

Dr. Taufiqurokhman, A.Ks., S.Sos., M.Si.



Pekerjaan SoSial di indoneSia: Suatu Pengantar umum

ISBN 978-602-9006-48-3



9 786029 006483

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta

Lingkup Hak Cipta

Pasal 2:

1. Hak Cipta merupakan hak ekslusif bagi Pencipta atau Pengarang Hak Cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pem- batasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketentuan Pidana

Pasal 72:

1. Barang siapa dengan sengaja atau tanpa hak melakukan perbuatan seba- gaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pi- dana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja menyiar-kan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus raja rupiah).

Pekerjaan SoSial di indonesia: Suatu Pengantar umum

DR. Taufiqurokhman, S.Sos., M.Si.

Cetakan Pertama Tahun 2020

Penulis : DR. Taufiqurakhman, S.Sos., M.Si.

Kata Pengantar : DR. Taufiqurakhman, S.Sos., M.Si.

Penerbit : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Universitas Moestopo Beragama (Pers)

Jl. Hang Lekir I No. 8, Senayan, Jakarta Pusat,

10270 Telp: (021) 7220269, 7252682, 7395333

Fax: 7252682

ISBN 978-602-9006-48-3



DAFTAR ISI

BAB I

A. KONSEP DASAR PEKERJAAN SOSIAL

1. Definisi Kesejahteraan Sosial
2. Tujuan Kesejahteraan Sosial
3. Fungsi-Fungsi Kesejahteraan Sosial
4. Nilai dan Prinsip Dasar dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial
5. Pembangunan Kesejahteraan Sosial

B. TINJAUAN TENTANG PEKERJAAN SOSIAL INDUSTRI

1. Definisi Pekerjaan Sosial
2. Keberfungsian Sosial
3. Tujuan Pekerjaan Sosial
4. Metode Pekerjaan Sosial
 - a. Social Casework (Terapi Individu dan Keluarga)
 - b. Social Group Work (Bimbingan Sosial Kelompok)
 - c. Metode Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat
5. Definisi Pekerjaan Sosial Industri
 - a. Social Casework (Terapi Individu dan Keluarga)
 - b. Social Group Work (Bimbingan Sosial Kelompok)

- c. Metode Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat
- 6. Sejarah Pekerjaan Sosial Industri
- 7. Tugas Pekerja Sosial Industri

C. TINJAUAN TENTANG CSR DAN PROGRAM KEMITRAAN

- 1. Definisi Corporate Social Responsibility
- 2. Sejarah Corporate Social Responsibility
- 3. Tinjauan tentang Program Kemitraan

D. TINJAUAN TENTANG KEMANDIRIAN DAN UKM

- 1. Definisi Kemandirian
- 2. Definisi Usaha Kecil dan Mikro (UKM)

BAB II

A. PENGETAHUAN UMUM PEKERJAAN SOSIAL

- 1. Perkembangan Manusia
- 2. Proses-proses Sosial dan Kelembagaan
- 3. Dinamika Interpersonal, Kelompok, dan Organisasi
- 4. Proses Pekerjaan Sosial
- 5. Paradigma Teoritis
- 6. Metode-metode Intervensi
- 7. Etika dan Nilai

BAB III

A. FOKUS DAN LANDASAN PENGETAHUAN DALAM PEKERJAAN SOSIAL

1. Fokus Pekerjaan Sosial
2. Landasan Pekerjaan Sosial
3. Pengetahuan, Keterampilan, dan Nilai Dalam Pekerjaan Sosial

BAB IV

A. ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN PEKERJAAN SOSIAL

1. Pengertian Kesejahteraan Sosial
2. Latar Belakang Sejarah

B. DINAMIKA PERKEMBANGAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL

1. Pekerja Sosial dan Layanan Sosial
2. Konsep Dasar Profesi Pekerjaan Sosial
3. Tentang Ilmu Kesejahteraan Sosial
 - a. Sasaran Ilmu Kesejahteraan Sosial
 - b. Orientasi Ilmu Kesejahteraan Sosial
 - c. Pusat Perhatian Ilmu Kesejahteraan Sosial
 - d. Metode Ilmu Kesejahteraan Sosial

BAB V

A. PRAKTIK GENERALIS PEKERJAAN SOSIAL

1. Konsep dan Prinsip Pekerjaan Sosial
2. Jenis Intervensi Pekerjaan Sosial Generalis
3. Manfaat Diri Sendiri (Self Benefit)
4. Klien-klien Pekerjaan Sosial
 - a. Jenis-jenis Klien
 - b. Penolakan Klien
 - c. Keragaman Budaya dan Etnik
 - d. Pengetahuan dan Keterampilan Klien

B. TEORI PEKERJAAN SOSIAL MENURUT PANDANGAN POSMODERNIS

1. Relasi Teori dan Praktik Dalam Pekerjaan Sosial
2. Tindakan Berteori

C. TAFSIR TENTANG PEKERJAAN SOSIAL

D. PEKERJAAN SOSIAL SEBAGAI DISIPLIN AKADEMIK

E. PEKERJAAN SOSIAL SEBAGAI PROFESI

A. KONSEP DASAR PEKERJAAN SOSIAL**1. Definisi Kesejahteraan Sosial**

Kesejahteraan sosial dipandang sebagai ilmu atau disiplin akademis yang mempelajari kebijakan sosial, pekerjaan sosial, masalah-masalah sosial, dan program-program pelayanan sosial. Seperti halnya sosiologi, psikologi, antropologi, ekonomi, politik, studi pembangunan, dan pekerjaan sosial, ilmu kesejahteraan sosial berupaya mengembangkan basis pengetahuannya untuk mengidentifikasi masalah sosial, penyebab, dan strategi penanggulangan masalah sosial.

Kesejahteraan sosial memiliki beberapa pengertian, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) merupakan salah satu yang telah lama mengatur masalah kesejahteraan sosial sebagai salah satu bidang kegiatan masyarakat internasional. Berikut adalah definisi kesejahteraan sosial menurut PBB dalam Suharto (2010: 1):

Kegiatan-kegiatan yang terorganisasi yang bertujuan untuk membantu individu atau masyarakat guna memenuhi kebutuhan-

kebutuhan dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan masyarakat. Definisi di atas menekankan bahwa kesejahteraan sosial adalah suatu institusi atau bidang kegiatan yang melibatkan aktivitas terorganisir yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial, dan peningkatan kualitas hidup individu, kelompok dan masyarakat.

Berikut adalah definisi kesejahteraan sosial menurut Friedlander dalam Fahrudin (2014:9) sebagai berikut:

Social welfare is the organized system of social services and institutions, designed to aid individuals and group to attain satisfying standards of life and health, and personal and social relationships that permit them to develop their full capaties and to promote their well being in harmony with the needs of their families and the community.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan sosial dan institusi-institusi yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok guna mencapai standar hidup dan kesehatan yang memadai dan relasi-relasi personal dan sosial sehingga memungkinkan mereka dapat mengembangkan kemampuan dan kesejahteraan sepenuhnya selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakat.

Di indonesia, istilah kesejahteraan sosial dirumuskan dalam UU RI No. 11 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 dalam Fahrudin (2014: 10), yang didefinisikan sebagai: "Kondisi terpenuhinya kebutuhan mental, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya". Pengertian tersebut menjelaskan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu kondisi atau atau tata kehidupan di mana setiap orang, setiap keluarga, setiap golongan atau masyarakat, selalu dapat merasakan adanya keselamatan lahir batin, maupun memenuhi kebutuhan hidupnya (baik material maupun spiritual) serta menjalankan peran sosialnya dengan baik.

Disiplin ilmu kesejahteraan sosial mengarahkan bidang cakupannya ke arah yang lebih luas. Midgley dalam Adi (2005: 15) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai:

"A state or condition of human well-being that exists when social problems are managed, when human needs are met, and when social opportunities are maximized".

Definisi di atas mengatakan bahwa kesejahteraan sosial merupakan suatu keadaan atau kondisi kehidupan manusia yang tercipta ketika berbagai permasalahan sosial dapat dikelola dengan baik, ketika kebutuhan manusia dapat terpenuhi dan ketika kesempatan sosial dapat dimaksimalkan. Dari penjelasan tersebut maka pengertian kesejahteraan sosial mengandung pokok-pokok pikiran bahwa konsep kesejahteraan sosial merujuk pada:

- a. Kondisi statis atau keadaan sejahtera yaitu terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial.
- b. Kondisi dinamis yaitu suatu kegiatan atau usaha yang terorganisasi untuk mencapai kondisi statis tersebut.
- c. Institusi, arena atau bidang berbagai profesi kemanusiaan yang menyelenggarakan usaha kesejahteraan sosial.

2. Tujuan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial memiliki tujuan untuk meningkatkan taraf hidup individu, keluarga maupun masyarakat. Selain itu, kesejahteraan sosial mampu untuk memberikan solusi atau pemecahan masalah yang dihadapi oleh klien. Menurut Scheneiderman (1972) dalam Fahrudin (2014: 10) tiga tujuan utama dari sistem kesejahteraan sosial yaitu: "Pemeliharaan sistem, pengawasan sistem, dan perubahan sistem". Dari ketiga tujuan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pemeliharaan Sistem.

Pemeliharaan dan menjaga keseimbangan atau kelangsungan keberadaan nilai-nilai dan norma sosial serta aturan-aturan kemasayarakatan dalam masyarakat.

b. Pengawasan Sistem.

Melakukan pengawasan secara efektif terhadap perilaku yang tidak sesuai atau menyimpang dari nilai-nilai sosial. Kegiatan-kegiatan kesejahteraan sosial untuk mencapai tujuan tersebut meliputi, mengintensifkan fungsi-fungsi pemeliharaan berupa kompensasi, (re) sosialisasi, peningkatan

kemampuan untuk menjangkau fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah.

c. Perubahan Sistem.

Mengadakan perubahan ke arah berkembangnya suatu sistem yang lebih efektif bagi anggota masyarakat.

3. Fungsi-Fungsi Kesejahteraan Sosial

Fungsi-fungsi kesejahteraan sosial bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi tekanan-tekanan yang diakibatkan terjadinya perubahan-perubahan sosio-ekonomi, menghindarkan terjadinya konsekuensi-konsekuensi sosial yang negatif akibat pembangunan serta menciptakan kondisi-kondisi yang mampu mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Fungsi-fungsi tersebut antara lain:

1) Fungsi Pencegahan

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk memperkuat individu, keluarga, dan masyarakat supaya terhindar dari masalah-masalah sosial baru. Dalam masyarakat transisi, upaya pencegahan ditekankan pada kegiatan-kegiatan untuk membantu menciptakan pola-pola baru dalam hubungan sosial serta lembaga-lembaga sosial baru.

2) Fungsi penyembuhan

Kesejahteraan sosial ditujukan untuk menghilangkan kondisi-kondisi ketidakmampuan fisik, emosional, dan sosial agar orang yang mengalami masalah tersebut dapat berfungsi

kembali secara wajar dalam masyarakat. Dalam fungsi ini tercakup juga fungsi pemulihan (rehabilitasi).

3) Fungsi Pengembangan

Kesejahteraan sosial berfungsi untuk memberikan sumbangan langsung ataupun tidak langsung dalam proses pembangunan atau pengembangan tatanan dan sumber-sumber daya sosial dalam masyarakat.

4) Fungsi Penunjang

Kesejahteraan sosial mencakup kegiatan-kegiatan untuk membantu mencapai tujuan sektor atau bidang pelayanan kesejahteraan sosial yang lain.

4. Nilai dan Prinsip Dasar dalam Ilmu Kesejahteraan Sosial

Menurut Zastrow dalam Adi (2005: 76) bahwa ada 3 komponen yang perlu dipertimbangkan dan dielaborasi dalam mengembangkan profesi praktisi di bidang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Ketiga komponen dasar tersebut adalah:

- 1) Pengetahuan (knowledge) - merupakan pemahaman teoritis ataupun praktis yang terkait dengan cabang-cabang ilmu pengetahuan, belajar dan seni yang melibatkan penelitian maupun praktik serta pengembangan keterampilan.
- 2) Keterampilan (skill) - keterampilan merupakan kemampuan, keahlian atau kemahiran yang diperoleh dari praktik dan pengetahuan.

- 3) Nilai (value) - dapat menentukan sikap dan tindakan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain.

Komponen kesejahteraan sosial diatas menjelaskan bahwa dalam praktiknya para praktisi pekerja sosial dalam praktek pertolongannya menggunakan ketiga komponen tersebut. Disamping nilai-nilai diatas ada beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam praktek pekerja sosial. Menurut Maas (1997) dalam Adi (2005: 78) prinsip-prinsip kesejahteraan sosial adalah:

- 1) Penerimaan bahwa praktisi kesejahteraan sosial harus menerima klien apa adanya, tanpa menghakimi klien tersebut.
- 2) Komunikasi, bahwa pekerja sosial harus mampu menangkap pesan atau keinginan dari klien dan mampu menggali permasalahan klien.
- 3) Individualisasi, yaitu pemahaman bahwa setiap individu berbeda satu dengan yang lainnya.
- 4) Partisipasi, yaitu ikut mengajak klien untuk turut serta berperan aktif dalam menghadapi masalah yang dihadapinya.
- 5) Kerahasiaan, pekerja sosial harus mampu menjaga kerahasiaan dari masalah yang dihadapi klien
- 6) Kesadaran diri, yaitu praktisi kesejahteraan sosial harus mampu mengendalikan diri sehingga tidak terhanyut oleh perasaan klien.

Prinsip-prinsip di atas adalah prinsip yang saling terkait satu dengan lainnya. Pembahasan prinsip kesejahteraan sosial diatas lebih erat kaitannya dengan intervensi mikro. Akan tetapi, prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan dalam intervensi makro (pada level organisasi dan komunitas).

5. Pembangunan Kesejahteraan Sosial

Kesejahteraan sosial sebagai suatu aktivitas juga disebut sebagai usaha kesejahteraan sosial (UKS). Dalam skala dan perspektif makro, UKS ini pada intinya menunjuk pada apa yang disebut dengan pembangunan kesejahteraan sosial (PKS). Menurut Suharto (2010: 4) pembangunan kesejahteraan sosial adalah:

Usaha yang terencana dan melembaga yang meliputi berbagai bentuk intervensi sosial dan pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan manusia, mencegah dan mengatasi masalah sosial, serta memperkuat institusi-institusi sosial.

Penjelasan di atas mengenai pembangunan kesejahteraan sosial memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara menyeluruh yang mencakup:

- 1) Peningkatan standar hidup, melalui seperangkat pelayanan sosial dan jaminan sosial segenap lapisan masyarakat, terutama kelompok-kelompok masyarakat yang kurang beruntung dan rentan yang sangat memerlukan perlindungan sosial.

- 2) Peningkatan keberdayaan melalui penetapan sistem dan kelembagaan ekonomi, sosial dan politik yang menjunjung harga diri dan martabat kemanusiaan.
- 3) Penyempurnaan kebebasan melalui perluasan aksesibilitas dan pilihan-pilihan kesempatan sesuai dengan aspirasi, kemampuan dan standar kemanusiaan.

Pembangunan kesejahteraan sosial memiliki ciri komprehensif dalam arti setiap pelayanan yang diberikan senantiasa menempatkan penerima pelayanan (beneficiarie) sebagai manusia, baik alam arti individu maupun kolektifitas, yang tidak terlepas dari sistem lingungan sosiokulturalnya. Sasaran pembangunan kesejahteraan sosial adalah seluruh masyarakat dari berbagai golongan dan kelas sosial. Akan tetapi, prioritas utama PKS adalah kelompok yang kurang beruntung (disadvantage groups), khususnya yang terkait dengan masalah kemiskinan.

Sasaran PKS atau yang dikenal dengan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) atau Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) antara lain meliputi orang miskin, penyandang cacat, anak jalanan, anak yang mengalami perlakuan salah, komunitas adat terpencil, serta kelompok-kelompok lain yang mengalami masalah psikososial, disfungsi sosial dan ketunaan sosial.

B. TINJAUAN TENTANG PEKERJAAN SOSIAL INDUSTRI

1. Definisi Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu yang berasal dari perkembangan pemikiran dari para filantropis yang sekaligus juga merupakan relawan. Pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan yang menekankan pada keberfungsian sosial manusia dalam berinteraksi dan berinterrelasi dengan lingkungan sosialnya. Penekanan pada aspek keberfungsian sosial manusia inilah yang menjadi pembeda antara profesi pekerjaan sosial dengan profesi pertolongan lainnya.

Profesi pekerjaan sosial terus mengalami perkembangan termasuk pengertian dari pekerja sosial itu sendiri. Pengertian tentang profesi pekerjaan sosial dalam (<http://www.arts.unsw.edu.au/socialwork/>) yang terakhir adalah:

"The Social Work Profession (Adopted from the IFSW General Meeting in Montreal, Canada, July 2000) promote social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance wellbeing. Utilising theories of human behavior and social system. Social Work intervenes at the point where people interact with the environments. Principles of human right and social justice are fundamental to social work."

Pekerjaan sosial dikutip dari pertemuan Federasi Pekerja Sosial Internasional di Montreal, Kanada, Juli 2000, bahwa

pekerja sosial adalah mempromosikan terciptanya perubahan sosial, pemecahan masalah pada relasi manusia, serta pemberdayaan dan pembebasan manusia untuk mencapai derajat hidup yang lebih baik. Upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan teori-teori perilaku sosial dan sistem sosial. Pekerjaan sosial mengitervensi ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak asasi manusia dan keadilan sosial merupakan hal yang fundamental bagi pekerjaan sosial.

Definisi pekerjaan sosial juga telah diperjelas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial yang mendefinisikan pekerjaan sosial profesional sebagai berikut:

Seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman praktik pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Pengertian di atas terlihat bahwa pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu yang memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia (people) dengan lingkungannya (environment), dengan mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, guna meningkatkan taraf hidup (human well-being) masyarakat.

Pekerja sosial juga diperoleh melalui pendidikan, pelatihan serta pengalaman yang diperoleh dalam praktik pertolongan atau penanganan masalah sosial. Menurut Siporin dalam Fahrudin (2014: 61) pekerja sosial adalah:

"Social work is defined as a social institutional method of helping to prevent their social problems, to restore and enhance their social functioning".

Pekerja sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial. Siporin juga mengatakan bahwa pekerja sosial adalah suatu institusi sosial, suatu profesi pelayanan manusia, dan suatu seni praktis dan ilmiah. Dari definisi pekerjaan sosial tersebut, maka profesi pekerjaan sosial mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

- 1) Pekerjaan sosial dinyatakan sebagai kegiatan profesional yang praktiknya berdasarkan pada pengetahuan dan keterampilan ilmiah tentang relasi kemanusiaan, perubahan sosial, dan pemberdayaan.
- 2) Sasaran kegiatan pekerjaan sosial adalah individu, kelompok dan masyarakat yang mengalami masalah dalam memperbaiki dan meningkatkan keberfungsian sosial.
- 3) Tujuan kegiatannya adalah mendorong pemecahan masalah bagi individu, kelompok dan masyarakat agar dapat

memperbaiki dan meningkatkan kemampuan berfungsi sosial, serta menciptakan kondisi yang memungkinkan tercapainya tujuan yang diharapkan.

2. Keberfungsian Sosial

Definisi pekerjaan sosial dengan jelas mengemukakan bahwa fokus atau pusat perhatian pekerjaan sosial yaitu social functioning atau keberfungsian sosial. Pekerja sosial berusaha untuk memperbaiki, mempertahankan atau meningkatkan keberfungsian individu, kelompok atau masyarakat. Menurut Burtlett dalam Fahrudin (2014: 62) mendefinisikan keberfungsian sosial sebagai:

"Kemampuan mengatasi (coping) tuntutan (demands) lingkungan yang merupakan tugas-tugas kehidupan. Dari definisi tersebut bahwa dalam kehidupan yang normal terdapat keseimbangan antara tuntutan lingkungan dan kemampuan mengatasi masalah oleh individu. Apabila terjadi ketidakseimbangan antara keduanya maka akan terjadi masalah, dalam hal ini pekerja sosial membantu untuk menyeimbangkan tuntutan lingkungan dengan kemampuan mengatasi masalah oleh individu.

Keberfungsian sosial menurut Siporin dalam Fahrudin (2014: 62) menyatakan bahwa: Keberfungsian sosial merujuk pada cara individu-individu atau kolektivitas, seperti keluarga, perkumpulan, komunitas, dan sebagainya berperilaku untuk

dapat melaksanakan tugas-tugas kehidupan mereka dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka.

Definisi keberfungsian sosial diatas mengemukakan bahwa setiap individu, keluarga, komunitas atau kelompok masyarakat dikatakan berfungsi sosial apabila mampu melaksanakan tugas atau peran masing-masing serta mampu memenuhi kebutuhan di dalam kehidupan mereka. Pekerja sosial dalam meningkatkan keberfungsian sosial dapat dilihat dari beberapa strategi pekerjaan sosial sebagai berikut (Dubois dan Miley, 2005; Suharto, 2006ab) dalam Edi Suharto (2007:5):

- a) Meningkatkan kemampuan orang dalam menghadapi masalah yang dialaminya.
- b) Menghubungkan orang dengan sistem dan jaringan sosial yang memungkinkan mereka menjangkau atau memperoleh berbagai sumber, pelayanan dan kesempatan.
- c) Meningkatkan kinerja lembaga-lembaga sosial sehingga mampu memberikan pelayanan sosial secara efektif, berkualitas dan berperikemanusiaan.
- d) Merumuskan dan mengembangkan perangkat hukum dan peraturan yang mampu menciptakan situasi yang kondusif bagi tercapainya kemerataan ekonomi dan keadilan sosial.

Pekerja sosial dalam praktiknya terus berusaha untuk meningkatkan kemampuan individu, kelompok maupun masyarakat. Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, seperti psikolog, dokter atau psikiater. Sebagai ilustrasi, pada saat mengobati pasien seorang dokter hanya memfokuskan

perhatian pada penyakit pasien saja. Saat menghadapi klien, seorang pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula lingkungan atau situasi sosial di mana klien berada, termasuk di dalamnya orang-orang penting lain (significant others) yang mempengaruhi klien.

Mandat utama pekerja sosial adalah memberikan pelayanan sosial baik kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat yang membutuhkannya sesuai dengan nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan profesional pekerjaan sosial. Fokus utama pekerjaan sosial adalah meningkatkan keberfungsian sosial (social functioning) melalui intervensi yang bertujuan atau bermakna. Keberfungsian sosial merupakan konsepsi penting bagi pekerjaan sosial.

Keberfungsian sosial merupakan resultant dari interaksi individu dengan berbagai sistem sosial di masyarakat, seperti sistem pendidikan, sistem keagamaan, sistem keluarga, sistem politik, sistem pelayanan sosial dan seterusnya. Sebagai contoh, kemampuan melaksanakan peranan sosial adalah kapasitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya sesuai dengan status sosialnya.

Misalnya, status seorang ayah memiliki peranan sebagai pencari nafkah, pelindung, dan pembimbing segenap anggota keluarga. Maka seorang ayah dikatakan berfungsi sosial apabila mampu menjalankan peranan tersebut. Sebaliknya bila seorang ayah, yang karena sesuatu sebab (umpamanya karena sakit, cacat, atau dipenjara) tidak mampu menjalankan perananya,

maka dapat dikatakan tidak berfungsi sosial atau mengalami disfungsi sosial. Keluarga, organisasi sosial, dan masyarakat juga dapat dikatakan berfungsi sosial, bila mereka mampu menjalankan peranan-peranannya sesuai dengan status sosial, tugas-tugas dan tuntutan norma lingkungan sosialnya.

3. Tujuan Pekerjaan Sosial

Peranan pekerjaan sosial sangat beragam, tergantung pada konteksnya. Secara umum pekerjaan sosial dapat berperan sebagai mediator, fasilitator atau pendamping, pembimbing, perencana, dan pemecahan masalah. Pekerjaan sosial berusaha untuk memperkuat keberfungsiannya dan meningkatkan efektivitas lembaga-lembaga dalam masyarakat yang menyediakan sumber-sumber. Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW dalam Fahrudin (2014: 66) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi (coping), perkembangan.
- b. Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber yang memberikan kesempatan-kesempatan.
- c. Memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
- d. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

- e. Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan, dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
- f. Mengusahakan kebijakan, pelayanan, dan sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
- g. Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan, dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial.
- h. Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bermacam-macam.

Tujuan tersebutlah yang menjadi misi pekerja sosial didalam melakukan praktik pertolongan kepada individu, keluarga maupun masyarakat yang mengalami masalah. Dimana pekerja sosial berusaha untuk memelihara serta meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga dan masyarakat.

4. Metode Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial dalam prakteknya menggunakan metode perubahan sosial yang terencana. Metode Pekerjaan Sosial adalah suatu prosedur kerja yang teratur dan dilaksanakan secara sistematis digunakan oleh pekerja sosial dalam memberikan pelayanan sosial. Di dalam pekerjaan sosial ada beberapa metode yang digunakan untuk membantu klien dalam mengatasi permasalahannya. Menurut Adi (2005: 141) Metode yang digunakan oleh Pekerjaan Sosial adalah sebagai berikut sebagai berikut:

a. Social Casework (Terapi Individu dan Keluarga)

Metode perubahan sosial terencana pada individu dan keluarga pada dasarnya adalah suatu upaya untuk memperbaiki keberfungsian sosial dari kelompok sasaran perubahan yang mempunyai masalah. Menurut Skidmore, Thackeray dan Farley dalam Adi (2005: 149) menggambarkan proses casework menjadi empat tahapan, adalah sebagai berikut:

1. Tahap penelitian, pada tahap ini klien mulai menjalani relasi dengan caseworker. Pada tahap ini selain mengumpul dan memilah data klien yang dapat dijadikan pegangang dalam proses pertolongan.
2. Tahap pengkajian, dari pengkajian yang dilakukan diharapkan akan menghasilkan berbagai macam bentuk terapi.
3. Tahap intervensi, dalam tahapan ini sebenarnya sudah diawali dengan pertemuan awal dengan klien. Hal ini karena proses penelitian sudah dapat dikatakan sebagai treatment ketika proses ini sudah membantu klien untuk dapat mengklarifikasi permasalahannya dan berusaha melakukan perubahan kondisi kehidupan.
4. Tahap terminasi, fase ini merupakan tahapan di mana relasi antara caseworker dan klien akan dihentikan.

Berdasarkan definisi di atas metode ini diperuntukkan kepada seorang individu yang dalam kehidupannya mengalami masalah sosial. Seorang pekerja sosial harus bisa menggali dan

menangani masalah yang didapat individu tersebut melalui pendekatan untuk mengembangkan dan memecahkan masalah individu tersebut.

b. Social Group Work (Bimbingan Sosial Kelompok)

Metode perubahan sosial terencana pada kelompok disebut dengan metode groupwork. Bimbingan sosial kelompok adalah suatu pelayanan kepada kelompok yang tujuannya untuk membantu anggota kelompok mempengaruhi fungsi sosial, pertumbuhan atau perubahan anggota kelompok. Menurut Skidmore, Tharckeray dan Farley dalam Adi (2005: 161) menyatakan groupwork sebagai

A method of working with people in groups (two or more people) for the enhancement of social functioning and for the achievement of socially desirable goals. Group work is based on the knowledge of people's needs for each other and their interdependence. Groupwork is a method of reducing and for accomplishing socially desirable purposes

Metode groupwork merupakan metode yang berorientasi penyembuhan yang didesain untuk memperbaiki atau menyembuhkan suatu disfungsi sosial. Tujuan dari metode group work dengan perspektif ini adalah membantu seseorang untuk belajar berbuat sesuatu yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau mengatasi masalah yang dihadapi.

c. Metode Pengorganisasian dan Pengembangan Masyarakat

Metode pengorganisasian dan pengembangan masyarakat merupakan model intervensi yang diarahkan pada upaya merubah masyarakat di tingkatan yang lebih luas. Menurut Brokensha dan Hodge dalam Adi (2005: 169) mendefinisikan pengembangan masyarakat sebagai:

A movement design to promote better living for the whole community with the active participation, and, if possible, on the initiative of the community. It includes the whole range of development activities in the district whether these are undertaken by government or unofficial bodies. Community development must make use of the cooperative movement and must be put into effect in the closest association with local government bodies.

Definisi di atas menyatakan bahwa pengembangan masyarakat sebagai suatu gerakan yang dirancang untuk meningkatkan taraf hidup keseluruhan komunitas melalui partisipasi aktif, dan jika memungkinkan, berdasarkan inisiatif masyarakat. Pengembangan masyarakat harus dilakukan melalui gerakan yang kooperatif dan harus berhubungan dengan bentuk pemerintahan lokal terdekat. Metode-metode di atas merupakan metode inti dalam pekerja sosial dan terdapat metode bantu yaitu aksi sosial, penelitian sosial dan pelayanan sosial.

5. Definisi Pekerjaan Sosial Industri

Pekerja sosial memiliki tugas utama yaitu melaksanakan pelayanan kemanusiaan baik pada setting lembaga (seperti lembaga rehabilitasi penyandang cacat, lembaga perlindungan anak, panti sosial bagi lanjut usia), maupun masyarakat (misalnya menjadi pengembang masyarakat atau yang menyelenggarakan program-program pemberdayaan komunitas lokal).

Perkembangan masyarakat yang semakin kompeks, sasaran, bidang garapan dan intervensi profesi pekerjaan sosial juga semakin luas. Globalisasi dan industrialisasi membuka kesempatan bagi pekerjaan sosial untuk terlibat dalam bidang yang relatif baru, yakni dunia industri. Para pekerja sosial industri ini bekerja di perusahaan-perusahaan, baik negeri maupun swasta, untuk menangani kesejahteraan pegawai, kesehatan dan keselamatan kerja, relasi buruh dan majikan, atau perekutan dan pengembangan pegawai dan yang lebih luas yaitu relasi perusahaan dengan masyarakat atau lebih dikenal dengan istilah Corporate Social Responsibility (CSR).

Di Indonesia, dunia bisnis dan industri merupakan sektor yang masih jarang melibatkan pekerjaan sosial. Di negara-negara maju seperti AS, Inggris, Australia, dan New Zealand, pemberian pelayanan sosial dalam perusahaan telah meningkat. Di negara-negara tersebut, setting

pekerjaan sosial tidak terbatas pada arena tradisional, seperti panti sosial atau lembaga-lembaga rehabilitasi sosial seperti yang telah disebutkan di atas. Di sana, para pekerja sosial telah bekerja di rumah sakit (menjadi Pekerja Sosial Medis), di sekolah (menjadi Pekerja Sosial Sekolah), atau di lembaga-lembaga peradilan (menjadi Pekerja Sosial Koreksional). Setara dengan itu, para pekerja sosial juga banyak yang bekerja di dunia industri, yakni di perusahaan-perusahaan bisnis. Inilah yang kemudian memunculkan istilah Pekerjaan Sosial Industri (PSI).

Fungsi dan peran profesi pekerjaan sosial memiliki relevansi dalam meningkatkan kemampuan dan keberfungsiannya baik sebagai individu, keluarga, kelompok maupun sebagai suatu masyarakat, lebih khususnya peran pekerja sosial industri. Pekerjaan Sosial Industri (PSI) dapat didefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metoda pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal antar-individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. Menurut NASW (1987) dalam Suharto (2007:7) pekerja sosial industri adalah:

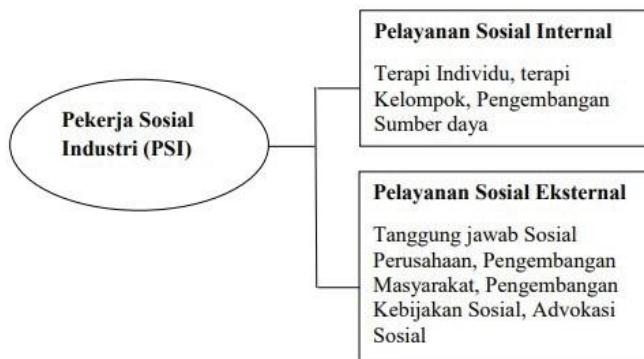
Menangani beragam kebutuhan individu dan keluarga, relasi dalam perusahaan, serta relasi yang lebih luas antara tempat kerja dan masyarakat yang dikenal dengan

istilah tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility). Pekerja Sosial Industri (PSI) menggunakan pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai pekerjaan sosial dalam pemberian pelayanan, program dan kebijakan bagi para pegawai dan keluarganya, manajemen perusahaan, serikat-serikat buruh dan bahkan masyarakat yang berada disekitar perusahaan.

Sebagaimana dinyatakan Akabas dalam Suharto (2007: 7) inti PSI meliputi: "Kebijakan, perencanaan, dan pelayanan sosial pada persinggungan antara pekerjaan sosial dan dunia kerja". Diantara berbagai kegiatan PSI antara lain adalah program bantuan bagi pegawai, promosi kesehatan, manajemen perawatan kesehatan, tindakan affirmative (pembelaan), penitipan anak, perawatan lanjut usia, pengembangan sumber daya manusia (SDM), pengembangan organisasi, pelatihan dan pengembangan karir, konseling bagi penganggur atau yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility), tunjangan-tunjangan pegawai, keamanan dan keselamatan kerja.

Menurut Suharto (2007: 8), tugas utama pekerja sosial industri adalah: Menangani masalah kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja, relasi buruh dan majikan, serta perencanaan dan pengorganisasian program pengembangan masyarakat bagi komunitas yang ada di sekitar perusahaan.

Definisi di atas menjelaskan bagaimana peran utama pekerja sosial industry di dalam menjalankan tugasnya yaitu berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai, memberikan program kesehatan dan meningkatkan tingkat keselamatan kerja di perusahaan, serta membantu perusahaan dalam melaksanakan program CSR yang diberikan kepada masyarakat agar dapat berlangsung dengan baik. Jika dipetakan, maka hubungan antara PSI, CSR dan Community Development akan terlihat pada bagan di bawah ini:



Tabel 2.1. Hubungan antara PSI, CSR dan Community Development

Bagan diatas menjelaskan tujuan utama pekerja sosial industri. Konsep pekerja sosial industri lebih luas dari pada konsep Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR) maupun Pengembangan Masyarakat (ComDev). Pelayanan sosial yang di lakukan Pekerja Sosial Industri bersifat internal dan eksternal, PSI melibatkan program-program bantuan bagi pegawai, seperti

pelayanan konseling, terapi kelompok dan pengembangan sumber daya manusia. Secara eksternal, PSI berwujud dalam berbagai bentuk program CSR termasuk di dalamnya strategi dan program pengembangan masyarakat, pengembangan kebijakan sosial dan advokasi sosial.

