keahlian : Pekerjaan Sosial

Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. Widyaiswara P4TK Bisnis dan Pariwisata Jakarta
2. Dosen Prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial STISIP Widuri Jakarta

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. S1 Pekerjaan Sosial STKS Bandung, 1989
2. S2 Social Work Delaware State University, US, 1994

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Tidak ada

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Tidak ada



## Ilustrator

Nama Lengkap : Agus Safitri  
Email : agus.ozzie@gmail.com  
Instansi : -  
Alamat Instansi : -  
Bidang Keahlian : Ilustrator



### Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. Ilustrator komik di PT Indosatria d/a Jln. Puyuh Timur EH IV No. 18 Bintaro Jaya V (1999-2001)
2. Ilustrator di PT Galaxy Puspa Mega d/a Jln, Curug Raya No.26 Permata Timur, Jati Wariungin Bekasi (2004-2010)
3. Ilustrator Senior di PT Balai Pustaka (Persero) d/a Jln. Bunga No. 8-8A, Matraman Jakarta Timur (2010-sekarang)

### Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. Lulus SD tahun 1992
2. Lulus SMP tahun 1995
3. Lulus STM tahun 1998

### Pengalaman mengilustrasi buku:

1. Air Mata sang Pohon Purba oleh: Naning Pranoto tahun 2011 (PT Balai Pustaka)
2. Berterima Kasih pada Bintang oleh Veronica tahun 2011 (PT Balai Pustaka)
3. Puteri Cinde Sari oleh Baheramsjah Taib dan Haksan Wirasuta tahun 2012 (PT Balai Pustaka)
4. Petualangan Kancil oleh Adi Buana tahun 2012 (PT Balai Pustaka)
5. Mengukir Masa Depan oleh Nidhoen Sriyanto tahun 2012 (PT Balai Pustaka)

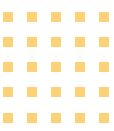
### Pengalaman mengilustrasi terbitan selain buku:

1. Tidak ada

### Informasi lain:

Facebook: Agus Safitri  
Instagram: Agus Safitri





## Editor

Nama Lengkap : Christina Tulalessy  
Email : nonatula6@gmail.com  
Instansi : Praktisi  
Alamat Instansi : Bekasi  
Bidang Keahlian : Penyuntingan, Kurikulum dan Penilaian Pendidikan



Riwayat Pekerjaan/Profesi (10 Tahun Terakhir):

1. Pusat Perbukuan s.d. 2010
2. Pusat Kurikulum s.d.purnatugas 2022
3. Penyunting lepas

Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. S1: Busana IKIP Jakarta : selesai 1988
2. S2: PEP UHAMKA Jakarta: selesai 2006
3. S3: PEP UNJ Jakarta: selesai 2017

Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. PTK: Apa, Mengapa, Bagaimana 2021

Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Tidak



## Desainer

Nama Lengkap : Septi Rinasusanti  
*Email* : zepthipranata@gmail.com  
Instansi : Praktisi  
Alamat Instansi : Johar 3 no.39A, RT.02/04, Kedungwaringin,  
Tanah Sareal, Bogor  
Bidang Keahlian : Editor, Creative Editor, Designer

### Riwayat Pekerjaan/Profesi:

1. 2004 – 2005 : Pengajar sains Bimbel di Tangerang
2. 2006 – 2008 : Staf administrasi & produksi PT.Puspa Swara
3. 2008 – sekarang : Staf editor Penerbit PuspaSwara, Depok.

### Riwayat Pendidikan dan Tahun Belajar:

1. 2001-2005 : S1 Agronomi, Budidaya Pertanian, Faperta, IPB

### Judul Buku dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Tidak ada

### Judul Penelitian dan Tahun Terbit (10 Tahun Terakhir):

1. Tidak ada