6. Sejarah Pekerjaan Sosial Industri

Berdasarkan sejarah dan perkembangannya, pekerjaan sosial terlahir dalam konteks pertumbuhan masyarakat industri. Pekerja sosial industri pertama kali muncul tahun 1800-an. Para pekerja sosial mulai terlibat di berbagai perusahaan Inggris, Jerman dan AS sekitar tahun 1890, sedangkan di Prancis tahun 1920. Pada masa itu, beberapa perusahaan di sana menyewa apa yang disebut "sekretaris kesejahteraan", "pekerja sosial industri", atau "sekretaris sosial".

Pekerja sosial industri memiliki peranan penting dalam pemberian pelayanan sosial, baik yang bersifat pencegahan, penyembuhan maupun pengembangan dalam sebuah perusahaan. Pekerja sosial industri menangani masalah kesejahteraan pegawai dan masyarakat sekitar perusahaan. Fokus profesi yang diungkapkan Freud dalam Suharto (2007: 8) bahwa:

"Pekerjaan sosial sejatinya harus menyentuh dunia kerja, karena ia memberi tempat aman bagi seseorang dalam realitas dalam sebuah komunitas manusia (human community)".

Pada masa kini telah banyak peningkatan yang luar biasa dalam hal perhatian dan kehadiran profesi pekerjaan sosial di dunia kerja. Sejak tahun 1970-an, pekerjaan sosial telah menemukan bahwa tempat kerja bukanlah hanya untuk bekerja saja, tetapi merupakan suatu tempat yang penting dan unik dimana para pegawainya perlu diberi informasi mengenai pelayananpelayan yang tidak selalu terkait dengan pekerjaan.

Perhatian para pekerja sosial terhadap dunia kerja, serta meningkatnya kesempatan kerja dalam bidang ini, merupakan konsekuensi dari interaksi dinamis antara faktor-faktor ekonomi, politik, sosial, demografi dan hukum yang berkembang saat ini. Pelayanan sosial di tempat kerja yang diberikan PSI berkisar pada domain fungsi-fungsi pekerjaan sosial tradisional, seperti konseling bagi para karyawan atau pegawai.

Akan tetapi, semakin canggihnya pendidikan pekerjaan sosial dalam bidang industri, ekonomi, perencanaan, dan analisis kebijakan, asesmen keorganisasian, penelitian, pengembangan masyarakat, membuat pekerjaan sosial semakin mampu berkiprah dalam bidang industri yang bersifat non-tradisional, seperti pengembangan SDM dan organisasi, tanggung jawab sosial dan filantropis perusahaan, serta perencanaan pelayanan sosial perusahaan. Dengan demikian, seperangkat pengetahuan pekerjaan sosial yang begitu luas berpadu dengan kebutuhan kompleks tempat kerja, serta dengan meningkatnya individu yang bekerja di dunia bisnis yang memilih pekerjaan sosial sebagai "karir kedua", telah meningkatkan peran pekerja sosial industri di dunia kerja.

Sejarah pekerja sosial industri di AS beranjak pada akhir abad ke-18 dan semakin dikenal pada awal abad ke-19 saat istilah “kapitalisme kesejahteraan” (welfare capitalism) semakin populer dan saat “sekretaris sosial” (social secretaries) dipekerjakan di perusahaan. Perkembangan penting lainnya di bidang yang relatif baru ini juga didorong oleh munculnya Pusat Kesejahteraan Sosial Industri (the Industrial Social Welfare Center) yang dibentuk tahun 1969 di Sekolah Pekerjaan sosial, Columbia University di bawah arahan Hyman J. Weiner dan didanai oleh Pelayanan Sosial dan Rehabilitasi, Departemen Kesehatan, Pendidikan dan Kesejahteraan Amerika Serikat.

7. Tugas Pekerja Sosial Industri

Pekerja sosial industri telah memberikan kontribusi dalam memanusiawikan dunia kerja. Pekerja sosial umumnya memberikan konseling di dalam maupun di luar perusahaan, pengorganisasian program-program personal, konsultasi dengan manajemen dan serikat-serikat kerja mengenai konsekuensi kebijakan perusahaan terhadap pekerja, dan bekerja dengan bagian kesehatan dan kepegawaian untuk meningkatkan kondisi lingkungan kerja, serta menangani kebijakan sosial perusahaan bagi masyarakat sekitar.

Beberapa permasalahan sosial yang umumnya ditangani pekerja sosial industri adalah dampak negative industrialisasi yang oleh Johnson disingkat menjadi 5A dalam Suharto (2007: 16) adalah sebagai berikut:

Alienation: perasaan keterasingan dari diri, keluarga, dan kelompok sosial yang dapat menimbulkan apatis, marah, dan kecemasan.

- 1) Alcoholism atau addiction: ketergantungan terhadap alkohol, obat-obat terlarang atau rokok yang dapat menurunkan produktivitas kerja, merusak kesehatan fisik dan psikis, dan kehidupan sosial seseorang.
- 2) Absenteeism: kemangkiran kerja atau perilaku membolos kerja dikarenakan rendahnya motivasi pegawai, perasaan-perasaan malas, tidak berguna, tidak merasa memiliki perusahaan, atau sakit fisik dan psikis.
- 3) Accidents: kecelakaan kerja yang diakibatkan oleh menurunnya konsentrasi pegawai atau oleh lemahnya sistem keselamatan dan Kesehatan lingkungan kerja.
- 4) Abuse: bentuk-bentuk perlakuan salah terhadap anak-anak atau pasangan dalam keluarga (suami terhadap istri atau sebaliknya), seperti memukul dan menghardik secara berlebihan yang ditimbulkan oleh frustrasi, kebosanan, dan kelelahan di tempat pekerjaan.

Permasalahan sosial lainnya yang sering ditangani pekerja sosial adalah: diskriminasi di tempat kerja atau tindakan-tindakan tidak adil terhadap wanita, kaum minoritas, imigran, remaja, pensiunan, dan para penyandang cacat. Beberapa industri dan perusahaan juga sering menimbulkan dampak

negative terhadap masyarakat disekitarnya, seperti polusi (udara, air, tanah, suara) dan kerusakan fisik dan psikis bagi para pegawainya. Para pekerja sosial dapat membantu dunia industri untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai biaya sosial (social cost) yang ditimbulkan oleh perusahaan, serta memberikan program bantuan sosial perusahaan kepada masyarakat sekitar dimana perusahaan tersebut beroperasi.

C. TINJAUAN TENTANG CSR DAN PROGRAM KEMITRAAN

1. Definisi Corporate Social Responsibility

Corporate Social Responsibility (CSR) diterapkan kepada perusahaan-perusahaan yang beroperasi dalam konteks ekonomi global, nasional maupun lokal. Komitmen dan aktivitas CSR pada intinya merujuk pada aspek-aspek perilaku perusahaan (firm's behaviour), termasuk kebijakan dan program perusahaan yang menyangkut dua elemen kunci:

1. Good corporate governance: etika bisnis, manajemen sumber daya manusia, jaminan sosial bagi pegawai, serta kesehatan dan keselamatan kerja.
2. Good corporate responsibility: pelestarian lingkungan, pengembangan masyarakat (community development), perlindungan hak asasi manusia, perlindungan konsumen, relasi dengan pemasok, dan penghormatan terhadap hak pemangku kepentingan.

Perilaku atau cara perusahaan memperhatikan dan melibatkan shareholder, pekerja, pelanggan, pemasok, pemerintah, LSM, Lembaga internasional dan stakeholder lainnya merupakan konsep utama CSR. Kepatuhan perusahaan terhadap hukum dan peraturan-peraturan yang menyangkut aspek ekonomi, lingkungan, sosial bisa dijadikan indikator atau perangkat formal dalam mengukur kinerja CSR suatu perusahaan. Namun, CSR sering kali dimaknai sebagai komitmen dan kegiatan-kegiatan sektor swasta yang lebih dari sekedar kepatuhan terhadap hukum.

ISO 26000 mengenai Guidance on Social Responsibility diluncurkan pada november 2010 yang bertujuan sebagai pedoman pelaksanaan CSR. Beragamnya definisi mengenai CSR menuntut diupayakannya sebuah definisi yang disepakati oleh sebagian besar pihak terkait yang memuat esensi dasar, filosofi, dan tujuan dari CSR itu sendiri yang dalam pelaksanaanya dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan-keputusan strategis. ISO 26000 mengenai Guidance on Social Responsibility dalam Suharto (2010:11) memberikan definisi CSR sebagai berikut:

Tanggung jawab sebuah organisasi terhadap dampak-dampak dari keputusan-keputusan dan kegiatan-kegiatannya pada masyarakat dan lingkungan-lingkungan yang diwujudkan dalam bentuk perilaku transparan dan etis yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat, mempertimbangkan harapan pemangku kepentingan, sejalan

dengan hukum yang ditetapkan dan norma-norma perilaku internasional, serta terintegrasi dengan organisasi secara menyeluruh.

Definisi diatas dapat terlihat jelas bahwa dunia usaha juga memiliki peranan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pembangunan yang berkelanjutan dengan memperhatikan beberapa aspek sentral seperti lingkungan dan kesejahteraan masyarakat sehingga dunia usaha bisa tetap eksis berkarya di tengah-tengah masyarakat.

Dimensi CSR yang diungkapkan John Elkington dalam The Triple Bottom Line in 21st Century Business dalam Suharto (2010: 4) pembangunan berkelanjutan mencakup 3 hal kebijakan yaitu pembangunan sosial/kesejahteraan masyarakat (people), keuntungan ekonomi (profit), dan perlindungan lingkungan (planet). Dan untuk melengkapinya perlu ditambahkan dimensi penerapan prosedur yang sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (procedure). Sehingga CSR merupakan Kepedulian perusahaan yang menyiahkan sebagian keuntungannya (profit) bagi kepentingan pembangunan manusia (people) dan lingkungan (planet) secara berkelanjutan berdasarkan prosedur (procedure) yang tepat dan profesional.

Corporate social responsibility pelaksanaanya menjadi sangat baik apabila memperhatikan hal diatas yaitu, keuntungan perusahaan, pembangunan manusia, serta lingkungan yang dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Untuk itu setiap perusahaan diharapkan dapat melaksanakan aktivitasnya

yaitu mencari keuntungan sebesar-besarnya tanpa melupakan tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat sekitar dimana perusahaan tersebut beroperasi.

Definisi Corporate Social Responsibility yang dikemukakan oleh The Jakarta Consulting Group dalam Susanto (2009:11), bahwa tanggung jawab sosial perusahaan ini diarahkan baik ke dalam (internal) maupun ke luar (eksternal) perusahaan. Berikut adalah definisi CSR:

Ke dalam, tanggung jawab ini diarahkan kepada pemegang saham dalam bentuk profitabilitas dan pertumbuhan. Ke luar, tanggung jawab sosial ini berkaitan dengan peran perusahaan sebagai pembayar pajak dan penyedia lapangan kerja, meningkatkan kesejahteraan dan kompetensi masyarakat, serta memelihara lingkungan bagi kepentingan generasi mendatang.

Definisi di atas menerangkan bahwa pemegang saham telah menginfestasikan sumber operasional perusahaan. Karenanya mereka mengharapkan profitabilitas yang optimal serta pertumbuhan perusahaan sehingga kesejahteraan mereka di masa depan juga akan mengalami peningkatan. Di samping kepada pemegang saham, tanggung jawab sosial ke dalam ini juga diarahkan kepada karyawan, karena hanya dengan kerja keras, kontribusi, serta pengorbanan mereka lah perusahaan dapat menjalankan berbagai aktivitas serta meraih kesuksesan. Serta perusahaan berkewajiban untuk ikut berpartisipasi menyediakan lapangan kerja bagi masyarakat. Lapangan kerja

akan semakin banyak tersedia manakala perusahaan tumbuh dan berkembang.

Perusahaan juga memiliki kewajiban untuk berpartisipasi dalam usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan dan kompetensi bagi masyarakat, baik yang berkaitan dengan perusahaan maupun tidak. Perusahaan juga berkewajiban dalam memelihara kualitas lingkungan.

Robbins dan Coulter dalam Solihin (2009: 9) menggambarkan: "Perkembangan CSR dalam sebuah kontinum adopsi pelaksanaan CSR perusahaan kepada konstituen". Kontinum tersebut juga menunjukkan bahwa jika cakupan semakin luas CSR (dilihat dari cakupan konstituen yang di layani oleh perusahaan) maka semakin besar pula CSR yang harus dilakukan. Berikut adalah tahap-tahap adopsi CSR:

- 1) Pada tahap awal, CSR lebih tertuju kepada pemilik perusahaan (pemegang saham) dan manajer. Pada tahap ini pemimpin perusahaan akan mengedepankan kepentingan para pemegang saham melalui berbagai upaya untuk menggunakan sumber daya perusahaan seefisien mungkin dan melakukan maksimalitas laba. Meskipun pada tahap ini perusahaan memerhatikan berbagai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, namun pemimpin perusahaan memiliki pandangan bahwa mereka tidak memiliki tanggung jawab sosial kepada masyarakat secara luas.

- 2) Pada tahap kedua, perusahaan mulai mengembangkan CSRnya kepada para pekerja (employee). Pada tahap ini, manajer perusahaan tidak hanya memerhatikan maksimalisasi laba, tetapi mereka mulai memberikan perhatian yang besar kepada sumber daya manusia.
- 3) Pada tahap ketiga, perusahaan mengembangkan CSR kepada para konstituen dalam suatu lingkungan yang spesifik di mana konstituen tersebut biasanya merupakan masyarakat setempat (local communities) yang terkena dampak secara langsung oleh operasional perusahaan di daerah tempat mereka tinggal.
- 4) Pada tahap keempat, perusahaan tidak hanya mengembangkan CSR kepada masyarakat setempat, melainkan mencakup pula masyarakat luas (broader society). Para manajer memandang bisnis mereka sebagai bagian dari entitas publik dan mereka merasa bertanggung jawab untuk melakukan berbagai kebijakan publik.

2. Sejarah Corporate Social Responsibility

Di Indonesia, istilah CSR semakin populer digunakan sejak tahun 1990-an. Beberapa perusahaan sebenarnya telah lama melakukan CSA (Corporate Social Activiy) atau "aktivitas sosial perusahaan". Walaupun namanya adalah CSA, akan tetapi pelaksanaanya mendekati konsep CSR perusahaan terhadap aspek sosial dan lingkungan. Melalui konsep investasi sosial perusahaan, sejak tahun 2003 Kementerian Sosial (yang

dahulunya bernama Departemen Sosial) sangat berperan aktif dalam mengembangkan konsep CSR dan melakukan advokasi kepada berbagai perusahaan nasional.

Corporate Social Responsibility pada awal perkembangannya, berbentuk pemberian bantuan terhadap organisasi-organisasi lokal dan masyarakat miskin di sekitar perusahaan. Pendekatan CSR yang berdasarkan motivasi karitatif dan kemanusiaan ini pada umumnya dilakukan secara ad-hoc, partial, dan tidak melembaga. CSR pada tataran ini hanya sekedar do good dan to look good, berbuat baik agar terlihat baik. Menurut Suharto (2010: 16) bahwa:

“Perusahaan yang melakukan hal tersebut termasuk dalam kategori perusahaan impresif, yang lebih mementingkan tebar pesona (promosi) ketimbang tebar karya (pemberdayaan)”.

Perusahaan dalam melakukan aktifitas CSR pada saat ini sudah banyak yang meninggalkan pendekatan karitatif, karena tidak mampu meningkatkan keberdayaan atau kapasitas masyarakat lokal. Pendekatan community development kemudian semakin banyak diterapkan karena lebih mendekati konsep empowerment dan sustainable development.

Prinsip-prinsip good corporate governance, seperti fairness, transparency, accountability, dan responsibility menjadi pijakan untuk mengukur keberhasilan program CSR. Kegiatan CSR yang dilakukan saat ini saat ini sudah mulai beragam, disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat berdasarkan needs

assessment. Mulai dari pembangunan fasilitas pendidikan dan kesehatan, pemberian pinjaman modal bagi UKM, pemberian beasiswa, penyuluhan HIV/AIDS, penguatan kearifan lokal, pengembangan skema perlindungan sosial berbasis masyarakat dan seterusnya.

Undang-Undang No 40 Tahun 2007 pasal 74 ayat 1 tentang Perseroan Terbatas dalam Suharto (2010: 19) menyatakan bahwa: "PT yang menjalankan usaha di bidang dan/atau bersangkutan dengan sumber daya alam wajib menjalankan tanggung jawab sosial sosial dan lingkungan". Hal ini membuat debut CSR di Indonesia semakin menguat. Sedangkan peraturan CSR yang relative lebih terperinci adalah UU. No. 19 Tahun 2003 Tentang BUMN yang kemudian dijabarkan oleh Peraturan Menteri Negara BUMN No. 4 Tahun 2007 yang mengatur besaran dana CSR hingga tatacara pelaksanaanya. CSR milik BUMN adalah Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Penjelasan di atas merupakan awal perkembangan CSR hingga saat ini di Indonesia.

3. Tinjauan tentang Program Kemitraan

PT. ANTAM (Persero) Tbk percaya bahwa pertumbuhan dan kemajuan yang dicapai oleh Perusahaan sudah selayaknya berjalan seiring dengan kesejahteraan masyarakat, khususnya yang berada di sekitar daerah operasi. Salah satu upaya untuk melakukan hal tersebut adalah dengan mengoptimalkan implementasi Program Kemitraan yang tujuannya agar

mendorong kesejahteraan dan kemandirian masyarakat. Menurut Kartini (2009: 78) mengatakan bahwa:

“Secara konseptual PKBL terdiri dari 2 kegiatan yang pada implementasinya merupakan satu kesatuan kegiatan yaitu Program Kemitraan dan Bina Lingkungan”.

Program kemitraan adalah program untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri melalui pemanfaatan dana dari laba BUMN. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa program kemitraan adalah program pemberdayaan usaha mikro dan/atau kecil yang dilakukan BUMN dalam bentuk pemberian pinjaman dalam rangka penguatan modal usaha yang disertai dengan kegiatan pendampingan dan pelatihan. Kegiatan pendampingan diberikan dalam bentuk bantuan manajerial, bantuan produksi dan bantuan pemasaran.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. ANTAM dituntut untuk mencari keuntungan dan terus berkembang selayaknya korporasi pada umumnya. Selain itu, PT. ANTAM juga memiliki tugas untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan memajukan ekonomi bangsa ini.

PT. ANTAM melaksanakan kegiatannya dengan baik berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Keuntungan yang di peroleh dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini berimbang pada dividen, pajak, dan royalty PT. ANTAM kepada negara juga terus meningkat. Tentunya, PT. ANTAM

tidak semata-mata hanya mencari keuntungan saja. Tetapi juga berupaya untuk memajukan kesejahteraan bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di sekitar daerah operasi perusahaan.

Upaya ini dilakukan melalui Program Corporate Social Responsibility (CSR), termasuk Program Kemitraan di dalamnya. Kedua program ini saling bersinergi dan saling melengkapi untuk mengangkat derajat sosial, ekonomi, dan lingkungan masyarakat serta menjamin keberlangsungan bisnis agar tetap berjalan dengan baik. Filosofi kegiatan Program Kemitraan yang dijalankan tak lagi filantropi atau hanya sekedar memberi umpan kepada masyarakat.

Kegiatan Program Kemitraan yang dijalankan harus berupa kail, agar masyarakat mampu mandiri. PT. ANTAM berharap, ketika telah meninggalkan satu daerah tambang, masyarakat sudah tak lagi bergantung kepada PT. ANTAM. Pelaksanaan Program Kemitraan PT. ANTAM mengacu pada Peraturan Pemerintah melalui Peraturan Menteri BUMN Nomor PER 05/MBU/2007.

Selama periode pelaporan, Program Kemitraan PT. ANTAM terutama penggunaan dana difokuskan kepada sektor pendidikan dan pelatihan, terutama pendidikan keterampilan untuk menumbuhkan wirausahawan muda serta mengurangi pengangguran. Contohnya, PT. ANTAM menjalin kerjasama dengan Techno Motor Academy untuk mendidik pemuda lulusan SMA/SMK agar memiliki keterampilan di bidang otomotif. Setelah lulus pendidikan, diberi modal kerja untuk mandiri

atau disalurkan ke bengkel-bengkel yang menjadi mitra Techno Motor Academy.

PT.ANTAM juga menjalin kerjasama dengan International Garment Training Centre. Para pemuda yang lolos seleksi dididik untuk terampil menjahit dan pengetahuan industri garmen agar mampu bekerja di industri garmen atau memiliki keterampilan menjahit untuk usaha. Yayasan Rumah Autis bekerja sama dengan PT.ANTAM untuk membantu anak-anak berkebutuhan khusus, terutama yang berasal dari keluarga kurang mampu.

Kegiatan ini dilakukan PT. ANTAM untuk membantu peningkatan kesadaran penanganan anak berkebutuhan khusus, peningkatan keterampilan terapis, biaya operasional serta program kemandirian yayasan. Program Kemitraan, selama tahun 2013 PT.ANTAM melanjutkan penyaluran dana Program Kemitraan kepada Mitra Binaan baik melalui penyaluran sendiri maupun sinergi dengan BUMN/Lembaga Penyalur lainnya.

Selain itu, pembinaan Mitra Binaan tetap dilakukan melalui berbagai program pelatihan dan perluasan pemasaran. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja Program Kemitraan, PT. ANTAM mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Program Kemitraan berbasiskan Teknologi Informasi. PT. ANTAM juga dipercaya menjadi koordinator wilayah Sulawesi Tenggara dalam program BUMN Membangun Desa di tahun 2012.

PT. ANTAM sebagai BUMN telah ikut menggerakkan roda ekonomi masyarakat khususnya di sekitar wilayah operasi

perusahaan. Menjalankan Program Kemitraan (PK) merupakan salah satu upaya untuk menjalankan fungsi tersebut, Program Kemitraan dijalankan dengan basis penguatan ekonomi local melalui pemberian bantuan dana pinjaman bergulir untuk usaha kecil dan menengah (UKM). Pemberian dana ini juga dibarengi dengan pembinaan, termasuk pelatihan manajemen usaha, pendampingan produksi, pelatihan mental dan karakteristik pengusaha dan juga promosi dan pemasaran.

Sebagai BUMN dan sudah tercatat sebagai perusahaan terbuka, PT. ANTAM terus mengedepankan pengelolaan perusahaan dengan prinsip Good Corporate Governance (GCG). Berbagai kegiatan Program Kemitraan tersebut telah memberikan dampak positif khususnya kepada masyarakat di sekitar wilayah operasi PT. ANTAM. Dampak tersebut antara lain:

- a. Memberikan modal usaha dengan pengembalian angsuran yang ringan kepada pengusaha mikro dan kecil.
- b. Memberikan rangsangan kepada masyarakat untuk menumbuhkan pengusaha-pengusaha melalui penyaluran dana Program Kemitraan dan pembinaan kepada pengusaha kecil terutama sektor riil agar tercipta lapangan pekerjaan.
- c. Di sektor pendidikan dan pelatihan melalui kegiatan pemberian beasiswa dan pelatihan keterampilan diharapkan dapat memperbaiki kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan kesempatan pendidikan formal dan informal sehingga memiliki daya saing.

D. TINJAUAN TENTANG KEMANDIRIAN DAN UKM

1. Definisi Kemandirian

Upaya mendefinisikan dan proses perkembangannya, ada berbagai sudut pandang yang sejauh perkembangannya dalam kurun waktu sedemikian lamanya telah dikembangkan oleh para ahli. Emile Durkheim dalam Ali (2014:110) berpendapat bahwa:

“Kemandirian tumbuh dan berkembangan karena dua faktor yang menjadi prasyarat dari kemandirian yaitu disiplin dan memegang komitmen”.

Dari pendapat tersebut mengemukakan bahwa kemandirian seseorang apabila dikaitkan dengan pelaku usaha yaitu perlunya kedisiplinan dalam hal ini keseriusan untuk menjalankan usaha serta komitmen untuk terus berusaha dalam mengembangkan usaha yang sedang dijalankan.

Kemandirian menurut Barnadib dalam Fatimah (2010: 142) meliputi:

“perilaku mampu berinisiatif, mampu mengatasi hambatan, dan memiliki rasa percaya diri”.

Peran perusahaan sangatlah besar dalam proses pembentukan kemandirian pelaku usaha, dimana perusahaan dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk menumbuhkan kemampuan bersaing dan mengembangkan

kemampuan yang dimilikinya, dengan mengambil inisiatif untuk melakukan usaha, mengambil keputusan serta bertanggung jawab atas usaha yang dilakukan. Namun hal tersebut tetap berada pada pengawasan perusahaan melalui pembinaan, pelatihan dan lain-lain yang dilakukan oleh perusahaan khususnya PT.Antam.

2. Definisi Usaha Kecil dan Mikro (UKM)

Usaha kecil memainkan peran penting di dalam pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, serta membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Di dalam Tambunan (2012: 1) diakui secara luas bahwa:

“Di negara sedang berkembangan, UKM sangat penting karena karakteristik utama mereka yang berbeda dengan usaha besar”, perbedaan tersebut yakni:

- a. Jumlah pelaku usaha kecil dan menengah sangat banyak jauh melebihi usaha besar. Usaha kecil dan mikro tersebar hingga ke pelosok perdesaan. Karena itu UKM mempunyai signifikansi “lokal” yang khusus untuk ekonomi perdesaan. Dalam kalimat lain, kemajuan pembangunan ekonomi perdesaan sangat ditentukan oleh kemajuan pembangunan UKM-nya.
- b. Karena UKM sangat padat karya, yang berarti mempunyai potensi pertumbuhan kesempatan kerja yang sangat besar, pertumbuhan UKM dapat dimasukan sebagai elemen

penting dari kebijakan nasional untuk meningkatkan kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan, terutama bagi masyarakat miskin.

- c. UKM memakai teknologi-teknologi yang lebih "cocok" (jika dibandingkan dengan teknologi-teknologi canggih yang umum dipakai oleh perusahaan-perusahaan modern terhadap proporsi dari faktor-faktor produksi dan kondisi lokal yang ada di negara sedang berkembang, yakni sumber daya alam (SDA) dan tenaga kerja berpendidikan rendah yang berlimpah sedangkan modal dan sumber daya manusia (SDM) atau tenaga kerja berpendidikan tinggi sangat terbatas.

Usaha Kecil dan Menengah sangatlah penting, maka tidak mengherankan kenapa pemerintah dihampir semua negara sedang berkembang (termasuk Indonesia) sudah sejak lama mempunyai berbagai macam program, dengan skim-skim kredit bersubsidi sebagai komponen terpenting, untuk mendukung perkembangan dan pertumbuhan UKM. Tidak hanya itu para perusahaan juga memberikan bantuan kepada para pelaku UKM melalui Corporate Social Responsibility dalam Program Kemitraan.

UKM dalam Tambunan (2012: 11) adalah: "Unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha di semua sektor ekonomi". Di Indonesia, definisi UKM diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008, tentang UKM adalah sebagai berikut:

- a. Usaha mikro yaitu usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria modal maksimal 50 juta dan omset maksimal 300 juta setahun.
- b. Usaha kecil yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar. Kriteria usaha kecil yakni memiliki modal > 50 juta-500 juta dan memiliki omset >300 juta-2,5 miliar setahun.
- c. Usaha menengah yaitu usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah modal >500 juta-10 miliar dan omset >2,5 miliar-50 miliar pertahun.

Pelaku UKM adalah orang yang melakukan atau menjalankan usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah. Rintisan usaha ini membutuhkan pendampingan dalam menjalankan usahanya, dimana dalam Program Kemitraan, pelaku UKM yang di bina oleh PT. ANTAM selanjutnya disebut mitra binaan.

A. PENGETAHUAN UMUM PEKERJAAN SOSIAL

Sebuah pertanyaan besar yang tidak mudah untuk dijawab secara singkat, adalah pengetahuan-pengetahuan apa saja yang dibutuhkan bagi para pekerja sosial. Dalam upaya menjawab pertanyaan tersebut, maka basis pengetahuan pekerjaan sosial dapat dibagi menjadi beberapa bagian kecil. Namun demikian perlu ditekankan bahwa tidak ada cara yang paling definitif (*clear*) untuk mengkategorisasi pengetahuan tersebut.

Setiap penulis bisa saja menggunakan kategori yang berbeda, ini bukan pula berbicara tentang kategori mana yang paling benar atau mana yang salah. Lebih dari sekedar itu, ini adalah soal bagaimana sebuah sistem kategori dapat membagi sesuatu yang sangat kompleks agar menjadi lebih mudah dipahami pada masing-masing bagiannya. Ibarat puzzle, maka setiap potongan kertas adalah bagian dari gambaran keseluruhan yang tidak terpisahkan, yang seringkali juga saling tumpang tindih dan saling silang di. Kategorisasi ini tentunya ditujukan untuk membantu memudahkan memahami beragam pengetahuan pekerjaan sosial yang ada.

Sheafor, Horejsi & Horejsi (1994) mengemukakan bahwa dalam upaya melalukan perubahan ke arah yang lebih baik, maka menurutnya para pekerja sosial memerlukan sejumlah pengetahuan yang berkaitan dengan kondisi dan permasalahan sosial, kebijakan sosial dan program sosial, fenomena sosial, profesi pekerjaan sosial, dan berbagai teori praktik. Permasalahan kenakalan dan tindak kriminal/ kenakalan remaja, pemenuhan kebutuhan pendidikan bagi anak-anak, remaja putus sekolah, kemiskinan, pengangguran, penyalahgunaan obat-obatan, kekerasan dalam rumah tangga, dan seterusnya; merupakan beberapa contoh dari permasalahan dan kondisi sosial yang ada di masyarakat saat ini.

Para pekerja sosial harus mengetahui mana yang merupakan kebijakan, program dan proyek kegiatan. Bagaimana suatu kebijakan dapat diterjemahkan menjadi sejumlah program, dan bagaimana suatu program dapat diurai menjadi beberapa proyek kegiatan. Demikian pula bagaimana program-program dan kegiatan-kegiatan tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan secara jelas. Dalam bagian berikut ini akan dikemukakan sejumlah pengetahuan dalam profesi pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial yang perlu diketahui.

1. Perkembangan Manusia

Pemahaman (perspektif, teori, model dst) mengenai perkembangan mengenai perkembangan manusia nampaknya merupakan bagian yang sulit terpisahkan profesi pekerjaan sosial

dan kesejahteraan sosial. Bagaimana mengintervensi sebuah situasi kasus tertentu, tentunya tergantung pada sejumlah faktor, tetapi satu seperangkat isu selalu mengedepankan tentang perkembangan manusia---yaitu persoalan-persoalan yang berkaitan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, respon terhadap seorang anak akan berbeda dari yang anak beranjak remaja atau yang menjelang remaja akhir. Sama halnya ketika kita akan merespon secara berbeda ketika berhadapan dengan anak usia lima tahun dibandingkan dengan anak usia lima belas tahun. Kondisi ini terjadi karena kita memahami signifikansi lingkaran kehidupan yang mempengaruhi kehidupan seseorang dan mengakui bahwa manusia akan menghadapi berbagai tantangan dan isu yang berbeda-beda pula, bergantung pada dimana lingkaran (daur) kehidupannya sedang dijalani.

Lingkaran hidup memiliki sejumlah implikasi bagi kita seiring dengan pertumbuhan dan perkembangannya, setiap tahap kehidupan yang dicapai akan cenderung merupakan faktor kontekstual penting sehingga dapat dimengerti pula apabila akan timbul permasalahan-permasalahan dan tantangan-tantangan yang harus dihadapi serta terdapat rentang solusi potensial yang juga mungkin dapat diperoleh dari setiap tahap perkembangan manusia tersebut. Tahap-tahap dari lingkaran (daur) hidup tersebut ditampilkan atau muncul secara berbeda-beda oleh para ahli, namun demikian seiring tujuan sebelumnya akan dikemukakan kategori secara umum saja. Berikut ini adalah tahap-tahap kehidupan dari lingkaran kehidupan :

- 1) Infancy. Tahap kehidupan yang paling awal yang hidupnya masih sangat bergantung pada perlindungan dan perawatan orang lain. Tahap ini juga merupakan tahap perkembangan yang paling signifikan dalam perkembangan psikologis seiring pengalaman yang diperoleh pada tahap ini yang dapat mempengaruhi pandangan kita terhadap dunia dan bagaimana kita meresponnya di tahun-tahun berikutnya.
- 2) Chilhood. Seiring pertumbuhan dari masa bayi, kita memulai proses menjadi lebih mampu mengurus diri sendiri, meskipun kita masih membutuhkan perlindungan dan pengasuhan yang baik. Sekalilagi pada tahap ini dapat menjadi sangat signifikan dalam mempertajam respon-respon dan sikap-sikap psikologis kita.
- 3) Adolescence. Sebagaimana diketahui bergeraknya masa kanak-kanak ke masa dewasa harus melalui periode transisi yang dikenal dengan masa remaja, meski pada kenyataannya mayoritas anak muda dapat melewati masa remaja tanpa kesulitan atau drama tertentu (Lipsitz, 1980). Masa ini setidaknya merupakan masa yang penting dalam kehidupan, di masa ini biasanya seseorang mengembangkan rencana karirnya atau ideidenya tentang apa yang mereka inginkan dalam kehidupan ini dan di masa depan.
- 4) Early adulthood. Secara umum di masa ini dipandang sebagai tahap memastikan kemandirian diri mereka sendiri dalam dunia orang dewasa, melalui pekerjaan, kehidupan

keluarga, merawat tempat tinggal, memiliki anak dan seterusnya.

- 5) Middle age. Suatu tahap kehidupan yang dipandang sebagai pola yang lebih mantap-mandiri dan dicirikan dengan kematangan dan pengalaman. Di masa ini seringkali dipahami sebagai masa konsolidasi.
- 6) Old age. Pada masa ini seringkali stereotipkan dengan istilah-istilah negatif sebagai masa tergantung, lemah, dan tidakberdaya. Pada kenyataannya pada masa ini akan sangat berbeda bagi sebagian besar orang-orang lanjut usia.
- 7) Death. Kematian biasanya tidak dikenal sebagai sebuah tahap dalam daur kehidupan. Namun demikian, setidaknya kematian merupakan bagian signifikan atau memiliki arti penting dalam mempengaruhi daur kehidupan manusia.

Memahami daur kehidupan merupakan sebuah prasyarat bagi para pekerja sosial, karena alasan-alasan berikut:

- 1) Dalam membentuk suatu pemahaman akan seseorang atau orang yang akan dibantu, adalah hal penting untuk mengapresiasi tahap kehidupan apa dalam daur kehidupan yang mereka lalui dan apa artinya bagi mereka.
- 2) Permasalahan yang dihadapi oleh para pekerja sosial umumnya adalah berkaitan dengan tahap kehidupan,

sebagai contoh, kasus kekerasan anak seringkali berkaitan dengan penelantaran bayi (bayi dibuang misalnya) yang seharusnya masih bergantung pada pengasuhan orang tua untuk bertahan hidup.

- 3) Permasalahan seringkali muncul dimana orang mengalami kesulitan untuk melakukan penyesuaian dari tahap kehidupan satu ke tahap kehidupan selanjutnya, kehidupan remaja merupakan contoh yang umum. Pendekatan intervensi krisis dapat dimanfaatkan, atau berkaitan erat dengan fenomena ini.
- 4) Setiap orang berbeda akan mengalami daur kehidupan yang berbeda pula, mungkin pula orang akan mengalami daur hidup yang berbeda sebagai hasil dari kecatatan fisik (disability) atau faktor-faktor sosial lainnya.
- 5) Poin terakhir yang benar-benar penting adalah akan berbahaya jika menggunakan kerangka daur hidup secara kaku dengan berfikir bahwa seseorang diharapkan mampu menyesuaikan diri seiring dengan tahap perkembangan (dan akan disebut menyimpang 'deviant' jika tidak mampu). Daur hidup menggambarkan apa yang 'normal' dalam pemikiran umum, dan secara statistik.

Hal itu bukan berarti bahwa kelompok lain atau individu-individu lain yang berperilaku tidak 'fit' dengan pola tersebut akan dianggap 'abnormal' dalam arti memiliki masalah atau sedang bermasalah. Tentunya, kita harus mengerti bahwa pendekatan

tradisional seperti itu terhadap daur hidup manusia adalah berpotensi oppressive, yaitu yang memiliki kecenderungan untuk mendiskriminasi terhadap orang-orang yang tidak fit (cocok, sesuai) dengan pola yang umumnya manusia (orang dengan disabilitas, gay dan lesbian dan seterusnya), dan juga seringkali gagal mempertimbangkan pentingnya perbedaan gender dan budaya.

Dengan demikian hal yang seharusnya diingat adalah bahwa daur hidup merupakan cara awal untuk memahami secara umum tahap-tahap perkembangan manusia dan bukan sebuah kerangka kaku (statis) untuk membuat penilaian 'abnormal' terhadap seseorang. Poin pentingnya adalah bagaimana memanfaatkan pengetahuan umum dan pengetahuan yang lebih khusus lagi untuk memahami secara lebih mendalam fenomena tersebut.

Poin penting lainnya bahwa untuk memahami bahwa daur hidup tidaksesederhana persoalan biologi (pertumbuhan fisik dan kebutuhannya). Memang benar bahwa, di sana terdapat sebuah dimensi biologi, sebagai contoh dalam kaitan ketergantungan bayi. Namun demikian kita sebaiknya tetap bersikap hati-hati untuk memanfaatkan dimensi peran biologi secara utuh dalam daur hidup seseorang. Masih terdapat dimensi-dimensi lainnya yang perlu dipertimbangkan, yaitu psikologi, sosial, politik, dan keberadaan (existential) manusia.

Memang dimensi eksistensial dapat dipandang sebagai dimensi yang paling penting, untuk setiap tahap dari daur kehidupan karena membawa serta tantangan keberadaannya

---yaitu permasalahan baru untuk diatas sebagaimana realitas yang kita hadapi sehari-hari dari keberadaan kita. Sebuah tema yang paling penting dan menyatu berkaitan erat dengan daur hidup yaitu identitas, pemikiran mengenai pengembangan diri dan pemeliharaannya melalui kehidupan sehari-hari kita. Identitas bukan sesuatu yang bersifat tetap, demikian pula tidak ada persoalan yang bersifat abadi di luar kendali kita.

Identitas merepresentasikan berjalannya suatu interaksi antara individu dan dirinya serta dengan kondisi sosialnya --- ini adalah 'biografi' yang kita tulis, perbincangan metaphorically (tergambaran secara simbolik), seiring berjalannya kehidupan, yang membuat kita mengerti apa sedang kita dihadapi, lalu mengintegrasikan pengaruhpengaruhnya terhadap kita dan memikirkan secara rasional dan seterusnya demikian. Permasalahan-permasalahan sosial seringkali juga berkaitan dengan identitas (misalkan rendah diri, harga diri) seringkali dihadapi dalam praktek pekerjaan sosial.

2. Proses-proses Sosial dan Kelembagaan

Bukan sebuah kebetulan bahwa istilah 'pekerja sosial' terdapat kata sosial yang sebetulnya memiliki makna yang sangat mendalam. Konteks sosial adalah merupakan satu bagian yang sangat-sangat penting dari situasi yang dihadapi pekerja sosial serta diharapkan untuk dapat meresponnya secara tepat.

Di sinilah keahlian (expertise) profesi pekerjaan sosial dalam memahami berbagai persoalan sosial, dengan memahami

proses-proses sosial manusia, baik dalam level mikro, meso maupun makro. Berikut beberapa hal yang dapat dilakukan, dalam rangka melihat dan merespon kehidupan sosial:

- a) Banyak permasalahan yang dihadapi awalnya adalah dari (kondisi) sosial, sebagai contoh sebagai akibat kemiskinan dan kekurangan atau kekerasan ras, dan seterusnya.
- b) Masalah sosial adalah socially constructed. Artinya, mereka didefinisikan oleh masyarakat. Sebagai contoh, sejumlah isu didefinisikan sebagai sesuatu yang melanggar hukum (illegal) di beberapa negara, tetapi belum tentu bagi negara lainnya (legalitas prostitusi misalnya).
- c) Solusi potensial adalah biasanya ada pada level sosial atau masyarakat, daripada individual (sekali lagi kemiskinan sebagai contohnya) dan mungkin melibatkan para pekerja sosial untuk memberi tekanan kepada pihak lainnya untuk menghadapi masalah tersebut (melalui aksi komunitas, contohnya), daripada menghadapinya secara langsung, case by case.
- d) Respon pekerjaan sosial terhadap permasalahan seringkali melibatkan seluas mungkin sumber-sumber sosial (pelayanan-pelayanan pemerintah, atau badanbadan sosial swasta, lembaga sosial berbasis komunitas misalnya) sebagai potensi-potensi pemenuhan kebutuhan sosial.

- e) Faktor-faktor pribadi atau psikologis tidak berada secara terpisah---tetapi sangat dipengaruhi dan dibatasi oleh oleh isu-isu sosial. Bahkan banyak persoalan pribadi dan psikologis muncul sebagai akibat dari situasi sosial (masalah sosial psikologis).
- f) Terdapat konsekuensi-konsekuensi sosial sebagai hasil keterlibatan dengan seorang pekerja sosial (misalnya stigma). Misalkan, orang yang diurus oleh pekerja sosial adalah orang yang punya 'masalah' sosial atau orang yang tidak mampu.
- g) Intervensi pekerjaan sosial dapat saja memperburuk ketidakadilan sosial, misalkan memperkuat stereotip gender.
- h) Kebijakan sosial yang mengatur intervensi pekerjaan sosial berakar pada kondisi sosial, politik dan ekonomi keseharian dari masyarakatnya. Dengan demikian adalah penting bagi para pekerja sosial untuk memahami konteks sosial dari pekerjaannya.
- i) Mengabaikan dimensi sosial berarti mengabaikan persoalan utama pekerjaan sosial dan realitas dari kondisi-situasi sekitar klien. Ini bukan berarti bahwa para pekerja sosial harus ahli dalam bidang sosiologi tetapi mereka setidaknya perlu memahami secara mendasar bagaimana masyarakat bergerak dalam proses-proses sosial dan kelembagaan.

Di sinilah kemiripan atau kesamaan pengetahuan antara sosiologi dengan pekerjaan sosial. Namun pembedanya, profesi pekerjaan sosial tidak berhenti hanya memahami proses-proses (interaksi) sosial, tetapi bagaimana mempengaruh---melalui berbagai perdekanan, metode dan teknik serta keterampilan---proses-proses sosial tersebut agar bermanfaat bagi kesejahteraan sosial.

Para pekerja sosial harus memahami proses-proses interaksi sosial yang terjadi pada setiap level atau cakupan kehidupan manusia. Hal ini meliputi pemahaman mengenai:

- 1) Social division. Kelas, ras, etnis, gender, usia, disabilitas, identitas seks, agama dan seterusnya yang merupakan cara-cara penting dimana seseorang dipengaruhi dan ditentukan oleh faktor-faktor sosial berkaitan dengan distribusi peluang dan kesempatan hidupnya. Bukan sebuah kebetulan pula bahwa mayoritas klien pekerjaan sosial adalah kelompok-kelompok masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah. Demikian pula bukan hal yang mengejutkan bila mayoritas kliennya adalah wanita, dengan fakta bahwa wanita diharapkan mampu memainkan peran penting dalam mengelola keluarga dan rumah tangga.
- 2) Power. Kekuatan atau keberdayaan merupakan isu yang paling kompleks dan bergerak pada sejumlah tingkatan (lapisan) masyarakat yang berbeda-beda. Namun demikian, dalam sudut pandang pekerjaan sosial, hal tersebut

sangatlah penting. Karena terkait dengan bahwa sejauh ini klien pekerjaan sosial umumnya berada pada posisi kekuatan yang relatif lemah atau tidak berdaya, sebagai akibat juga dari lokasi (posisi) sosial mereka (dalam kaitan dengan 'divisi sosial' di atas) atau permasalahan tertentu yang mendorong mereka untuk bertemu dengan seorang pekerja sosial (masalah kecanduan minuman keras, misalnya), atau mungkin kombinasi dari kedua hal di atas. Kemudian, intervensi pekerjaan sosial itu sendiri merupakan praktek kekuatan (strengths perspective), dan ini dapat digunakan secara positif untuk memberdayakan klien atau secara negatif memperkuat mereka yang mengalami ketidak-beruntungan.

- 3) Ideology. Ideologi merujuk pada kekuatan gagasan untuk mempertahankan keberadaan struktur dan relasi sosial. Sebagai contoh, ideologi patrilineal (patrilineal/ patriarchy berarti 'the law of the father'---yaitu dominasi laki-laki) memberi ruang terdapatnya pemeliharaan relasi kekuatan antara laki-laki dan perempuan dengan menampilkan peran gender secara alami dan yang diharapkan. Ideologi sangat berkaitan erat dengan power karena secara luas melalui peran ideologilah kekuatan tersebut dilakukan. Artinya, bekerja dengan ideologi dapat lebih efektif dalam mempertahankan struktur kekuatan daripada secara terbuka dan terlihat jelas penggunaan keuatannya, seperti melalui kekuasaan dan pemaksaan.

- 4) Law and order. Hukum merupakan bagian dari produk dari pabrik sosial, suatu aspek penting bagaimana stabilitas sosial dipelihara. Hukum dan tatanan merupakan karakteristik penting dari kehidupan sosial, 22 sebagaimana terlihat dalam praktik-praktik hukum, baik di dalam maupun di luar sistem pengadilan, yang banyak mengatur kehidupan sosial. Pada posisi inilah signifikansi pekerja sosial, sebagai bagian dari mesin hukum dan tatanan untuk menciptakan stabilitas sosial, tetapi juga melakukan restrukturisasi sosial dengan bekerja pada sebagian besar kelompok-kelompok di masyarakat yang rentan dan tidak beruntung.
- 5) Social institutions. Tema ini merujuk pada suatu karakteristik sifat dari masyarakat yang relatif berjangka waktu panjang dan stabil, bangunan benteng kehidupan masyarakat yang terdiri dari simbol-simbol tatanan sosial. Di dalamnya termasuk pernikahan, keluarga, agama, pendidikan, dan identitas nasional. Semua hal tersebut berkait erat dengan ideologi dan memainkan peran penting dalam memahami masyarakat kita. Faktor-faktor signifikan yang membantu kita mengenali bagaimana masyarakat bergerak di sekitar kita. Hal tersebut bukanlah sifat alamiah yang sama dari suatu masyarakat dan seringkali berbeda dari satu masyarakat ke masyarakat lainnya.

Semakin selas, bahwa konteks sosial pekerjaan sosial sangat banyak dan ini menjadi tantangan tersendiri bagi para pekerja sosial untuk tetap berjalan seiring dengan semua yang mereka

perlu ketahui, khususnya dengan perubahan-perubahan sosial yang dapat terjadi begitu cepat. Sehingga sudah merupakan hal yang wajar dan maklum apabila pekerjaan sosial, seharusnya adalah profesi yang paling paham, paling mengerti, paling ahli dan kompeten dalam bidang sosial.

Sebuah profesi yang seharusnya mampu mengelola aspek sosial, sumber sosial dan potensi sosial lainnya, bagi kesejahteraan masyarakat. Sebuah profesi yang mampu mengelola relasi dan interaksi antar manusia, antar individu, kelompok, keluarga, komunitas, dan institusi sosial lainnya, sehingga berfungsi sosial dalam rangka mencapai kemakmuran hidup manusia.

Oleh karena itu, pertanyaan-pertanyaan berikut ini setidaknya dapat membantu pekerja sosial atau para praktisi pertolongan untuk menyadari relevansi proses-proses dan kelembagaan sosial:

- a) Lokasi sosial seseorang (orang-orang) yang anda hadapi?
Artinya, bagaimana faktor-faktor seperti kelas, ras, gender, usia atau disabilitas mempengaruhi situasi? Apa konteks budayanya? Apakah ada (potensi) pertentangan antara lokasi sosial mereka dan anda? Sebagai contoh, apakah anda berbicara menggunakan bahasa yang sama atau anda membutuhkan seorang penerjemah?

- b) Faktor-faktor sosial apa yang berkontribusi terhadap situasi permasalahan? Apa peran kemiskinan, perumahan kaum miskin, stigma sosial, diskriminasi dan seterusnya?
- c) Di dalam berhadapan dengan sebuah keluarga, apakah terdapat perbedaan-perbedaan sosial yang mungkin signifikan dalam keluarga? Apakah terdapat isu tertentu yang dapat dilakukan berkaitan dengan peran-peran gender atau harapan-harapannya? Apakah terdapat anggota keluarga lansia atau disabilitas yang termarginalisasi atau tereksplorasi dengan cara-cara tertentu?
- d) Dalam merespon sebuah permasalahan dengan situasi khusus, mungkin saja anda akan memperburuk kondisi ketidakadilan dan ketidakberuntungan sosial? Anda mungkin akan memperkuat rasisme dengan melakukan pemenuhan bantuan kebutuhan-kebutuhan tertentu dan perbedaan-perbedaan budaya? Apakah anda merasa bersalah dengan kegagalan-kegagalan ketika mengatasi lansia bermasalah berkaitan dengan harga diri dan rasa hormat?
- e) Jika akar permasalahan berada dalam dunia sosial dan politik, apakah ada yang dapat pekerja sosial lakukan untuk mempengaruhi dunia global tersebut? Sebagai contoh, dapatkah pekerja sosial membawa persoalanpersoalan sehingga menuntut perhatian pihak berwenang atau kelompok-kelompok penekan/ pemerhati (pressure groups)

agar tertarik dengan isu-isu tersebut? Semua hal tersebut tidak perlu pekerja sosial ketahui semua, tetapi setidaknya memberi titik awal, untuk memasuki kompleksitas konteks sosial. Para pekerja sosial nampaknya sudah semestinya memahami (dalam konteks sosial) bahwa sebagian besar masalah sosial tidak pernah muncul sebagai sesuatu yang tunggal dengan akibat yang tunggal pula.

Para pekerja sosial juga harus memahami bahwa masalah sosial seringkali muncul sebagai akibat ketidakmampuan manusia menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan, atau ketidakmampuan lingkungan menyediakan sumber-sumber yang dibutuhkan oleh manusia, atau juga (sering terjadi) merupakan perpaduan antara ketidakmampuan manusia dan ketidakmampuan lingkungan (Wibhawa, dkk, 2010).

3. Dinamika Interpersonal, Kelompok, dan Organisasi

Sebagian besar permasalahan yang dihadapi oleh para pekerja sosial adalah berkenaan dengan interaksi antar manusia, apakah pada level interpersonal, kelompok dan organisasi. Oleh karena itu penting bagi para pekerja sosial untuk memahami keterlibatannya dalam interaksi tersebut. Sekali lagi, kita menemui diri berada dalam wilayah yang sangat kompleks, dengan basis literatur dan penelitian yang sangat banyak, belum lagi termasuk banyak pertimbangan kebijakan praktik (*wisdom*) yang telah terbangun sejak lama.

Pada level interpersonal, kita dapat melihat bahwa interaksi diantara orang dengan pekerjaan sosial, dan tentunya demikian pula pada pelayanan manusia yang lebih luas lagi. Dengan demikian, faktor-faktor penting apa yang perlu disadari dalam rangka memahami interaksi interpersonal? Berikut beberapa isu utamanya:

- 1) Komunikasi. Pola dan gaya berkomunikasi dapat menjadi penting. Tentunya, kita harus juga mempertimbangkan tidak hanya komunikasi verbalnya (apa yang dikatakan) tetapi juga komunikasi non verbal (bahasa/ gerak tubuh yang seiring ucapannya). Kata-kata yang digunakan, tekanan suara, kecepatan berbicara, gesture yang pekerja sosial gunakan, penundaan dan hening serta sesuatu yang tidak harus kita katakan, semuanya hal tersebut akan menjadi sangat signifikan dalam menentukan bagaimana orang melihat kita dan bagaimana orang merespon kita. Sama pentingnya dengan bagaimana kita menjadi terampil dalam 'reading' komunikasi orang lain, pendengar yang efektif adalah yang mampu menempatkan orang pada posisi yang nyaman dan bekerja secara efektif bersama mereka. Seringkali ketidakmampuan atau lemahnya keterampilan berkomunikasi pekerja sosial menjadi hambatan utama dalam kegiatan pelayanan-pelayanan sosial.
- 2) Kekuatan (kekuasaan). Sekali lagi karakteristik kekuatan sebagai aspek penting dari bagian pekerjaan sosial. Kekuatan relasi biasanya terlihat dalam interaksi interpersonal dan

dapat diperkuat atau didukung melalui interaksi tersebut. Sebagai contoh, seseorang yang berada dalam posisi yang kuat mungkin akan berbicara rendah hati kepada seseorang yang relatif tidak memiliki kekuatan (kekuasaan). Siapa yang berbicara pertama, siapa yang menentukan agenda, siapa yang banyak bicara, siapa yang mengakhiri interaksi, siapa yang seringkali menjadi tumpuan (diandalkan) oleh semua; semua hal tersebut ditentukan merujuk pada kekuatan. Kekuatan bukanlah sekedar konsep yang abstrak tetapi juga hadir secara praktis, pada tingkat konkret dalam interaksi keseharian. Sehingga penting untuk diingat bahwa para pekerja sosial perlu menyadari, bersikap sensitif, akan keterlibatan isu mengenai kekuatan dalam interaksi interpersonal sehingga mendukung kontribusi pada pemberdayaan, daripada memperkuat pemikiran ketidakberdayaan. Kekuatan juga erat kaitannya dengan kepemimpinan, yaitu bagaimana memanfaatkan potensi 29 kekuatan tersebut diarahkan dan dialirkan dalam rangka membantu orang lain, meningkatkan keberdayaan orang lain, dan mensejahterakan masyarakat umumnya.

- 3) Konteks. Konteks dimana interaksi itu dilakukan juga sangat penting, sebagai setting yang dapat mempengaruhi secara signifikan pada proses dan hasil dari interaksi. Sebagai contoh, sebuah perbincangan yang dilakukan pada setting formal (sebuah konferensi kasus, misalnya) nampaknya akan banyak dipengaruhi oleh konteks. Kita tidak dapat memperkirakan apakah klien berada dalam kondisi yang nyaman dalam sebuah setting pertemuan formal kecuali jika

kita dapat melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mempersiapkan apa hasilnya, memahami prosesnya dan peran-perannya dan seterusnya.

Tiga aspek yang sama juga dapat diterapkan pada interaksi kelompok:

- 1) Komunikasi. Saluran-saluran komunikasi dalam kelompok dapat menjadi sangat signifikan. Beberapa anggota kelompok dapat berbicara secara terbuka dan bebas, sementara lainnya sedikit atau tidak berkata sepatah kata apapun. Hal ini mungkin terjadi karena beberapa anggota merasa melalui kelompoknya adalah upaya mereka untuk berkontribusi menjadi lebih mudah, sementara yang lain merasa terhambat oleh aspek keberfungsian kelompok tersebut atau suasana atmosfir yang tercipta. Oleh karena itu perlu untuk memahami dinamika kelompok yang terjadi, mengapresiasi pola-pola yang seringkali muncul dalam suatu kelompok.
- 2) Kekuatan (kekuasaan). Bekerjanya kekuatan biasanya terlihat dalam kelompok, satu orang atau lebih berupaya untuk dominan, sementara lainnya terpinggirkan atau mungkin semuanya keluar, sehingga merefleksikan posisi kekuatan respektifnya dalam sebuah kelompok.
- 3) Konteks. Seting juga hal penting bagi interaksi kelompok. Sebagai contoh, jika terdapat hambatan-hambatan (posisi furnitur, jarak bicara, tata ruang, tata letak, sirkulasi

udara, dan seterusnya) dalam ruangan, maka hal itu akan mengganggu efektifitas kelompok mencapai tujuannya.

Interaksi kelompok juga memiliki dimensi tambahan dengan fakta bahwa sebuah kelompok dapat melakukan kehidupannya sendiri---keseluruhan (whole) akan menjadi lebih besar dari pada penjumlahan bagian per bagianya. Memahami interaksi kelompok dengan demikian kurang lebih sama dengan memahami interaksi interpersonal. Terdapat beberapa pertimbangan penting dari interaksi antara kelompok dengan factions. Tentunya perlu diingat bahwa persoalan interaksi kelompok penerapannya tidak hanya untuk bimbingan sosial kelompok (dalam arti proses-proses terorganisasi terapi berbasis kelompok) tetapi juga untuk semua jenis aktifitas kelompok, termasuk dinamika keluarga, tim kerja, pertemuan atau kelompok pelatihan. Dinamika keorganisasian jelas memiliki banyak dinamika interpersonal dan dinamika kelompok dalam organisasi.

Namun demikian, terdapat pula faktor-faktor yang bergerak dalam konteks keorganisasian yang membatasi interaksi tersebut. Faktor-faktor yang mungkin memberi batasan atas interaksi yang terjadi antara lain:

- 1) Budaya organisasi (*the organizational culture*) --- sesuatu yang menggerakkan, pola-pola yang telah ada dalam waktu yang lama, karena memang budaya organisasi terbentuk melalui kebiasaan-kebiasaan telah berlangsung lama;

- 2) Relasi kekuasaan resmi dan tidak resmi (formal and informal power relations) – hierarki pejabat resmi, seperti halnya pula pola-pola kekuatan dan pengaruh nonpejabat yang mempengaruhi organisasi. Belum tentu kekuasaan resmi memiliki pengaruh yang kuat daripada dari relasi kekuatan informal;
- 3) Kebijakan dan prosedur (policies and procedures) – harapan-harapan formal tentang bagaimana seharusnya seseorang bertindak, namun belum tentu juga prosedur dan kebijakan tersebut menjadi faktor yang memperlancar atau mempermudah jalannya organisasi;
- 4) Gaya manajemen (management styles)-gaya kepemimpinan (dari otoriter hingga demokratis) dapat mempengaruhi interaksi secara signifikan. Oleh karena praktik pekerjaan sosial banyak dilakukan dalam konteks organisasi (dalam arti bekerja dengan organisasi dan badan sosial lainnya yang relevan), kompleksitas kehidupan organisasi ini pun mempengaruhi praktik pertolongan keseharian, sehingga membuatnya menjadi salah satu aspek penting dari basis pengetahuan pekerjaan sosial.

Salah satu kesulitan dalam memahami interaksi adalah bahwa kita biasanya merupakan bagian dari dinamika yang coba kita pahami sendiri. Artinya, adalah sulit untuk memperoleh gambaran objektif saat kita menjadi bagian dari situasi yang coba kita pahami. Dengan demikian adalah penting apabila

pada satu saat kita bekerja bersama dalam suatu persoalan tertentu sehingga akan memperoleh peluang yang lebih baik dalam mengatasi masalah. Supervisi dari manajer atau atasan langsung para pekerja sosial juga merupakan aspek yang bernilai, baik sebagai proses kendali memastikan metode, teknik dan proses yang digunakan sesuai dengan konteks permasalahan dan kebutuhan klien. Supervisi juga merupakan proses transfer pengetahuan dan pembelajaran bagi supervisor dan supervisee

4. Proses Pekerjaan Sosial

Selanjutnya, yang harus diketahui dan dikuasai adalah mengenai cara-cara profesi pekerjaan sosial dalam mengatasi permasalahan sosial. Proses pekerjaan sosial merupakan bagian penting dalam praktek pekerjaan sosial, yang juga merupakan ciri khas pendekatan dari pekerjaan sosial. Hal yang umum terjadi, walau tidak selamanya benar, yaitu kritik-kritik kepada profesi pekerjaan sosial yang seringkali tidak jelas dan mengambang.

Berdasarkan pandangan ini, berarti profesi pekerjaan sosial dicirikan dengan kurang presisinya akan apa yang dapat dicapai atau bagaimana seharusnya hal tersebut diperoleh. Objektifitas nampaknya merupakan hal vague atau non-existent dan kemajuan ke arah tersebut nampaknya cenderung sangat lambat dan kurang baik, membingungkan, tidak jelas, dan tanpa arah. Kritikan tersebut mungkin ada benarnya, sebagai bahan introspeksi diri bagi praktek pekerjaan sosial.

Agar para pekerja sosial terhindar dari ketidakjelasan dan terbawa arus kebingungan, maka dibutuhkan sebuah 'systematic practice'. Hal ini meliputi kejelasan objektif (tujuan) sebagai dari bagian pekerjaan tertentu (apa yang akan dicapai), strategi apa untuk mencapainya (bagaimana hal tersebut dicapai) dan bagaimana penghentian hubungan pertolongan ditentukan (Apa keberhasilan yang akan dicapai? Bagaimana menentukan berhasil atau tidaknya?).

Sistematika praktik tersebut, menurut Thompson, 2002a, dapat dicapai dalam lima tahap proses, sebagai berikut:

- 1) **Assessment.** Tahap ini meliputi pengumpulan informasi dan menghasilkan sebuah gambaran tentang apa permasalahannya, kekuatan apa yang dapat digunakan, apa kebutuhan yang telah disediakan, dan seterusnya. Ini merupakan tahap awal, karena berdasarkan basis asesmen inilah kegiatan selanjutnya akan dilakukan. Penting untuk dicatat bahwa asesmen tidak sama dengan pengumpulan informasi semata, atau tidak sama pula dengan identifikasi kebutuhan atau pelayanan apa yang seharusnya disediakan saja. Assessment merupakan proses yang holistik yang meliputi upayaupaya melihat situasi menyeluruh---yang terkadang dirujuk sebagai 'helicopter vision'. Asesmen yang terbatas atau seadanya saja dapat menyulitkan di kemudian hari ketika berpraktek yang mungkin akan benar-benar terlalu jauh dari yang diperlukan sebagai akibat dari pengabaian asesmen. Asesmen yang dilakukan dengan

baik dan benar merupakan keberhasilan 50% dari proses pertolongan keseluruhan.

- 2) Intervention. Sekali permasalahan dan faktor-faktor lainnya telah teridentifikasi, tahap berikutnya adalah menentukan pengaturan atau pengelolaan yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, upaya memenuhi kebutuhan dan seterusnya. Terdapat sejumlah cara intervensi tertentu yang dapat dilakukan, tetapi kesemua proses tersebut ditujukan untuk merespon permasalahan yang telah teridentifikasi secara positif dan konstruktif. Tidak terdapat batasan 'right answer' (jawaban yang pasti benar) tentang bagaimana prosesnya, meski demikian terdapat beberapa cara yang mungkin lebih mendekati tepat dan sesuai membantu daripada lainnya. Artinya, penting bahwa praktek seharusnya berbasiskan pada partnership (kemitraan) antara pekerja sosial dengan klien. Dalam proses intervensi selalu berupaya melibatkan klien dan penyedia layanan sosial lainnya sebanyak mungkin, sehingga pekerjaan sosial merupakan sebuah proses yang bekerja bersama orang, daripada bekerja bagi mereka. Dengan demikian pendekatan intervensi seharusnya berupaya membangun kemitraan daripada mencari sebuah 'cure' (mengobati si sakit) terhadap situasi seperti halnya pekerja sosial sebagai seorang 'social doctor'. Pendekatan kemitraan dalam proses pertolongan pekerjaan sosial, juga dapat dipahami sebagai upaya untuk memberdayakan klien.

- 3) Review. Perubahan situasi sepanjang waktu, dan sehingga asesmen pekerjaan sosial memerlukan perubahan juga. Mungkin saja di awal asesmen terjadi kesalahan dan ketidaktepatan kajian, karena berbagai alasan, sehingga informasi yang diperoleh terbatas. Sehingga penting bahwa kajian secara periodik menuntut penyesuaian yang dapat dilakukan untuk perencanaan pekerjaan sosial. Dalam banyak kasus, mungkin saja banyak mengesampingkan semua perencanaan. Namun demikian, jika tidak dilakukan kajian secara hati-hati dan cermat, maka akan banyak waktu, usaha dan energi yang terbuang percuma karena upaya-upayanya tidak terarah dan terukur. Pekerja sosial jangan ragu dan merasa malu untuk mengevaluasi diri sendiri (reflective) dan proses intervensinya, agar tidak mencelakakan klien lebih jauh lagi.
- 4) Ending. Dengan segala hormat dan penghargaan, sebenarnya tujuan pekerjaan sosial adalah memungkinkan seseorang untuk mengatasi permasalahannya sendiri (mandiri) dan mengatasi isuisunya sendiri tanpa membutuhkan dukungan pekerjaan sosial. Dengan demikian, secara umum pekerja sosial seharusnya melakukan intervensinya sebaik-setepat mungkin di setiap saat. Dengan demikian adalah penting juga untuk bersikap serius dalam penguasaan keterampilan-keterampilan saat intervensi, sebagai aspek praktik agar memudahkan penanganan dan berhasil baik. Sejak awal proses pertolongan, baik caracara interaksi dengan klien maupun kegiatan pertolongan yang dilakukan adalah untuk

memberdayakan klien, agar mandiri menentukan hidupnya sendiri, dan lebih jauh lagi klien yang mandiri akan mampu membantu orang-orang lain yang membutuhkannya.

- 5) Evaluation. Ketika intervensi pekerjaan telah selesai dilakukan, kemudian pekerja sosial memiliki peluang untuk belajar dari apa yang telah berjalan dengan baik (bagaimana kita dapat membangun kekuatan kita?), apa yang telah berjalan dengan lebih baik (bagaimana kita belajar dari kesalahan kita?) dan secara umum pelajaran apa yang diperoleh dari pengalaman. Jadi evaluasi merupakan sebuah bagian fundamental dari praktik yang baik, yang menyediakan sebuah platform mana yang akan terus diperbaiki. Bukan persoalan keterampilan, pengalaman atau efektifitasnya pekerja sosial, tentunya selalu terdapat pelajaran yang dapat diperoleh, perbaikan yang dilakukan dan manfaat yang diperoleh dari evaluasi praktik pekerjaan sosial. Lakukan refleksi diri akan praktek yang telah dilakukan, baik sikap, cara, dan metode atau keterampilan yang digunakan; untuk bahan perbaikan di masa mendatang. Patut dicatat bahwa tujuan dari proses pekerjaan sosial dan sistematika praktik tidak seharusnya membuat para pekerja sosial bergerak bagaikan robot yang hanya bergerak kalau ada perintah, kaku pada per tahap bagiannya, daripada sekedar berfikir sebagai praktisi yang memiliki kerangka acuan kerja yang melandasi pekerjaannya dan kepercayaan diri, insight dan sensitivitas untuk mengadaptasi kerangka acuan kerja dan kapan diperlukannya. Artinya, sebuah praktek sistematik ditunjukkan atau dilakukan hanya

sebagai basis untuk praktik profesional yang fleksibel dan reflektif, daripada hanya sebagai alternatif satu-satunya

5. Paradigma Teoritis

Dalam perkembangan praktik pekerjaan sosial, basis pengetahuan pekerjaan sosial cukup banyak dan terus berkembang secara konstan. Khususnya di negara-negara maju dan sebagian belahan bumi lainnya yang mengakui keberadaan kewenangan pekerja sosial dan praktik pekerjaan sosialnya. Seperti negara-negara 'Barat' (Amerika, Canada, Eropa, Australia) dan sebagian negara-negara di Asia (India, bangladesh, Pakistan, Thailand, Filipina, Malaysia, Korea, dan banyak lagi).

Lain hal dengan di Indonesia, yang sudah mengakui secara tertulis (yuridis formal) tentang profesi pekerjaan sosial, namun masih ragu atau 'tanggung' untuk memberikan kewenangan penuh bagi profesi pekerjaan sosial berpraktek secara profesional, baik yang di organisasi dikelola oleh pemerintah, apalagi yang dikelola oleh masyarakat atau swasta. Sebagian besar orang (para akademisi dan praktisi pekerjaan sosial) telah berupaya membuat praktik pekerjaan sosial merupakan sesuatu yang logis melalui pengembangan pendekatan-pendekatan teoritis, dan melalui upaya-upaya tertentu tanpa henti untuk membentuk ciri khas dunia akademik pekerjaan sosial.

Namun demikian, tentunya akan menjadi sesuatu tidak realistik jika pekerja sosial hanya bertumpu pada satu pendekatan saja untuk menjawab menanggapi semua pertanyaan yang

mereka butuhkan. Dengan demikian pekerja sosial perlu memperoleh sejumlah perspektif teoritis dan kemampuan untuk menggunakannya sesuai kebutuhan. Mengembangkan sebuah tipologi teori-teori pekerjaan sosial secara komprehensif tentunya tidak dapat dicakup dalam tulisan ini. Meski demikian secara realitas, dapat dikemukakan secara singkat trend teoritis yang mempengaruhi pekerjaan sosial selama bertahun-tahun dan terus menerus saling berhadapan untuk secara dominan menjelaskan kompleksitas tugas-tugas pekerjaan sosial dan menjelaskan konsekuensinya setepat mungkin.

Apa yang akan dikemukakan berikut ini, memang sangat singkat, sebagai ulasan singkat tentang kerangka teoritis dan konsep-konsep yang umumnya dipergunakan dalam pemikiran pekerjaan sosial.

Di bawah ini akan dikemukakan secara singkat perkembangan pendekatanpendekatan utama pada teori dan praktek pekerjaan sosial, sebagai berikut:

- 1) Psikodinamika (psychodynamic). Teori psikodinamika secara luas dipergunakan walau tidak secara khusus yang berasal dari karya Sigmund Freud saja. Teori ini berkaitan dengan konflik internal psikologis antara dorongan kesenangan irasional id dan kesadaran sosial super ego, yang dimediasi oleh ego atau 'regulator' psikologis. Artinya, pendekatan ini bagi profesi pekerjaan sosial berupaya mencari pemecahan masalah pekerjaan sosial sebagaimana sebuah konflik antara keinginan dan kebutuhan dari individu dan

hambatan-hambatan serta tuntutan masyarakat. Dalam prakteknya, adalah bagaimana caranya memperkuat ego dalam rangka mengendalikan keinginan dari id yang mungkin akan membawa si individu ke dalam situasi masalah dan atau konflik berikutnya. Meski pendekatan ini tidak begitu lama mendominasi, hingga saat ini masih dipergunakan dan pada tingkat tertentu masih berpengaruh.

- 2) Bimbingan sosial perseorangan Psikososial (psychosocial casework). Pendekatan ini dalam berbagai caranya merupakan pengembangan dari teori psikodinamika, khususnya tulisan psikologi ego dari Erikson. Perbedaan dan persamaan dari kesesuaian pendekatan ini dan psikodinamika adalah terdapat penekanan yang lebih besar pada dimensi sosial, banyak faktor-faktor sosial yang mengambil bagian dalam situasi pekerjaan sosial. Artinya pendekatan ini hadir tidak hanya sekedar diterapkan sebagai upaya penyesuaian psikologis semata tetapi juga mengatasi lingkungan sosial atau situasi kondisi individu atau persoalan keluarga. Sebagaimana psikodinamika, dominasi pendekatan ini tidak lama, meski masih berpengaruh hingga saat ini.
- 3) Psikologi Humanis (Humanistic psychology). Fokus psikologi humanis adalah potensi manusia serta hambatan-hambatan sosial dan psikologis yang membatasi kehidupannya. Asumsi yang dibangun dari teori ini adalah bahwa manusia dipandang atau diasumsikan memiliki dasar yang baik, dan akan cenderung berbuat jahat apabila

situasi kondisi berpotensi mengganggu atau menimbulkan situasi frustasi. Implikasi teori ini dalam praktik pekerjaan sosial, kemudian, seiring dengan perhatian dari psikologi humanis, berupaya membebaskan manusia dari hambatan-hambatan tersebut sehingga kebaikan-kebaikan alamiah dapat muncul dan terus berkembang. Pendekatan ini tidak pernah menjadi pendekatan yang dominan tetapi pengaruhnya sedikit banyak terasa dalam berbagai teori dan bidang praktik pekerjaan sosial.

- 4) Pekerjaan sosial perilaku (behavioral social work). Asumsi dasar atau gagasan dasar yang dibangun adalah bahwa, perilaku dapat dipelajari melalui sejumlah kecil proses-proses psikologis (seperti melalui penguatan-penguatan), permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan perilaku dapat diatasi melalui intervensi yang memungkinkan proses-proses pembelajaran sehingga perilaku bermasalah dapat dikurangi (atau dihilangkan), sehingga perilaku positif dapat diperkuat. Implikasi teori ini dalam praktik pekerjaan sosial antara lain untuk membangun dan memperkuat kapasitas klien agar lebih berdaya dan berguna, sehingga mampu secara mandiri membuat putusan-putusan penting bagi hidupnya sendiri saat ini dan di masa datang. Pendekatan ini begitu populer dalam sejumlah aspek praktik, meski saat ini tidak begitu populer.
- 5) Teori Sistem (systems theory). Pendekatan ini lebih eksplisit dalam sosiologi dimana situasi praktik pekerjaan sosial

yang ditangani dipahami sebagai serangkaian keterkaitan sistem sosial (sistem keluarga, sistem ketetanggaan, dan seterusnya). Kemudian tugas pekerja sosial, adalah untuk memahami interaksi sistem dan permasalahan yang muncul dari interaksi tersebut, sehingga pola-pola sistem dapat diatasi dan permasalahan ditangani. Tipe terapi keluarga banyak mempergunakan pendekatan ini. Penekanannya pada perubahan sistem keluarga secara keseluruhan, daripada bekerja dengan faktor-faktor individual. Teori sistem merupakan salah satu teori yang memiliki pengaruh besar dalam praktik pekerjaan sosial. Hal ini ditunjukkan dengan konsepsi 4 (empat) sistem dasar dalam pekerjaan sosial, yaitu: sistem pelaksana perubahan, sistem klien, sistem sasaran dan sistem kegiatan.

- 6) Pekerjaan sosial radikal (radical social work). Pendekatan ini muncul dari ketidakpuasan dengan pendekatan yang sedikit sekali atau yang tidak memperhitungkan faktor-faktor sosial yang lebih luas, kelas-kelas khusus, kemiskinan dan kekurangan. Fokus pekerjaan sosial radikal adalah politisasi, membantu klien mengembangkan kesadaran tentang bagaimana permasalahan mereka dikaitkan dengan faktor-faktor sosial dan politik, sehingga, mereka seharusnya memiliki hak-hak dan kewajiban agar dapat berkontribusi pada proses perubahan sosial radikal. Terdapat beberapa elemen pekerjaan sosial radikal yang masih ditemukan dalam beberapa pendekatan modern ke arah pemberdayaan dan emansipasi.

- 7) Praktek emansipasi (emancipatory practice). Pengembangan pada penekanan pekerjaan sosial radikal sosial politik, pendekatan emansipasi modern bagi pekerjaan sosial berkenaan dengan penindasan, mengakui bahwa mayoritas klien pekerjaan sosial mengalami penindasan dan bentuk-bentuk diskriminasi lainnya. Fokus praktek pekerjaan sosial adalah berkontribusi pada pemberdayaan klien untuk membantu mereka yang mengalami ketidakberuntungan sebagai hasil dari pembatasan-pembatasan sosial dan sikap-sikap negatif mereka. Memang pekerja sosial tidak harus menguasai semua perspektif teoritis tersebut. Beberapa praktisi akan nyaman dengan satu atau lebih teori tetapi memiliki sedikit pengetahuan, atau kepentingan lainnya. Hal tersebut bukanlah masalah. Tujuannya adalah mengembangkan suatu praktek yang dapat terlaksana dengan baik dan benar, daripada hanya mengejar satu perspektif teoritis saja atau lainnya. Dengan demikian semakin luas pemahaman dan penguasaan pekerja sosial akan beragam pula teori yang mendasari praktek 48 pekerjaan sosial akan menjadi jaminan praktek pertolongan akan lebih terukur dengan baik dan benar, serta dapat dipertanggungjawabkan secara teoritis dan manfaatnya.

6. Metode-metode Intervensi

Banyak dan beragam metode yang dapat digunakan dalam praktek pekerjaan sosial. Metode-metode intervensi yang dapat dikemukakan berkenaan dengan pencapaian tujuan-tujuan

pekerjaan sosial berhubungan erat dengan kerangka perspektif teoritis sebelumnya.

Namun demikian, terdapat pula cara-cara lain untuk melihat metode intervensi, seperti contohnya ketika istilah intervensinya disesuaikan dengan target sasaran perubahan pada individual, keluarga, kelompok atau masyarakat:

- 1) Individual case work (bimbingan sosial perseorangan). Metode ini dapat digambarkan sebagai metode praktik dan melibatkan upaya individu berbasis pertemuan lawan-muka dengan klien dalam rangka mengatasi kesulitan yang dihadapi mereka.
- 2) Family work (bimbingan sosial keluarga). Mekanisme kerjanya adalah bekerja dengan seluruh keluarga, menciptakan perubahan pada keluarga, daripada perubahan pada level individu. Sebab perubahan dalam diri individu tersebut sangat dipengaruhi oleh perubahan anggota keluarga lainnya.
- 3) Groupwork. (bimbingan sosial kelompok). Metode ini sangat efektif digunakan ketika bekerja dengan orang-orang yang memiliki permasalahan dan perhatian yang sama. Contohnya, pekerja sosial bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mendorong kelompok untuk saling mendukung satu sama lain dalam upaya mengatasi permasalahan mereka. Metode ini dipergunakan dengan tujuan diarahkan

para perubahan-perubahan positif individu melalui media interaksi kelompok.

- 4) Community work/ Community organization/ community development (pengorganisasian dan pengembangan masyarakat). Ini merupakan pendekatan yang agak populer daripada metode-metode sebelumnya, masih tetap terus berkembang dan banyak dipergunakan di sejumlah negara-negara berkembang, terummasuk Indonesia.

Pekerja sosial banyak bertindak sebagai katalis dalam membantu kelompok-kelompok masyarakat untuk mengatasi permasalahan dan mengelola sumber-sumber mereka. Tentunya masih terdapat perbedaan makna 'tingkatan' intervensi, namun tidak terlalu mencolok, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih dalam praktiknya.

Sebagai contoh, bimbingan sosial kelompok (group work) mungkin akan banyak digunakan sebagai bagian CO/CD, atau bimbingan sosial perseorangan mungkin dilakukan bersamaan dengan family work. Ini lah yang kemudian memperkuat pendekatan generalis dalam praktik pekerjaan sosial.

Selain penggunaan metode berdasarkan sasaran atau ranah level praktik, terdapat pula sejumlah metode yang umum digunakan, sebagaimana dalam ilustrasi berikut:

Task-centered practice. Merupakan kerja bersama untuk:

- (1) menjelaskan situasi terkini (dimana kamu saat ini--- poin A) dan mengidentifikasi situasi alternatif yang lebih baik (kemana yang kamu suka---poin B);
- (2) plot rute dari A ke B dalam arti langkah-langkah apa yang akan diambil (tugas-tugas yang akan dicapai), mulai dari yang paling mudah dalam rangka membangkitkan kepercayaan dan hingga memantapkan basis keberhasilan; dan
- (3) bersepakat untuk berbagi alokasi tugas-tugas.
 - a) Contract work. Metode ini sejenis dengan task-centred practice tetapi menggunakan negosiasi kesepakatan tertulis sebagai fokus intervensinya.
 - b) Counselling. Meski konseling secara lebih mendalam terderung dilakukan hanya dalam lembaga-lembaga khusus, praktik pekerjaan sosial seringkali terlibat dalam elemen-elemen konseling dalam rangka membantu orang memahami situasinya, perasaan perasaannya dan pilihan-pilihannya.
 - c) Care management. Pendekatan ini melihat penyediaan 'paket' layanan perawatan yang dilakukan dalam rangka memelihara seseorang dalam masyarakat yang benar-benar membutuhkan pelayanan kelembagaan.

- d) Advocacy. Menjadi seorang advocate berarti mewakili kepentingan-kepentingan orang yang tidak mampu melakukan untuk dirinya sendiri (sebagai contoh, orang-orang yang mengalami kesulitan belajar atau masalah kesehatan mental).
- e) Mediation. Metode ini menunjuk pada upaya membantu menengahi kedua belah pihak berkonflik, untuk melakukan rekonsiliasi atas perbedaan-perbedaan, dengan tetap bersikap netral untuk menjaga keseimbangan diantara mereka. Sebenarnya masih banyak lagi metode yang umum dipergunakan dalam praktek pekerjaan sosial, dan terdapat pula bentuk-bentuk praktek yang mungkin tidak masuk dalam satu kategori teoritis.

Demikian pula, mungkin saja terdapat beberapa metode dan perspektif teoritis dikombinasikan (misalkan, memanfaatkan metode behavioral dalam konteks task-centred practice, atau menggunakan pendekatan psikodinamika sebagai basis konseling). Metode-metode tersebut juga dapat digunakan secara lintas level intervensi, inilah yang kemudian memunculkan pendekatan praktek generalis (generalist practice). Dengan pendekatan ini berbagai metode akan dapat dimanfaatkan untuk setiap level, seiring dengan tujuan perbaikan dan keberfungsi sosial klien—baik individu, kelompok, keluarga, organisasi, dan masyarakat.

Terdapat pula pendekatan-pendekatan yang lebih bersifat indirect service, yang berbeda dengan metode-metode sebelumnya, namun keberadaannya begitu determinan dalam praktek pekerjaan sosial. Beberapa metode atau pendekatan ini adalah:

- 1) Administrasi pekerjaan sosial. Banyak kebijakan sosial dari pemerintah arti makro maupun mikro (dalam organisasi) harus diterjemahkan menjadi program-program, dan kemudian proyek-proyek atau kegiatan yang lebih detil dan jelas, sehingga tepat sasaran.
- 2) Human/Social service organization (HSSO). Hampir seluruh aktifitas praktek pekerjaan sosial yang berupa pelayanan-pelayanan sosial, baik yang dikelola pemerintah atau swasta, berada dalam sebuah organisasi pelayanan sosial. Sehingga pemahaman dan penguasaan pengelolaan organisasi sosial menjadi begitu penting dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelayanan sosial.
- 3) Social work research. Penelitian pekerjaan sosial akan berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengenai praktek-praktek pekerjaan sosial, atau mengenai ketepatan sasaran-sasaran program atau kebijakan, atau berkaitan dengan pengembangan suatu metode atau keterampilan yang efektif, atau juga dapat digunakan untuk mengevaluasi manfaat suatu program; dan sebagainya.

- 4) Social policy dan social planning. Pengembangan dan perencanaan suatu kegiatan sosial merupakan tantangan tersendiri. Perencanaan yang ideal adalah yang partisipatif, yaitu terdapatnya ruang sebanyak mungkin keikutsertaan dari kelompok-kelompok sasaran.

Sejumlah praktisi menyatakan bahwa mereka tidak menggunakan teknik dan metode secara khusus atau hanya satu metode saja, tetapi mereka lebih suka memadukannya secara 'eclectic'. Terkadang, penggabungan tersebut memiliki kualitas praktik yang lebih baik dimana pekerja sosial berhasil menggabungkan elemen-elemen pengetahuan secara tepat dan efektif. Dengan eklektisisme merujuk pada sesuatu yang konsisten dan terintegrasi menyeluruh, daripada sebelumnya yang parsial dan terpisah-pisah.

Inilah yang menjadi ciri khas dari landasan keilmuan pekerjaan sosial, yang memadukan berbagai pendekatan, teori, perspektif dan model-model dalam praktik pertolongan atau intervensinya. Isu lain berkaitan dengan metode intervensi adalah bahwa mereka cenderung selalu menggunakan namanya saja.

Sebagai contoh, "Saya menggunakan pendekatan task-centred" yang dapat diartikan sebagai secara sederhana "Saya cenderung untuk tetap menggunakan practical task", sementara "Kita melakukan banyak intervensi krisis dalam tim ini" dapat diterjemahkan sebagai "Kita sedang menangani kedaruratan dan terkadang kita repot kesana-kemari 'mondar-mandir' seperti ayam kehilangan kepala". Ini bukan berarti bahwa praktik tidak

mungkin terwujud tanpa menggunakan metode dalam buku-buku teks, tetapi terdapat bahayanya jika label teoritis digunakan untuk mencakup fakta, yang secara fakta banyak pelaksanaan prakteknya dilakukan berdasarkan rutinitas (terus-menerus) dan tanpa kritik, dan dengan demikian resiko bahayanya akan berjalan menyertainya.

Oleh karena itu, kiranya diperlukan kategorisasi intervensi untuk perkerjaan sosial. Heron (2001) memberi jalan keluar upaya memahami intervensi yang dapat dibagi ke dalam enam kategori, sebagai berikut:

- 1) Prescriptive Intervensi ini merupakan upaya untuk mengarahkan langsung perilaku dari seseorang. Hal tersebut mungkin paling dekat berkaitan dengan intervensi kewenangan, seperti halnya putusan pengadilan.
- 2) Informatif. Basis intervensi informatif adalah menyediakan informasi dan/atau membantu orang untuk memahami situasinya atau beberapa aspeknya.
- 3) Confronting. Terkadang perlu untuk memperoleh perhatian klien akan aspek-aspek dari situasi yang tidak ingin dihadapinya. Konfrontasi dengan demikian meliputi upaya menentang penyangkalan dan responrespon yang menghalangi jalannya proses.
- 4) Cathartic. Katarsis adalah proses melepaskan emosi, seperti membantu seseorang mengekspresikan tekanan

kedukaannya yang mendalam, atau dengan berkontribusi membuat rasa nyaman, 'teduh' dan aman dalam lingkungan emosional sehingga perasaannya tidak menjadi hambatannya.

- 5) **Catalytic.** Intervensi ini diarahkan untuk membantu orang agar lebih mampu mengelola diri sendiri, mampu mengendalikan kehidupannya sendiri, mampu menemukan sumber-sumber pemecahan sendiri, dan seterusnya; singkatnya, suatu bentuk pemberdayaan.
- 6) **Supportive.** Ini merujuk pada penegasan akan nilai dan penghargaan terhadap klien, sifat bagi orang yang peduli dan yang terlibat dalam situasi tersebut. Kategori tersebut bukanlah merupakan batasan yang tegas dan kaku, tetapi dapat dimanfaatkan sebagai ulasan singkat atas beragam intervensi dan sebagai titik awal untuk bahan pertimbangan lebih jauh lagi.

7. Etika dan Nilai

Dalam bekerja dengan orang lain, kita masuk pada kompleksitas dunia interaksi dan struktur. Kondisi tersebut akan mengarah pada hasil positif bagi semua hal atau sebaliknya mengarah pada kacau balaunya situasi (situasi kontra produktif). Konsekuensinya, kita harus mengenali potensi pekerjaan sosial sebaik mungkin agar tidak melukai pihak lain. Inilah yang menghantarkan akan perlunya 58 pendekatan ethical, suatu persoalan moralitas dan nilai-nilai yang perlu dipertimbangkan.

Hal tersebut bukan berarti bahwa pekerja sosial harus ahli dalam filosofi moral, tetapi artinya kita harus benar-benar jelas mengenai nilai-nilai yang berkenaan dengan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Nilai-nilai kita sendiri dan cara-cara nilai-nilai tersebut mempengaruhi praktik pekerjaan sosial;
- 2) Nilai-nilai profesional pekerjaan sosial dan bagaimana hal tersebut dapat atau tidak memperkuat praktik;
- 3) Bahaya-bahaya yang akan timbul jika tidak mengindahkan dimensi nilai-nilai dan etik praktik.

Persoalan nilai, etik dan etika merupakan wilayah yang kompleks, dan oleh karenanya kita harus realistik dan menerima bahwa dimensi etik pekerjaan sosial merupakan sesuatu yang akan terus beriringan-berdampingan dalam praktik pekerjaan sosial, lebih dari sekedar diatasi.

Pemahaman akan isu nilai menjadi komponen penting dari basis pengetahuan pekerjaan sosial. Tujuan intervensi yang baik dengan metode keterampilan pekerjaan sosial yang canggih, belum tentu akan berhasil baik jika mengabaikan nilai-nilai dan etika praktik pekerjaan sosial. Oleh karenanya, pengetahuan (knowledge), metode dan keterampilan (skill), serta sikap-sikap (attitude) sebagai wujud dari nilai-nilai etik; dalam praktik pekerjaan sosial merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

**A. FOKUS DAN LANDASAN PENGETAHUN DALAM
PEKERJAAN SOSIAL****1. Fokus Pekerjaan Sosial**

Ronald L. Simon dan Stephen M. Aigner (1985), mengemukakan bahwa fokus pekerjaan sosial adalah merupakan suatu pandangan yang holistik dan interaksionis. Di bawah ini adalah fokus pekerjaan sosial yang dikemukakan oleh beberapa ahli:

Social Work seeks to enhance the social functioning of individuals, singly and in group, by activities focused upon their social relationships which constitute the interaction between man and his environment. (Warner Boehm 1959 : p.54).

Pekerjaan sosial berusaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, maupun kelompok, melalui kegiatan-kegiatan yang dipusatkan pada relasi sosial yang merupakan interaksi antara manusia dan lingkungan sosialnya.

(Social Work is) the profession concerned with the relationships between human beings and interpersonal and organizational environments, and with seeking to promote environments that support human wellbeing. (CB. Germain. 1973 : p.326).

Pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan yang memperhatikan relasi antara manusia dengan lingkungan inter pribadi maupun organisasional dengan memberikan pertolongan untuk mengubah atau meningkatkan kualitas hubungan antar manusia dengan lingkungannya serta mengembangkan lingkungan sosial agar dapat mendukung kesejahteraan manusia.

Social Work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities to enhance or restore their capacity for social functioning and create societal conditions favorable to their goals. (NASW. 1973 : pp.4-5)

Pekerjaan sosial merupakan aktifitas profesional untuk membantu individu, kelompok, atau masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kemampuannya berfungsi sosial serta menciptakan kondisi-kondisi yang menunjang tujuan tersebut.

Social Work is the concerned with the interaction between people and their social environment which affect the ability of people to accomplish their life task, alleviate distress, and realize their aspiration and values. (Pincus & Minahan. 1973 : p.9).

Pekerjaan sosial menekankan interaksi antara orang dengan lingkungan sosialnya yang mempengaruhi kemampuan orang untuk menyelesaikan tugas-tugas kehidupannya, meringankan stress, merealisasi aspirasi dan nilai-nilai masyarakat.

The Social Worker analyzes social relationships and works with clients or find solutions to the factors that block social functioning. (Skidmore dan Thackery. 1976 : p.19).

Pekerjaan sosial berusaha menganalisis relasi-relasi sosial serta bekerja bersama kelompok untuk mencapai pemecahan pada faktor-faktor yang menjadi penghalang bagi keberfungsiannya sosial.

(Social Work) focuses on the transaction between people and their environment that affect their ability to accomplish life tasks, alleviate distress, and realize individual and collective aspirations. (Council on Social Work Education. 1982 : p.3).

Pekerjaan sosial memfokuskan diri pada transaksi antara orang dengan lingkungannya, di mana lingkungan tersebut mempengaruhi kemampuan individu dalam melaksanakan tugas-tugas kehidupannya, mengurangi ketegangan, serta dapat merealisasikan aspirasi-aspirasinya, baik secara individual.

Fokus pekerjaan sosial seperti tersebut diatas banyak digunakan dalam berbagai literatur tentang pekerjaan sosial. Walaupun para ahli pekerjaan sosial sering kali menggunakan

relasi yang sedikit berbeda, namun pada dasarnya memiliki beberapa kesamaan:

Pekerjaan sosial memfokuskan diri pada keseluruhan persaratan bagi kesejahteraan, yang berbeda dengan psikologi klinis, psikiater yang hanya mengutamakan kebutuhan-kebutuhan psikologis. Pekerjaan sosial sangat mempertimbangkan seluruh kebutuhan manusia beserta tujuan-tujuannya. Dengan demikian pekerjaan sosial mengutamakan kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan dasarnya, melaksanakan tugas-tugas kehidupannya, serta untuk merealisasikan aspirasi serta nilai-nilainya. Pekerjaan sosial menganalisis keberfungsian sosial, relasi sosial, interaksi sosial, kompleksitas situasi kehidupan, dan manusia dengan lingkungannya.

2. Landasan Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah suatu profesi yang mempunyai tanggung jawab untuk memperbaiki dan atau mengembangkan interaksi di antara orang dengan lingkungan sosial sehingga orang ini memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas kehidupan mereka, mengatasi kesulitan-kesulitan, serta mewujudkan aspirasi-aspirasi dan nilai-nilai mereka. Atas dasar pengertian tersebut dalam standard for the classification of social work practice. 1982. p.17 (Zatrow. 1985 : 14-15) mengemukakan bahwa pretek pekerjaan sosial mempunyai empat tujuan dasar, yaitu :

- 1) Enhance the problem solving, coping, and development capacities of people yang berarti meningkatkan kekampuan orang untuk menghadapi tugas-tugas kehidupan dan kemampuan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapinya.
- 2) Link people with system that provides them resources, services, and opportunities. Mengaitkan orang dengan sistem yang dapat menyediakan sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan yang dibutuhkan.
- 3) Promote the effectiveness and human operation of system that provide people with resources and services. Meningkatkan kemampuan pelaksanaan sistem tersebut secara efektif dan berperikemanusiaan.
- 4) Develop and improve social policy. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

Sementara, Siporin dalam introduction to Social Work Practice mengemukakan landasan dan tugas pekerjaan sosial sebagai berikut:

1. To develop, maintain, and strengthen the social welfare system, So that it can meet basic human needs. This general functions is realized through social work efforts in the forms of social intervention described earlier, individualized social case services, social welfare policy

planning, income maintenance, welfare administration, and social action. Artinya, mengembangkan, memelihara, dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Fungsi ini dilaksanakan melalui usaha-usaha pekerjaan sosial dalam bentuk intervensi sosial seperti melalui pelayanan-pelayanan sosial, perencanaan kesejahteraan sosial, perbaikan, dan memelihara penghasilan, administrasi kesejahteraan sosial. Dalam perjalan sejarah pekerjaan sosial keterlibatan dalam bentuk-bentuk intervensi sosial tersebut bervariasi. Dalam suatu bentuk intervensi mungkin peranannya terbatas, sedangkan dalam bentuk yang lain perannya mungkin di perluas. Dewasa ini peranan bekerja sosial dalam bidang pengembangan kebijakan sosial dan aksi sosial di beberapa Negara maju semakin diperluas, terutama yang berkaitan dengan masalah-masalah kemiskinan, kesenjangan sosial, dan relasi-relasi kelompok-kelompok minoritas. Demikian pula peranannya di bidang pengelolaan pelayanan sosial, dalam tugas-tugas pengembangan staf, dan dalam melatin dan mengelola tenaga-tenaga yang dibutuhkan didalam program-program kesejahteraan sosial. Bersamaan dengan itu secara terus menerus juga sedang diuji kembali dan dicoba fungsi-fungsi pekerjaan sosial dibidang perbaikan penghasilan (jaminan sosial).

2. To assure adequate standards of subsistence, health, and welfare for all. Pekerjaan sosial juga masih tetap melakukan fungsinya dalam mewujudkan tugas-tugas

pokok sistem kesejahteraan sosial dalam suatu masyarakat untuk menjamin standard subsistensi kesehatan, dan kesejahteraan yang memadai bagi semua warga, yang mencakup:

- a) Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar individu-individu maupun keluarga-keluarga akan perkembangan;
 - b) Mendistribusikan dan memeratakan alokasi sumber-sumber sosial maupun ekonomi;
 - c) Mencegah timbulnya kesengsaraan, dan mengatasi kemelaratan, tekanan-tekanan sosial, serta keterlantaran; melindungi individu-individu maupun keluarga-keluarga dari bahaya-bahaya kehidupan, dan menyantuni mereka yang mengalami kehilangan karena bencana, ketidak mampuan fisik maupun mental, kecatatan, serta karma kematian;
3. To enable people to function optimally within their social institutional roles and statuses; Membantu orang agar dapat berfungsi secara optimal didalam institusi-institusi sosial maupun status-statusnya:
- a) Mengusahakan terwujudnya potensi-potensi kearah produktivitas dan perwujudan diri, baik pada orang-orang maupun lingkungan sosial mereka, bagi terciptanya bentuk-bentuk keberfungsi sosial baru yang kreatif dan altruistic, serta kehidupan Bersama yang akrab.
 - b) Membantu orang-orang dalam usahanya memperoleh dan mencapai kembali tingkat kehidupan normatif yang

- lebih tinggi serta ke berfungsian yang lebih memuaskan sebagai anggota masyarakat, dengan jalan memperbaiki kapasitas-kapasitas dan keterampilan-keterampilan mereka yang terhambat atau kurang memadai; Dengan jalan memanfaatkan seoptimal mungkin sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan yang disediakan oleh kelompok-kelompok sosial maupun institusi-institusi yang ada; dan dengan jalan mengatasi dan memecahkan kesulitan-kesulitan yang mereka hadapi dan relasi-relasi dan kehidupan sosial diantara mereka;
- c) Bertindak sebagai pengganti (substitution) bagi keluarga dan komuniti dalam menyediakan bentuk-bentuk bantuan yang bersifat suportif, substitutif, proktif, dan preventif kepada individu-individu Maupun keluarga-keluarga;
 - d) Mengintegrasikan orang-orang satu sama lain, menjadi perantara antara mereka, serta mempertemukan dan mengintegrasikan individu-individu dengan lingkungan sosial mereka, khususnya dengan sumber-sumber kesejahteraan sosial yang tersedia.
4. To support and improve the social order and the institutional structure of society. Menopang dan memperbaiki tertib Mengendalikan dan mencegah tingkah laku-tingkah laku menyimpang maupun disorganisasi sosial agar memungkinkan terjadinya inovasi perubahan yang konstruktif; menolong orang-orang agar dapat menghindarkan diri atau keluar dari pekerjaan pekerjaan negatif yang menyimpang dan membantu mereka agar

dapat mengenali struktur-struktur maupun situasi-situasi sosial yang disfungsional.

3. Pengetahuan, Keterampilan, dan Nilai Dalam Pekerjaan Sosial

Pekerja sosial merupakan bidang keahlian yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan berbagai upaya guna meningkatkan kemampuan orang dalam melaksanakan fungsi-fungsi sosialnya melalui interaksi agar orang dapat menyesuaikan diri dengan situasi kehidupannya secara memuaskan. Kekhasan pekerja sosial adalah pemahaman dan keterampilan dalam memanipulasi perilaku manusia sebagai makhluk sosial.

Wajar bila orang memiliki masalah, mereka mencari bantuan. Biasanya, mereka berpikir mereka tidak memiliki kapasitas untuk memecahkan masalah mereka kecuali seseorang membantu mereka untuk melakukannya. Dan bahkan ketika bantuan datang, mereka mengharapkan pembantu untuk menghasilkan keajaiban yang akan memecahkan masalah mereka.

Para pekerja sosial harus membuat peran pekerjaan mereka jelas ketika mereka didekati oleh klien. Peran mereka adalah untuk membantu klien untuk mengetahui mengapa mereka membutuhkan bantuan dan di mana mereka bisa mendapatkannya. Profesi pekerjaan sosial mendorong pemecahan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, perubahan sosial, pemberdayaan, dan pembebasan manusia, serta perbaikan masyarakat.

Untuk menjadi seorang pekerja sosial profesional haruslah memiliki kemampuan keahlian dasar yang terdiri atas: pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Dengan kemampuan tersebut baik yang didapat dari pendidikan formal maupun dari pengalaman-pengalaman praktiknya maka perkerjaan sosial profesional diharapkan dan dituntut untuk mampu memecahkan masalah-masalah sosial.

Pekerjaan sosial adalah suatu bidang yang melibatkan interaksi diantara orang dengan lingkungan sosialnya yang menggunakan kemampuan orang untuk menyelesaikan tugas-tugas kehidupan mereka, mengatasi penderitaan, dan mewujudkan aspirasi-aspirasi serta nilai-nilai mereka.

Pekerjaan sosial sebagai suatu profesi dapat dikatakan sebagai profesi yang baru muncul di abad kedua puluh. Berbeda dengan profesi lain yang mengembangkan spesialisasi untuk mencapai kematangannya, maka pekerjaan sosial lebih berusaha untuk menyatukan berbagai bidang ilmu ataupun spesialisasi dari berbagai praktik.

Pekerjaan sosial bukan tentang memberikan solusi untuk masalah saja, tetapi memberikan sebuah ruangan dimana klien dapat meninjau keprihatinan mereka dan melihat bagaimana mereka dapat mengelola apa yang terbaik dan menjalani kehidupan yang efektif. Pekerjaan sosial menghubungkan klien dengan layanan, sumber daya dan peluang yang mungkin memberi mereka bantuan yang mereka butuhkan. Ini memberikan kontribusi untuk klien dalam pemecahan masalah.

Menurut Thelma Lee Mendoza, pekerjaan sosial merupakan profesi yang memperhatikan penyesuaian antara individu dengan lingkungannya dan individu dalam hubungan dengan situasi kondisi lingkungannya. Dari pandangan ini, permasalahan dalam bidang pekerjaan sosial erat kaitannya dengan masalah fungsi sosial, yaitu kemampuan seseorang untuk menjalankan perannya sesuai dengan tuntutan lingkungannya.

Pada umumnya dalam relasi antara pekerja sosial dengan klien ada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh pekerja sosial terutama ketika menerapkan metode bimbingan perseorangan, yaitu:

- a) Penerimaan. Prinsip ini mengemukakan bahwa seorang pekerja sosial menerima klien tanpa menghakimi klien tersebut terlebih dahulu. Kemampuan pekerja sosial untuk menerima klien dengan sewajarnya akan banyak membantu perkembangan relasi antara pekerja sosial dengan kliennya.
- b) Komunikasi. Prinsip komunikasi ini erat kaitannya dengan kemampuan pekerja sosial untuk menangkap informasi ataupun pesan yang dikemukakan oleh klien, baik dalam bentuk komunikasi yang verbal, yang diungkapkan klien ataupun sistem klien, maupun bentuk komunikasi non verbal.
- c) Individualisasi. Prinsip individualisasi pada intinya menganggap setiap individu berbeda dengan yang lainnya, sehingga seorang pekerja sosial haruslah menyesuaikan

cara memberi bantuan dengan setiap kliennya, guna mendapatkan hasil yang diinginkan. Dengan adanya prinsip individualisasi ini maka seorang pekerja sosial dibekali dengan pengetahuan bahwa setiap individu adalah unik, sehingga pendekatan yang diutamakan adalah kasus per kasus dan bukannya penggeneralisasian.

- d) Partisipasi. Berdasarkan prinsip ini, seorang pekerja sosial harus mengajak kliennya untuk berperan aktif dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapinya, sehingga klien ataupun sistem klien juga mempunyai rasa tanggung jawab terhadap keberhasilan proses pemberian bantuan tersebut. Karena tanpa ada kerja sama dan peran serta dari klien maka upaya pemberian bantuan sulit untuk mendapat hasil optimal.
- e) Kerahasiaan. Prinsip kerahasiaan ini akan memungkinkan klien ataupun sistem klien mengungkapkan permasalahan yang ia hadapi dengan rasa aman, karena ia yakin bahwa apa yang ia utarakan dalam hubungan kerja sama dengan pekerja sosial akan tetap dijaga oleh pekerja sosial agar tidak diketahui oleh orang lain.
- f) Kesadaran diri pekerja sosial (worker self-Awarness). Prinsip ini menuntut pekerja sosial untuk bersikap professional dalam menjalin relasi dengan kliennya, dalam arti bahwa pekerja sosial harus mampu mengendalikan dirinya sehingga tidak terhanyut oleh permasalahan yang dihadapi oleh kliennya. Pekerja sosial di sini haruslah tetap rasional,

tetapi mampu menyelami perasaan kliennya secara obyektif. Dengan kata lain, pekerja sosial haruslah menerapkan sikap empati dalam menjalin relasi dengan kliennya.

Untuk menjadi seorang pekerja sosial profesional haruslah memiliki komponen-komponen keahlian dasar yang terdiri atas: pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Dengan bekal komponen-komponen dasar tersebut baik yang didapat dari pendidikan formal maupun dari pengalaman-pengalaman praktiknya maka pekerjaan sosial profesional diharapkan dan dituntut untuk memecahkan masalah-masalah sosial yang timbul sebagai akibat dari adanya pembangunan.

Praktik pekerjaan sosial dapat membantu terwujudnya suatu usaha kesejahteraan sosial. Praktek pekerjaan sosial tersebut dilandasi oleh tiga komponen penting yang menjadi bagian dari landasan praktik pekerjaan sosial. Komponen pengetahuan dan keterampilan adalah bagaimana penerapan ilmu-ilmu sosial dalam praktik pekerjaan sosial sedangkan komponen sikap merupakan landasan sikap profesional dalam pekerjaan sosial.

Di dalam praktiknya pekerjaan sosial didasarkan atas pengetahuan dan keterampilan yang diorientasikan melalui tindakan. Pengetahuan ini meliputi Human Behavior and social environment, social welfare system, methods of social work, and research. Dengan demikian maka tanggung jawab utama seorang pekerja sosial adalah menerapkan pengetahuan dalam pemecahan masalah.

Oleh sebab itu praktik pekerjaan sosial sebagai pelayanan profesional dapat dipertanggungjawabkan, karena pada dasarnya praktik ini menerapkan atau mewujudkan pengetahuan (knowledge) dan nilai (value). Untuk dapat mempraktekkan secara bertanggungjawab maka diperlukan keterampilan-keterampilan (skills).

Naomi I. Brill dan Leonora Serafica de Guzman menyatakan bahwa keterampilan-keterampilan pekerjaan sosial terdiri dari :

- a. Differential Diagnosis, keterampilan ini berhubungan dengan kemampuan pekerja sosial untuk memahami keunikan klien serta situasinya serta menyesuaikan tekniknya terhadap klien. Disini pekerja sosial diharapkan mampu mendiagnosa perbedaan-perbedaan tersebut, berarti tidak dibenarkan untuk menangani masalah dengan cara yang sama
- b. Timing, manusia pada dasarnya mempunyai masalah terus menerus. Namun di dalam menangani atau memecahkan suatu masalah, seorang pekerja sosial dibatasi oleh waktu, disini berarti pekerja sosial harus mempunyai keterampilan untuk merencanakan dan menggunakan waktu secara tepat.
- c. Partialization, masalah pada dasarnya kompleks, yaitu luas dan komprehensif. Untuk dapat memahaminya para pekerja sosial harus mempunyai keterampilan untuk memisah-

misahkan serta membantu klien memikirkan masalah itu dan memutuskan dimana titik mulai penanganan masalah.

- d. Focus, masalah sosial mempunyai banyak dimensi dan masing-masing dimensi saling berinteraksi. Untuk itu pekerja sosial harus mampu memfokuskan salah satu dimensi sebagai point of entry.
- e. Establishing Partnership, keterampilan ini berhubungan dengan kerja bersama antara pekerja sosial dengan klien dalam memahami tugas-tugas dan peranan-peranan satu sama lainnya.
- f. Structur, keterampilan penstrukturkan berhubungan dengan kemampuan pekerja sosial untuk menentukan setting dan batas-batas yang dapat lebih berguna terhadap pekerjaan yang akan dilakukan. Disini ditentukan dapat tidaknya dilakukan, kapan, dan dimana diadakan konsultasi, hal-hal apa yang diperlukan dan sebagainya. (brill, 1978:128-132 dan Guzman 1983:100-104).

Sedangkan keterampilan-keterampilan dasar yang perlu dimiliki oleh pekerja sosial dikemukakan pula oleh Armando Morales dan Bradford W. Sheafor sebagai berikut:

- a. Basic helping skills yaitu keterampilan dasar dari pekerja sosial. Antara lain penerapan skill di dalam berhubungan dengan klien (relationship), cara bertindak yang rasional

termasuk kemampuan mengumpulkan data collection, kemampuan mengumpulkan data analisis dan aksi.

- b. Engagement skills, adalah proses melayani orang sebelum menjadi klien, pekerja sosial dapat menjelaskan pelayanan apa yang ada pada lembaga tempat kita bekerja dan calon klien tersebut sebaiknya mengetahui lembaga pelayanan yang ada diluar.
- c. Observation skills, yaitu keterampilan untuk melakukan pengamatan. Pekerja sosial bukan hanya mengamati dengan mata dan telinga tetapi juga dengan hati.
- d. Comunnication skills, yaitu kemampuan berkomunikasi.
- e. Emphaty skills, yaitu keterampilan untuk merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain hingga kita dapat menggunakan akal pikiran kita untuk membantu memecahkan masalah.

Selanjutnya pekerja sosial harus memahami berbagai pendekatan lain di luar keterampilan-keterampilan tersebut di atas dan dapat memilih satu diantaranya yang paling tepat untuk suatu tujuan tertentu. Akan tetapi seringkali pekerja sosial dihadapkan pada satu situasi yang mengandung prasangka-prasangka teoritis terpaku pada teori-teori ilmiah tertentu yang dapat mempengaruhi usahanya untuk menyusun tugas-tugas dalam pekerjaannya dan juga tujuan-tujuannya.

Dengan kata lain ada suatu anggapan bahwa terdapat kesenjangan antara teori yang dipelajari dengan praktek yang dilaksanakan dalam proses pemberian bantuan. Dengan demikian keterampilan pekerjaan sosial perlu diarahkan kepada situasi dan kondisi permasalahan yang sering timbul di masyarakat agar praktek pemberian bantuan dari pekerjaan sosial dapat berfungsi secara taat waktu dan taat asas.

Selain itu pekerjaan sosial juga dipengaruhi oleh berbagai nilai. Pekerjaan sosial menyatakan pentingnya nilai-nilai sebagai suatu dimensi yang besar dalam praktek profesionalnya. Oleh sebab itu pekerja sosial menempatkan posisi yang didasarkan atas suatu nilai-nilai. Nilai-nilai secara umum dapat diartikan sebagai pusat pandangan setiap orang tentang bagaimana menjalani hidup ini. Artinya nilai-nilai merupakan suatu pedoman tingkah laku bagi setiap orang dalam melakukan tindakan di suatu lingkungan tertentu guna mencapai tujuan-tujuannya.

Praktik pekerjaan sosial selalu berdasarkan pada nilai masyarakat, karena profesi pekerjaan sosial mendapat misi untuk melaksanakan sebagian dari fungsi masyarakat. Oleh sebab itu praktik pekerjaan sosial akan mengambil dan dipengaruhi oleh nilai masyarakat. Jadi suatu profesi harus selaras dengan nilai-nilai masyarakat. Praktik pekerjaan sosial di Indonesia harus yang sesuai dan mendukung nilai masyarakat Indonesia.

Pengetahuan pekerjaan sosial dapat diambil dari mana saja, tetapi kita perlu menyaringnya untuk disesuaikan

dengan nilai masyarakatnya. Nilai belum tentu merupakan hal yang dipraktikkan di dalam masyarakat atau dengan kata lain apa yang dipraktikkan di dalam masyarakat belum tentu merupakan kegiatan untuk mencapai/melaksanakan nilai. Jadi nilai masyarakat sebagai salah satu sumber nilai profesi, karena profesi sebenarnya lahir sebagai perwujudan dari pelaksanaan nilai masyarakat.

Konsep nilai banyak dibahas di dalam literatur pekerjaan sosial, karena nilai mempunyai pengaruh yang sangat besar di dalam pelaksanaan praktik pekerjaan sosial. Pekerja sosial dalam melaksanakan tugas-tugasnya selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai. Menurut Armando Morales dan Bradford W. Sheafor sebagai berikut :

Nilai pekerjaan sosial yang meliputi:

- 1) Nilai-nilai personal (personal value)
- 2) Nilai-nilai profesi (profesional value)
- 3) Nilai-nilai pribadi (values of client's)
- 4) Nilai lembaga tempat pekerja sosial bekerja
- 5) Nilai masyarakat dimana praktik pekerjaan sosial dilaksanakan.

Nilai-nilai dasar pekerjaan sosial berasal dari nilai-nilai masyarakat demokratis yang menekankan penghargaan pada martabat dan harga diri manusia, serta antar hubungan yang saling menguntungkan diantara individu dengan masyarakat. Kemudian di dalam praktiknya, nilai-nilai tersebut dirumuskan

menjadi prinsip-prinsip dasar pekerjaan sosial yang akan menjadi landasan bagi praktik pekerjaan sosial profesional.

Prinsip-prinsip dasar pekerjaan sosial tersebut meliputi: keyakinan akan martabat dan harga diri manusia, keyakinan akan adanya hak manusia untuk menentukan nasibnya sendiri, keyakinan akan adanya hak yang sama bagi setiap manusia, serta keyakinan akan adanya tanggung jawab sosial dalam pelaksanaan tugas-tugas kehidupan setiap manusia termasuk tugas profesionalnya.

Selanjutnya dalam praktik, pekerja sosial dituntut untuk mengenali, memahami, serta menginternalisasikan beberapa nilai sebagai berikut :

- 1) Penerimaan (acceptance)
- 2) Komunikasi (communication)
- 3) Partisipasi (participation)
- 4) Bersikap adil, tidak terlalu memuji ataupun mencela
- 5) Menghargai kerahasiaan dari privacy kliennya
- 6) Mawas diri pada pekerja sosial
- 7) Memakai rasio dalam memberikan tanggapan yang objektif
- 8) Fleksibel

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa sikap pekerja sosial dilandasi oleh prinsip-prinsip dasar profesional, nilai-nilai masyarakat secara umum serta nilai-nilai masyarakat tempat dilaksanakannya praktik pekerjaan sosial. Dan pada

dasarnya sikap profesional tersebut terletak pada pengendalian diri pekerja sosial untuk tetap mampu bersikap objektif tanpa pernah kehilangan sikap sebagai manusia biasa. Dapat pula diartikan sikap profesional pekerja sosial terutama berarti kemampuannya untuk mengenali dan menggunakan dirinya sendiri dalam suatu hubungan profesional dengan kliennya. Seperti juga hal pekerja sosial harus memilih kemampuan untuk memahami berbagai aspek pada klien serta lingkungan.

Pemilikan sikap profesional tersebut merupakan proses dan merupakan hasil belajar dari para pekerja sosial itu sendiri baik dari penelaahannya maupun pengalamannya secara praktis. Pemilikan sikap tersebut tidak diragukan lagi dalam proses pemberian bantuan, sehingga hubungan pemberian bantuan bukan diciptakan oleh teknik-teknik pemberian bantuan melainkan oleh pemberi bantuan itu sendiri dalam hal ini adalah pekerja sosial profesional.

Kerangka nilai pekerjaan sosial juga berfungsi sebagai filter di dalam upaya pengadopsian maupun pengembangan aspek-aspek ilmu pengetahuan yang tidak sesuai atau bertentangan dengan nilai-nilai yang berlaku di dalam masyarakat dimana praktik pekerjaan sosial dilakukan. Nilai-nilai yang bersumber dari kerangka pengetahuan ilmiah pekerjaan sosial yang turut melengkapi kerangka nilai pekerjaan sosial dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Nilai tentang konsepsi orang yang mencakup:
 - a) Pekerja sosial percaya bahwa setiap orang mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk menentukan dirinya sendiri.
 - b) Setiap orang mempunyai kemampuan dan dorongan untuk berubah, sehingga dapat lebih meningkatkan taraf hidupnya.
 - c) Setiap orang mempunyai tanggungjawab kepada dirinya dan juga kepada orang lain di dalam masyarakat.
 - d) Orang memerlukan pengakuan dari orang lain.
 - e) Manusia mempunyai kebutuhan dan setiap orang pada prinsipnya unik serta berbeda dengan orang lainnya.
2. Nilai tentang masyarakat yang perlu menyediakan hal-hal yang dibutuhkan oleh setiap orang yang mencakup:
 - a) Masyarakat perlu memberikan kesempatan bagi pertumbuhan dan perkembangan setiap orang agar mereka dapat merealisasikan semua potensinya.
 - b) Masyarakat perlu menyediakan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan untuk membantu orang memenuhi kebutuhan mereka dan menghadapi atau memecahkan permasalahan yang dialami.
 - c) Orang perlu diusahakan agar mempunyai kesempatan yang sama untuk berpartisipasi di dalam masyarakatnya.

3. Nilai yang berkaitan dengan interaksi antar orang, yang mencakup:
 - a) Pekerja sosial percaya bahwa orang yang mengalami masalah perlu dibantu (oleh orang lain).
 - b) Pekerja sosial percaya bahwa di dalam usaha memecahkan masalah orang/klien perlu respek dan diberi kesempatan untuk menentukan nasibnya sendiri.
 - c) Pekerja sosial percaya bahwa orang yang perlu dibantu dan diingatkan interaksinya dengan orang lain untuk membangun sesuatu. Masyarakat yang mempunyai tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan setiap anggota/ warganya.

BAB

IV

ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN PEKERJAAN SOSIAL

A. ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL DAN PEKERJAAN SOSIAL

1. Pengertian Kesejahteraan Sosial

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, makna kesejahteraan adalah hal atau keadaan sejahtera, keamanan, keselamatan, ketentraman, kemakmuran dan sebagainya. Sedangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 1998 menyebutkan, kesejahteraan sosial adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial baik material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, ketentraman lahir dan batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak dan kewajiban asasi manusia sesuai dengan pancasila.

Namun, menurut Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) Kesejahteraan sosial yaitu kegiatan-kegiatan yang terorganisir yang bertujuan untuk membantu individu dan masyarakat guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan selaras dengan kepentingan keluarga dan

masyarakat. Dalam hal ini menunjukkan kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan baik oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi atau memberikan kontribusi terhadap pemecahan masalah sosial, peningkatan kualitas hidup individu, kelompok dan masyarakat.

Kesejahteraan sosial di negara-negara maju, disebut dengan jaminan sosial (social security), seperti bantuan sosial (social assistance) dan jaminan sosial (social insurance), yang diselenggarakan oleh negara terutama untuk kaum yang kurang beruntung (disadvantaged groups). Sedangkan di Indonesia kesejahteraan sosial sering dipandang sebagai tujuan atau kondisi kehidupan yang sejahtera yakni terpenuhinya kebutuhan pokok manusia.

Akan tetapi, dalam konteks yang sangat luas kesejahteraan sosial banyak diinterpretasikan bermacam-macam arti dan makna. Pemaknaan yang luas tentang kesejahteraan sosial tidak dapat disalahkan karena pembahasan kesejahteraan sosial memiliki berbagai ruang lingkup, mulai dari kesejahteraan sosial bermakna "kondisi" menurut UU No 6 tahun 1974 yang berisi tentang pokok-pokok kesejahteraan sosial, kesejahteraan sosial sebagai "sistem organisasi" yang terimplementasi dalam bentuk sistem organisasi pelayanan kemanusiaan seperti LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), Panti-panti sosial, dan lain-lain.

Serta ada juga yang mengartikan kesejahteraan sosial sebagai sebuah "gerakan/aktivitas", pemaknaan tersebut tidak bisa dilepaskan bahwa sebuah gerakan atau aktivitas manusia

dapat meningkatkan taraf hidup (well-being) agar dapat bersaing dan berkelangsungan hidup di masyarakat.

Dari ketiga arti tersebut, makna kesejahteraan sosial tidak hilang begitu saja tetapi ada salah satu arti atau makna lain yang dapat memberikan kontribusi terhadap khasanah keilmuan dan pembangunan bangsa saat ini. Arti yang keempat itu adalah "ilmu/ science". Kesejahteraan sosial bisa diartikan sebagai sebuah ilmu karena dalam kajian ilmu kesejahteraan sosial mencakup konsep-konsep, teori, metode, dan paradigma. Sebagai ilmu, ilmu kesejahteraan sosial merupakan ilmu yang sangat muda diantara disiplin ilmu yang lainnya seperti Psikologi, Antropologi, Ekonomi, Sosiologi, dan lain-lain.

Dalam hal ini peranan ilmu kesejahteraan sosial merupakan ilmu terapan dari ilmu ilmu sosial dan ilmu murni lainnya. Apabila diasumsikan maka ilmu murni seperti, Sosiologi, Psikologi, Antropologi merupakan bapak dan ibu sedangkan ilmu kesejahteraan sosial merupakan anak dari pencampuran dua atau lebih ilmu murni yang dapat diterapkan kajiannya di lapangan sebagai bentuk pertolongan dan penyelesaian masalah sosial di masyarakat.

Akan tetapi, tidak semua ilmu- ilmu murni dapat diadopsi dalam ilmu kesejahteraan sosial sebagai konsep, teori, dan metode karena kajian yang akan dipakai pun sebagai obyek sasaran dari ilmu kesejahteraan sosial harus dapat diimplementasikan menurut kondisi obyek sasaran serta

pendekatan yang digunakan harus holistik sehingga diketahui permasalahan yang akan dikaji dan memiliki tujuan yang cukup jelas.

Kesejahteraan sosial bisa dipandang sebagai ilmu atau disiplin akademis yang mempelajari kebijakan sosial, pekerjaan sosial, dan pelayanan-pelayanan sosial. Seperti halnya Sosiologi, psikologi, Antropologi, Ekonomi, Politik, Studi Kependudukan, dan Pekerjaan Sosial, ilmu kesejahteraan sosial berupaya mengembangkan basis pengetahuannya untuk mengidentifikasi masalah sosial, penyebabnya, dan strategi penanggulangannya.

2. Latar Belakang Sejarah

Sejarah keberadaan Ilmu Kesejahteraan Sosial, pada awalnya tidak dapat dilepaskan dari Filsafat dimana Filsafat merupakan asal mula ilmu pengetahuan yang kemudian melahirkan ilmu-ilmu lain. Ilmu-ilmu tersebut selanjutnya dijabarkan lagi sehingga bisa berdiri sendiri diri, seperti halnya Ilmu Kesejahteraan Sosial. Misalnya saja salah satu cabang filsafat yang menjadi pegangan bagi praktisi pekerja sosial professional dalam ilmu kesejahteraan sosial yaitu tentang etika yakni aksiologi yang disebut dengan filsafat nilai, dimana standar nilai etis yang disepakati secara universal seperti keadilan, kejujuran, dan keiklasan kesemuanya ini menyentuh persoalan yang berhubungan dengan eksistensi manusia baik mengenai jasmani maupun rohaninya.

Menurut Bertens, dalam Setiadi dkk, menyebutkan ada tiga jenis makna etika:

- 1) Pertama, kata etika bisa dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma yang menjadi
- 2) pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkahlakunya.
- 3) Kedua, etika berarti juga kumpulan asa atau nilai moral, yang dimaksud di sini adalah kode etik.
- 4) Ketiga, etika mempunyai arti sebagai ilmu tentang yang baik dan buruk atau etika di sini sama dengan filsafat moral.¹⁰ Dari ketiga pengertian etika yang telah disebutkan kesemuanya dipergunakan dalam melakuakan intervensi praktek pekerjaan sosial.

Oleh sebab itulah Filsafat tidak bisa dipisahkan dengan ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial. Ilmu kesejahteraan sosial dan disiplin Pekerjaan Sosial saling berhubungan erat, karena kedua disiplin ini mempunyai keterkaitan satu dengan lainnya, di mana Pekerjaan Sosial merupakan salah satu disiplin yang berperan dalam pembentukan Ilmu Kesejahteraan Sosial.

Akar sejarah dari bidang pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial, sering kali dikaitkan dengan kondisi Eropa pada abad ke 18. Karena pada abad tersebut pemerintahan Inggris telah mengeluarkan beberapa peraturan perundangan untuk mengatasi masalah kemiskinan. Undang-undang kemiskinan yang paling terkenal pada masa itu adalah Elizabethan Poor Law,

yang dikeluarkan pada tahun 1601, yang di dalamnya mencakup tiga kelompok penerimaan bantuan:

- 1) Orang-orang miskin yang kondisi fisiknya masih kuat (the able bodied poor). Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pengemis yang masih bertubuh kuat. Mereka diberi pekerjaan kasar (low-grade employment), dan para penduduk dilarang memberikan bantuan finansial kepada mereka, sehingga mereka harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
- 2) Orang-orang miskin yang kondisi fisiknya buruk (the impotent poor), seperti halnya: para lanjut usia, tuna netra (buta), tuna rungu (tuli), tuna wisma (tidak mempunyai tempat tinggal) mereka akan di tempatkan dalam satu panti yang disebut dengan almhouse, para ibu dengan anak yang masih kecil, dan para penderita cacat fisik maupun mental.
- 3) Anak-anak yang hidupnya masih tergantung pada orang yang lebih mapan (Dependent Children), yang termasuk dalam kelompok ini antara lain, anak yatim piatu, bayi yang diterlantarkan (foundlings), atau anak-anak yang orang tuanya sudah sangat miskin sehingga tidak mampu membiayai anak-anaknya. Anak-anak ini ditawarkan pada warga setempat untuk dipekerjakan. Bagi anak laki-laki mereka bekerja pada tuannya sampai usia 24 tahun, sedangkan anak perempuan, biasanya mereka diangkat

menjadi pembantu rumah tangga (domestic servants) dan dipekerjakan hingga mereka berusia 21 tahun.¹¹

Undang-undang Kemiskinan yang dikeluarkan oleh Ratu Elizabeth pada tahun 1601 dianggap sebagai cikal bakal intervensi pemerintah terhadap warga negara, dalam kaitannya dengan kesejahteraan sosial. Karena pada masa sebelumnya, usaha-usaha kesejahteraan sosial (social services atau social welfare services) lebih banyak dilakukan oleh kelompok keagamaan, seperti dari pihak gereja.

Menurut Canda dan Furma, dalam Rukminto, mengemukakan selain pihak Gereja, pada abad ke enam masehi agama Islam telah melakukan reformasi pada masanya dalam hal keadilan sosial, baik untuk kaum perempuan, anak-anak dan kelompok yang kurang diuntungkan, hal ini tergambar dari pandangan mereka bahwa:

"Since the person and the community should be wholly oriented toward the will of Allah, there is no separation between religious and secular spheres of life. As Muhammad (peace be upon him) originally advocated for social reforms on behalf of women, children, and disadvantaged group, there is strong social justice value framework in Islam. Ideally, there should be a reciprocal relationship between individual freedom and community obligations and responsibilities. The Qur'an condemns exploitation of the poor, widows, other women, orphans, and slaves. It denounces economics abuse, such as false contracts, bribery, boarding of wealth usury"

(Karena individu dan komunitas harus berorientasi satu, yaitu meraih ridha Allah, maka tidak ada pemisahan antara kehidupan agama dan kehidupan dunia Islam. Seperti Muhammad saw ajarkan (pada umat Muslim) untuk melakukan advokasi reformasi sosial berdasarkan kepentingan perempuan, anak-anak, dan kelompok-kelompok yang kurang diuntungkan. Pada agama Islam terdapat penekanan yang sangat kuat pada kerangka nilai keadilan sosial. Secara ideal, seharusnya tercipta hubungan timbal balik yang saling melengkapi antara kebebasan individu dengan kewajiban dan tanggung jawab dari komunitas. Al-Qur'an mengutuk eksploitasi pada orang miskin, janda-janda, kaum perempuan, yatim piatu dan budak. Al-Qur'an juga mencela penyalahgunaan 'kekuatan' ekonomi, seperti melakukan kontrak palsu, penyuapan, menumpuk harta, dan riba).

Dari pemaparan di atas terlihat bahwa kegiatan sosial dari kelompok keagamaan sudah berakar jauh sebelum abad ke 16. Namun dari semua kegiatan yang dilakukan terdapat satu persamaan, yaitu adanya nilai kemanusiaan (humanitarianisme) yang dijunjung tinggi oleh masing-masing agama. Nilai-nilai humanitarianisme inilah yang menjadi titik awal untuk melihat bahwa apa yang terjadi pada sekelompok orang miskin tersebut tidaklah benar, sehingga dalam ajaran agama khususnya Islam menganjurkan untuk memperbaiki hal tersebut. Karena salah satu akar dari nilai humanitarianisme sendiri dapat dilihat nilai-nilai agama.

Sehingga tindakan dari aktivis agamalah yang kemudian mengilhami berkembangnya para relawan kemanusiaan. Hal ini dapat terlihat dari salah seorang pendiri (prominent founder) bidang kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial, yaitu Janes Addams (dilahirkan tahun 1860), ia aktif di Gereja Presbyterian, dan aktif menolong masyarakat miskin di Inggris dan juga Amerika, sehingga pada tahun 1931 ia mendapat hadiah Nobel Perdamaian.

Hal yang sama juga dialami oleh Bunda Theresa yang mendapat hadiah Nobel perdamaian karena usahanya mengentaskan kemiskinan di India pada abad ke 19. Nilai-nilai humanitarianisme terdapat juga dalam agama Islam yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad Saw dan para sahabatnya dalam upaya pengentasan kemiskinan membantu masyarakat yang tertindas dan membutuhkan pertolongan.

Indonesia yang mayoritas penduduknya beragam Islam, maka anggota masjid sangat berperan penting dalam usaha-usaha kesejahteraan sosial. Usaha kesejahteraan sosial dilakukan secara gratis, selanjutnya setelah kesejahteraan sosial menjadi kajian dan usaha yang bersifat ilmiah/professional, khususnya pekerjaan sosial, menjadi persoalan terminologis tersendiri, ketika "ilmu" ini dikembangkan di Indonesia.

B. DINAMIKA PERKEMBANGAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL

1. Pekerja Sosial dan Layanan Sosial

Kesejahteraan sosial, merupakan salah satu ilmu yang pada dekade terakhir ini berkembang, yaitu ilmu pengetahuan yang mendudukkan berbagai teori sosial untuk memberikan layanan sosial secara langsung kepada masyarakat dalam berbagai tingkatan kehidupan. Ilmu ini diajarkan dan dikembangkan sebagai bekal bagi masyarakat peserta pelajar supaya dapat melakukan pendampingan, layanan dan bantuan sosial secara maksimal dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga dapat hidup secara mandiri, layak, berkelanjutan dengan berbekal kemampuan yang dimiliki yang belum didayagunakan.

Pekerjaan Sosial Menurut International Federation of Social Worker (IFSW), pekerjaan sosial adalah sebuah profesi yang mendorong perubahan sosial, memecahkan masalah dalam kaitannya dengan relasi kemanusiaan, memberdayakan, dan membebaskan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraanya, dengan bertumpu pada teori-teori perilaku manusia dan sistem-sistem sosial dan intervensi yang dilakukan pada titik di mana orang berinteraksi dengan lingkungannya.

Sedangkan pengertian lain dari pekerjaan sosial adalah suatu aktivitas professional dalam menolong individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan atau memperbaiki

kapasitas masyarakat agar berfungsi sosial yang bertujuan untuk menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif guna terwujud suatu tujuan.

Sebagai aktivitas profesional, pekerjaan sosial didasari oleh body of knowledge (kerangka pengetahuan), body of skills (kerangka keahlian), dan body of values (kerangka nilai). Ketiga komponen tersebut dikembangkan dari beberapa ilmu sosial seperti sosiologi, psikologi, antropologi, filsafat, ekonomi, dan politik.

Dari pengertian di atas, tercermin bahwa pekerjaan sosial sebagai suatu ilmu yang memfokuskan intervensinya pada proses interaksi antara manusia (people) dengan lingkungannya, yang mengutamakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial guna meningkatkan taraf hidup (human wellbeing) masyarakat. Di sini tergambar bahwa, dalam perkembangan praktek pekerjaan sosial disiplin ilmu Psikologi dan Sosiologi memiliki peranan penting.

Berdasarkan kajian Islam yang berhubungan dengan pekerjaan sosial, dikarenakan Islam merupakan salah satu agama yang paling bertanggung jawab untuk mencari solusi terhadap problem sosial yang ada di masyarakat, maka dari itu terdapat beberapa aspek dasar yang saling terkait yakni: pertama dasar teologis, ini terlihat dari spirit kesatuan manusia dalam Islam tidak ada perlakuan diskriminasi terhadap manusia atas dasar apapun baik agama, ras, ekonomi, fisik, warna kulit, gender, suku, dan lain-lain.

Dan manusia juga dipandang sebagai kesatuan jasmani dan rohani di mana keduanya harus diperhatikan dan dikuatkan secara bersama-sama. Kedua dasar akademik, social work (pekerjaan sosial) dapat ditelusuri melalui kajian dakwah, karena dakwah memiliki tujuan mulia untuk mengajak umat manusia kepada kebaikan menurut nilai dan norma ajaran Islam yang dapat menunjukkan kepada kemaslahatan serta kesejahteraan. Dakwah dalam perspektif social work dapat dijabarkan lagi menjadi:

- 1) Pengembangan (Development), yakni dakwah dilakukan dalam rangka membantu seseorang agar dapat menumbuhkembangkan kesadaran dan potensi yang dimiliki untuk mencapai kondisi hidup yang lebih sejahtera,
- 2) Layanan sosial (social service) hal ini dilakukan terhadap seseorang yang mengalami masalah kesejahteraan sosial guna meningkatkan kesejahteraan terhadap mereka, dan yang ke 3) Pembelaan (advokasi), dakwah dalam hal ini dilakukan terhadap seseorang yang mengalami ketidakadilan dalam kehidupannya.

Sosial atau operasional, adanya dasar sosial Islam tentang; zakat, infaq, sadaqah, pembebasan mustadh'afin, orang-orang tertindas karena korban kultur, perintah memerdekakan budak dan lain-lain.¹⁶ Ilmu social work dalam hal ini dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengelola ajaran Islam tentang sosial, sehingga menjadi ajaran yang fungsional serta dampak sosialnya dapat dirasakan oleh masyarakat yang kurang beruntung.

2. Konsep Dasar Profesi Pekerjaan Sosial

Dari pengertian di atas ada beberapa konsep yang mendasari Praktik Pekerjaan Sosial yang dapat dipakai sebagai pedoman bagi Pekerja Sosial dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Beberapa konsep tersebut adalah:

Pekerjaan Sosial adalah kegiatan Profesional. Suatu kegiatan dapat dikatakan sebuah profesi jika dia memiliki minimal dua unsur pokok. Dalam Buku Dwy Heru Sukoco menjelaskan unsur pokok Profesi Pekerjaan Sosial adalah:

- a) Kegiatan tersebut harus berlandaskan kepada ilmu pengetahuan, keahlian/keterampilan, dan nilai-nilai (value). Artinya kegiatan yang dilakukan dilaksanakan Pekerja Sosial yang telah mendapatkan pendidikan baik teori serta praktek di Sekolah Khusus/Perguruan Tinggi yang memberikan pendidikan Pekerjaan Sosial. Melalui pendidikan khusus juga Pekerja Sosial diajarkan berbagai teknik-teknik untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Klien sebagai keahlian Pekerja Sosial. Demikian pula nilai-nilai juga dipelajari dalam pendidikan Pekerjaan Sosial agar Pekerja Sosial dalam menangani masalah Klien memiliki batasan-batasan sehingga tidak terjadi penyimpangan praktek. Dengan adanya ketiga kerangka dasar ini maka Praktek Pekerjaan Sosial dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

- b) Kegiatan tersebut harus diarahkan kepada kepentingan umum (public interest). Artinya, suatu kegiatan harus diarahkan untuk semua tanpa memihak kepada golongan tertentu. Pelayanan yang diberikan harus dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat atau bermanfaat bagi kepentingan umum. Tidak boleh membeda-bedakan masyarakat tingkat atas, menengah atau bawah. Apabila suatu profesi diperuntukkan hanya bagi golongan tertentu, atau melakukan diskriminasi maka telah melanggar hakikat kelahiran dan tanggung jawab sosialnya.

Praktek Pekerjaan Sosial merupakan kegiatan Pertolongan. Seperti halnya Profesi lain, Profesi Pekerjaan Sosial juga merupakan Profesi Pertolongan (Helping action). Akan tetapi, Konsep Pertolongan Profesi Pekerjaan Sosial berbeda dengan Konsep Profesi lain, Konsep Pertolongan Pekerjaan Sosial adalah "to help people to help themselves" (menolong orang agar orang mampu menolong dirinya sendiri).

Berlandaskan kepada konsep di atas, maka pertolongan Pekerjaan Sosial mempunyai dua ciri pokok, yaitu:

- 1) Orientasi pertolongan Profesi Pekerjaan Sosial dipusatkan terhadap kepentingan Klien/Orang yang ditolong.
- 2) Pekerja Sosial selalu bekerja sama dengan Klien (Working with Client). Klien yang dibantu adalah orang baik individu atau kolektifitas (keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat). Pekerja Sosial harus memiliki teknik-

teknik serta metode-metode untuk membantu klien yang mengalami masalah dalam interaksi sosial dengan lingkungannya, sehingga memperlemah fungsi Sosialnya dan menimbulkan masalah.

- 3) Intervensi Pekerjaan Sosial dipusatkan kepada peningkatan fungsi sosialnya. Intervensi yang dilakukan oleh Pekerja Sosial harus mengarah kepada kemauan, harapan harapan, kebutuhan Klien baik fisik dan sosial, serta potensi-potensi yang ada dalam diri Klien. Untuk mengetahui unsur-unsur diatas Pekerja Sosial harus melakukan asesmen terhadap Klien.
- 4) Dasar pengetahuan ilmiah Pekerjaan Sosial dapat di kelompokan kepada tiga jenis, yaitu: tested, hypothetical dan assumptive knowledge.
- 5) Pengetahuan-pengetahuan yang diperlukan untuk praktek Pekerjaan Sosial ditentukan oleh tujuan, fungsi dan permasalahan yang dihadapi.
- 6) Internalisasi nilai dan pengetahuan profesional merupakan kebutuhan vital bagi para Pekerja Sosial Profesional. Keterampilan profesi Pekerjaan Sosial diekspresikan melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pekerja Sosial Profesional. (Skidmore dan Thackeray, 1982: 7)
- 7) Kesejahteraan Sosial Kesejahteraan Sosial adalah sistem program suatu negara, manfaat, dan layanan yang membantu orang, ekonomi, pendidikan, dan kebutuhan kesehatan yang mendasar untuk pemeliharaan masyarakat. Reid (1995) menggambarkan Kesejahteraan Sosial sebagai "ide, bahwa ide menjadi salah satu dari masyarakat yang

layak yang menyediakan kesempatan untuk bekerja, memberikan keamanan yang wajar dari keinginan dan penyerangan, mengutamakan kejujuran dan evaluasi berdasarkan pada jasa individu, dan ekonomi produktif dan stabilitas". (hal. 206).

Menurut Undang-undang No 11 Tahun 2009, Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Permasalahan Kesejahteraan Sosial yang berkembang dewasa ini menunjukkan bahwa ada warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak karena belum memperoleh pelayanan sosial dari negara.

Akibatnya, masih ada warga negara yang mengalami hambatan pelaksanaan fungsi sosial sehingga tidak dapat menjalani kehidupan secara layak dan bermartabat. Dari kedua definisi diatas, Kesejahteraan Sosial merupakan terpenuhinya kebutuhan masyarakat, baik itu bersifat fisik maupun nonfisik, yang pada akhirnya akan menciptakan rasa aman, nyaman, serta dapat emnjalankan perannya di amsyarakat. Eksistensi Profesi Pekerjaan Sosial Eksistensi Profesi Pekerjaan Sosial telah memasuki tahapan penting dan strategis dalam rangka memperkuat perkembangan Pekerja Sosial di Indonesia, antara lain:

- 1) Pertama, semakin kuatnya pengaturan Pekerja Sosial Profesional dalam Peraturan Perundang-undangan, seperti dalam UU No 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial yang menyebutkan Pekerja Sosial sebagai "the primary profession" dalam penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, UU No. 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin dan UU No. 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak. Hal ini menjadi landasan kuat untuk penyediaan Pekerja Sosial profesional di Indonesia.
- 2) Kedua, Pekerja Sosial telah memasuki era baru yaitu Sertifikasi Kompetensi Pekerja Sosial dan Tenaga Kesejahteraan Sosial yang dicanangkan oleh Menteri Sosial RI pada tanggal 29 November tahun 2012 di Jakarta. Sertifikasi difasilitasi oleh pemerintah melalui Lembaga Sertifikasi Pekerjaan Sosial (LSPS) yang merupakan pengakuan terhadap Pekerja Sosial dan pada gilirannya menerbitkan lisensi. Demikian juga untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial yang akan diakreditasi oleh badan Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (BALKS) hal ini dapat memperkuat eksistensi profesi Pekerja Sosial.
- 3) Ketiga, kementerian Sosial memprakarsai penyusunan naskah Akademik dan Rancangan Undang-Undang tentang Praktik Pekerjaan Sosial yang saat ini sudah dibahas ditingkat panja Komisi VIII DPR RI yang merumuskan secara legal definisi Pekerjaan Sosial dan praktik Pekerjaan Sosial, persyaratan menjadi Pekerja Sosial, jenjang pendidikan, kedudukan, tugas dan fungsinya, sertifikasi,

keberadaan asosiasi profesi, asosiasi pendidikan dan kewajiban lembaga kesejahteraan pelayanan sosial untuk menggunakan Pekerja Sosial bersertifikat dan berlisensi.

- 4) Keempat, kebijakan saat ini yang menjadi arus utama Kementerian Sosial adalah “one stop services” dengan mengintegrasikan pelayanan pada satu sistem dengan dicanangkan Pelayanan Terpadu dan Gerakan Masyarakat Peduli Kabupaten/Kota Sejahtera atau PANDU GEMPITA, hal ini dilaksanakan di 5 (lima) wilayah yaitu Kota Sukabumi, Kota Payakumbuh, Kabupaten Sragen, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Berau. Pekerja Sosial menjadi garda terdepan sebagai profesi utama untuk berbagai program Pandu Gempita. Saat ini kebutuhan tenaga profesional di bidang Pekerjaan Sosial masih sangat besar mengingat estimasi jumlah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) tahun 2013 sekitar 15,5 juta rumah tangga, sedangkan jumlah Pekerja Sosial yang baru sekitar 15.522 orang. Jika ratio ideal misalnya 1 Pekerja Sosial menangani 100 rumah tangga, maka masih dibutuhkan kurang lebih 139.000 orang Pekerja Sosial. Begitu pula dibutuhkan Pekerja Sosial medis di rumah sakit, Pekerja Sosial Industri, Pekerja Sosial Forensik di Lapas/Bapas, Pekerja Sosial Klinis di Lembaga-Lembaga Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan Napza, Pekerja Sosial Spesialis Perlindungan anak, Pekerja Sosial Spesialis Manajemen Bencana dan sebagainya. Konferensi ini diharapkan dapat memberikan penguatan terhadap profesi Pekerjaan Sosial berupa Rencana Aksi Nasional atau Roadmap Pengembangan Pekerjaan Sosial

di Indonesia. (dikutip dari <http://www.kemsos.go.id/modules.php?name=News&file=print&sid=17908> tanggal 14/12/ 2014 pukul 00:06).

Operasionalisasi Pekerjaan Sosial Pendidikan Pekerjaan Sosial mempunyai tanggung jawab untuk menanamkan dan mencetak intelektual sebagai kader bangsa yang peduli terhadap penanganan masalah sosial. Utamanya di wilayah Timur Indonesia yang hingga kini masih banyak membutuhkan Pekerja Sosial untuk melakukan pemberdayaan dan menjadi agen perubahan dalam masyarakat. Oleh karena itu, merupakan suatu tugas yang mulia bagi tenaga Kesejahteraan Sosial untuk

“Membangun sinergisitas dan profesionalitas Pekerja Sosial yang handal guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat di wilayah Timur Indonesia.”

Sangat disadari bahwa Pekerjaan Sosial haruslah menjadi dekat dengan konteks di mana ia diaplikasikan. Oleh karena itu, memaknai dan mempraktekan Pekerjaan Sosial yang berbasis multikultur sesuai dengan karakteristik Bangsa Indonesia adalah tugas yang perlu dilakukan agar Pekerjaan Sosial dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Indonesia. Indonesia sebagai negara kesatuan dengan ribuan pulau besar dan kecil, dihuni oleh penduduk dari berbagai etnik dan suku bangsa.

Paling sedikit terdapat 300 etnik atau suku-bangsa di Indonesia. Pekerja Sosial yang mendedikasikan diri dalam konteks Indonesia perlu memahami budaya multikultur.

Kemampuan responsif atas keragaman budaya inilah yang disebut kompetensi budaya dari Pekerja Sosial (Multicultural Social Work).

- a) Untuk mengintegrasikan kompetensi budaya pada Pekerjaan Sosial, maka ada lima prinsip dasar yang perlu dipahami: Menghargai perbedaan dan keragaman budaya;
- b) Menerapkan instrumen penilaian budaya dalam praktek Pekerjaan Sosial;
- c) Melatih kesadaran Pekerja Sosial tentang dinamika yang terjadi pada saat interaksi lintas-budaya;
- d) Memasukan pengetahuan budaya ke dalam kurikulum pendidikan dan melatih sikap lentur terhadap keragaman budaya;
- e) Melatih kerjasama lintas-budaya, adaptasi budaya, dan pemahaman karagaman budaya.

Situasi sebagaimana gambaran tadi memotivasi kita untuk mengembangkan sistem Pekerjaan Sosial dalam konteks Indonesia, yang selaras dengan situasi dan kondisi sosial ekonomi dan budaya Indonesia. Dalam upaya mendukung pengembangan Pekerjaan Sosial sesuai kebutuhan masyarakat Indonesia, perlu mencermati dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pendidikan dan pelatihan Pekerjaan Sosial berbasis kompetensi generalis dan spesialis Praktek Pekerjaan Sosial adalah suatu pelayanan profesional yang didasarkan pada ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam relasi kemanusiaan yang bertujuan

untuk membantu, baik secara perseorangan, keluarga maupun kelompok masyarakat untuk mencapai kemandirian secara pribadi dan sosial. Berkembangnya masalah sosial yang semakin kompleks, membutuhkan pengetahuan dan keterampilan Pekerja Sosial yang tidak hanya mampu melaksanakan praktik Pekerjaan Sosial secara generalis, namun mengarah pada spesialisasi kompetensi Pekerjaan Sosial, seperti Pekerjaan Sosial dengan anak, keluarga dan sekolah; Pekerjaan Sosial dalam situasi bencana; Pekerjaan Sosial medis dan kesehatan publik; Pekerjaan Sosial dengan disabilitas; Pekerjaan Sosial forensik/ koreksional; dan lain-lain. Kebutuhan Pekerja Sosial yang spesialis dapat dipenuhi apabila sistem pendidikan dan pelatihan profesi Pekerja Sosial juga mengembangkan kurikulum pendidikan dan pelatihan Pekerjaan Sosial spesialis.

2. Mengembangkan praktik Pekerjaan Sosial berbasis perseorangan, keluarga dan komunitas yang terintegrasi Kebijakan dan program Kesejahteraan Sosial pada masa lalu cenderung dilaksanakan secara sektoral/fragmentaris, jangkauan pelayanan sosial terbatas, reaktif merespon masalah yang aktual, fokus pada pelayanan berbasis institusi/ panti sosial, serta belum adanya rencana strategis nasional yang dijadikan acuan bagi pemangku kepentingan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk itu pada masa yang akan datang diperlukan kebijakan dan program Kesejahteraan Sosial yang terpadu dan berkelanjutan, serta dapat menjangkau seluruh warga negara yang

mengalami masalah sosial, melalui sistem dan program Kesejahteraan Sosial yang melembaga dan profesional, serta mengedepankan peran dan tanggung jawab keluarga dan masyarakat. Para Pekerja Sosial dituntut memiliki kompetensi Pekerjaan Sosial yang mengintegrasikan pendekatan dan intervensi kepada perseorangan, keluarga dan komunitas sebagai satu kesatuan entitas praktek Pekerjaan Sosial. Keberadaan institusi panti sosial perlu direvitalisasi sebagai pusat layanan Kesejahteraan Sosial berbasis keluarga dan komunitas.

3. Mengembangkan organisasi profesi Pekerja Sosial yang mandiri Keberadaan organisasi profesi Pekerja Sosial memiliki keunikan dan berbeda dengan negara-negara lain. Ikatan Pekerja Sosial Profesional Indonesia lahir atas semangat para alumni Perguruan Tinggi Ilmu Kesejahteraan Sosial untuk berhimpun dan berserikat atas nama organisasi profesi, walaupun sistem pendidikan profesi dan sertifikasi Pekerja Sosial belum lahir. Kehadiran sistem setifikasi bagi Pekerja Sosial akan melahirkan para Pekerja Sosial sebagai profesi yang diakui dan bersertifikat. Adanya sertifikasi bagi Pekerja Sosial, akan menjadikan profesi Pekerja Sosial memperoleh lisensi/mandat bahkan dapat menyelenggarakan praktek secara mandiri. Oleh karena itu, organisasi profesi yang ada sekarang ini diharapkan dapat merevitalisasi diri sebagai organisasi profesi Pekerja Sosial yang mandiri.

4. Membangun sistem pencegahan secara dini munculnya masalah sosial Penekanan kebijakan untuk menjadikan Kementerian Sosial bukan sebagai "pemadam kebakaran" yang hanya beraksi ketika masalah sosial telah marak. Kementerian Sosial senantiasa bersinergi menggalang kekuatan dengan masyarakat serta komponen bangsa lain untuk mencegah permasalahan sosial secara dini. Dampak sosial yang ditimbulkan semakin berat jika masalah sosial telah berlangsung dan membawa dampak sosial ekonomi yang kompleks. Oleh karena itu, sangat diperlukan keterlibatan perguruan tinggi lainnya yang mampu menjadi pilar utama dalam pencegahan secara dini munculnya masalah sosial. Hal ini penting karena menurut sebagian kalangan, Perguruan Tinggi tidak boleh lengah mengembangkan peran sebagai inisiatör dalam pengembangan "sistem peringatan dini". Pentingnya "early warning system" bukan hanya untuk mencegah bencana alam namun juga untuk pencegahan berbagai masalah sosial/bencana sosial. Pekerja Sosial dalam mengembangkan mandatnya memiliki tugas untuk membangun sistem peringatan dini berbasis keluarga dan komunitas terhadap berbagai ancaman/risiko bencana sosial, budaya, ekonomi, dan politik, sebelum semuanya sudah menjadi begitu buruk. Untuk itu secara sistematis pendidikan Kesejahteraan Sosial dapat menjadi perintis untuk melahirkan pendekatan khas guna mencegah terjadinya atau meluasnya masalah sosial yang dapat diaplikasikan sesuai dengan karakteristik masyarakat Indonesia.

5. Menanamkan kepekaan dan kesalehan sosial Kepekaan dan kesalehan sosial tidak muncul begitu saja. Ia merupakan hasil dari sosialisasi nilai dan proses belajar. Kepekaan sosial sangat penting mengingat sampai saat ini struktur sosial budaya masyarakat Indonesia masih sangat beragam dalam pencapaian taraf Kesejahteraan Sosial. Kepekaan dan kesalehan sosial akan menjadi kekuatan yang sangat penting bagi penanganan masalah sosial. Selain khas Indonesia, nilai-nilai ini diyakini masih kuat melekat pada masyarakat Indonesia. Kesenjangan sosial yang tinggi antara kaum kaya dan miskin berisiko terjadi kecemburuan sosial dan munculnya sikap anti sosial/anti kemapanan, bahkan dapat menimbulkan gejolak kerusuhan dan disintegrasi sosial. Dalam kondisi seperti ini, sifat individualis yang hanya mementingkan diri sendiri sangat tidak cocok di Indonesia. Berdasarkan data BPS tahun 2011, diketahui indeks Gini Ratio sudah mencapai angka 0,41 yang menunjukkan kesenjangan sosial ekonomi semakin tinggi. Pendidikan Kesejahteraan Sosial harus mampu merangsang dan mendorong masyarakat agar mampu meng-implementasikan nilai-nilai kesetiakawanan sosial atau solidaritas sosial sebagai jati diri bangsa Indonesia dalam bebagai bidang kehidupan. Harapan kita kepada para Pekerja Sosial agar memperkuat kepekaan dan kesalehan sosial dalam kehidupan bermasyarakat, misalnya melalui revitalisasi program/kegiatan pengabdian masyarakat yang lebih terencana, terarah dan terpadu, sambil menginternalisasikan kepekaan

dan kesalehan sosial Civitas Academica. Sifat-sifat Sidik, Amanah, Fathonah dan Tablig, selayaknya menjadi citra diri Pekerja Sosial di Indonesia.

6. Optimalisasi Tri Dharma Perguruan Tinggi Peran Pendidikan Kesejahteraan Sosial dalam perkembangan kehidupan sosial tercermin dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu dharma pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Dengan dharma pendidikan diharapkan perguruan tinggi dapat mencerahkan masyarakat. Dengan dharma penelitian diharapkan dapat melakukan temuan-temuan inovasi teknologi Pekerjaan Sosial. Adapun dharma pengabdian masyarakat diharapkan mampu mengaplikasikan kompetensi Pekerjaan Sosial dalam memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat. Optimalisasi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi antara lain dengan mengemas substansinya agar relevan dengan kebutuhan masyarakat khususnya dalam rangka mengatasi masalah sosial di masyarakat. Masalah sosial dapat didekati dari sisi akademis untuk dapat diurai dan dipahami, kemudian masalah sosial dapat dikaji, diteliti agar menghasilkan solusi atau model penanganan yang tepat cara dan diterapkan melalui pengabdian masyarakat dalam kesempatan sesegera mungkin. (dikutip dari <http://www.organisasi.org/1970/01/definisi-pengertian-masalah-sosial-dan-jenis-macam-masalah-sosial-dalam-masyarakat.html> pada tanggal 13/12/14 pukul 00:22)

3. Tentang Ilmu Kesejahteraan Sosial

Sejarah perkembangan Ilmu Kesejahteraan Sosial tidak bisa dilepaskan dari disiplin pekerjaan sosial, karena Ilmu kesejahteraan Sosial merupakan perkembangan pemikiran dari disiplin pekerjaan sosial. Akan tetapi, bila pada disiplin pekerjaan sosial (social work) pembahasan lebih banyak dipengaruhi oleh disiplin Psikologi dan Sosiologi. Ini dapat dilihat dengan mudah dari hasil bacaan yang ditulis oleh Malcolm Payne (modern social work theory). Dalam buku tersebut, pengaruh dari pendekatan psikologi sangat dominan, kemudian dilengkapi dengan disiplin Sosiologi, yang diikuti dengan perspektif Ekonomi dan Manajemen, Hukum, Kesehatan dan Politik terasa lebih kental.

Perkembangan ilmu kesejahteraan sosial itu sendiri pada dasarnya merupakan kelanjutan dan penyempurnaan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena itu latar belakang sejarah dari ilmu kesejahteraan sosial, pada titik awal, masih sama dengan Pekerjaan Sosial. Perbedaan ini mulai terasa ketika sekolah atau jurusan yang ada bukan saja memfokuskan pada aspek pekerjaan sosial saja, tetapi sudah mengarah pada perkembangan dunia kesejahteraan yang lebih luas atau dari level mikro ke hal yang relatif lebih makro.

Ilmu kesejahteraan sosial pada dasarnya merupakan suatu ilmu yang mencoba mengembangkan pemikiran, strategi dan teknik untuk meningkatkan derajat kesejahteraan bagi masyarakat. Menurut Rukminto, definisi ilmu kesejahteraan sosial merupakan suatu ilmu terapan yang mengkaji dan

mengembangkan kerangka pemikiran serta metodologi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat antara lain melalui pengelolaan masalah sosial, pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, dan pemaksimalan kesempatan anggota masyarakat untuk berkembang (termasuk di dalamnya kesempatan bekerja dan berpartisipasi dalam pembangunan).

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan di atas terlihat bahwa ilmu kesejahteraan sosial merupakan ilmu terapan yang mempunyai fokus kajian baik teoritis maupun metodologis terhadap upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas hidup (derajat kehidupan) bagi masyarakat.

a. Sasaran Ilmu Kesejahteraan Sosial

Sasaran ilmu kesejahteraan meliputi beberapa hal di antaranya:

- 1) Kondisi Kesejahteraan (individu, kelompok, dan komunitas)
- 2) Aktivitas Kesejahteraan
- 3) Kebutuhan (pelayanan sosial)
- 4) Fakta kesejahteraan
- 5) Institusi / organisasi pelayan sosial,
- 6) Negara kesejahteraan.

Aspek utama dalam perkembangan ilmu kesejahteraan sosial maupun praktik pekerjaan sosial Dalam kaitannya dengan

upaya mengembangkan fungsi memberikan pertolongan, ilmu kesejahteraan sosial dituntut untuk mempunyai kerangka pemikiran (theoretical background) yang cukup memadai untuk mendukung perkembangan dan metodologi dan juga Praktek kesejahteraan sosial. Untuk itu maka terdapat tiga aspek utama yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Aspek Kerangka Pemikiran (theoretical background) yang memberikan landasan pengetahuan untuk mengembangkan metodologi guna meningkatkan kesejahteraan sosial
- 2) Aspek Metodologi (Methodology), yang terkait dengan dua unsur utama ilmu kesejahteraan sosial, sebagai ilmu terapan

Metode Penelitian (Research method), antar lain berfungsi sebagai metode yang dikembangkan guna melakukan telaah yang bersifat praktis terhadap fenomena yang ada, maupun upaya intervensi sosial (perubahan sosial terencana) yang telah dikembangkan.

Metode Intervensi (Intervention Method), khususnya metode intervensi sosial. Metode intervensi ini perlu dikembangkan terkait dengan keberadaan ilmu Kesejahteraan sosial sebagai Ilmu Terapan, dengan sasarannya adalah memperbaikitaraf hidup masyarakat. Tanpa adanya metode intervensi yang dikembangkan maka ilmu kesejahteraan sosial akan mandek. Karena itulah pengkajian dan pembaharuan model intervensi baik strategi maupun teknik harus terus dilakukan sejalan dengan adanya perubahan pada masyarakat.

Aspek Praktek (Practice) juga merupakan aspek yang harus dikembangkan terkait dengan keberadaan ilmu kesejahteraan sosial sebagai ilmu terapan. Tanpa adanya aspek Praktek, seseorang mahasiswa akan sulit untuk mengembangkan ketrampilan praktisnya.

b. Orientasi Ilmu Kesejahteraan Sosial

Menurut Sumarnonugroho, dalam Suud, ilmu kesejahteraan sosial memiliki tiga orientasi yang dalam prakteknya saling berkaitan. Masing-masing adalah:

- 1) Orientasi akademik, mengemban tugas memprediksikan dan memecahkan masalah secara teoritis, Ilmu kesejahteraan sosial diharapkan menunjukkan kompetensinya membina teori-teori, baik dalam mengembangkan meta teori (pembinaan dan pengembangan teori dan hipotesa teori) maupun teori Praktek (penciptaan model-model pemecahan masalah).
- 2) Orientasi klinis, mengemban tugas mengarahkan tinjauan teoritik dan prediksi ilmu sistem klien,20 mencakup kegiatan diagnose klien dan keterlibatan terhadap pemecahan masalah. Orientasi ini dikedepankan sejak awal perkembangan ilmu kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial.

- 3) Orientasi strategik, mengemban tugas memandang masalah yang ada di luar sistem klien. Sumberdaya atau lingkungan diluar diri klien berpengaruh terhadap pemecahan masalah klien. Studi-studi kelayakan, riset dan kebijakan sosial politik menandai keterkaitannya dengan penerapan ilmu kesejahteraan sosial dan Praktek pekerjaan sosial.

c. Pusat Perhatian Ilmu Kesejahteraan Sosial

Ilmu kesejahteraan sosial memfokuskan perhatiannya terhadap orang-orang yang mempunyai kebutuhan-kebutuhan akan pelayanan-pelayanan sosial dari lembaga-lembaga kesejahteraan sosial, khususnya yang tidak dapat memenuhinya berdasarkan kriteria pasar.

Gambaran tentang lembaga-lembaga kesejahteraan sosial, khususnya yang disediakan oleh negara, perhatian biasanya terfokus pada pelayanan-pelayanan pokok. Ini sering disebut dengan lima besar pelayanan-pelayanan sosial, yang meliputi program-program pemeliharaan penghasilan seperti jaminan sosial dan asistensi sosial, pelayanan kesehatan, program pendidikan, perumahan, dan pelayanan pekerjaan sosial yang dikenal juga dengan sebutan pelayanan sosial personal.

d. Metode Ilmu Kesejahteraan Sosial

Ilmu pengetahuan mensyaratkan adanya metode yang dipergunakan untuk memperoleh pengetahuan, karena ilmu merupakan pengetahuan yang mempunyai cara-cara tertentu, atau bermetode, maka pengetahuan keilmuan (sience) berbeda dengan pengetahuan pada umumnya (knowledge). Menurut Suriasumantri, dalam memperoleh ilmu pengetahuan harus memenuhi dua pola yakni; Rasional dan empiris. Rasionalisme memberikan kerangka pemikiran yang koheren dan logis. Sedangkan empirisme menyajikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran.

Gabungan dari kedua metode inilah yang dinamakan metode keilmuan. Metode keilmuan yang dipakai dalam ilmu kesejahteraan sosial tidak hanya satu macam melainkan bermacam-macam. Ini dikarenakan sasaran dari ilmu kesejahteraan sosial tidak hanya satu melainkan lebih dari satu. Hal ini dapat dilihat bahwa ilmu kesejahteraan sosial berada dalam rumpun ilmu-ilmu sosial. Oleh karena itu bukan merupakan permasalahan jika ilmu kesejahteraan sosial mengadopsi metode-metode keilmuan yang sudah lazim dipakai oleh ilmu-ilmu sosial lain, seperti sosiologi, psikologi, antropologi, maupun ilmu politik.

Pada realitasnya ilmu-ilmu sosial tersebut selalu berbagi metode keilmuan dengan ilmu kesejahteraan sosial, sebab dengan adanya kerjasama antara sosiolog, psikolog, antropolog, dan ilmuan politik dengan sarjana kesejahteraan sosial/pekerja

sosial dalam menganalisis menemukan solusi untuk mengatasi kompleksitas masalah yang ada di masyarakat. Inilah yang disebut dengan pendekatan multidisipliner atau interdisipliner dalam konteks ilmu kesejahteraan sosial dikenal dengan sistem kesejahteraan sosial yang terdiri dari empat komponen yang saling berhubungan, yaitu masalah sosial, tujuan kebijakan, perundangan/peraturan, dan program.

Ini merupakan konseptualisasi sistem kesejahteraan sosial yang paling sederhana. Teori-teori yang terdapat dalam ilmu kesejahteraan sosial juga menjelaskan mengapa diadakan atau diperlukan program-program kesejahteraan sosial, seperti teori hak akan kesejahteraan sosial, teori konvergensi, pandangan fungsionalis, pandangan Marxist, dan pandangan keadilan sosial. Dari hasil kerja keilmuan tersebutlah sehingga dapat memperkuat kedudukan kesejahteraan sosial sebagai ilmu, di samping pekerjaan sosial sebagai ilmu terapan (profesi).

A. PRAKTIK GENERALIS PEKERJAAN SOSIAL**1. Konsep dan Prinsip Pekerjaan Sosial**

Bagian awal ini menjelaskan tentang konsep dan prinsip praktik pekerjaan sosial secara umum, yaitu bagaimana hubungan pertolongan yang terbangun dalam pekerjaan sosial generalis baik ketika bekerja dengan sistem klien perseorangan, keluarga, kelompok, organisasi maupun masyarakat. Kemudian secara umum akan dijelaskan bagaimana praktik generalis melakukan intervensi dalam level mikro dan level makro. Walau demikian pada kenyataannya pekerja sosial generalis akan melakukan praktik/intervensinya secara simultan, yaitu bergerak baik pada level mikro maupun level makro.

Pentingnya peranan ‘diri’ pekerja sosial dalam praktik pekerjaan sosial generalis merupakan hal mendasar; khususnya kemampuan ‘diri’ dalam upaya memberikan dukungan, meningkatkan motivasi, memperkuat komitmen, menggerakkan kekuatan dan meningkatkan pemahaman serta memfasilitasi komunikasi bersama-sama klien. Juga dijelaskan tipe-tipe klien berdasarkan cirinya dan mengidentifikasi faktor-faktor

yang mempengaruhi keinginan klien untuk membangun suatu hubungan pertolongan dan terlibat dalam proses pertolongan.

Umumnya praktik pekerjaan sosial berbasis lembaga adalah terpusat pada masalah (problem-focused). Klien cenderung dipandang lemah dan mengalami masalah patologis yang memerlukan pengobatan untuk memperbaiki keberfungsian (Saleebey, 2002). Dalam perkembangan terkini mulai bermunculan suatu pendekatan praktik yang berbasis pada kekuatan pada diri klien. Pendekatan berbasis-kekuatan (the strengths-based approach) adalah berbeda, fokusnya adalah pada kekuatan-kekuatan, sumber-sumber, dan kemampuan dalam diri klien. Klien dipandang mampu melakukan perubahan.

Mereka adalah rekan (partner) dan partisipan aktif dalam perubahan. Pekerja sosial bukan pemecah masalah (problem-solver). Fungsi utama pekerja sosial generalis adalah membantu klien mengenali, mengerahkan dan meningkatkan kekuatan dan kemampuan inheren mereka. (Weick et al., 1989). Dalam pendekatan berbasis-kekuatan, klien adalah ahli (expert) dengan pengetahuan dan mampu memenuhi perubahan yang dibutuhkan.

Fokus praktik pekerjaan sosial adalah pada memberdayakan klien dan memantapkan hubungan pertolongan (yang) kolaboratif. Dalam praktik pekerjaan sosial berbasis-kekuatan, suatu hubungan pertolongan kolaboratif dibentuk antara seorang professional dan seorang individu, atau keluarga, atau kelompok, atau sebuah organisasi, atau suatu masyarakat

dengan tujuan memberdayakan dan meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.

Hubungan yang terbangun mungkin melibatkan kegiatan secara langsung dengan sistem klien dalam semua ukuran ataupun kegiatan secara tidak langsung pada sistem klien. Kolaborasi profesional dengan klien atau sistem klien adalah yang bermanfaat bagi klien, yang seluruhnya berfokus pada kekuatan dan sumber-sumber klien.

2. Jenis Intervensi Pekerjaan Sosial Generalis

Klasifikasi intervensi dari praktik pekerjaan sosial generalis dapat dilihat dalam tabel 1. Dengan konseptualisasi ini, tugas-tugas intervensi dikategorisasikan dengan level sistem (individu, keluarga, kelompok, organisasi, atau masyarakat). Praktik generalis selalu memerlukan intervensi secara simultan pada setiap level (multilevel).

Dalam situasi intervensi perubahan kasus tertentu, anda dan klien anda mungkin akan terlibat dengan sejumlah individu, keluarga, kelompok, organisasi, atau masyarakat. Praktik pekerjaan sosial mikro adalah intervensi dengan individu-individu, pasangan, dan keluarga (Hepworth, Rooney, and Larsen, 2002). Praktik dengan sistem klien tersebut juga dikenal juga sebagai praktik langsung (direct practice) atau praktik interpersonal (interpersonal practice) (Garvin and Seabury, 1997).

Beberapa penulis mengklasifikasi praktik pekerjaan sosial dengan media kelompok kecil sebagai intervensi level-mezo (mezzo-level interventions) (Miley, O'Melia and Dubois, 1998) dan lainnya sebagai praktik langsung level-mikro (level-micro direct practice) (Hepworth, Rooney, and Larsen, 2002; Pinderhughes, 1995; Shulman, 1999). Karena hubungan pertolongan sistem klien individual, keluarga, dan kelompok kecil umumnya memiliki maksud dan tujuan yang sama, sehingga praktik pekerjaan sosial dengan kelompok kecil merupakan bentuk dari praktik mikro.

Berkenaan dengan sistem klien, tujuan dari praktik level mikro adalah meningkatkan keberfungsian dan keberdayaan klien. Kedua tujuan tersebut saling berkaitan dalam penerapannya dengan klien-klien individu, pasangan, keluarga, dan kelompok kecil.

Tabel 1. Aspek Utama Sistem Mikro dan Makro

Level sistem	Sistem klien	Maksud hubungan Pertolongan	Penggunaan Diri	Intervensi
Mikro	Individu-individu Pasangan Keluarga Kelompok-kelompok kecil	Meningkatkan keberfungsian Pemberdayaan	Memahami Sensitif Hormat Penerimaan Keinginan bekerjasama Beri harapan Rekanan Dukungan Komitmen Percaya	Konseling Konseling dukungan Pendidikan dan pelatihan Manajemen kasus Service linkage Koordinasi pelayanan Negosiasi pelayanan Mobilisasi sumber Advokasi klien
Individual				
Keluarga				
Kelompok				

Makro Organisasi Masyarakat	Pemimpin lembaga (agency) Satuan tugas lembaga Komite lembaga Satuan tugas professional Koalisi masyarakat Kelompok- kelompok ketetanggan	Perbaikan organisasi Perbaikan pelayanan Membangun pelayanan Perbaikan kondisi masyarakat Berdayaikan penduduk setempat Mengembangkan sumber-sumber pelayanan Meningkatkan kesadaran masyarakat Mobilisasi warga	Sama dengan sistem mikro	Pendidikan dan pelatihan Perencanaan program Pengembangan masyarakat
--	--	--	-----------------------------------	---

Sumber: Zastrow, 2010

Para pekerja sosial generalis akan terlibat dengan aktivitas perubahan sistem klien yang luas, baik individu-individu, keluarga-keluarga, dan kelompok-kelompok kecil. Umumnya intervensi level mikro oleh pekerja sosial generalis dibagi menjadi dua kelompok besar, konseling dan manajemen kasus (Tabel 1). Intervensi konseling terdiri dari supportive counseling dan pendidikan-pelatihan. Manajemen kasus terdiri dari hubungan pelayanan (service linkage), kordinasi pelayanan, negosiasi pelayanan, mobilisasi sumber, dan advokasi klien.

Tabel 2. menggambarkan secara umum intervensi mikro generalis.

Tabel 2 Intervensi Utama Mikro-Generalis

Intervensi	Penjelasan
Konseling	
Konseling dukungan	Pekerja sosial dan klien terlibat dalam suatu proses terapis dan konseling secara kolaboratif. Tujuan dari intervensi ini adalah membantu klien mengatasi perhatian dan tantangan, meningkatkan kemampuan, memperbaiki keberfungsian.

Pendidikan dan pelatihan	Pekerja sosial membantu klien belajar dan ahli dengan konsep-konsep dan keterampilan baru
Manajemen kasus	
Hubungan pelayanan	Pekerja sosial membantu klien mengidentifikasi dan membangun hubungan (contact) dengan program-program dan pelayanan-pelayanan lain.
Koordinasi pelayanan	Pekerja sosial mengkoordinasikan berbagai macam pelayanan dan para profesional yang terlibat dalam kehidupan klien untuk memastikan bahwa pelayanan terintegrasi dan memiliki tujuan yang sama.
Negosiasi pelayanan	Pekerja sosial membantu klien yang mengalami kesulitan berhadapan dengan program-program dan pelayanan-pelayanan lain.
Mobilisasi sumber	Pekerja sosial membantu klien memenuhi sumber-sumber yang dibutuhkan, seperti tempat tinggal, pakaian, makanan, furnitur, dukungan keuangan, atau perawatan kesehatan
Advokasi klien	Pekerja sosial mendidik klien tentang hak-haknya, mengajari mereka keterampilan-keterampilan advokasi, dan melakukan tekanan kepada badan-badan sosial dan sumber-sumber untuk merespon kebutuhan klien

Sumber: Zastrow, 2010

Intervensi level-makro berfokus pada perubahan keorganisasian dan komunitas/ masyarakat. Sejumlah penulis memasukan perubahan kemasyarakatan dalam kategori praktik makro dan menempatkan perubahan keorganisasian dalam pada level-mezzo (Milley, O'Melia and Dubois, 1998).

Banyak yang membatasi definisi praktik makro sebagaimana bekerja Bersama kelompok-kelompok dan organisasi-organisasi masyarakat, perencanaan dan pengembangan program, dan implementasi, administrasi, dan evaluasi program (Connaway and Gentry, 1998; Kirst-Ashman and Hull, 1993; Specht, 1988) nampaknya cenderung menggambarkan secara lebih realistik apa yang dilakukan oleh pekerja sosial generalis dalam praktik aktual.

Jenis sistem klien pada level keorganisasian adalah pimpinan-pimpinan keorganisasian, kelompok-kelompok satuan tugas, dan komite-komite. Dalam level sistem para pekerja sosial terlibat dengan para pembuat keputusan dan struktur pembuatan keputusan organisasi. Pekerja sosial biasanya berpartisipasi dalam kelompok kerja yang dikelola secara resmi, seperti halnya kelompok-kelompok satuan tugas atau komite-komite.

Sistem klien mungkin juga para pembuat keputusan organisasi, yaitu para administrator dan supervisor. Jadi, para pekerja sosial generalis mengupayakan perubahan cara pandang pembuat keputusan organisasi atau struktur pembuatan keputusan sebagai sistem klien. Pada level keorganisasian, tujuan praktik level-makro adalah meningkatkan keberfungsiorganisasi, memperbaiki pelayanan dan penyedian pelayanan, atau membangun pelayanan-pelalayanan baru. Ketiga tujuan tersebut meliputi perubahan organisasi atau badan (agency).

Para pekerja sosial generalis cenderung berbasis pada badan-badan dan bekerja dalam suatu kerangka keorganisasian. Ini bukan berarti bahwa perubahan keorganisasian tidak bisa dilakukan dari luar sistem (Chavis, Florin, and Felix, 1993). Sudah merupakan tradisi yang lama atau umum dalam praktik pekerjaan sosial bahwa terjadinya perubahan berasal dari luar. Tradisi tersebut kembali kepada awal permulaan dan pekerjaan sosial dan pembaharu-pembaharu sosial di era progresif (Haynes and Mickelson, 1991: Reeser and Epstein, 1990).

Jenis sistem klien pada level masyarakat adalah satuan-satuan tugas profesional, koalisi masyarakat, dan ketetanggaan atau kelompok-kelompok warga masyarakat. Umumnya tujuan praktik masyarakat adalah meningkatkan kondisi masyarakat atau (lingkungan) ketetanggaan, memberdayakan warga, menumbuhkan sumber-sumber, meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap permasalahan sosial dan ekonomi, serta memobilisasi orang-orang guna mendukung (advocate) sumber-sumber dan perubahan yang dibutuhkan.

Para pekerja sosial generalis yang terlibat dalam perubahan masyarakat biasanya bekerja sama dengan profesional atau kelompok-kelompok masyarakat. Beberapa kelompok terkadang terdiri dari anggota profesional dan warga masyarakat. Para pekerja sosial yang terlibat dalam praktik masyarakat memandang kelompok di mana mereka bekerja bersama sebagai sistem klien. Dengan kata lain, sistem klien adalah satuan tugas profesional, kelompok ketetanggaan, atau koalisi masyarakat

yang berupaya melakukan perubahan atau meningkatkan masyarakat.

Para pekerja sosial generalis terlibat dalam suatu intervensi keorganisasian dan kemasyarakatan yang luas. Sebagaimana terlihat dalam Tabel 3, intervensi makro yang digunakan oleh pekerja sosial generalis terutama terdiri dari pendidikan dan pelatihan, perencanaan program dan pengembangan masyarakat.

Tabel 3 Ketiga Intervensi Level Makro

Intervensi	Penjelasan
Pendidikan dan pelatihan	Pekerja sosial melakukan pertemuan-pertemuan pelatihan, lokakarya, dan seminar mengenai keorganisasian dan kemasyarakatan
Perencanaan program	Pekerja sosial membantu dalam mengembangkan, memperluas dan mengkoordinasikan pelayanan-pelayanan sosial dan kebijakan-kebijakan sosial.
Pengembangan masyarakat	Pekerja sosial membantu meningkatkan kondisi masyarakat dan memberdayakan warga untuk mau & mampu melakukan perubahan masyarakat

Sumber: Zastrow, 2010

3. Manfaat Diri Sendiri (Self Benefit)

Manfaat diri sendiri merujuk pada keterampilan dan interaksi pekerja sosial dengan sistem klien (Goldstein, 1995; Northen, 1995). Para pekerja sosial mengintervensi dengan cara membangun hubungan dengan cara membantu system klien dalam rangka pencapaian tujuan perubahan yang jelas.

Hasil penelitian membuktikan secara konsisten terhadap bukti yang kuat dari perubahan klien melalui hubungan pertolongan (Marziali and Alexander, 1991; Russell, 1990).

Artinya melalui hubungan pertolongan maka perubahan bisa dilakukan. Karena pekerja sosial berinteraksi dengan sistem klien, kualitas interaksi dalam memfasilitasi (mempermudah) perubahan klien. Pekerja sosial memanfaatkan dirinya untuk berkomunikasi.

- a) Memahami - Penuh harapan
- b) Sensitivitas - Setiakawan
- c) Menghargai - Dukungan
- d) Penerimaan - Komitmen
- e) Empati - Keyakinan
- f) Perhatian untuk bekerjasama

Manfaat diri secara tradisional dikaitkan dengan praktik level-mikro, yaitu interaksi pekerja sosial dengan klien individu, pasangan, keluarga dan kelompok. Namun demikian karakteristik yang digambarkan di atas dapat juga diterapkan dalam praktik level-makro. Seorang pekerja sosial generalis dapat memberikan dukungan dan memelihara harapan serta pemahaman melalui interaksi-interaksi pada level keorganisasian bersama dengan kelompok- kelompok satuan tugas dan komite, koalisi masyarakat, dan kelompok-kelompok ketetanggaan.

Pekerja sosial melakukan berbagai tugas intervensi dengan memanfaatkan diri dan aktivitas-aktivitas perubahan

sistem. Efektivitas keterampilanketerampilan interpersonal dalam praktik pekerjaan sosial generalis diperlukan untuk mempermudah perubahan pada level-level individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat

4. Klien-klien Pekerjaan Sosial

Praktik generalis melibatkan kerjasama dengan system klien dari semua ukuran (level). Sistem klien utama mungkin seorang individu, sebuah keluarga, sekelompok kecil, suatu organisasi, atau sebuah masyarakat. Sistem klien utama nampaknya tidak hanya menjadi satu-satunya sistem klien yang dibantu atau yang menjadi sasaran perubahan. Secara tipikal, praktik generalis bekerja dengan sejumlah sistem klien yang saling berhubungan.

Praktik pekerjaan sosial generalis yang bertumpu pada kekuatan menggunakan pendekatan ekosistem (a ecosystems perspective). Perspektif ini memusatkan perhatian asesmen dan intervensinya pada transaksi (baca: pertukaran/timbal-balik) masalah antara individu dengan lingkungannya. Permasalahan transaksi tersebut menjadi sistem sasaran yang klien dan pekerja sosial upayakan perubahannya (Pincus and Minahan, 1973). Sistem sasaran bisa berupa sistem klien individu atau individu lainnya, keluarga, kelompok, organisasi, atau masyarakat dimana sistem klien berada (person-in-environment). Beberapa atau semua sistem dalam lingkungan klien potensial menjadi sistem sasaran dalam proses pertolongan.

a) Jenis-jenis Klien

Seorang klien potensial untuk dapat menjadi klien hanya jika dan ketika terjadi kesepakatan yang jelas antara seseorang dengan pekerja sosial mengenai tujuan kerjasama mereka. Selanjutnya secara ideal, klien adalah seseorang yang sepakat untuk bekerjasama dengan pekerja sosial dalam rangka mencapai suatu hasil yang jelas.

Terdapat tiga jenis klien: sukarela (voluntary), bukan sukarela (involuntary), dan tidak sukarela (nonvoluntary) (Garvin and Seabury, 1997). Namun demikian dalam konteks praktik di Indonesia saat sekarang ini masih sulit ditemukan klien yang secara sadar dan sukarela untuk menemui pekerja sosial berkenaan dengan permasalahan yang sedang dihadapinya. Tentunya hal ini masih berkait dengan community sanction (kewenangan dan pengakuan yang diberikan oleh masyarakat) yang belum mewujud sepenuhnya serta pengakuan pemerintah yang terwujud dalam perekrutan dan penghargaan yang diberikan kepada para lulusan sekolah-sekolah pekerjaan sosial.

Selanjutnya, klien sukarela adalah yang mencari pelayanan dari pekerja sosial atau badan-badan sosial atas dasar keinginan sendiri karena mereka memang membutuhkan bantuan yang berhubungan dengan sejumlah aspek kehidupan dirinya. Seorang ibu muda yang menyadari dirinya memiliki masalah suka minum-minuman memabukan dan berupaya mencari pertolongan dari seorang pekerja sosial profesional adalah merupakan contoh dari seorang klien sukarela. Dia membuat

keputusan untuk memperoleh bantuan profesional dan secara sukarela masuk dalam hubungan pertolongan dengan pekerja sosial.

Klien tidak sukarela (nonvoluntary) yaitu yang ditekan atau dipaksa untuk mencari bantuan oleh seseorang yang mereka kenal dekat, bisa anggota keluarga ataupun bukan. Mereka tidak memperoleh mandat dari pengadilan atau hukum atau badan sosial untuk memperoleh bantuan. Seorang teman, kerabat, atau koleganya meyakini bahwa dia atau mereka memiliki masalah; tetapi dia atau mereka sendiri mungkin tidak mengakuinya atau menyadarinya.

Bahkan seandainya pun mereka mengakui keberadaan masalah, namun mereka tidak berkeinginan mencari bantuan. Mereka datang ke pekerja sosial karena “they may suffer unpleasant consequences if they refuse” (Garvin and Seabury, 1997, p.132). Seorang ibu muda yang dipaksa oleh suaminya untuk memperoleh bantuan dari pekerja sosial terhadap masalah perilaku kecanduan obat-obatan adalah contoh dari klien yang tidak sukarela (nonvoluntary).

Dia datang ke pekerja sosial hanya karena suaminya mengancam untuk meninggalkannya dan perawatan anak mereka. Dia secara esensial telah dipaksa oleh suaminya untuk memperoleh bantuan profesional terhadap masalahnya dan memenuhi harapan suaminya agar dia tidak meninggalkan dirinya dan memungkinkan memperoleh hak perawatan atas anak mereka. Klien bukan sukarela (involuntary) adalah yang

memiliki mandat hukum untuk menerima pelayanan-pelayanan.

Mereka tidak memiliki pilihan lain untuk hal tersebut. Jika seorang ibu muda dengan masalah minum-minumannya ditangkap karena mabuk saat mengemudi, bagian dari hukuman tersebut pengadilan memutuskan si ibu untuk mengikuti program konseling sebanyak 20 kali konseling setiap minggu. Dalam situasi ini dia adalah klien bukan atas dasar sukarela (involuntary).

Namun demikian apakah klien tersebut termasuk kategori sukarela, tidak sukarela atau bukan sukarela, mereka tetap harus membuat semacam kontrak atau kesepakatan dengan pekerja sosial dalam rangka menjadi klien yang siap bekerja sama dengan pekerja sosial untuk mengatasi masalahnya. Mereka harus mengetahui dan menyadari partisipasinya dalam proses pertolongan. Jelas, akan lebih mudah mencapai kesepakatan dengan klien sukarela daripada dengan klien tidak sukarela atau bukan sukarela.

Klien sukarela memiliki motivasi untuk mencari pertolongan. Sedangkan yang lainnya, pada kontak awal, mungkin belum mengambil keputusan untuk mencari pertolongan dan terlibat Kerjasama dalam proses pertolongan. Menurut Zastrow (2004) kemajuan klien melalui lima tahap dalam inisiatif diri, dengan bantuan profesional: prakontemplasi, kontemplasi, persiapan, aksi, dan pemeliharaan. Prakontemplasi adalah tahapan yang mana belum ada keinginan untuk berubah dimasa depan.

Para klien pada tahap ini biasanya tidak menyadari masalahnya dan tidak serius terhadap adanya pertolongan. Mereka tidak memiliki pilihan untuk mencari pertolongan atau mungkin tidak senang dengan pertolongan yang sedang dijalannya. Kontemplasi adalah tahap dimana klien menyadari adanya masalah dan mereka mulai serius memikirkan pemecahannya tetapi belum membuat komitmen untuk melakukan tindakan.

Kata kuncinya pada tahap ini adalah kurangnya komitmen untuk melakukan perubahan. Banyak klien mengakui kebutuhan untuk mengatasi persoalan atau masalahnya tetapi mereka memerlukan bantuan untuk secara jujur berkomitmen melakukan perubahan. Persiapan (preparasi) merupakan tahap kombinasi dari kriteria perhatian dan perilaku. Para klien pada tahap ini telah mulai mengatasi masalah dan memiliki motivasi untuk membuat perubahan yang diperlukan.

Aksi adalah pada tahap mana individu-individu melakukan modifikasi perilakunya, pengalamannya, atau lingkungannya dalam rangka mengatasi masalahnya. Selama tahap ini klien telah terlibat dalam proses pertolongan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan dalam rangka mencapai perubahan yang diinginkan. Pemeliharaan adalah tahap dimana orang-orang berupaya mencegah terjadinya kemunduran dan mengkonsolidasikan usaha-usaha yang telah dicapai selama aksi.

Dalam hal ini pemeliharaan adalah suatu fase keberlanjutan dari fase kegiatan. Klien secara aktif berusaha mencegah terjadinya kemunduran dan mempertahankan (meningkatkan) kemajuan yang telah dicapai. Kelima tahap perubahan klien tersebut masing-masing akan berbeda tekanannya ketika mereka terlibat dalam proses pertolongan. Penting untuk dipahami bahwa setiap individu adalah berbeda. Tidak seluruh klien-klien potensial mencapai tahap kontemplasi atau aksi.

Banyak klien yang dirujuk atau memperoleh mandat untuk mendapatkan pelayanan saat berada pada tahap prakontemplasi atau kontemplasi. Untuk menjadi klien yang sesungguhnya, mereka harus membuat komitmen untuk berubah. Pada akhirnya, hanya mereka yang memiliki keinginan untuk sepakat bekerjasama dengan pekerja sosial untuk mencapai hasil secara khusus yang dapat terlibat dalam suatu hubungan pertolongan yang kolaboratif.

Para klien yang bukan sukarela atau tidak sukarela mungkin masih melalui tahapan tersebut karena mereka juga membutuhkan pertolongan, tetapi mereka belum benar-benar menjadi klien sesungguhnya, hingga mereka memutuskan sendiri untuk terlibat dalam hubungan pertolongan.

b) Penolakan Klien

Para pekerja sosial biasanya akan bekerja dengan klien-klien yang berada pada tahap prakontemplasi dan tidak berminat memperoleh bantuan. Sebelumnya klien-klien

seperti itu dipandang sebagai “penolakan” (reluctant) dan seringkali dituduh tidak dapat bekerjasama dengan pekerja sosial (Anderson and Stewart, 1983). Dalam perspektif kekuatan (strengths) penolakan merupakan hal alami dan dapat dipahami sebagai upaya mekanisme pertahanan (coping).

Banyak klien baik, yang akan melakukan penolakan untuk terlibat dalam suatu hubungan pertolongan (Rooney, 1992). Baru pada diskusi/pembicaraan berikutnya dibahas sejumlah faktor yang mempengaruhi kesadaran dan kemampuan klien untuk terus beranjak ke tahap prakontemplasi dalam proses pertolongan. Klien yang mengikuti proses pertolongan dengan berbagai harapan. Beberapa mungkin memiliki sedikit atau tidak memiliki harapan untuk melakukan perubahan bermakna dalam hidupnya, sementara lainnya berharap keajaiban.

Sebagian mungkin menyadari sifat dari proses pertolongan kolaboratif, sebagian lagi menginginkan pekerja sosial dapat menyelesaikan masalahnya. Di awal anda bekerja bersama, meski terkadang tidak perlu, anda perlu membicarakan bagaimana nantinya anda akan bekerjasama dan bagaimana Anda saling menghargai masing-masing peran yang akan dilakukan. Klien harus memahami dengan jelas proses yang dijalani baik peran maupun tanggungjawab masing-masing.

Ketidaksesuaikan harapan dan kesalahpahaman terhadap proses yang dilakukan akan membawa pada ketidakpuasan dan kekecewaan. Oleh karena itu adalah penting saling berbagi visi mengenai proses pertolongan. Dan mungkin akan lebih bijak

untuk berasumsi bahwa anda dan klien Anda memiliki visi dan harapan yang masing-masing berbeda. Perbedaan-perbedaan tersebut yang perlu dicari kesamaan maknanya (rekonsialisasi) sebelum kegiatan dimulai.

c) **Keragaman Budaya dan Etnik**

Masyarakat Indonesia dicirikan dengan keragaman budaya dan etnik. Dengan demikian adalah tidak mengherankan apabila klien pekerja sosial memiliki latar belakang budaya dan keyakinan yang berbeda-beda. Nilainilai dan keyakinan dari kelompok budaya yang berbeda dapat menimbulkan konflik dengan nilai-nilai budaya dominan atau dengan nilai dan keyakinan pekerja sosial sendiri. Namun demikian pekerja sosial dan klien mesti memiliki kesepakatan bersama, tetapi satu dari keragaman dan heteroginitas.

Pandang klien sebagai individu yang unik dengan keyakinan dan nilai berbeda, dan memandang mereka memiliki sistem keyakinan yang berbeda dengan anda merupakan hal penting. Latar belakang budaya dan etnik yang berbeda ini mempengaruhi cara mereka menjadi klien. Kesamaan penerimaan akan mendorong pemahaman, empati dan kepercayaan. Perbedaan penerimaan mungkin agak menghambat terbangunnya pemahaman dan kepercayaan bersama (Miley, O'Melia, dan Du Bois, 1998).

Perbedaan penerimaan akan menghambat kesadaran klien untuk membangun hubungan pertolongan. Sebagian

besar orang berusaha saling mencari jalan keluar dengan siapa mereka suka, sama, dan dapat berhubungan. Individu cenderung percaya terhadap mereka yang memiliki kasamaan, dan tidak percaya dengan penerimaan yang berbeda. Kecenderungan terhadap ketidakpercayaan dari seseorang yang memiliki ragam perbedaan etnik dan budaya merupakan tantangan bagi semua pekerja sosial untuk mengatasinya.

Sejumlah perbedaan potensial antara anda dengan klien Anda merupakan hal tidak pernah ada akhirnya. Perbedaan nilai-nilai, perspektif, dan pengalaman menciptakan hambatan komunikasi dan kepercayaan. Hal ini merupakan tanggungjawab Anda, sebagai penolong profesional, untuk mengakui sepenuhnya perbedaan dan berkomunikasi dengan menghormati keyakinan dan nilai-nilai klien anda. Daripada memandang perbedaan budaya sebagai ancaman, lebih baik pandang mereka sebagai sumber yang menambah perspektif dan opsi dari keakraban dengan klien anda (Miley, O'Melia, and DuBois, 1998).

Upaya mengatasi perbedaan pekerja sosial—klien diperlukan bahwa anda mengakui perbedaan sebagaimana juga mengkomunikasi-kan pemahaman Anda terhadap nilai-nilai, persepsi dan keyakinan klien. Nilai klien Anda dengan berbeda. Tunjukkan penghargaan dan apresiasi terhadap keragaman. Perbedaan akan tetap ada; yang akan berubah adalah persepsi yang menghambat komunikasi dan kepercayaan mereka. Pengakuan perbedaan secara langsung pada tahap awal dalam proses pertolongan meningkatkan kesesuaian yang mendorong individu menjadi seorang klien.

Mengabaikan perbedaan budaya dan etnik cenderung akan memperburuk makna perbedaan dan menghambat terbangunnya kepercayaan. Dalam bekerja dengan suku minoritas atau sekelompok orang yang marginal lainnya, adalah penting untuk mengakui persepsi mereka dan pengalaman mereka terhakimi oleh budaya dominan. Pahami pengalaman klien, ajukan pertanyaan dengan posisi tidak tahu.

Selalu bersikap penasaran (serba ingin tahu), dan tunjukkan perhatian Anda secara jujur terhadap apa yang klien ucapkan. Klien, yang memang bukan pekerja sosial, adalah expert terhadap persepsi dan pengalaman-pengalamannya sendiri. Keahlian klien juga membawa serta persepsi dan pengalaman-pengalaman budaya, etnik, dan ras. Jika kita mendengarkan klien kita, bersikaplah terbuka terhadap pengalaman pengalaman mereka, dan ambil posisi belajar dengan mereka dan bukan yang paling mengetahui, maka peluang mengatasi perbedaan-perbedaan akan meningkat.

Faktor penting lainnya dalam praktik lintas-budaya adalah kesadaran diri dan ciri budaya etnik sendiri. Sadar terhadap identitas etnik dan budaya sendiri akan meningkatkan tingkat keyakinan dalam bekerja dengan klien dari latar belakang budaya dan etnik berbeda. Seseorang yang sadar-budaya sendiri akan mampu mengenali dan mengakui perbedaan.

Pekerja sosial yang tidak menyakini nilai-nilai dan keyakinannya sendiri lebih banyak memaksakan nilai-nilai dan keyakinannya terhadap klien mereka dan merasa terancam

dengan dengan perbedaan klien mereka. Makin Anda ingin mengetahui diri anda sendiri, membuat anda ingin belajar mengenai klien anda.

d) Pengetahuan dan Keterampilan Klien

Klien umumnya akan mencari bantuan profesional hanya setelah mereka telah berupaya sendiri memecahkan masalahnya dengan meminta bantuan teman, keluarga atau organisasi kemasyarakatan informal, atau dengan para profesional lainnya. Pertemuan pertama dengan klien umumnya terjadi setelah klien melakukan segala upaya untuk mengatasi persoalannya sendiri.

Mereka memiliki sejumlah pengalaman menghadapi masalahnya sendiri. Mereka tahu mana yang berhasil dan mana yang tidak. Mereka mungkin memiliki ide mana isyu yang sulit diatasi dan mana yang berhasil diatasi. Bersikap terbukalah, dan manfaatkan pengetahuan tersebut. Klien membawa-serta keterampilan uniknya dalam hubungan pertolongan. Setiap klien memiliki keterampilan interpersonal dan kompetensi. Klien telah membangun strategi bertahan dan memiliki cara untuk mengatasi tekanan tuntutan hidup dan situasi-situasi tertentu.

Mereka telah membangun cara yang unik beradaptasi dengan pengalaman hidupnya. Pada level tertentu, mereka telah berhasil dalam mengatasi kesulitan-kesulitannya. Mereka mungkin telah berjuang dan memperoleh bantuan, atau mungkin mereka telah mampu mengelola untuk bertahan dan

menghadapi tantangan situasi. Semua klien membawa-serta kekuatan dan keterampilan untuk hubungan pertolongan.

Klien berdaya jika pekerja sosial mengakui kekuatan, pengetahuan dan keterampilan-keterampilan klien. Mereka juga terdorong. Klien memperoleh harapan ketika mereka dipandang sebagai individu yang kapabel dan kompeten. Miley, O'Melia dan DuBois menyatakan bahwa klien mampu untuk "articulate thoughts and feelings; skills in thinking, planning, and organizing; competencies in giving and receiving support—all are general skills for living that may have relevance for overcoming any challenging situation" (1998, p.127).

Dengan demikian pada dasarnya klien mampu untuk mengartikulasikan seluruh pemikiran dan perasaannya; terampil dalam pemikiran, perencanaan, dan pengelolaan; kompeten dalam memberi dan menerima dukungan—semua keterampilan umumnya bagi kehidupan yang mungkin relevan dalam menghadapi tantangan situasi tertentu.

Tanpa mengesampingkan level keberfungsian, kondisi kesulitan kehidupan yang dihadapi klien, serta makna persoalan yang harus segera ditangani, pengetahuan dan keterampilan klien dapat mendukung pemecahan situasi masalah yang dihadapinya. Cari kekuatan dan kemampuannya. Ini adalah tugas pekerja sosial dalam membantu klien mengenali dan mengartikulasikan pengetahuan-pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang mereka bawa ke dalam proses pertolongan.

Mengenali kekuatan-kekuatan tersebut akan membantu terpeliharanya hubungan pekerja sosial-klien yang kolaboratif dengan meningkatkan kesadaran klien untuk terlibat dalam proses pertolongan. Tidak menjadi masalah apakah seorang klien adalah sukarela, tidak sukarela atau bukan sukarela, serta situasi apapun yang membawa seorang klien bertemu dengan seorang pekerja sosial generalis, klien memiliki pilihan untuk ikut serta dalam proses pertolongan.

Dalam hal ini, klien harus memiliki kemajuan paling sedikit ke tahap persiapan dari perubahan. Tantangan bagi pekerja sosial generalis adalah membantu klien untuk bergerak menuju tahap prakontemplasi dan kontemplasi, sehingga klien tidak mundur atau terus bergerak menuju perubahan tanpa benarbenar terlibat dalam proses pertolongan.

Sejumlah faktor mempengaruhi kemampuan klien untuk terlibat dalam hubungan pertolongan. Faktor pertama adalah perasaannya mengenai memperoleh bantuan dan stigma yang mereka rasakan ketika meminta bantuan kepada orang asing bagi mereka. Nilai-nilai budaya dan keyakinan, sebagaimana juga pengalaman dengan pertolongan profesional lainnya mempengaruhi perasaan-perasaan tersebut. Hal terbaiknya adalah sebagian besar klien umumnya mampu mengatasi perasaan-perasaannya untuk bekerja sama dengan seorang pekerja sosial.

Pekerja sosial harus mengkomunikasikan pemahaman dari perasaan-perasaan tersebut dan menciptakan suatu harapan

sehingga memungkinkan perubahan agar klien terlibat dalam proses pertolongan. Sensitif atas harapan-harapan klien dan peran-perannya dalam proses pertolongan dan jelaskan sifat kolaboratif dari kerja bersama anda akan mendukung partisipasi klien.

B. TEORI PEKERJAAN SOSIAL MENURUT PANDANGAN POSMODERNIS

Sejak era 1990an, pekerjaan sosial mulai dipengaruhi oleh pemikiran posmodernisme. Posmodernisme sendiri adalah sebuah gerakan intelektual antitesa dari modernisme. Pemikiran ini melihat bahwa pengetahuan hanyalah gambaran dari realita yang tersusun dari simbol atau bahasa yang menggantikan realita. Dengan demikian, pengetahuan bukanlah realita yang sebenarnya.

Karena tersusun dari simbol atau bahasa, maka ada proses komunikasi atau pertukaran simbol dan bahasa yang dilakukan manusia dalam mengembangkan pengetahuannya. Karena bahasa dapat dimaknai secara berbeda oleh manusia yang berbeda, maka pengetahuan yang ada bagaimanapun tidaklah bisa netral (seperti yang diklaim oleh kaum positivis-modernis).

Manusia dapat menciptakan bias pada bahasa yang mereka gunakan. Bahasa dapat menggambarkan asumsi sosial yang berbeda dan manusia seringkali melakukan pemaknaan yang berbeda dari sebuah bahasa. Dengan demikian ide atau

pengetahuan tidak bisa berdiri sendiri atau netral terhadap karakter, kepentingan, dan posisi sosial dari manusia saat mereka melakukan komunikasi dan memahami satu sama lain.

Dengan demikian pengetahuan apapun bentuknya akan dipengaruhi oleh asumsi sosial tertentu. Sebagai contoh, pada zaman orde baru, kelompok masyarakat yang mengalami kelaparan disebut oleh pemerintah atau media pada waktu itu sebagai kelompok yang mengalami 'rawan pangan'. Apa artinya ini? Bagaimana kita bisa melihat bahwa bahasa memiliki efek pencitraan dengan maksud tertentu oleh pusat kekuasaan. Atau bagaimana kita bisa menerima sebutan baru bagi kelompok pelacur menjadi 'pekerja seks komersial?'

Hal yang sama juga terjadi dalam simbol (angka-angka) statistik, misalnya dalam menentukan apakah sebuah kelompok masyarakat termasuk dalam kategori miskin atau tidak. Terdapat perbedaan dalam ukuran atau kriteria yang menentukan siapa yang masuk dalam kategori miskin dan siapa yang tidak masuk dalam kategori miskin. Padahal ukuran miskin dan tidak miskin serta riset yang dilakukan untuk itu tentunya sudah menggunakan apa yang disebut sebagai 'metode ilmiah'.

Contoh-contoh di atas menunjukkan bagaimana simbol dan bahasa yang digunakan mempengaruhi persepsi, keadaan mental, dan tindakan-tindakan kita. Karena dominasi saintific approach ini, maka banyak aspek yang tidak terlihat atau

terungkap terkait fenomena kemiskinan. Harris (1999), menjelaskan sejak science ditetapkan sebagai satu-satunya upaya dalam rangka mencari jawaban terbaik, maka pada saat yang sama kita tidak bisa melihat berbagai perbedaan dan ini bisa membawa akibat pada intoleransi.

Melalui kacamata posmodernisme, kepentasan atau kelayakan menurut pendekatan science seringkali membawa ketidakadilan pada kelompok atau manusia yang lain. Bias kepentingan, misinterpretasi, dan pemaknaan relatif yang tercermin dari bahasa atau simbol seringkali terlewatkan oleh ide atau pengetahuan modern (positivistik). Masalah terpentingnya adalah bahwa bahasa, simbol, atau pengetahuan tersebut mengandung ide tertentu sehingga sekaligus mengarahkan tindakan atau keputusan manusia seperti pada pola-pola relasi sampai pengambilan keputusan atau kebijakan.

Posmodernisme menolak generalisasi yang luas (totalizing theories) seperti itu sehingga menolak science sebagai satu-satunya kebenaran yang mutlak. Pengetahuan Sebagai Hasil Konstruksi Sosial Pandangan posmodernis melihat bahwa pengetahuan itu mengandung makna (meaning), dan bukanlah sekedar data-data empiris dan bersifat objektif seperti yang diyakini kaum positivis.

Posmodernis menghargai adanya keragaman dan kompleksitas pengetahuan atau pengalaman, serta melihat adanya saling mempengaruhi antara ide dan situasi sosial.

Dengan demikian tidak ada realitas tunggal dalam pandangan posmodernis, -tidak seperti pandangan positivis yang melihat bahwa pengetahuan yang benar harus mengandung unsur universalitas, objektivitas dan dapat di generalisasi-.

Namun hal ini bukan berarti bahwa pandangan posmodernis tidak dapat menciptakan kesamaan-kesamaan mengenai ide atau pengetahuan. Payne (1997), menjelaskan bahwa kaum posmodernis tidaklah berpendapat bahwa kesepakatan mengenai teori untuk bertindak mustahil untuk dicapai. Sebaliknya, mereka beranggapan bahwa orang memahami sesuatu dengan cara menerima gambaran-gambaran dunia yang secara sosial disepakati dan diterima sebagai realita.

Lantas siapa yang menciptakan kesepakatan, dan bagaimana kesepakatan itu bisa tercapai? Jawabannya terletak pada proses relasi kekuasaan. Pengetahuan adalah ide-ide tentang dunia yang dikonteskan melalui pertukaran atau interaksi bahasa, sehingga muncul makna-makna yang disepakati secara sosial. Proses relasi ini menyebabkan satu ide atau pengetahuan dapat diterima dalam satu kelompok masyarakat atau individu, atau dianggap lemah bahkan ditolak.

Ketika satu ide diterima, maka pengetahuan tersebut memiliki kekuatan (power). Inilah yang yang dimaksud pengetahuan yang dihasilkan dari konstruksi sosial. Pengetahuan bukanlah realita sesungguhnya melainkan

seperangkat ide yang muncul dari hasil berbagai proses sosial (melalui dialog/debat dan tindakan/praktik) sehingga muncul kesepakatan sosial mengenai ide tersebut. Pertanyaannya adalah apakah pengetahuan yang dibangun berdasarkan konstruksi sosial bisa objektif?

Hal penting untuk menjawab ini adalah kita harus membedakan makna objektivitas antara pengetahuan alam dengan pengetahuan sosial. Berbeda dengan pandangan positivis yang menyandarkan makna objektivitas pengetahuan sosial sesuai dengan makna objektivitas pada pengetahuan alam, maka pandangan posmodernis memaknai objektivitas pengetahuan sosial berdasarkan pada konstruksi sosial.

Payne (2005) menjelaskan ketika pengetahuan merupakan representasi dari realita yang kita terima dari berbagai proses sosial sehingga ditemukan pandangan yang sama, maka pengetahuan tersebut menjadi objektif. Kita juga melembagakan kesepakatan tersebut sesuai dengan kesamaan pengertian dari banyak orang, sehingga pengertian-pengertian tersebut menjadi terlegitimasi. Pada gilirannya ide-ide tersebut menjadi terorganisir dan menjadi sistem yang masuk akal serta dijadikan panduan untuk bertindak.

Dengan demikian pengertian-pengertian mengenai sesuatu menjadi objektif karena merupakan pengetahuan yang dapat diterima oleh sekelompok orang atau sekelompok masyarakat. Namun karena setiap orang, setiap kelompok, atau setiap masyarakat memaknai realita menjadi pengertian atau

ide-ide yang berbeda (berdasarkan kesepakatan masing-masing) maka akan terlihat banyak pandangan yang berbeda, banyak 'objektivitas' yang berbeda dan khas sesuai konteksnya masing-masing.

Dalam posmodernisme tidak mengenal teori universal. Konteks sejarah dan budaya membawa variasi dalam pengetahuan pekerjaan sosial termasuk fenomena pekerjaan sosial itu sendiri. Ketika masyarakat dibangun dari keadaan sosiokultural yang berbeda, posmodernisme menentang beragam bentuk dominasi pengetahuan universal. Dalam kajian pekerjaan sosial internasional, Payne & Askeland (2008) misalnya memahami bahwa kajian pekerjaan sosial internasional ikut mengkritisi apakah model praktik dan organisasi pekerjaan sosial Barat berlaku universal dalam aplikasinya. Mereka melihat perlunya sebuah framework untuk memahami pekerjaan sosial secara berbeda yang memperhatikan asumsi-asumsi kultural dan kebutuhan sosial.

Teori Menurut Pandangan Posmodernis Karena posmodernisme mendasarkan pada ide konstruksi sosial, maka teori tidak hanya berupa penjelasan eksploratif atau causal narrative saja seperti yang dianggap oleh positivisme. Menurut posmodernisme, teori merupakan generalisasi yang bisa mencakup tiga kemungkinan yaitu model, perspektif, dan teori eksplanatif (Payne 2005:4).

Meskipun ketiga istilah tersebut memiliki arti yang agak berbeda, namun seringkali disatukan dalam istilah teori

(Sheafor & Horesjsi, 2012:34). Pekerjaan sosial adalah ilmu terapan sehingga dalam aktivitas praktik, sulit jika dilakukan pemisahan dari ketiga bentuk teori tersebut. Dalam praktik yang baik, pekerja sosial tidak bisa hanya mengandalkan padateori-teori eksplanatif atau perspektif saja. Pekerja sosial juga butuh model sebagai panduan untuk bertindak.

Teori, model, dan perspektif kegunaannya bukan sekedar untuk saling melengkapi satu sama lain namun juga dapat saling menguatkan satu sama lain. Payne (1997) menjelaskan, teori atau perspektif tidak akan berarti apa-apa dalam praktik jika tidak dilengkapi model sebagai panduan bertindak. Begitu pula model tidak akan benar dan efektif jika tidak didasari oleh bukti-bukti kuat sehingga diperlukan teori eksplanatif. Model dan teori eksplanatif akan memiliki konsistensi dalam keluasan kajian pekerjaan sosial dan memiliki kegunaan secara umum jika menawarkan cara pandang (way ofthinking) yang dapat memungkinkan kita mentransfer ide-ide pada berbagai situasi serta dapat membentuk pola praktik.

1. Relasi Teori dan Praktik Dalam Pekerjaan Sosial

Pekerjaan sosial adalah jenis ilmu terapan. Artinya teori-teori pekerjaan sosial tidak bisa dipisahkan dari praktik pekerjaan sosial, atau dalam pekerjaan sosial tidak bisa dipisahkan antara konsep dari aksi. Kita tidak belajarteori yang tidak bisa digunakan untuk kepentingan praktik atau tidak memberi pemahaman pada praktik pekerjaan sosial. Sebagai

ilmu terapan, teori pekerjaan sosial dapat dibangun dari lapangan praktik.

Praktik merupakan proses penggunaan pengetahuan dan penerapan teori agar menghasilkan sebuah perubahan. Praktik tanpa teori cenderung seperti ritual dan tidak efektif, sedangkan teori tanpa berlandaskan informasi dari kenyataan praktik, cenderung hanya menarik dan biasanya tidak relevan. Beberapa penulis dalam pekerjaan sosial mendefinisikan teori diantaranya sebagai berikut: Teori adalah sekumpulan ide atau prinsip yang digunakan untuk pedoman praktik.

Ide-ide ini harus jelas dan masuk akal sehingga terbuka untuk ditantang (Beckett, 2006); sedangkan Payne (2005) mendefinisikan teori sebagai pernyataan ide-ide yang terorganisir mengenai dunia. Seperti penjelasan sebelumnya mengenai perbedaan pandangan teori menurut positivisme dan posmodernisme, maka penulis memilih pengertian teori dari pandangan posmodernis. Definisi posmodernis menunjukkan bahwa teori bukanlah sekedar causal narrative (seperti versi positivis), melainkan sebagai pedoman praktik.

Teori menjadi tidak berguna dalam pekerjaan sosial jika tidak ada relevansinya dengan praktik pekerjaan sosial. Sebuah teori dapat dikonteskan melalui upaya pengajuan argumen atau keberatan yang berdasarkan pada temuan-temuan praktik. Orang dapat menantang teori yang ada dengan mengajukan argumen yang berbeda. Pada banyak situasi pekerja sosial seringkali mendasarkan pada teori mereka

sendiri yang dibangun berdasarkan pengalamannya, hasil diskusi dengan pekerja sosial lain, dan dari sumber-sumber lain diluar sumber-sumber akademik. Proses konstruksi sosial ini terus terjadi dalam siklus konstruksi-praktik-rekonstruksi, dan seterusnya.

Beckett (2006), menyarankan bahwa tindakan pekerja sosial sebaiknya didasarkan pada ide-ide berikut,

- 1) Dalam situasi seperti ini apa isu utamanya?
- 2) Apa yang dapat membantu dan mengapa itu dapat membantu?

Pekerja sosial dapat mengajukan teori mengenai apa sebenarnya kesulitan atau kebutuhan yang dihadapi. Selanjutnya pekerja sosial mengajukan teori berikutnya, apa yang dapat membantu memenuhi kebutuhan atau mengatasi masalah tersebut? Jika itu adalah ('X'), mengapa itu dapat membantu? Kedua pernyataan di atas dapat dikonteskan sehingga bisa menghasilkan kesimpulan yang baru atau yang berbeda. Orang yang tidak setuju dapat mengajukan bukti atau saran bahwa misalnya, kesulitannya bukanlah 'Y'; atau 'X' tidaklah membantu meskipun masalahnya adalah 'Y'.

Dalam pekerjaan sosial, teori akan diterapkan secara terus menerus di wilayah praktik dan penerapan suatu teori adalah sama dengan menguji teori tersebut sampai dilakukan evaluasi sehingga dapat diketahui apakah sebuah teori dianggap masih memadai atau tidak. Dari sinilah maka

satu teori harus dapat di 'challenge' atau dikonteskan dengan anggapan baru, fakta baru, berbagai konteks seperti tempat dan waktu, sejarah, keadaan sosial politik, dan budaya.

Dunia Pendidikan memungkinkan kita untuk saling mengajukan argumen dalam menguatkan posisi teori yang kita pilih. Siklus konstruksi-praktik-rekonstruksi mensyaratkan situasi dialog yang terbuka dan fair. Turner (1996:11), menjelaskan bahwa kita dapat menjelaskan aktivitas praktik pada yang lain, mentransfer pengetahuan dan keterampilan kita yang sudah terlihat dan teruji di lapangan, serta sudah barang tentu aktivitas kita tersebut dapat dievaluasi dan diteliti kembali secara lebih cermat oleh orang lain

2. **Tindakan Berteori**

Apa bedanya teori dalam pekerjaan sosial dengan teori dari disiplin lain? Perlu dijelaskan di sini bahwa teori-teori dalam pekerjaan sosial hanya berhubungan dengan apa yang pekerja sosial lakukan (praktik) serta yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan atau akibat lain dari praktik yang dilakukan. Sudut pandang posmodernisme sejalan dengan pekerjaan sosial sebagai ilmu terapan karena pandangan ini memaknai teori bukan sekedar penjelasan eksplanatif atau causal narrative saja, melainkan termasuk di dalamnya model yang digunakan sebagai panduan untuk bertindak. Intervensi pekerjaan sosial adalah tindakan berteori.

Kajian penting sebelum pekerjaan sosial melakukan tindakan atau praktiknya adalah menentukan terlebih dahulu apa isu utama yang akan ditangani, apa yang dapat membantu untuk menangani isu tersebut, dan mengapa itu dapat membantu. Upaya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan ini adalah tindakan atau aktivitas berteori. Dalam aktivitas ini, pekerja sosial mencari, memilih dan menggunakan teori yang relevan sebelum melakukan tindakan praktik.

Jika pekerja sosial hanya memiliki teori eksplanatif saja maka praktik tidak bisa dilakukan karena teori eksplanatif tidak memberi pedoman untuk aksi. Seandainya demikian faktanya maka pekerjaan sosial bukanlah ilmu terapan. Kenyataanya selain memiliki teori dengan bentuk eksplanatif atau causal narrative, pekerjaan sosial seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya juga memiliki bentuk teori yang lain yaitu perspektif dan model. Disinilah terlihat relevansi pemaknaan teori yang lebih longgar dari pandangan posmodernisme dengan pekerjaan sosial sebagai ilmu terapan. Selain menggunakan teorinya sendiri, pekerjaan sosial juga menggunakan konsep atau teori yang berasal dari ilmu-ilmu murni. Teori yang berasal dari ilmu lain termasuk ilmu murni adalah pinjaman.

Namun tetap saja bahwa teori yang dipilih dari ilmu murni tersebut harus terkait dengan kepentingan praktik. Maas (1996, dalam Shulman 1991), menjelaskan bahwa konsep-konsep dan kajian ilmu lain termasuk ilmu murni seperti sosiologi, psikologi, ekonomi, antropologi, biologi,

medis, hukum, dan disiplin lain hanya berguna jika dapat meningkatkan pemahaman pada praktik pekerjaan sosial, termasuk pemahaman pada apa yang pekerja sosial lakukan, mengapa mereka melakukan itu, serta apa efek dari tindakan yang mereka lakukan itu. Dengan demikian pekerja sosial tidak mempelajari ilmu-ilmu lain hanya sekedar untuk memperoleh pemahaman belaka, namun ilmu lain tersebut digunakan untuk kepentingan mencapai praktik terbaiknya.

Teori-teori yang dipinjam dari ilmu murni umumnya adalah perspektif dan teori eksplanatif yang menyediakan pengetahuan dasar yang penting dan dikategorikan sebagai Orienting Theories yang merupakan bagian dari conceptual framework dalam pekerjaan sosial. Semua teori, model, dan perseptif yang terdapat dalam literatur pekerjaan sosial disebut sebagai conceptual framework yaitu serangkaian konsep, keyakinan, nilai, proposisi, asumsi, hipotesis, dan prinsip-prinsip. (Sheafor & Horesjsi, 2012).

Pekerjaan sosial adalah ilmuterapanyang memiliki tujuan untuk perubahan atau menghasilkan tindakan, bukan sekedar untuk memahami fenomena sosial. Dari sini sekaligus dapat dijelaskan pula bahwa lulusan studi pekerjaan sosial adalah para profesional, bukan sekumpulan akademisi yang hanya melakukan kajian-kajian tanpa memberikan pelayanan sosial atau aksi perubahan.

C. TAFSIR TENTANG PEKERJAAN SOSIAL

Salah satu fungsi Perguruan Tinggi (untuk selanjutnya disebut sekolah) yang membuka jurusan Pekerjaan Sosial adalah mendidik dan melatih para mahasiswa untuk menjadi calon pekerja sosial. Pekerja sosial adalah orang yang melaksanakan pekerjaan sosial sebagai profesi. Jadi pekerja sosial yang dibicarakan di sini adalah pekerja sosial profesional, yaitu mereka yang telah mengikuti pendidikan pekerjaan sosial di suatu lembaga pendidikan tinggi pekerjaan sosial terakreditasi.

Pekerjaan sosial sebagai profesi tidak sama dengan pengertian pekerjaan sosial secara awam. Menurut pengertian awam semua perbuatan baik untuk orang lain sudah dikatakan pekerjaan sosial. Sebagai contoh, misalnya memberi uang kepada pengemis, anak jalanan dan semacamnya, memberikan sumbangan untuk tetangga yang mengalami musibah atau untuk korban bencana alam, menolong orang yang sakit, dan kegiatan-kegiatan lain semacam itu acapkali sudah dianggap pekerjaan sosial.

Studi mengenai kurikulum yang disponsori oleh the Council on Social Work Education di Amerika Serikat dalam tahun 1959 menyatakan bahwa:

"Social work seeks to enhance the social functioning of individuals, singly and in groups, by activities focused upon their social relationships which constitute the interaction between man and his environment. These activities can be grouped into three

functions: restoration of impaired capacity, provision of individual and social resources, and prevention of social dysfunction" (Farley et al., 2003:4).

Artinya: pekerjaan sosial berusaha untuk meningkatkan keberfungsian sosial individu, secara sendirisendiri atau dalam kelompok, dengan kegiatan-kegiatan yang dipusatkan pada interaksi sosial mereka yang merupakan interaksi antara orang dan lingkungannya. Kegiatan-kegiatan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga fungsi: pemulihan kemampuan yang terganggu, penyediaan sumber-sumber individu dan sosial, dan pencegahan disfungsi sosial.

Asosiasi Nasional Pekerja Sosial Amerika Serikat (National Association of Social Workers) merumuskan pekerjaan sosial sebagai berikut:

"Social work is the professional activity of helping individuals, groups, or communities to enhance or restore their capacity for social functioning and to create societal conditions favorable to their goals. Social work practice consists of the professional application of social work values, principles, and techniques to one or more of the following ends: helping people obtain tangible services; providing counseling and psychotherapy for individuals, families, and groups; helping communities or groups provide or improve social and health services; and participating in relevant legislative processes (NASW, 2013).

Artinya: Pekerjaan sosial adalah kegiatan profesional membantu individu, kelompok, atau masyarakat untuk meningkatkan atau memulihkan kemampuan mereka berfungsi sosial dan untuk menciptakan kondisi sosial yang mendukung tujuan-tujuan ini. Praktik pekerjaan sosial terdiri atas penerapan profesional dari nilai-nilai, prinsip-prinsip, dan teknik-teknik pekerjaan sosial pada satu atau lebih dari tujuan-tujuan berikut: membantu orang memeroleh pelayanan-pelayanan nyata; memberikan konseling dan psikoterapi untuk individu-individu, keluarga-keluarga, dan kelompok-kelompok; membantu komunitas atau kelompok memberikan atau memerbaiki pelayanan pelayanan sosial dan kesehatan; dan ikut serta dalam proses-proses legislatif yang berkaitan.

Praktik pekerjaan sosial memerlukan pengetahuan tentang perkembangan dan perilaku manusia; tentang institusi-institusi sosial, ekonomi, dan kultural; dan tentang interaksi antara semua faktor ini. Siporin (1975) pula mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai berikut:

"Social work is defined as a social institutional method of helping people to prevent and to resolve their social problems, to restore and enhance their social functioning."

Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang untuk mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsi sosial mereka. Lebih lanjut Siporin menyatakan bahwa pekerjaan sosial adalah suatu institusi sosial,

suatu profesi pelayanan manusia, dan suatu seni praktik teknis dan ilmiah. Dalam meta-institusi kesejahteraan sosial, pekerjaan sosial mempunyai posisi pokok dan sejumlah fungsi dasar yang merupakan tugas-tugas kemasyarakatan.

Fungsi-fungsi inti dan pelayanan-pelayanan pertolongan khusus dalam sistem kesejahteraan sosial dilaksanakan oleh anggota-anggota profesi pekerjaan sosial dalam bentuk apa yang disebut sebagai praktik pekerjaan sosial. Pada tahun 2010, the International Federation of Social Workers (IFSW) dan diterima oleh International Association of Schools of Social Work (IASSW) dan International Council on Social Welfare (ICSW) merilis definisi definisi global mengenai pekerjaan sosial adalah sebagai berikut:

"The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work. (IFSW, 2013).

Artinya: Profesi pekerjaan sosial mempromosikan perubahan sosial, pemecahan masalah dalam hubungan-hubungan manusia serta pemberdayaan dan pembebasan orang untuk meningkatkan kesejahteraan. Dengan menggunakan teori-teori perilaku manusia dan sistem sosial, pekerjaan sosial

melakukan intervensi pada titik-titik tempat orang berinteraksi dengan lingkungannya. Prinsip-prinsip hak azasi manusia dan keadilan sosial merupakan dasar bagi pekerjaan sosial.

Dalam hal ini pekerjaan sosial juga dilaksanakan dalam berbagai cara untuk mengatasi masalah transaksi antara manusia dengan lingkungan sosial yang kompleks dan berbagai. Misinya adalah memungkinkan semua orang dapat mengembangkan potensinya secara penuh, memperkaya kehidupan mereka, dna mencegah terjadinya disfungsi sosial. Pekerjaan sosial professional fokus pada pemecahan masalah dan perubahan, termasuk diantaranya pekerja sosial bertindak sebagai agen perubahan (agent of change) dalam masyarakat dan dalam kehidupan individu, keluarga dan masyarakat yang mereka layani.

Intinya pekerjaan sosial adalah interelasi sistem nilai-nilai, teori dan praktek. Namun demikian, IFSW General Meeting and the IASSW General Assembly pada bulan Juli 2014 di Melbourne Australia melakukan reformasi mengenai definisi pekerjaan sosial secara global menjadi sebagai berikut:

"Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge,

social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing" (IFSW, 2015).

Pengertian ini sangat gamblang dan tegas menyatakan bahwa pekerjaan sosial merupakan disiplin akademik dan profesi berbasis praktek yang mempromosikan perubahan sosial dan pembangunan, kohesi sosial, dan pemberdayaan serta pembebasan orang. Berbeda dengan definisi sebelumnya, definisi terbaru ini lebih menonjolkan tanggungjawab kolektif dan penghormatan terhadap kebinekaan menjadi sesuatu yang sentral dalam pekerjaan sosial.

Selain itu definisi terbaru ini menegaskan bahwa pekerjaan sosial sebagai disiplin akademik bersumber dari teori-teori pekerjaan sosial itu sendiri dan teori-teori yang bersumber dari ilmu sosial dan kemanusiaan tetapi juga mengakui kontribusi pengetahuan lokal (indigenus) yang berasal dari masyarakat di mana pekerjaan sosial diperaktikkan. Kemudian esensi akhirnya adalah bukan untuk mengatasi permasalahan melainkan tantangan kehidupan dan meningkatkan kesejahteraan manusia.

Kelima definisi tersebut sengaja saya paparkan dengan maksud untuk menggambarkan apa pekerjaan sosial itu. Definisi-defini menunjukkan pekerjaan sosial dalam menghadapi abad ke 21 adalah dinamik dan terus berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan dunia. Tetapi tentu saja masing-masing definisi tadi belum dapat menggambarkan apakah pekerjaan sosial itu merupakan suatu disiplin ilmu.

D. PEKERJAAN SOSIAL SEBAGAI DISIPLIN AKADEMIK

Hampir selama 40 tahun lebih energi komunitas pekerjaan sosial di Indonesia dihabiskan dalam perdebatan mengenai ilmu antara pekerjaan sosial dan kesejahteraan sosial. Perdebatan kadangkala tidak lagi berdasarkan metodologi ilmiah keilmuan melainkan sudah mengarah kepada kubu, aliran dan kelompok. Banyak pihak menganggap pekerjaan sosial sebagai ilmu manakala kesejahteraan sosial merupakan bidang pelayanan atau kondisi sejahtera. Tidak sedikit pula yang menganggap kesejahteraan sosial sebagai ilmu manakala pekerjaan sosial dianggap sebagai sub disiplin ilmu di dalamnya bahkan hanya keterampilan dalam bidang kesejahteraan sosial.

Perdebatan ini selain mubazir juga mempengaruhi diskusi ilmiah yang selalu diulang dan diulang mempersoalkan peranan dan eksistensi profesi pekerjaan sosial dalam masyarakat, sehingga melupakan diskusi ilmiah mengenai metodologi, penelitian ilmiah, pengembangan keterampilan, indigenisasi, dan pengembangan model-model praktik yang sesuai dalam konteks lokal.

Dalam *The Social Work Dictionary*, bahkan dikatakan bahwa kesejahteraan sosial itu sebagai:

"a nation's system of programs, benefits, and services that help people meet those social, economic, educational, and health needs that are fundamental to the maintenance of society" (Barker, 1987).

Sebaliknya Zastrow (1999) mengatakan bahwa:

"Social welfare is more global term which encompasses social work. Social welfare and social work are primarily related at the level of practice. ...The term 'social worker' is usually applied to employed professionals who are graduates (either at the bachelor's, master's or PhD level) from schools of social work. Almost all social workers are employed in the field of social welfare".

Selain itu, hal ini dipertegas lagi oleh Hoffer (1960) yang mengatakan sebagai berikut:

"If social welfare is reserved for describing the field of work or services, then 'social work' could be used to designate the major professional core of social welfare".

Jika kesejahteraan sosial digunakan untuk menjelaskan bidang pekerjaan atau pelayanan, maka pekerjaan sosial dapat digunakan untuk menunjukkan profesional utama dalam kesejahteraan sosial. Pendapat yang sama menyatakan bahwa pekerjaan sosial berminat kepada keberfungsian sosial dan hubungan antara klien dengan lingkungan sosialnya serta berusaha memanfaatkan sumber-sumber yang ada di dalam masyarakat guna memenuhi keperluan dan memecahkan permasalahan klien (personal maupun social) (Skidmore & Thackeray, 1999).

Peletakan dasar keilmuan pekerjaan sosial sebagai disiplin ilmu telah dimulai pada tahun 1921 ketika Mary E Richmond

menulis pengalaman praktiknya melayani gelandangan, pengemis dan orang-orang cacat ke dalam sebuah buku yang sangat dipengaruhi aliran Freudian ketika itu yaitu Social Diagnosis dan juga dianggap sebagai cikal bakal lahirnya metode social case work yang tak lain pekerjaan sosial tradisional yang kemudian berlanjut perkembangannya menjadi pekerjaan sosial yang modern dan dinamis sehingga kini (Richmond, 1917).

Penjelasan itu masih tidak memuaskan karena di Amerika Serikat dan di Eropa, para ahli menghindari perdebatan mengenai dua terminologi diatas. Namun hal ini sedikit berubah ketika pada tahun 2000 yang kemudian dipertegas lagi pada tahun 2014, IASSW dan IFSW mengeluarkan pengertian global mengenai pekerjaan sosial yaitu:

social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people.

Pengertian ini menekankan bahwa pekerjaan sosial sebagai disiplin akademik yang didasari oleh teori-teori pekerjaan sosial itu sendiri dan ilmu-ilmu sosial dan ilmu lain yang berkaitan. Pengertian ini sesungguhnya menegaskan bahwa pekerjaan sosial sebagai disiplin akademik merupakan disiplin ilmu terapan (applied science) karena menggunakan selain teori yang bersumber dari pekerjaan sosial sendiri tetapi juga menggunakan teori yang bersumber dari disiplin ilmu sosial dan ilmu-ilmu lain yang relevan seperti teori tingkah laku manusia dan sistem sosial.

Dengan menggunakan methatheoretical framework dari Souflee (1993) bahwa kontruksi pekerjaan sosial sebagai ilmu terapan bisa dijabarkan ke dalam beberapa unsur yaitu professional ideology, teleology, epistemology dan technology. Ideologi professional bahkan menjangkau lebih dari sekedar nilai-nilai profesional, dan merujuk kepada sistem keyakinan dan sikap, pengekspresian nilai moral dan ideal mengenai hubungan antar manusia dan masyarakat, yang memotivasi orang bertindak guna merealisasikan nilai dan transformasi masyarakat (Siporin, 1975).

Ideologi pekerjaan sosial meliputi faslafah humanistic, dan seperangkat nilai mengenai perilaku manusia, kehidupan dan budaya serta bersinggungan dengan kondisi manusia yang berkesehjahteraan dan berkeadilan sosial. Ideologi professional ini pula yang kemudian diderivasi ke dalam nilai dan prinsip etika pekerjaan sosial. Sementara itu unsur teleologi adalah seperangkat nilai (value), tujuan (purpose), pengetahuan (knowledge) dan teknik (techniques). Dalam hal ini teleologi digambarkan ke dalam misi, maksud, tujuan dan fungsi dari profesi pekerjaan sosial. Bahkan oleh Beckner's (1967) konstruk teleologi diartikan lebih dari sekedar tujuan melainkan merujuk kepada aktivitas bertujuan (purposive activity) yang pada akhirnya mencerminkan identitas profesi.

Sedangkan unsur epistemology menurut Souflee (1993) berbeda unsur dengan apa yang telah dikemukakan oleh Bartlett's (1958) dan Gordon (1962) di mana di dalamnya terkandung tidak hanya unsur pengetahuan tapi juga konsep

teori dan verifikasi pengetahuan (how we know that what we know is true). Dengan kata lain, komponen pengetahuan dalam definisi pekerjaan sosial telah ditinggikan dalam konstruk epistemology, termasuk di dalamnya pengetahuan mengenai perilaku individu, kelompok, organisasi dan masyarakat.

Itu sebabnya Siporin (1975) menjelaskannya sebagai pengetahuan yang terorganisasi (organized knowledge) yang itu tak lain adalah teori yang berkaitan dengan konsep dan proposisi mengenai realitas yang dikembangkan melalui penelitian oleh disiplin pekerjaan sosial sendiri atau yang diambil dari disiplin ilmu yang lain.

Galbraith (1967) dalam artikelnya yang dikutip oleh Souflee (1993) mengatakan bahwa teknologi adalah:

"the systematic application of scientific or other organized knowledge to practical tasks" atau meminjam pengertian yang disampaikan oleh Taylor (1971) sebagai seperangkat prinsip-prinsip dan teknik-teknik yang digunakan untuk membawa perubahan. Dengan demikian, teknologi pekerjaan sosial diturunkan dari teori dan pengetahuan yang terorganisasi mengenai perilaku manusia dan perubahannya. Teknologi pekerjaan sosial itu menurut Bartlett (1958) sebagai 'method' atau istilah Gordon (1962) sebagai Teknik atau istilah Siporin (1975) sebagai intervensi. Dan teknologi pekerjaan sosial menurut Stone (1979) bukanlah bersumber dari apa yang disebut "fallible" knowledge yaitu pengetahuan yang diperoleh

hanya melalui kegigihan, diperoleh dari kebiasaan melakukan, atoritas atau intuisi.

Teknologi pekerjaan sosial seharusnya didasarkan pada evidence based practice yang tak lain mengandalkan penelitian ilmiah. Untuk mendukung pendapat tersebut, berikut kutipan informasi dalam UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, khususnya pada Paragraf 2 Pasal 10 ayat 2 dinyatakan tentang Rumpun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi terdiri atas; rumpun ilmu agama; rumpun ilmu humaniora; rumpun ilmu sosial; rumpun ilmu alam; rumpun ilmu formal; dan rumpun ilmu terapan. Dalam penjelasan UU tersebut tegas dinyatakan bahwa rumpun Ilmu Terapan merupakan rumpun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang mengkaji dan mendalami aplikasi ilmu bagi kehidupan manusia antara lain pertanian, arsitektur dan perencanaan, bisnis, pendidikan, teknik, kehutanan dan lingkungan, keluarga dan konsumen, kesehatan, olahraga, jurnalistik, media massa dan komunikasi, hukum, perpustakaan dan permuseuman, militer, administrasi publik, kerja sosial, dan transportasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, jelas bahwa pekerjaan sosial merupakan ilmu terapan. Hal ini karena pekerjaan sosial didalamnya terkandung ilmu pengetahuan dan teknologi, dan jika merujuk kepada kerangka metateori dari Souflee tadi maka pekerjaan sosial telah memenuhi kriteria dan unsur ideology, teleology, epistemology, dan technology. Keempat unsur ini saling berkaitan satu sama lain yang menunjukkan pristege sebuah disiplin ilmu terapan dan profesi pertolongan kemanusiaan.

Dengan demikian seharusnya program studi yang ditawarkan di Perguruan Tinggi bukan Kesejahteraan Sosial melainkan Pekerjaan Sosial sepetimana di negara-negara lain meskipun nama Departemen/Jurusan di Perguruan Tinggi masih menggunakan Kesejahteraan Sosial. Secara logika sederhana, masyarakat awam bisa memahami bahwa mahasiswa kuliah pada jurusan Pekerjaan Sosial untuk menjadi pekerja sosial, seperti halnya mahasiswa kuliah pada jurusan kedokteran untuk menjadi dokter, kuliah pada jurusan keperawatan untuk menjadi perawat.

Dengan menggunakan bahasa kiasan, bagaimana mungkin seekor rusa mampu mengasuh anak kuda agar menjadi kuda dewasa yang terampil dan siap menghadapi tantangan kehidupan. Ini soal 'core' pendidikan professional pekerjaan sosial, tentu tidak bermakna bahwa disiplin ilmu dan profesi pekerjaan sosial tidak memerlukan dukungan disiplin dan profesi lain, terlebih dalam pelaksanaan tugas pekerja sosial seringkali bersifat antar disiplin dan lintas disiplin.

E. PEKERJAAN SOSIAL SEBAGAI PROFESI

Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary, profession adalah "*a paid occupation, especially one that requires advanced education and training.*" (Hornby, 1995:924). Profesi adalah pekerjaan yang dibayar, dan profesi itu memerlukan pendidikan dan pelatihan lanjut. Dan menurut Webster's New Universal Unabridged Dictionary (1983), profession adalah "*a vocation*

or occupation requiring advanced training in some liberal art or science, and usually involving mental rather than manual work.”.

Profesi adalah pekerjaan yang memerlukan pelatihan lanjut dalam suatu bidang pengetahuan budaya atau sains, dan biasanya yang melibatkan kerja mental ketimbang kerja tangan. Jadi profesi adalah pekerjaan yang memerlukan pendidikan tinggi sebagai landasannya. Tidak setiap pekerjaan yang menghasilkan uang adalah profesi. Kesalahan penggunaan kata profesi dalam kehidupan sehari-hari adalah misalnya digunakan untuk tukang beca, sopir angkutan, pedagang, dan bahkan juga digunakan untuk pekerja seks komersial.

Berdasarkan pengertian di atas, jelas pekerjaan-pekerjaan itu dan semacamnya bukanlah profesi. Hal ini akan lebih jelas lagi kalau kita membicarakan kriteria profesi. Dalam tahun 1915 Abraham Flexner dalam Konferensi tentang Amal dan Koreksi di Baltimore memertanyakan apakah pekerjaan sosial suatu profesi. Berdasarkan kriteria yang digunakannya, Flexner berkesimpulan bahwa pekerjaan sosial belum merupakan suatu profesi. Hal ini tentu saja membuat resah para pekerja sosial waktu itu.

Atas dasar ini, mereka berusaha dengan giat untuk mengembangkan landasan ilmu pengetahuannya. Kebetulan pada waktu itu di Amerika mulai dikembangkan ajaran Sigmund Freud tentang psikoanalisa. Para pekerja sosial yang mengikuti kuliah psikoanalisis ini merasa bahwa pengetahuan ini dapat diterapkan dalam pekerjaan sosial. Para pekerja sosial lain juga

berusaha mencari landasan ilmu pengetahuan lain yang dapat memperkuat status pekerjaan sosial sebagai profesi (Fahrudin, 2012a).

Dalam tahun 1957, Ernest Greenwood menulis artikel tentang atribut suatu profesi. Kriteria profesi yang dikemukakan oleh Greenwood adalah sebagai berikut:

- 1) Suatu profesi mempunyai pengetahuan dasar dan mengembangkan sekumpulan teori yang sistematis yang mengarahkan ketrampilan-ketrampilan praktik; persiapan pendidikan haruslah bersifat intelektual maupun praktikal.
- 2) Kewenangan dan kredibilitas dalam hubungan klien-tenaga profesional didasarkan atas penggunaan pertimbangan dan kompetensi profesional.
- 3) Suatu profesi diberi kekuatan untuk mengatur dan mengontrol keanggotaan, praktik profesional, pendidikan, dan standar kinerjanya sendiri. Masyarakat membenarkan kekuatan-kekuatan pengaturan dan hak-hak istimewa profesional.
- 4) Suatu profesi mempunyai kode etik pengaturan yang mengikat, yang dapat ditegakkan, eksplisit, dan sistematis yang memaksa perilaku etik oleh anggota-anggotanya.
- 5) Suatu profesi dibimbing oleh budaya nilai-nilai, norma-norma, dan simbol-simbol dalam suatu jaringan organisasi dari kelompok-kelompok formal dan informal, sebagai saluran untuk profesi itu berfungsi dan melaksanakan pelayanan-pelayanannya. (dalam DuBois & Miley, 2005).

Dengan mencermati lima kriteria tersebut, nampak bahwa ciri-ciri profesi telah menjadi ciri yang melekat pada profesi pekerjaan sosial. Sebagai suatu profesi yang sedang berkembang di Indonesia, pekerjaan sosial harus merebut *public trust* melalui peningkatan mutu kinerja pekerja sosial. Tanpa *public trust* sangatlah sukar untuk mengokohkan identitas profesi dalam masyarakat. Kekuatan dan eksistensi pekerjaan sosial hadir sebagai resultant interaksi simbiosis antara kinerja pekerja sosial dan *public trust* tadi.

Pekerjaan sosial sebagai profesi mempunyai empat unsur utama, yang pada umumnya, tiga unsur di antaranya dikatakan sebagai pengetahuan, sikap, dan ketrampilan. Tetapi kalau kita teliti lebih jauh, sikap dan ketrampilan sudah bersatu dengan individunya, sedangkan pengetahuan terlepas dari individu. Sikap adalah kecenderungan yang relatif bertahan lama dari seorang individu untuk mengamati, merasakan, berfikir, dan bertindak dalam suatu cara tertentu terhadap suatu objek tertentu (Komorita, Neel, & Wagman, 1962).

Sedangkan ketrampilan adalah kemahiran dalam menerapkan pengetahuan dan dalam menggunakan metode dan teknik tertentu. Kalau unsur-unsur tersebut akan dipisahkan dari orangnya, maka unsur-unsur tersebut menjadi "pengetahuan," "nilai-nilai" yaitu yang mendasari sikap, dan "metode serta teknik" yang akan digunakan dalam proses pertolongan. Hal ini sejalan dengan definisi kerja 'praktik pekerjaan sosial' yang komponennya secara lengkap adalah: nilai, maksud atau misi,

sanksi yang berarti kewenangan untuk melaksanakan praktik, pengetahuan dan metode (Bartlett, 1988).

Hepworth, Rooney, dan Larsen (2002) juga menyatakan bahwa unsur-unsur inti yang mendasari pekerjaan sosial di manapun dipraktikkan adalah sebagai berikut;

- 1) Maksud/tujuan profesi itu,
- 2) Nilai-nilai dan etika,
- 3) Dasar pengetahuan praktik langsung,
- 4) Metode-metode dan proses-proses yang dilakukan.

Dengan demikian seseorang yang memasuki lembaga pendidikan pekerjaan sosial akan mempelajari pengetahuan, nilai-nilai serta etika, dan metode serta teknik pekerjaan sosial dari lembaga pendidikan tersebut. Setelah semua itu dipelajari dan dikuasai, maka dalam diri calon pekerja sosial ini akan terbentuk "kemampuan melakukan analisis" (dilandasi oleh pengetahuan), "sikap" (dilandasi oleh nilai-nilai yang diyakini dan dianut), dan "ketrampilan" (dilandasi oleh metode dan teknik yang telah dipelajari dan dikuasai).

Dengan berpedoman pada ilmu pengetahuan yang telah dipelajarinya, serta dibimbing oleh nilai-nilai yang dianutnya, pekerja sosial menggunakan ketrampilannya dalam membantu individu, kelompok atau masyarakat. Praktik pekerjaan sosial dilaksanakan dalam dua cara, yaitu secara langsung berhadapan dengan klien, baik secara individual maupun dalam kelompok, dan secara tidak langsung berhadapan dengan klien, dalam arti

memusatkan perhatian pada institusi kesejahteraan sosial, pada lembaga-lembaga atau organisasi kesejahteraan sosial, pada evaluasi, analisis, perumusan dan pengembangan program-program kesejahteraan sosial.

Pendekatan praktik semacam ini kadang-kadang disebut juga sebagai jalur klinis dan jalur pengembangan sosial; pelayanan pada individu, keluarga, dan kelompok, dan pelayanan pengembangan sosial; pelayanan mikro dan makro. Tetapi penggunaan istilah praktik langsung (direct practice) dan praktik tidak langsung (indirect practice) lebih umum digunakan dalam pekerjaan sosial (Gilbert, Miller, & Specht, 1980).

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa pekerjaan sosial merupakan profesi berbasis praktik. Intinya pada praktik, tanpa praktik maka bukanlah profesi. Profesi adalah pekerjaan yang dibayar, dan profesi memerlukan pendidikan dan pelatihan lanjutan. Oleh karena profesi tidak hanya mengatur urusan internal pelaku profesi tapi juga berurusan dengan perlindungan pengguna profesi maka sebuah profesi seperti pekerjaan sosial tidak cukup dengan Kode Etik Profesi namun memerlukan perlindungan oleh negara melalui Undang-Undang Pekerjaan Sosial sepihama Republic Act No. 4373 Tahun 1965 yang dikenali sebagai Social Work Law di Philippines, Enactment Of The Certified Social Worker and Certified Care Workers' Law Revision 2007 di Jepang, atau Social Work Amendment Act 1998 di Afrika Selatan.